

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ISO
14001, OHSAS 18001 DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN
ANTONIO DE SOATÁ - DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

MARLÉN MEJÍA ESTUPIÑÁN

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE
INGENIERÍA AMBIENTAL

TUNJA, 2015

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ISO
14001, OHSAS 18001 DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN
ANTONIO DE SOATÁ - DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

MARLÉN MEJÍA ESTUPIÑÁN

Trabajo de Grado para optar al título de
Ingeniero Ambiental

Asesor:
Ing. LIGIA GIANNINA BOLÍVAR MEDINA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE
INGENIERÍA AMBIENTAL

TUNJA, 2015

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, 1 de Abril de 2015

A Dios por el regalo de la vida e iluminarme en cada paso que doy.

A mi esposo, por su amor, compañía, comprensión y consejo, permitiendo la culminación de una nueva etapa en mi vida profesional.

A todos quienes hicieron parte de este proceso.

Contenido

	pág.
Introducción.....	122
1. Generalidades	15
1.1 Problema.....	15
1.1.1 Antecedentes.....	15
1.1.2 Planteamiento del problema	17
1.1.3 Formulación del problema.....	19
1.2 Objetivos.....	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
1.3 Justificación.....	21
1.4 Marco de referencia.....	23
1.4.1 Marco teórico.....	23
1.4.2 Marco conceptual	37
1.4.3 Marco institucional.....	46
1.4.4 Marco geográfico.....	52
1.4.5 Marco legal.....	56
1.5 METODOLOGÍA.....	58
1.5.1 Tipo de investigación.....	58
1.5.2 Fuentes de información	58
1.5.3 Población	59
1.5.4 Instrumentos de recolección de información.....	59
1.5.5 Análisis e interpretación de resultados	59

2. Diagnóstico integral de los procesos de responsabilidad social empresarial de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá, en materia laboral y ambiental	60
3. Alcances y limitaciones del proceso de responsabilidad social empresarial a nivel ambiental y laboral en la entidad de salud	89
3.1 Alcances.....	90
3.2 Limitaciones	94
4. Propuesta de retroalimentación del esquema, que le permita a la entidad la optimización del sistema de Responsabilidad Social Empresarial, su desarrollo y conservación en el tiempo .	103
5. Conclusiones.....	116
6. Recomendaciones	119
Bibliografía.....	121

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Planta de personal.....	50
Tabla 2. Personal según tipo de contratación	51
Tabla 3. Población Soatá, años 2007-2011.....	54
Tabla 4. Población del departamento y porcentaje de habitantes del municipio (2005- 2011).55	55
Tabla 5. Población Soatá, año 2012	55
Tabla 6. Definición de responsabilidad social empresarial	61
Tabla 7. Temas relacionados con la responsabilidad social empresarial	62
Tabla 8. Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud.....	63
Tabla 9. Evolución del papel de la ESE en el ámbito de la RSE.....	65
Tabla 10. Existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.....	66
Tabla 11. Desarrollo de actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.....	67
Tabla 12. Consideración sobre si la ESE de Soatá, ha definido las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos	68
Tabla 13. Determinación de puntos de trabajo de las personas con discapacidad en la entidad	69
Tabla 14. Puntos de trabajo identificados.....	70
Tabla 15. Consideración sobre si han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad.....	71
Tabla 16. El cumplimiento de funciones de servicio al usuario, se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad.....	72
Tabla 17. Servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad	73
Tabla 18. Acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad.....	74

Tabla 19. Trabajo en torno al uso responsable de la energía.....	75
Tabla 20. Inversiones monetarias en responsabilidad social empresarial	76
Tabla 21. Participación en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.....	77
Tabla 22. Acciones desarrolladas	78
Tabla 23. Principal responsable de la afectación medioambiental de la región	79
Tabla 24. Ente garante para el mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la entidad	81
Tabla 25. Posibles efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial.....	82
Tabla 26. Posibles ventajas a nivel humano	84
Tabla 27. Posibles ventajas a nivel comercial	86
Tabla 28. Ventajas ambientales de las políticas de responsabilidad social empresarial	87
Tabla 29. Propuesta de mejoramiento del sistema de responsabilidad social empresarial. ESE San Antonio Soatá.....	87

Lista de figuras

	pág.
Figura 1. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa (o Empresarial).....	33
Figura 2. Organigrama institucional.....	51
Figura 3. Mapa geográfico Municipio de Soatá.	52
Figura 4. Mapa político municipio de Soatá.....	54
Figura 5. Distribución población según grupo etareo (2011).....	56
Figura 6. Definición de responsabilidad social empresarial.	61
Figura 7. Temas relacionados con la responsabilidad social empresarial.	62
Figura 8. Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud.....	64
Figura 9. Evolución del papel de la ESE en el ámbito de la RSE.	65
Figura 10. Existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.....	66
Figura 11. Desarrollo de actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.....	67
Figura 12. Consideración sobre si la ESE de Soatá, ha definido las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.	68
Figura 13. Puntos de trabajo identificados.	70
Figura 14. Consideración sobre si han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad.	71
Figura 15. El cumplimiento de funciones de servicio al usuario, se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad.....	72
Figura 16. Servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad.	73
Figura 17. Acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad.	74
Figura 18. Trabajo en torno al uso responsable de la energía.	75

Figura 19. Inversiones monetarias en responsabilidad social empresarial.	76
Figura 20. Participación en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.....	77
Figura 21. Acciones desarrolladas.....	78
Figura 22. Principal responsable de la afectación medioambiental de la región.....	79
Figura 23. Ente garante para el mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la entidad.	81
Figura 24. Posibles efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial.....	82
Figura 25. Posibles ventajas a nivel humano.....	84
Figura 26. Posibles ventajas a nivel comercial.....	86
Figura 27. Ventajas ambientales de las políticas de responsabilidad social empresarial.	87

Lista de anexos

pág.

Anexo A. Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá	124
Anexo B. Organigrama de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá.....	128

INTRODUCCIÓN

Muchos podrían ser los objetivos que normalmente mueven a las organizaciones modernas, y mediante los cuales cumplen con metas inmediatas y acertadas en materia social, financiera, económica, tecnológica, productiva y de inversión en un área específica a nivel nacional y mundial. Un hecho que conlleva una serie de acciones que las conduce a liderar un mercado, obtener los beneficios de forma integral, lograr un desarrollo pleno, una rentabilidad marcada y un crecimiento sostenido en el tiempo.

El perseguir cada propósito, exige de las empresas mayor compromiso y observancia de las normas y disposiciones que de forma permanente desarrollan los estados, y a través de las cuales buscan regular la actividad organizacional, de tal forma que logre una plena integración con los procesos de desarrollo, evitando que surjan situaciones que desestabilicen el sistema desde enfoques sociales, ambientales, comerciales, productivos y financieros con serias consecuencias y limitaciones para su continuidad y expansión.

Una de estas normas, comúnmente se denomina responsabilidad social empresarial, un concepto moderno al cual deben apuntar todas las organizaciones modernas que se concienticen respecto a la importancia de integrar de forma responsable, las actividades productivas y comerciales con recursos tan importantes como las personas y el medio ambiente, dentro de un esfuerzo por mejorar aspectos como la calidad de vida de la población, el desarrollo social de los pueblos, la disminución de los niveles de desempleo y pobreza tan marcados en el mundo, tan solo por mencionar algunos.

Dicha responsabilidad social empresarial, ha empezado a conocerse por muchas empresas, aunque algunas de ellas no logran integrarla en su totalidad con los procesos internos, lo que les lleva a disminuir su capacidad competitiva, productiva y comercial, incluso afectando su imagen y reconocimiento en el mercado, máxime si se tiene en cuenta la importancia como organización responsable y consiente de la preservación tanto de los recursos naturales y ambientales como del desarrollo de su talento humano.

Ante este hecho, muchos países como Colombia y en especial muchas de sus entidades adscritas, se han visto abocadas no solo a profundizar en el tema, sino a organizar y diseñar programas específicos que manejen abiertamente el tema de la responsabilidad social empresarial de acuerdo a su actividad, capacidad de inversión, capacitación adquirida y acompañamiento de todos los miembros de la organización.

Uno de los sectores que más se ha interesado en el tema, es el de la salud, no solo por la importancia otorgada a su recurso humano, sino al medio ambiente y la salud de las personas como componente básico para preservar la vida y generar desarrollo. En este sentido, entidades como la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá - Departamento de Boyacá, han venido desarrollando una serie de actividades relacionadas con el tema en mención, y a través de las cuales ha adquirido el nombre de “Hospital verde” gracias al compromiso permanente de su fuerza de trabajo, la asimilación y profundización de los contenidos teóricos y prácticos, así como por la integración de la sociedad en dichos procesos.

Una situación que resulta suficiente para buscar un análisis concreto respecto a los resultados, importancia y limitaciones de los procesos de responsabilidad social empresarial

adelantados por la entidad de salud en los últimos años, definiendo los alcances, posibilidades y actividades de refuerzos que deban adelantarse en pro de conseguir la certificación de calidad, demostrando su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo de su fuerza de trabajo que de forma permanente, le permiten cumplir con sus propósitos comunes y generar crecimiento y rentabilidad interna, así como el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipios de forma externa.

Se busca entonces el análisis de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial ISO 14001 y OHSAS 18001 de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá en el Departamento de Boyacá, mediante la elaboración de un diagnóstico integral de la entidad tanto en la parte laboral como ambiental, la definición de los alcances y limitaciones del proceso en la organización, así como la definición de una propuesta de retroalimentación del esquema que le permita a la entidad la optimización del sistema y su desarrollo y conservación en el tiempo.

1. GENERALIDADES

1.1 PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

El Hospital San Antonio de Soatá, fue fundado en el año de 1882, por medio de un acto legislativo de derecho público. Se le concedió personería jurídica según resolución ejecutiva N° 224 de 1938, durante el gobierno del presidente Dr. Eduardo Santos.

Los primeros estatutos del Hospital, datan de 1943 y en ellos ya se habla de la constitución de la Junta Directiva de la Entidad. El Hospital funcionó como tal en dos (2) casas adaptadas para tal fin, durante 113 años. Una de ella se destinó específicamente para la prestación de servicio de Ginecoobstetricia; la otra, se adecuó para la prestación de los demás servicios hospitalarios.

Con el propósito de mejorar su infraestructura física, el municipio a través de su alcalde, Sr. Alfonso Andel, donó el lote de terreno ubicado en el perímetro urbano, a la Secretaría de Salud de Boyacá, para la construcción del nuevo hospital de Soatá, según consta en la escritura N° 881 del 23 mayo de 1978, registrada en la ciudad de Tunja.

Los terrenos donde funciona el actual hospital de Soatá fueron adecuados bajo la administración del Dr. Humberto Báez, en el año 1971, con la colaboración del gobierno departamental de la época, Gobernador Antonio Bayona Ortiz, y se hicieron los primeros trazados arquitectónicos.

En mayo de 1.978, se dio comienzo a la construcción del nuevo edificio proyectado para 2 plantas. En 1980, se inició la construcción de la primera etapa del Nuevo Hospital de Soatá, en cofinanciación con del Fondo Nacional Hospitalario y el fondo DRI, gracias a la asignación de recursos por un valor de \$14.000.000. En esta etapa se construyeron las áreas de Consulta Externa, Administración, Hospitalización y Pediatría.

De 1990 a 1995, gracias al empuje y gestión constante de su Director, Dr. Humberto Báez, el Fondo Nacional Hospitalario, asignó recursos por \$ 1.793 millones de pesos, que se invirtieron en infraestructura y equipos.

En 1995, el municipio de Soatá, en cofinanciación con el FIS, asignó recursos adicionales para dar continuidad a la obra y así concluir la tercera etapa en este año. En estas instalaciones se labora hace 11 años; su construcción es de 2 plantas, con amplias y cómodas instalaciones que hacen de su estructura una de las modernas del Departamento de Boyacá.

La Institución cuenta con unas instalaciones relativamente nuevas; el hospital se encuentra construido en un lote cuya área es de 9.529.43 m²; el área construida en la primera planta es de 3.212.75 m²; el segundo piso 1.333.63 m², para un total de 4.564.38 m². La edificación cuenta con un área de 2 pisos, con 6 bloques construidos y un área libre de 6.316.68 m².

El nuevo hospital fue dado al servicio de la comunidad de las Provincias de Norte y Gutiérrez y García Rovira (Santander), el día 23 de diciembre de 1997, siendo su director el Dr. Humberto Báez (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá).

1.1.2 Planteamiento del problema

Aunque en la E.S.E se tiene elaborado el MECI (Modelo Estándar de Control Interno), no se evidencian avances en el mismo, por lo que se ha hecho necesario evaluar nuevamente su adecuada implementación. Esto además de analizar y evaluar la Plataforma Estratégica y procesos de mejora existentes, con el fin de ajustarlos a los proyectos y metas de la nueva administración.

Es importante mencionar que la institución ha venido trabajando en los procesos de Habilitación y Acreditación, realizando avances significativos en el cumplimiento de estándares, sin embargo, es necesario la complementariedad de los otros dos componentes que integran el sistema obligatorio de la calidad como lo son, Sistema de información y Sistema de Auditoria para la Calidad.

En el mes de Junio de 2012 se realizó por parte de la Secretaria de Salud de Boyacá, visita de verificación de las condiciones de habilitación de la sede principal, quedando pendiente algunas observaciones para obtener el certificado de habilitación, para lo cual se viene gestionando acciones de mejora con el fin de dar cumplimiento a estos requerimientos y lograr la Certificación antes de culminar el año 2012. Así mismo, es prioridad de esta Administración, Habilitar los Centros de Salud adscritos, pues a la fecha tan solo se ha realizado una visita de verificación de las condiciones de Habilitación al Centro de Salud de Chita, pues lo anterior permitirá avanzar en el proceso de acreditación Institucional.

Aunque en la Institución vienen operando algunos Comités los cuales están constituidos por actos administrativos, sin embargo se hace necesario realizar los ajustes de acuerdo con la normatividad vigente y las exigencias de los Entes de Control.

La situación anterior, viene enmarcada de forma adicional con los procesos de responsabilidad social empresarial que pese a que se han adelantado de forma parcial, dejan claro vacíos respecto a la incidencia de los mismos tanto en la parte ambiental como laboral, pues se observa claramente un esfuerzo mancomunado hacia la consecución del sistema de acreditación pero sin evaluar de forma juiciosa y minuciosa, el desarrollo de los procesos contemplados en las ISO 26000.

Esto significa, que no se ha llevado a cabo un seguimiento del esquema implementado, de tal forma que determine los alcances y limitaciones de los procesos de responsabilidad social empresarial relacionados con la aplicabilidad de las OHSAS 18001 y las ISO 14001. Un hecho que podría generarle inconvenientes a futuro por el retraso en el desarrollo de las actividades por los efectos ambientales y de orden laboral que no pudiesen haberse manejado y administrado con mayor celeridad y oportunidad.

Surge entonces la idea de analizar los procesos de Responsabilidad Social Empresarial ISO 14001 y OHSAS 18001 de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá, partiendo de una evaluación que evidencie la actualidad del esquema, determinando los alcances y limitaciones, proponiendo acciones de mejora en cada ítem, pero sobre todo observando las normas y procedimientos establecido por el estado a nivel nacional, aportando

así al mejoramiento que como entidad de salud la caracteriza en el entorno, determinando su importancia para el fortalecimiento social, ambiental y laboral de la región.

1.1.3 Formulación del problema

¿Han sido oportunos y efectivos, los procesos de Responsabilidad Social Empresarial ISO 14001, OHSAS 18001, en la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá - Departamento de Boyacá?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Analizar los procesos de Responsabilidad Social Empresarial ISO 14001, OHSAS 18001 de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá - Departamento de Boyacá.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar de forma integral, los procesos de responsabilidad social empresarial de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá, tanto en la parte laboral como ambiental.
- Señalar y analizar los alcances y limitaciones del proceso de responsabilidad social empresarial a nivel ambiental y laboral en la entidad de salud.
- Definir una propuesta de retroalimentación del esquema, que le permita a la entidad la optimización del sistema de responsabilidad social empresarial, su desarrollo y conservación en el tiempo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El acelerado crecimiento de la economía en el país como en cada una de sus regiones, viene siendo motivado por una serie de factores de Inversión y de innovación permanente, que lleva a muchos empresarios y administradores en general, a definir esquemas productivos y de prestación de servicios mediante los cuales se busca un mejoramiento en la calidad de vida de las personas.

Este mismo hecho, genera cierta inquietud empresarial frente a la necesidad de involucrar conocimientos, acciones, estrategias, recursos y normas a través de las cuales se busca una optimización en los procesos productivos y de prestación de los servicios en muchas entidades como las de salud, y en especial aquellas que han logrado un mayor reconocimiento en el entorno por el mismo desarrollo de programas como el de responsabilidad social empresarial.

Una de estas organizaciones, es precisamente la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá, quien durante muchos años ha venido construyendo una filosofía empresarial a través de la cual ha logrado avances importantes en materia de preservación de la salud de las personas, así como de desarrollo social, fundamentales para este tipo de poblaciones quienes por el simple hecho de estar alejadas de las grandes ciudades, difícilmente pueden estar a la vanguardia de los cambios, esos mismos que facilitan un verdadero sentido productivo, comercial, de crecimiento y desarrollo en general.

Uno de estos principios que han caracterizado a la entidad de salud en el municipio de Soatá, es la responsabilidad social empresarial, vista como un proceso fundamental moderno, que basa sus contenidos no solo en lo laboral, sino en lo ambiental, generado por los procesos de sostenibilidad que ha logrado materializar y mediante los cuales se busca un equilibrio entre lo empresarial y la disponibilidad y uso racional de los recursos naturales.

Respetando este propósito, se ha considerado dentro del esquema investigativo, ahondar en los contenidos y teorías relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial y nacional, entendiendo sus alcances y la necesidad para entidades de salud como ésta, de involucrarse con ella, definir programas concretos, aplicarlos, pero ante todo, evaluar su conveniencia y desarrollo, y de esta manera, establecer los puntos a favor y en contra que necesariamente, deben reformularse, construyendo desde un sentido crítico de la ingeniería ambiental, una política de sostenibilidad a la cual pueda apuntarle el Hospital, obteniendo todos sus beneficios y liderando de esta manera el mercado de los servicios de salud.

1.4 MARCO DE REFERENCIA

1.4.1 Marco teórico

Muchos de los procesos de cambio que suelen generarse en las organizaciones, suelen estar marcados por esquemas mundiales que marcan una tendencia en el crecimiento y fortalecimiento de las empresas. Tal es el caso de la globalización que universalmente establece una serie de modificaciones en todos los órdenes, exigiendo reformular políticas laborales, empresariales, financieras, tecnológicas a las cuales la mayoría acceden por su capacidad financiera, pero resulta desastroso para quienes no cuentan con los recursos necesarios para acceder a dichos cambios.

El proceso de globalización, entendido como la unificación del planeta en torno a determinados temas como el comercio y la distribución de fuentes de recursos no es nuevo, lo nuevo es la acelerada dinámica de unificación de los procesos productivos, asentada sobre un avance sin precedentes de las tecnologías de comunicaciones en red, particularmente en los sectores de telecomunicaciones, financiero y algunos de servicios, en los cuales los procesos de apertura y reformas estructurales han tenido mayores avances. La principal clave de la actual globalización es, realmente, la expansión paradójica del capital que ha adquirido una fuerza tal que modifica las estructuras del comportamiento político y el papel del Estado contemporáneo, a la vez que incrementa la desigualdad en muchos países (Villegas y Giraldo, 2008).

De cualquier forma, hay que tratar de ver el lado positivo de este tipo de tendencias, pues hace exigible para ellas la inversión en situaciones que realmente requieren de cambios, especialmente en lo laboral y ambiental, dada la incidencia en los procesos de desarrollo de muchas de éstas. Las transformaciones que suelen darse producen cuando se aprovechan de la mejor manera, resultados altamente productivos y favorecedores a los intereses empresariales. Las transformaciones económicas de la última década han evidenciado la potencialidad de una actuación de las fuerzas de la llamada sociedad civil en un nivel global. Ello obedece a la imposibilidad de controlar las fuerzas del mercado dentro de las fronteras anacrónicas de lo nacional.

Así como la globalización económica requiere una clara estructura de regulaciones internacionales, instituciones y políticas coordinadas, así también el llamado a una globalización ética requiere una concreción de normas y valores, auditoría y legitimación dentro de la sociedad civil (Ramírez y Segura, 2005, p. 97).

Ese mismo compromiso de muchas entidades y organismos a nivel internacional preocupados por la incidencia de los procesos productivos en la conservación del medio ambiente, produjeron que hacia el año de 1992 se celebrara la cumbre de la tierra donde se habla por primera vez del desarrollo sostenible y se producen una serie de medidas de regulación para quienes hacen parte de este proceso.

La Cumbre de la Tierra, celebrada en Río de Janeiro en 1992, marcó un hito internacional al posicionar el concepto de Desarrollo Sostenible como un modelo de desarrollo que

propende por el bienestar de la población y ofrece oportunidades de crecimiento económico sin amenazar los recursos naturales y los bienes y servicios que de ellos se derivan. Veinte años después, en Río+20, se busca renovar este compromiso proponiendo estrategias para reducir la pobreza, buscar la equidad social y asegurar la protección ambiental (Jaramillo y Zambrano, 2012, p. 68).

Posteriormente, se han venido produciendo una serie de situaciones y modificaciones en torno al tema ambiental y de sostenibilidad que llevaron a que se creara la denominada responsabilidad social empresarial como un compromiso mayor de las empresas hacia la conservación del medio ambiente y la observancia de los procesos laborales y humanos, pues son las personas el recursos más importante que les permite el desarrollo y materialización de su misión institucional.

La Responsabilidad Social Empresarial, considerada a comienzos del siglo XXI, ya se encontraba presente desde hace tres décadas (al menos sus principios), en las organizaciones que contribuían mediante sus iniciativas al bienestar de sus trabajadores, de la comunidad en general y del medio ambiente más allá de lo contemplado en la ley” (García y Peláez, s.f.).

Las organizaciones modernas deben ser conscientes de la necesidad que tienen de formular, desarrollar, evaluar y retroalimentar una serie de planes de responsabilidad social, donde necesariamente las personas y el ecosistema se ven altamente beneficiados, siendo ellos el motor sobre los cuales se produce el desarrollo, la estabilidad, la productividad, rentabilidad y expansión empresarial.

La responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que sea: consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar general de la sociedad; considere las expectativas de sus partes interesadas; estando en cumplimiento con la legislación aplicable y siendo consistente con normas internacionales de comportamiento; estando integrada a través de toda la organización (ISO, 2007).

La sostenibilidad, siendo entendida como un mecanismo de integración entre la empresa y el ecosistema, plantea una serie de factores y estrategias que velan de manera directa por el crecimiento de las organizaciones y las personas, aprovechando de manera racional los recursos y conocimientos, logrando la estabilidad y la competitividad como fin último en un mercado determinado. La responsabilidad social parte de los grupos de interés o stakeholders entre los que se encuentran: trabajadores y sus familias, clientes, accionistas, estado, comunidad, proveedores, entre otros. La relación de la empresa con estos actores es determinante, en este sentido esta debe darse de manera interrelacionada y con ganancia de doble vía, se mejora las condiciones de los grupo de interés se genera sostenibilidad para la compañía (Ramírez, 2008).

Las motivaciones en torno a la generación de una empresa, plantea muchos desafíos: económico, social, personal, laboral, tecnológico, entre otros muchos que deben contemplarse como parte de ese ordenamiento empresarial y estratégico. Lo importante en este caso, es que se consiga un mayor equilibrio entre los recursos y el uso de los mismos, de manera que no solo se asegure la permanencia de los mismos en el entorno y se facilite su desarrollo, estando preparados para todo tipo de contingencias.

Para hacer que el desarrollo sea sostenible es necesario “asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”, y agrega que el concepto de desarrollo sostenible implica límites, no absolutos, sino limitaciones que imponen a los recursos del medio ambiente, el estado actual de la tecnología y de la organización social y la capacidad de la biosfera para absorber los efectos de las actividades humanas. (Carrizosa en Eschenhagen, 1998, p. 8-9).

Ese equilibrio del que tanto se habla, se enfoca fundamentalmente en la definición de un patrón de trabajo donde el medio ambiente y todo lo que el encierra, pueda ser utilizado de forma responsable y racional, en unión con los esfuerzos adelantados por las personas ante las exigencias productivas de cada sector, bien sea que se trate de productos como de servicios, pero que de igual forma, persiguen el éxito y el reconocimiento en un mercado.

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable.

La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral (ISO, 2010).

Principios de la Responsabilidad Social

- *Rendición de cuentas.* Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

- *Transparencia.* Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.

- *Comportamiento ético.* Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

- *Respeto a los intereses de las parte interesadas.* Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o

intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

- *Respeto al principio de legalidad.* Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

- *Respeto a la norma internacional de comportamiento.* Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad. La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

- *Respeto a los derechos humanos.* Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada” (Torres, 2014).

Como puede observarse, la responsabilidad social empresarial, implica el trabajo en diversas áreas y aspectos, constituyéndose así en una ciencia casi que integral al ser armónica

en función de objetivos sociales, empresariales, financieros, tecnológicos, humanos y del medio ambiente que suelen combinarse con materias concretas que deben señalarse dentro de ese plan de trabajo en conjunto.

Materias fundamentales de la Responsabilidad Social

- *Gobernanza de la Organización.* La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos. Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

- *Derechos Humanos.* Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

a) Lo categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

- *Prácticas laborales.* Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de

trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

- *El medio ambiente.* Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales.

- *Prácticas justas de operación.* Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de

anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

- *Asuntos de consumidores.* Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Las Organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final.

- *Participación activa y desarrollo de la comunidad.* Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil” (Torres, 2014).

Como bien se ha podido observar, la responsabilidad social tiene una alta influencia en los procesos organizacionales y mediante la cual, se producen cambios significativos en la manera de actuar y de pensar de las empresas. Por ello, la importancia de asumirla como un principio de trabajo permanente al cual se debe retroalimentar y evaluar. Sus beneficios resultan ser mayores, creando mayor confianza y seguridad para que muchos inversionistas dirijan sus ojos

hacia este tipo de empresas, por la solidez demostrada y las oportunidades que tendría en el campo desde el cual se le busque.

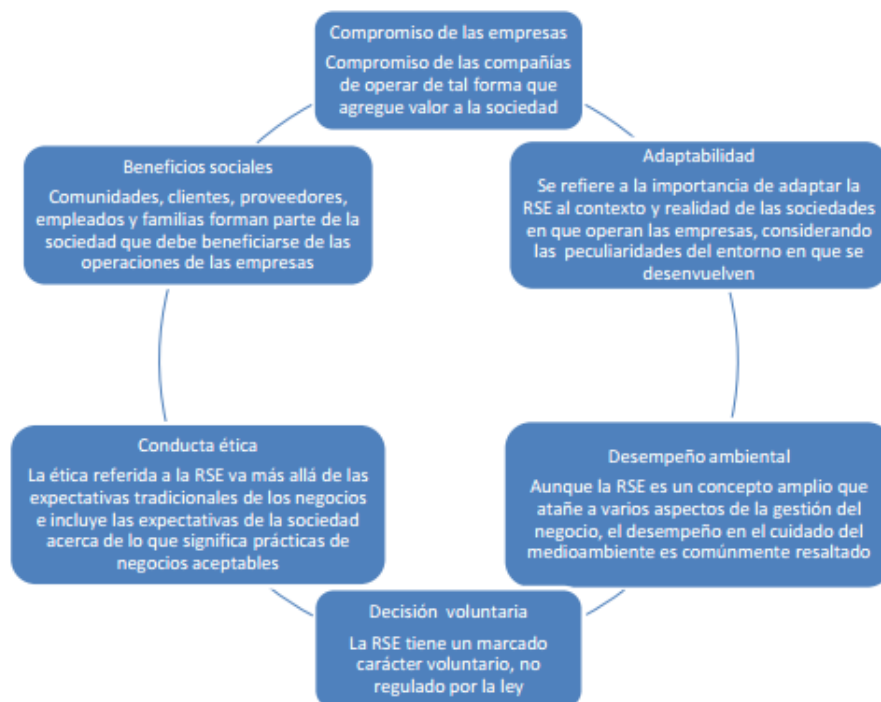


Figura 1. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa (o Empresarial).

Fuente: Coduras, s.f.

Los beneficios que brinda la Responsabilidad Social Empresarial, se manifiestan en las empresas con múltiples beneficios y cubren todos los ámbitos de actuación, como.

- Aumento de la productividad y la rentabilidad del negocio.
- Fidelidad y aprecio de sus clientes, estableciendo una base de mercado más estable.
- Compromiso y adhesión de sus empleados, logrando retener y atraer personal altamente calificado y consiguiendo una integración de gran efectividad de todo el equipo humano.
- Respaldo de las instancias gubernamentales, lo que se traduce en menor vigilancia y

menores costos de auditorías y requerimientos administrativos.

- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad, generando un activo muy valioso.
- Incrementos en la participación del mercado, expandiendo la base de clientes potenciales y la aceptabilidad de los productos y servicios (Azula, s.f.).

Dentro de todo este contexto, la responsabilidad social empresarial involucra grandes normas como lo son las OHSAS 18001, aplicables al tema del recurso humano y todo lo que hacer referencia al componente humano, siendo ésta la base para la definición y evaluación de los procesos administrativos que fortalezcan el desempeño de las personas dentro de las mismas organizaciones.

OHSAS 18001:2007

Esta norma OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño en este sentido. No establece criterios de desempeño de S y SO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

Esta norma OHSAS es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) Establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO) con el fin de eliminar o minimizar los riesgos para el personal y otras partes interesadas que pueden estar expuestas a peligros de S y SO asociados con sus actividades;

- b) Implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en S y SO;
- c) Asegurarse de su conformidad con la política en S y SO establecida;
- d) Demostrar la conformidad con esta norma OHSAS mediante:
 - 1) Una auto-evaluación y auto-declaración, o
 - 2) La búsqueda de confirmación de su conformidad por las partes que tienen interés en la organización, tales como los clientes, o
 - 3) La búsqueda de confirmación de su auto-declaración por una parte externa a la organización, o
 - 4) La búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión en S y SO por una organización externa” (Icontec, 2007, p. 17).

Por lo mismo, se tiene en cuenta la norma ISO 14001 relacionada con el medio ambiente, su preservación, conservación y uso racional, de tal forma que las organizaciones definan planes concretos para su adecuado aprovechamiento, permitiendo la sostenibilidad y su conservación a pesar de los procesos productivos que podrían deteriorarlo y amenazar su misma estabilidad.

La organización internacional de Normalizaron (ISO) y la organización europea de normalización, -CEN- prepararon proyectos de norma para sistemas de gestión ambiental. La serie 14000 que contiene las normas ISO para sistemas de Gestión ambiental y 14001 de auditorías ambientales se apoya intensamente en la norma BS 7750. Se prevé que las empresas que trabajan actualmente de acuerdo con las normas de calidad ISO serie 9000, podrán ampliar fácilmente sus sistemas de gestión, aunque para su aplicación no se exija como requisito previo la adopción de la norma ISO 9000.

La implementación de la ISO 14001, Sistema de gestión ambiental -SGA-, crea un enfoque sistemático para las actividades ambientales y la mejora en los procesos en las empresas dirigido a:

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental
- Establecer programas de administración ambiental
- Definir la política ambiental de la organización
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente (Orrego, 2000, p. 155-157)

La responsabilidad social empresarial en la actualidad guarda una alta importancia, especialmente porque se involucra con cada procesos desarrollado al interior de todas las empresas u organizaciones, bien sea que desarrollen actividades relacionadas con la producción como su comercialización, así como la propia prestación de los servicios incluidos los de la salud, pero que define un componente social que debe evaluarse y estructurarse.

Una gestión empresarial verdaderamente democrática estimula a los propios dependientes a ser parte activa de la misma - y no solamente elementos de una máquina compleja - y, por consiguiente, debe estar atenta a valorizar las cualidades de cada uno para lograr los mejores resultados.

La empresa existe en función de los sujetos que pueden valerse de sus servicios. Es importante, por tanto, armonizar los intereses de la empresa con las exigencias de los usuarios respetando sus derechos y su libertad de elección. En este campo, la ética de la publicidad

juega un papel importantísimo porque la propaganda es una forma de comunicación entre la empresa y los clientes, en la que la corrección y la transparencia deben ser principios-guía (Bernal, 2009)”.

1.4.2 Marco conceptual

AA 1000. “Primer estándar internacional de gestión de la responsabilidad social. Su objetivo es aportar una herramienta práctica para guiar a las organizaciones en el perfeccionamiento y comunicación de la responsabilidad social” (Xunta de Galicia, s.f.).

Acción social. “Conjunto de actividades promovidas por la empresa, dentro del marco que define su RSC, que acrediten las conductas y el Posicionamiento público de la compañía ante sus grupos de interés” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Activos estratégicos. “Recursos y capacidades propias y diferenciales de una empresa, susceptibles de ser utilizados en el desarrollo de ventajas competitivas. Acostumbran a ser escasos, valiosos, difíciles de imitar y difíciles de sustituir” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Beneficio corporativo. “Valor percibido de la empresa por sus grupos de interés en razón de la posición que cada uno de ellos ocupa respecto de la misma” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Buen gobierno. “Es la capacidad del gobierno de: 1) promover la transparencia y la opinión pública; 2) proveer eficiente y efectivamente servicios públicos 3) promover la salud y bienestar de los ciudadanos; y 4) crear un clima favorable para un crecimiento económico estable” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Buenas prácticas. “Acciones que se generan para la prestación del servicio en las prácticas habituales y que tienden a optimizar los resultados” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Capital humano. “Conjunto de conocimientos, entrenamientos y habilidades poseídas por las personas que las capacitan para realizar labores productivas con distintos grados de complejidad y especialización. Es el valor resultante de la aportación de las personas a la organización” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Capital negocio. “Engloba las relaciones de la empresa con los principales agentes vinculados con su proceso de negocio básico (clientes, proveedores, aliados estratégicos y competidores)” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Capital Social. “Agrupa las relaciones de la empresa con los diferentes agentes sociales que actúan en su entorno, garantizando la sostenibilidad y la responsabilidad tanto con la sociedad como con el medio ambiente. A este respecto, los públicos identificados son las ONG, fundaciones, agentes sociales, sociedad en general y los empleados como protagonistas de actividades de voluntariado” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Certificación RSE. “Proceso por el cual un tercer agente independiente asegura que los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización cumple con los requisitos exigidos en una norma determinada, permitiéndole obtener el sello o certificado que lo testifique” (Xunta de Galicia, s.f.).

Ciudadanía corporativa. “Contribución que hace una compañía a la sociedad a través de sus principales actividades, inversiones sociales, programas benéficos, y su compromiso con la política pública. Concepción de la organización como miembro integrante de la sociedad, con el deber de promover su desarrollo y la preservación del entorno vital en donde realiza su actividad” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Comportamiento ético. “Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento” (Torres, 2014).

Desarrollo sostenible. “Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Torres, 2014).

Empresa conveniente. “Empresa cuyo modelo de gestión es el de una organización corporativamente responsable que, además, gestiona proactivamente el convencimiento de los grupos de interés para ser preferida como la mejor opción de entre las que compiten, para comprar invertir, trabajar. Sus grupos de interés son los accionistas, los compradores, los trabajadores, las ONGs y la sociedad” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Empresa corporativamente responsable. “Empresa que incorpora la gestión de la responsabilidad a todos sus ámbitos de actuación y frente a todos sus grupos de interés.

Empresa económicamente responsable. Empresa cuyo objetivo esencial de gestión es maximizar el beneficio económico y cumplir la ley. Sus grupos de interés son los accionistas y los consumidores” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Empresa medioambientalmente responsable. “Empresa económicamente responsable que incorpora a su gestión el impacto del negocio en el medio ambiente. Sus grupos de interés son los accionistas, los consumidores y las ONGs” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Empresa socialmente responsable. “Empresa medioambientalmente responsable que incorpora a su gestión la Responsabilidad Social. Sus grupos de interés son los accionistas, los compradores, los trabajadores, las ONGs y la sociedad” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Espíritu empresarial responsable. “Concepto de las Naciones Unidas que reconoce el papel de las empresas para conseguir un desarrollo sostenible y que las empresas puedan gestionar sus operaciones de modo que se fomente el crecimiento económico y se aumente la competitividad al tiempo que se garantiza la protección del medio ambiente y se promueve la responsabilidad social” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Gestión de convencimiento. “Proceso de gestión específico para la creación de valor de una empresa, basado en las conductas, que integra todos los elementos que intervienen para influir en las decisiones de compra, inversión, apoyo...de los grupos de interés y provocar la elección de una empresa” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Gestión de la responsabilidad social empresarial. “Reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores e interlocutoras. Implantar la responsabilidad social corporativa implica, además de los señalados, los siguientes compromisos: ejercer su labor favoreciendo el desarrollo humano integral y asumir las repercusiones sociales, laborales, ambientales y éticas que se derivan del conjunto de sus actuaciones” (Xunta de Galicia, s.f.).

Global Reporting Initiative (GRI). “Es un estándar internacional de reporte para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de reportar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Gobernanza de la organización. “Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Torres, 2014).

Gobierno corporativo. “Principios rectores y normas de actuación, formalizados públicamente, que establecen el modo de hacer negocios de la empresa y de relacionarse con

los grupos de interés. Un buen gobierno corporativo persigue fortalecer la facultad de supervisión sobre la gestión de la compañía. Además, persigue reforzar la exigencia de lealtad de los miembros. Busca mejorar la transparencia y la fluidez en la información que se proporciona a los grupos de interés” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Grupos de interés. “Son aquellos individuos o grupos interesados en la empresa, en razón de la posición que ocupan respecto de la misma (trabajadores, consumidores, accionistas)” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Imagen de una empresa. “Impresión que provoca en los grupos de interés los aspectos formales de sus elementos funcionales (edificio, productos, anuncios, uniformes, logotipo, beneficio), y condiciona sus actitudes de relación con la compañía” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Impacto de una organización. “Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una Organización” (Torres, 2014).

Inversión social. “Constituye un enfoque más integral de la relación empresa y sociedad que supone la extensión de los criterios empresarios al campo social, quitándole la faz caritativa para otorgarle otra más ligada al desarrollo y la sustentabilidad de los proyectos” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

ISO 26000. “Es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más” (ISO, 2010).

Medio ambiente. “Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones” (Torres, 2014).

Memoria de sostenibilidad. “Informe que proporciona una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, que incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Norma ISO 14001. “Norma internacional aplicable a cualquier organización que voluntariamente desee implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión ambiental y obtener la certificación de este sistema por una organización externa e independiente” (Xunta de Galicia, s.f.).

Normativa internacional de comportamiento. “Expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del acuerdo internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal” (Torres, 2014).

Organización. “Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables” (Torres, 2014).

Partes interesadas. “Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la Organización” (Torres, 2014).

Posicionamiento público de la empresa. “Es el espacio de valores transmitido públicamente por la empresa a los grupos de interés que traslada las conductas de la organización, permite su discriminación positiva de los competidores, determina las expectativas de sus públicos y conforma la percepción de la compañía y su reputación” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Principios de actuación corporativos. “Normas establecidas públicamente, que determinan las conductas de la empresa en todos sus ámbitos de actuación” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Reputación corporativa de una empresa. “Es la impresión que provocan en los grupos de interés las conductas de gestión percibidas, y condiciona sus actitudes de relación con la compañía” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Residuos peligrosos. “Aquellos residuos que contengan en su composición sustancias catalogadas como peligrosas, en cantidades o concentraciones tales que representan un riesgo para la salud humana, los recursos naturales o el ambiente” (Xunta de Galicia, s.f.).

Responsabilidad corporativa. “Conductas exigibles a la empresa por los grupos de interés, en razón de la actividad que desarrolla” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Responsabilidad social corporativa. “Conductas exigibles a la empresa por la sociedad, en razón de la actividad que desarrolla” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Responsabilidad social empresarial. “Supone prácticas de negocio transparentes y basadas en valores éticos, integrando en sus actividades tradicionales la preocupación por el ambiente y la sociedad. De esta manera, se tienen en cuenta, en la toma de decisiones, las obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos. La RSE afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés” (Xunta de Galicia, s.f.).

Sostenibilidad corporativa. “Modo de gestión de una empresa, mantenido a lo largo del tiempo, que tiene en cuenta el conjunto de valores y expectativas que aseguran su futuro, minimizan sus riesgos, provocan su legitimación social y la elección de los grupos de interés para comprar, invertir, trabajar” (Asociación de Directivos de Comunicación, 2009).

Trabajador. “Persona que desempeña un trabajo, ya sea un empleado o alguien que trabaja por cuenta propia” (Torres, 2014).

Transparencia. “Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa” (Torres, 2014).

1.4.3 Marco institucional

Naturaleza jurídica. La E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto ordenanza N° 001527 de diciembre 27 1995, emanado de la Gobernación del Departamento de Boyacá, es una entidad con categoría especial de Entidad Pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Art., 194, 195,197 de la Ley 100 de 1993, con domicilio actual en la carrera 7° N° 6-31 Soatá (Boyacá).

La Empresa Social de Estado constituyó su Junta Directiva, según consta en el Acta N° 1 del 3 de julio de 1997.

La ESE Hospital San Antonio de Soatá, es una institución pública de carácter departamental, que tiene un compromiso con la función social del Estado, prestar servicios de salud de segundo nivel de atención en las Provincias de Norte y Gutiérrez (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá).

Reorganización institucional. Bajo los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ley 100 de 1993), se establece en el año 1999, que los hospitales públicos

reestructuren sus plantas de personal, flexibilicen su sistema de contratación, mejoren su gestión, y adecuen los servicios que prestan para garantizar sostenibilidad y competitividad, entonces los Hospitales Públicos que dependían de las transferencias y auxilios del Estado para garantizar su funcionamiento, se transforman en Empresas Sociales del Estado, con grandes cambios en las áreas de Dirección y en los procesos administrativos y financieros.

Con estas reformas, los hospitales se constituyen en las Empresas Sociales del Estado, conformadas por la Junta Directiva y el Gerente, los cuales son los responsables de dirigir y gerenciar la institución posibilitando el desarrollo de la empresa y garantizando la prestación de los servicios de salud con eficiencia y calidad.

En el año 2005 se firma el Convenio de Desempeño con el Ministerio de la Protección Social en cumplimiento al Decreto No. 0386 de 2.004 con el fin de llevar a cabo el proyecto de Reorganización, Rediseño y Modernización de la Red Pública Departamental de Prestación de Servicios de Salud, donde la meta de la institución fue ajustar la planta de personal a 78 cargos, de 25. En el año 2009, se crearon 10 cargos Misionales más que fueron aprobados por el Ministerio y en Julio del 2011 se pensionó un funcionario, quedando a la fecha 87 personas de planta (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá).

Objetivos y funciones

- Prestar servicios de salud de baja y mediana complejidad atendiendo la demanda con altos estándares de calidad y fomentado la participación social y comunitaria.
- Fortalecer el desarrollo institucional a través de un sistema integrado de gestión basado en

procesos, que permita mejorar las condiciones de accesibilidad, oportunidad, pertinencia continuidad y seguridad de la prestación de los servicios de salud.

- Fomentar una cultura organizacional fuertemente orientada al mejoramiento individual y corporativo, en un ambiente de trabajo seguro y con el uso eficiente de tecnologías de información y comunicación.
- Propender por la solidez financiera de la institución mediante un manejo administrativo eficiente (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá).

Principios y valores

- Respeto: capacidad de valorar, entender y aceptar las diferencias
- Responsabilidad: cumplimiento de deberes y obligaciones adquiridas con la Institución.
- Trabajo en equipo: capacidad de interactuar con los demás para obtener un resultado común.
- Compromiso institucional: identificarse con los logros y resultados. .
- Competencia técnica: conocimientos, habilidades y destrezas para el desarrollo de su función.

Misión. Somos una Empresa Social del Estado patrimonio de usuarios y familias que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, en la sub red Norte del Departamento de Boyacá; para ello cuenta con talento humano competente y comprometido, con una infraestructura hospitalaria moderna y segura, con tecnología eficiente y con un alto sentido de responsabilidad social, ambiental y financiera (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.b).

Visión. Ser en el año 2.015, una entidad reconocida como modelo empresarial del sector salud en Boyacá, acreditada, sólida y destacada por sus logros en Atención Primaria en Salud y excelencia en los servicios en la mediana complejidad (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.b).

Institución IAMI. Somos Institución con Talento Humano y Espacios Amigables donde se favorece la Promoción de la Lactancia Materna y el Desarrollo Integral de los Niños y las Niñas (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.b).

Programa adulto mayor. La E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, desarrolla su proyecto de atención especializada para el adulto mayor con el fin de difundir y contribuir a la implementación de la Política Nacional de Vejez y Envejecimiento, programa que busca el fortalecimiento de la salud y la atención integral a personas mayores de edad desde el enfoque del envejecimiento activo (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.a).

Atención al usuario. En concordancia con la misión institucional, prestar a los usuarios de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, servicios de atención de excelente calidad, promoviendo el ejercicio de los deberes y derechos en salud y garantizar soluciones oportunas a las necesidades de información, satisfacción y expectativas de los usuarios (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.a).

Centro de recuperación nutricional. Apoyo a la niñez, la estrategia Centros de Recuperación Nutricional, surgen como una respuesta a la alta morbi mortalidad asociadas a la desnutrición en niños y niñas menores de seis (6) años. La E.S.E Hospital San Antonio de

Soatá, cuenta con una unidad intramural, donde se brinda atención nutricional, médica y psicosocial, a los niños y niñas que por su condición clínica lo ameriten , a través de un equipo interdisciplinario, en articulación interinstitucional y comunitaria (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.a).

Capilla auditorio. La E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá cuenta con la capilla auditorio, al servicio de la comunidad hospitalaria para eventos de capacitación y Apoyo espiritual (E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.a).

Operación funcional. La ESE Hospital San Antonio de Soatá actualmente cuenta con una planta de personal para la ejecución de sus procesos, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Planta de personal.

Nivel	No. de personas
Directivo	3
Asesor	1
Profesional	28
Técnico	6
Asistencial	49
Total	87

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

Adicionalmente se ha requerido incorporar más personal, a través de Contratos de Prestación de Servicios para las labores misionales y mediante una empresa Temporal y Cooperativas de Trabajo Asociado (C.T.A.) para lo NO misional.

Tabla 2

Personal según tipo de contratación.

Tipo de contrato	No. de personas
Contrato de Prestación de Servicios	133
Contrato con Empresa Temporal y Cooperativas	145

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

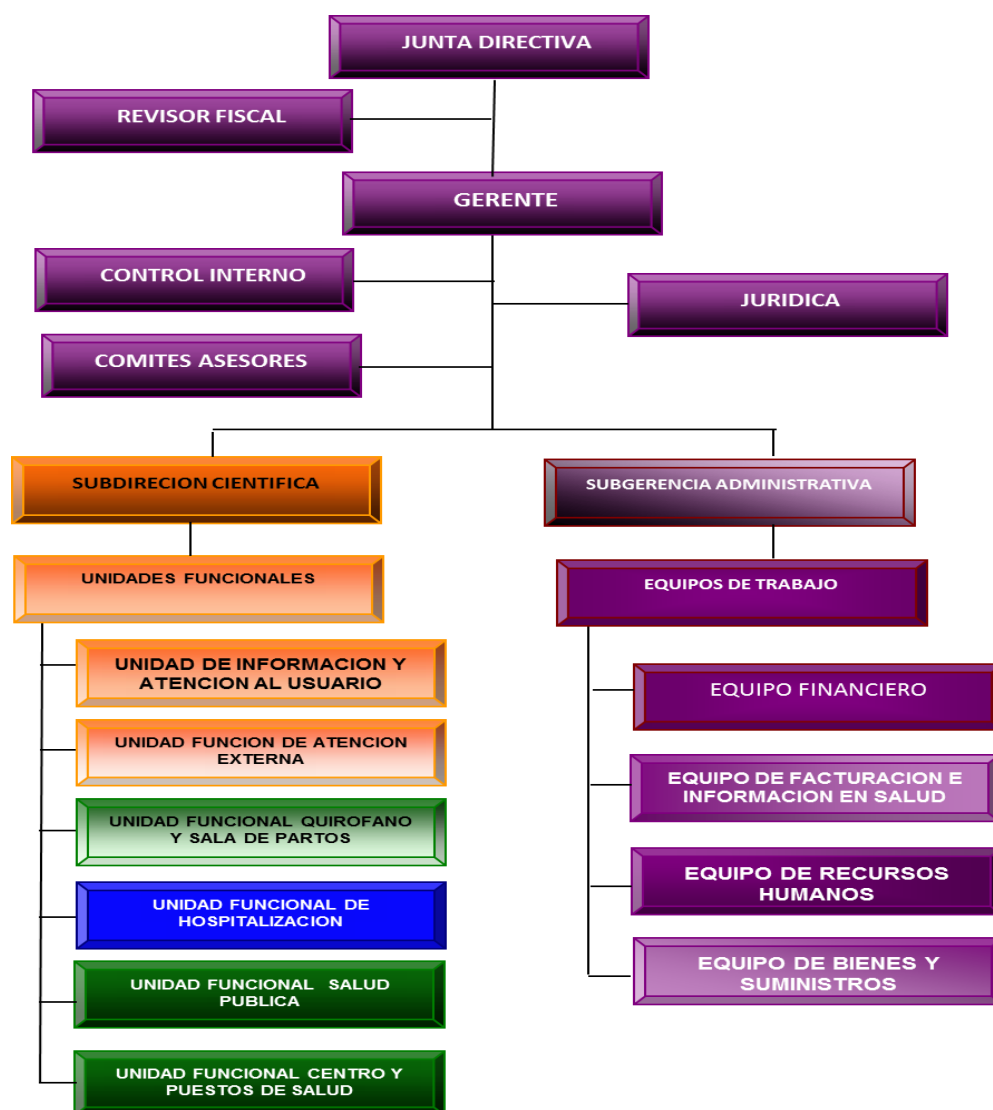


Figura 2. Organigrama institucional.

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

1.4.4 Marco geográfico

Reseña histórica. El Municipio de Soatá fue fundado el 10 de Diciembre de 1.545 por Don Juan Rodríguez Parra. Erigido como Municipio el 20 de Diciembre de 1.945, cuatrocientos años después de su fundación. Actualmente se identifica al nivel nacional como la Ciudad datilera de Colombia por la producción y comercialización del Dátil.

Localización. El municipio se encuentra a una altura de 1950 msnm, con una temperatura media de 20°C, tiene una extensión de 111 Km2, distribuidos en área urbana y rural, limita por el oriente con Boavita, por el Occidente con Onzaga (Santander), por el norte con Tipacoque y por el sur con Susacón. Es Cabecera de la provincia del Norte, que agrupa 9 municipios (Boavita, Covarachía, La Uvita, San Mateo, Sativanote, Sativasur, Susacón, Tipacoque).

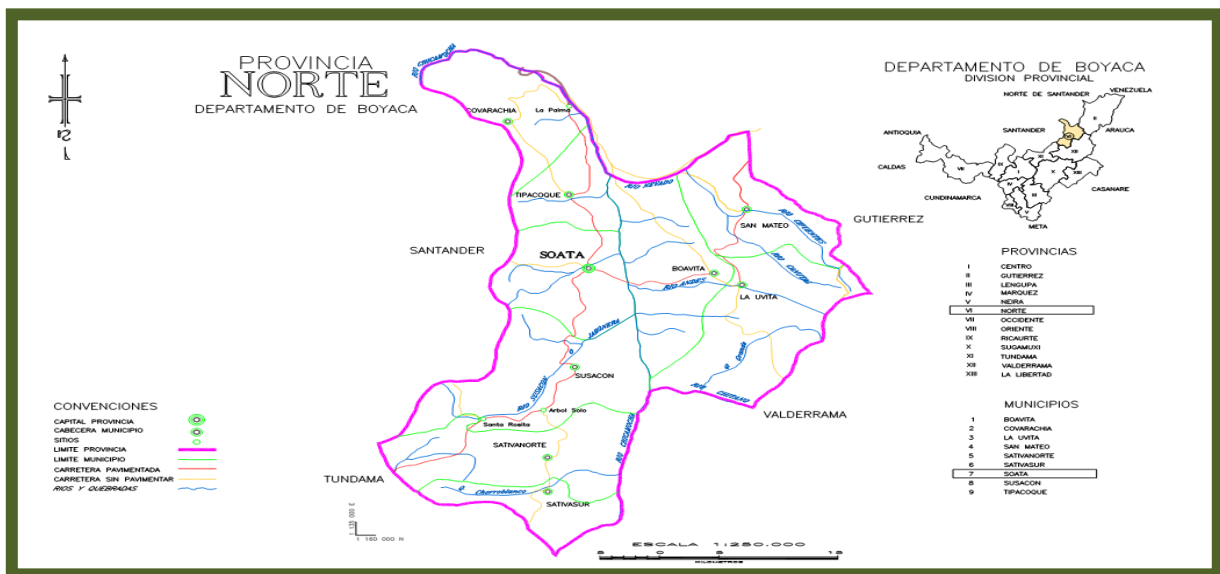


Figura 3. Mapa geográfico Municipio de Soatá.

Fuente: Alcaldía de Soatá, 2012.

Se caracteriza por tener dos zonas con diferentes elevaciones y grados de transformación del paisaje. Una de estas zonas, es cálida y baja a orillas del río Chicamocha, predomina vegetación típica de bosque seco pre montano y en la otra, zona de páramo, predomina vegetación típica de bosque robledal. Esta configuración geológica hace que en la región se presenten variados microclimas y paisajes.

Estructura municipal. El municipio de Soatá hace parte de la cuenca hidrográfica del río Chicamocha, la más grande del Departamento de Boyacá.

La zona urbana está conformada por barrios: El Mirador, La Capilla, Villa Esperanza, El Dorado, Loma Blanca, El Carmen, La Plazuela, Centro, Santa María, Nuevo Mundo, Expansión Centro. La zona rural la conforman nueve veredas divididas en cuartos o sectores: Espinal, Laguna, Costa, Jabonera, Chorrera, Llano Grande, Hatillo, Molinos y Centro.

Distribución demográfica. El Municipio de Soatá, al igual que muchos municipios del país, se ha caracterizado por cambios en su dinámica demográfica: mostrando una disminución de la fecundidad, descenso de la mortalidad infantil y un menor riesgo de muerte a toda edad, esto ha contribuido a cambiar la estructura poblacional, con un incremento significativo en la esperanza de vida al nacer y un aumento de la importancia relativa de la población adulta mayor con respecto a la infantil.



Figura 4. Mapa político municipio de Soatá.

Fuente: Alcaldía de Soatá, 2013.

De acuerdo con las proyecciones realizadas por el censo DANE 2005, la población total en el municipio de Soatá para el año 2011, es de 8031 habitantes. El 66% de la población se concentra en el área urbana. Su mayor grupo poblacional lo constituye el grupo de 15 a 44 años con un aporte del 39% del total de la población del municipio.

Tabla 3

Población Soatá, años 2007-2011.

Año	Total	Hombres	Mujeres
2007	8,869	4,275	4,594
2008	8,650	4,171	4,479
2009	8,437	4,063	4,374
2010	8,241	3,974	4,267
2011	8,031	3,869	4,162

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

Tabla 4

Población del departamento y porcentaje de habitantes del municipio (2005- 2011).

Año	Boyacá		Municipio Soatá	
	Habitantes	Porcentaje	Habitantes	Porcentaje
2005	1.255.311	0.74	9.313	0.74
2006	1.258.207	0.72	9.083	0.72
2007	1.260.854	0.70	8.869	0.70
2008	1.263.281	0.68	8.650	0.68
2009	1.265.517	0.66	8.437	0.66
2010	1.267.597	0.65	8.241	0.65
2011	1.269.401	0.63	8.031	0.63

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

Tabla 5

Población Soatá, año 2012.

Población	Género		Total
	M	F	
0-4 años	304	291	595
5- 9 años	326	320	646
10-14 años	350	342	692
15-19 años	359	339	698
20-24 años	312	300	612
25- 29 años	228	234	462
30- 34 años	189	205	394
35- 39 años	194	217	411
40-44 años	214	241	455
45- 49 años	233	274	507
50- 54 años	216	259	475
55-59 años	204	240	444
60-64 años	181	213	394
65- 69 años	140	163	303
70-74 años	112	133	245
75- 79 años	103	130	333
80 y más	108	160	268
TOTAL	3773	4061	7.834

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

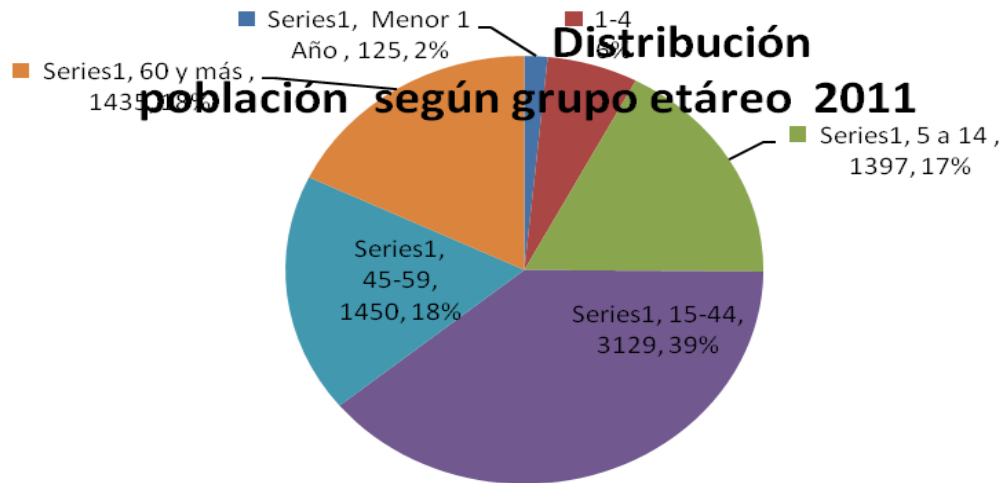


Figura 5. Distribución población según grupo etáreo (2011).

Fuente: E.S.E Hospital San Antonio de Soatá, 2012.

Su distribución por género fue: 48% género masculino, 52% femenino, observándose un ligero descenso de la población masculina en casi todos los grupos.

Para el año 2011, de acuerdo con las proyecciones del DANE, la población de 15 a 44 años, representó el 39 % de la población total del municipio. Este predominio de población económicamente activa, da una idea de las necesidades de generar mayores oportunidades de empleo y capacitación para su incorporación al mercado laboral, para el desarrollo municipal y personal.

1.4.5 Marco legal

*La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)*5 y *el Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales de las Naciones Unidas (1966)*. Aunque no tratan específicamente el tema de la minería, establecen varios derechos que pueden verse violados

por proyectos mineros, en particular el derecho a la libre determinación de los pueblos en cuanto a su desarrollo económico, social y cultural (artículo 1 del Pacto) y el derecho a la vida (artículo 3 de la Declaración) (PBI Colombia, 2011).

El Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1989). El espíritu de la consulta y la participación constituye la piedra angular del Convenio 169, sobre el cual se basan todas sus disposiciones. El Convenio exige que los pueblos indígenas y tribales sean consultados en relación con los temas que los afectan. También exige que estos pueblos puedan participar de manera informada, previa y libre en los procesos de desarrollo y de formulación de políticas que los afectan (PBI Colombia, 2011).

La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992). Formula que “los Estados deberán desarrollar la legislación nacional relativa a la responsabilidad y la indemnización respecto de las víctimas de la contaminación y otros daños ambientales». Asimismo, «deberá emprenderse una evaluación del impacto ambiental, en calidad de instrumento nacional, respecto de cualquier actividad propuesta que probablemente haya de producir un impacto negativo considerable en el medio ambiente y que esté sujeta a la decisión de una autoridad nacional competente” (PBI Colombia, 2011).

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se pretende tener en cuenta en el presente estudio, busca ahondar entre los descriptivo - analítico no sólo porque indaga sobre un tema en especial, el de la responsabilidad social empresarial, sino porque permite una construcción crítica y analítica del mismo como parte de un proceso de indagación y explicación abierta respecto al uso que se le ha dado en la entidad de salud en el municipio de Soatá.

1.5.2 Fuentes de información

Fuentes primarias. Como fuentes de información primaria, se tendrán en cuenta aquellas relacionadas con los datos arrojados de forma directa por las personas que hacen parte de la entidad de salud en dicho municipio entre operativos, personal de servicios y de apoyo logístico del hospital.

Fuentes secundarias. Las fuentes secundarias a las cuales se espera acudir, se definen a partir de las mismas investigaciones desarrolladas por diversos autores en el tema de la responsabilidad social empresarial, la administración, las políticas ambientales y laborales, así como aquellas fuentes doctrinales y normativas que apoyan la investigación y que incluso, se encuentran de manera virtual.

1.5.3 Población

La población que se espera tener en cuenta tal como se mencionaba anteriormente, está ligada a las personas que en la actualidad prestan sus servicios en el Hospital de Soatá. En este caso, se hace referencia a un total de 278 funcionarios, quienes a diario desarrollan actividades donde la responsabilidad social empresarial juega un papel determinante.

1.5.4 Instrumentos de recolección de información

Dentro de los instrumentos de recolección de información, la investigación, podría fundamentarse en los que se mencionan a continuación:

- Encuesta dirigida al gerente, usuarios y empleados del hospital
- Archivos del hospital relacionados con el tema de investigación
- Procesos de observación directa
- Revisión bibliográfica

1.5.5 Análisis e interpretación de resultados

Parte del éxito de la investigación, no solo lo constituye el hecho de recolectar la información, sino de clasificarla, graficarla y analizarla de tal manera que se brinden respuestas a las inquietudes planteadas y cumpliendo así con los objetivos establecidos en la etapa inicial.

2. DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATÁ, EN MATERIA LABORAL Y AMBIENTAL

Considerando la importancia de la responsabilidad social empresarial en los procesos de desarrollo de las organizaciones, se ha estimado pertinente ahondar no solo en el tema, sino precisar con gran exactitud, el comportamiento que hasta el momento ha tenido la ESE Hospital San Antonio de Soatá frente al tema, pero más que esto, es considerar la necesidad de consolidar una propuesta de mejoramiento basada en aquellos aspectos que podrían estar afectando directa e indirectamente a la entidad respecto a temas medioambientales y laborales.

El desarrollar dicho estudio permitirá tener mayor claridad con respecto a los factores que limitan o favorecen el desempeño, y que eventualmente darían las bases para consolidar estrategias y planes alternativos de trabajo que les lleve a liderar un mercado y aprovechar los elementos del mismo, en torno al tema de la responsabilidad social empresarial.

En aras de conseguir dichos resultados, se presentan los resultados de la encuesta aplicada al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, que alcanza un total de 278 funcionarios que desarrollan todo tipo de actividades y que se relacionan con el tema de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 6

Definición de responsabilidad social empresarial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Sociedad y medio ambiente	134	48
b. Empleados, medio ambiente y usuarios	24	9
c. Sociedad, medio ambiente, usuarios	18	6
d. Otro (todos)	102	37
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

Al indagar sobre la definición que tienen sobre la Responsabilidad Social Empresarial, el 48% de ellos la cataloga como un tema que involucra necesariamente a la sociedad y el medio ambiente, en torno a una serie de actividades, en este caso de servicio a la comunidad en la parte de la salud. El 37% de estas personas, la define como un término que integra la sociedad, el medio ambiente, los empleados, los usuarios de acuerdo a los lineamientos de la entidad de salud en el municipio.

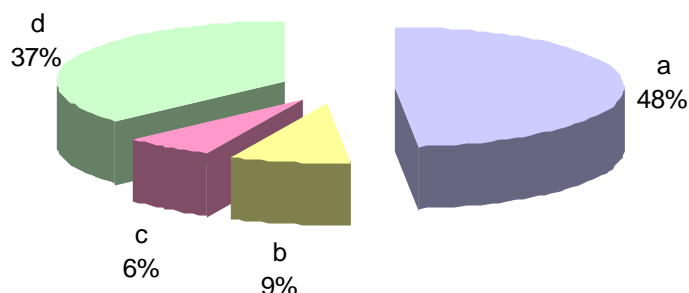


Figura 6. Definición de responsabilidad social empresarial.

Fuente: Tabla 6.

El 9% del grupo evaluado, asegura que la Responsabilidad Social Empresarial es una ciencia donde se manejan acciones en torno a los empleados, el medio ambiente y los usuarios de acuerdo a las actividades desarrolladas y que es gracias a ella que se busca la denominada

sostenibilidad. El 6% de estas personas cree que el término se refiere a un aspecto que envuelve a la sociedad, el medio ambiente y los usuarios conforme las expectativas organizacionales y los objetivos que espera cumplir en un periodo de tiempo determinado.

Tabla 7

Temas relacionados con la responsabilidad social empresarial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Resolución de problemas sociales, pobreza y falta de educación	16	6
b. Ayuda para reducir las diferencias entre pobres y ricos	15	5
c. Apoyo en el desarrollo de proyectos sociales y de calidad	34	12
d. Desarrollo de políticas sociales, medioambientales y laborales	98	35
e. Asegurar la preservación del medio ambiente	98	35
f. Todas las anteriores	11	4
g. Otra (d y e)	7	3
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

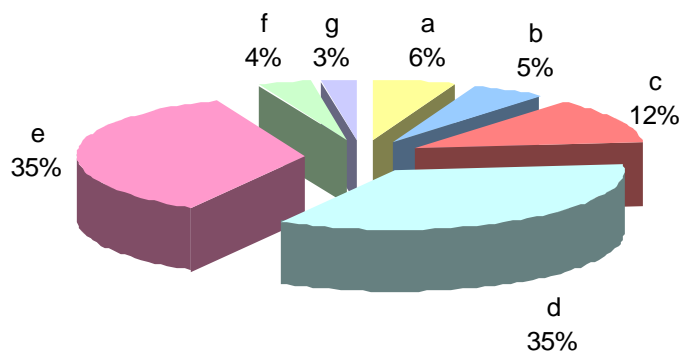


Figura 7. Temas relacionados con la responsabilidad social empresarial.

Fuente: Tabla 7.

De igual manera, se hace mención de los temas relacionados con la responsabilidad social empresarial. Allí, el 35% de los funcionarios que hacen parte de la ESE en el municipio de Soatá, sostiene que dentro de los temas integradores se mencionan el desarrollo de políticas sociales, medioambientales y laborales dado que sin ellos muy difícilmente la entidad podría

cumplir su misión y prestar un servicio eficiente y oportuno, cumpliendo con los parámetros legales definidos por el estado y otros a nivel seccional. El 35% siguiente, ha considerado que parte del tema lo constituye el asegurar la preservación del medio ambiente por la misma información obtenida en los medios de comunicación.

El 12% de estas personas, asegura que dentro de los temas se hace mención del apoyo en el desarrollo de proyectos sociales y de calidad, pues se constituyen en la base de construcción de políticas y estrategias empresariales exitosas. El 6% de las personas encuestadas considera que existen temas fundamentales dentro de la responsabilidad social empresarial como lo son la resolución de problemas sociales, la pobreza y la falta de educación que deben atenderse con prontitud y diligencia por parte de las entidades y organizaciones en aras de lograr mejores resultados sociales y económicos. El 5% le da prioridad a los temas relacionados con la ayuda para reducir las diferencias entre pobres y ricos, brindando una mejor calidad de vida a la sociedad. El 4% se inclina por todos los elementos enunciados y el 3% por el desarrollo de políticas sociales, medioambientales y laborales y el asegurar la preservación del medio ambiente.

Tabla 8

Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Muy buena	77	28
Buena	112	40
Regular	68	24
Mala	21	8
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

Frente a la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud, el 40% de los funcionarios asegura que ésta es buena en la medida que se han venido desarrollando una serie de acciones y actividades relacionadas con la sostenibilidad de acude a los parámetros exigidos por el gobierno nacional en torno al tema.

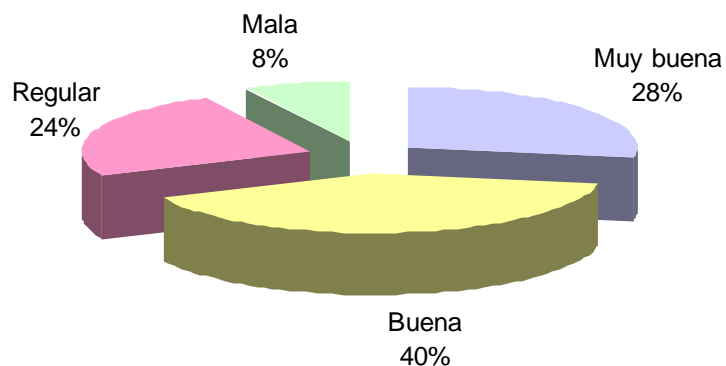


Figura 8. Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud.

Fuente: Tabla 8.

El 24% de estas personas cree que el desarrollo del tema como tal es regular en la medida que no se han generado muchos protocolos, ni se han llevado seguimientos a los procesos. El 28% de las personas califica como muy buena dicha situación y prueba de ello es el reconocimiento que se ha hecho del tema y de la incidencia de cada proceso en las actividades desarrolladas por la entidad de forma periódica. El 8% asegura que este criterio es malo dado que no se observan resultados válidos que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos y su misma sostenibilidad.

Tabla 9

Evolución del papel de la ESE en el ámbito de la RSE.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Se ha ido involucrando cada vez más en temas de la RSE	112	40
b. Se ha ido involucrando cada vez menos en temas de la RSE	27	10
c. Se ha mantenido igual frente a la RSE	78	28
d. Ha manifestado una participación desde un primer momento	61	22
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

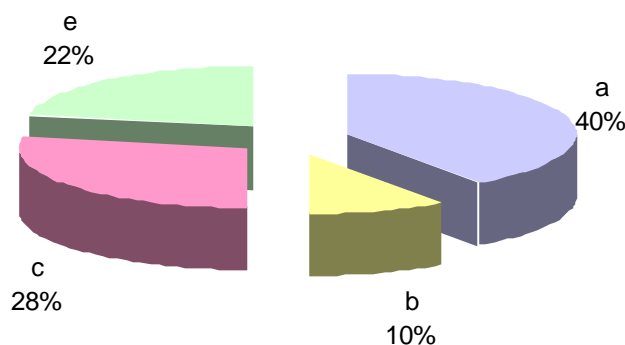


Figura 9. Evolución del papel de la ESE en el ámbito de la RSE.

Fuente: Tabla 9.

Frente a la evolución del papel de la ESE en el ámbito de la RSE, el 40% de los funcionarios (gerente y empleados) de la ESE en el municipio de Soatá, considera que se ha ido involucrando cada vez más en temas de la RSE por iniciativa misma de las directivas y por exigencia del estado. El 28% cree que no se ha tenido cambio alguno respecto a la percepción del tema, el 22% ha manifestado una participación desde un primer momento dadas las ventajas que ello tiene en el desarrollo y crecimiento de la misma entidad de salud. El 10% de estas personas se ha involucrando cada vez menos en temas de la RSE, debido a que no se desarrollan actividades de forma periódica, que desmotiva a las personas y le resta importancia a tales acciones.

Tabla 10

Existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	29	10
No	249	90
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

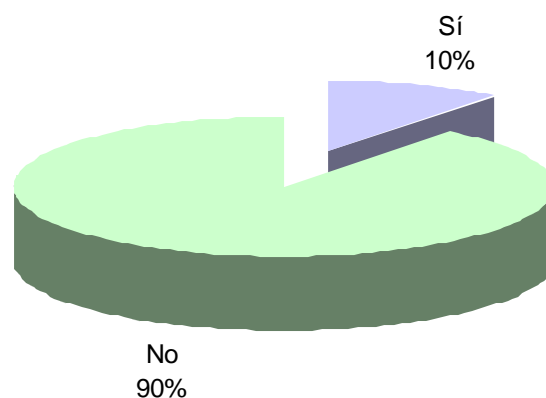


Figura 10. Existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.

Fuente: Tabla 10.

Otro tema de interés, es la existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad, llegando a la conclusión, según el 90% de las personas evaluadas, que definitivamente no existe, motivo por el cual no se han desarrollado de manera abierta actividades relacionadas con el tema. El 10% de este grupo de encuestados asegura que sí existe el código de ética frente al tema de la discapacidad pero que la ESE no lo ha socializado.

Tabla 11

Desarrollo de actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	38	14
No	240	86
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

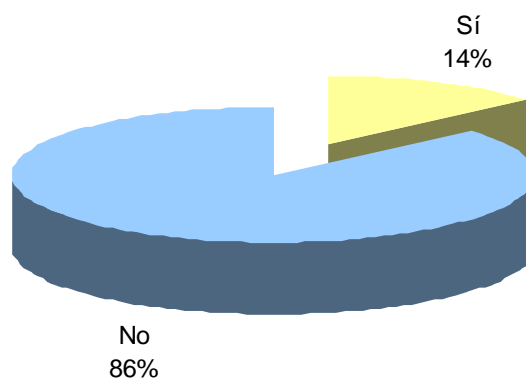


Figura 11. Desarrollo de actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Fuente: Tabla 11.

El 86% de los funcionarios encuestados, sostiene que la entidad de salud en el municipio de Soatá, no ha desarrollado actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad debido a que no se ha considerado como fundamental dentro de los procesos de cambio. Mientras que el 14% de los encuestados, asegura que la entidad sí ha contemplado acciones encaminadas a involucrar a personas con discapacidad en la misma y que le permitan mejorar su nivel de eficiencia en cumplimiento de los principios de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 12

Consideración sobre si la ESE de Soatá, ha definido las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Procesos de reclutamiento	12	31
Procesos de selección	3	8
Procesos de contratación y acogida	8	21
Promoción	4	11
Capacitación	11	29
Total	38	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

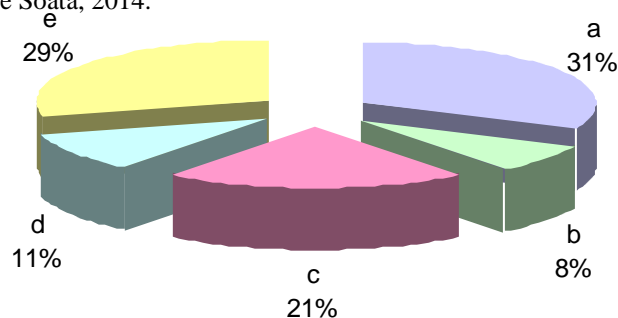


Figura 12. Consideración sobre si la ESE de Soatá, ha definido las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.

Fuente: Tabla 12.

De acuerdo a los resultados anteriores, el apartado demuestra en un 31% que sí se ha considerado en la ESE de Soatá características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos en el proceso de reclutamiento buscando definir las necesidades a atender en la misma entidad por cada área de trabajo. El 21% de estas personas, cree que este proceso se observa con mayor claridad en la contratación y acogida de los nuevos empleados, evidenciando su importancia en el desarrollo general de la entidad. El 11% cree que este proceso se refleja en la promoción de los empleados dada la importancia otorgada a las personas con algún tipo de discapacidad. El 29% de los encuestados asegura que en un

proceso de capacitación se manifiesta las características de las personas con discapacidad, llevando a redefinir los puestos de trabajo y asegurar la eficiencia institucional. El 8% de ellos, cree que es en la selección donde se muestran las capacidades de estas personas y el aprovechamiento que puede hacer la empresa de ellas.

Tabla 13

Determinación de puntos de trabajo de las personas con discapacidad en la entidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	38	100
No	0	0
Total	38	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

Frente a la determinación de los puntos de trabajo de las personas con discapacidad en la entidad, el 100% de quienes hicieron parte de la investigación, asegura que es importante definir puestos específicos donde estas personas puedan desempeñarse y colaborar en el buen funcionamiento de la entidad, cumpliendo sus objetivos y permitiendo su expansión, liderazgo y reconocimiento en el entorno.

Tabla 14

Puntos de trabajo identificados.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Centros de apoyo empresarial	7	18
b. Atención al usuario	10	27
c. Herramientas informáticas e intranet	7	18
d. Página Web	8	21
e. Atención al usuario y herramientas informáticas	6	16
Total	38	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

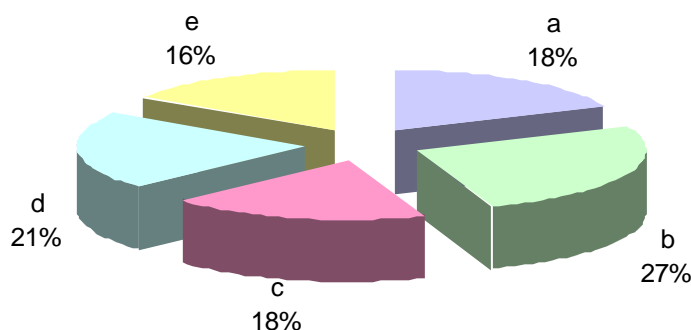


Figura 13. Puntos de trabajo identificados.

Fuente: Tabla 14.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario identificar los puntos de trabajo dentro de los cuales se menciona la atención al usuario (27%) siendo esta área un eje de integración; mientras que el 21% de los funcionarios de la entidad cree que el manejo de la página Web le daría mayor importancia a las personas con discapacidad en la entidad y fortalecería el sistema comercial y remejoramiento de la imagen de la ESE en el entorno. El 18% asegura que involucrar a estas personas en los centros de apoyo empresarial, llevaría a la entidad a dar mayor importancia al tema de la responsabilidad social empresarial; el 18% siguiente, cree que el manejo de herramientas informáticas, incluso de Internet le proporcionaría a la entidad mayor seguridad frente al cumplimiento de las metas; aun cuando el 16% de ellos, sostiene

que pueden integrarse áreas como es el caso de la atención al usuario y las herramientas informáticas.

Tabla 15

Consideración sobre si han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	169	61
No	109	39
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

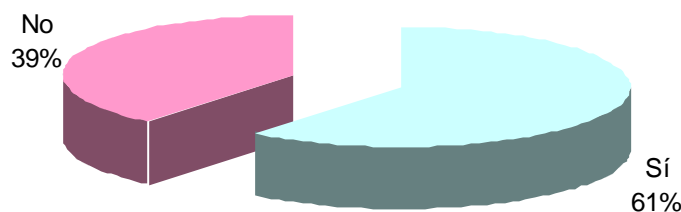


Figura 14. Consideración sobre si han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad.

Fuente: Tabla 15.

Así mismo, se hace referencia a la consideración de los encuestados sobre si han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad, encontrando que el 39% de ellos, avala tal afirmación en el entendido que facilita el desarrollo integral de las funciones y el cumplimiento de los objetivos definidos en el corto, mediano y largo plazo, a la vez que mejora su imagen y liderazgo en la región. El 39% de ellos, contradice tal afirmación por cuanto la organización no ha ejecutado procesos de mejoramiento y fortalecimiento en temas como el diseño y la construcción que permitan una mayor accesibilidad de empleados y usuarios, dado que no se han contemplado en los procesos de planeación.

Tabla 16

El cumplimiento de funciones de servicio al usuario, se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	134	48
No	144	52
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.



Figura 15. El cumplimiento de funciones de servicio al usuario, se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad.

Fuente: Tabla 16.

Según el 52% de los funcionarios de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, el cumplimiento de funciones de servicio al usuario, no se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad, incluyendo el acceso y el desplazamiento de ellas dentro de la misma, pues no se han realizado las adecuaciones suficientes y necesarias incluso en los sanitarios y demás áreas de desplazamiento y otras donde se le dé prioridad en la atención a los mismos. El 48% de las personas encuestadas, asegura que la entidad le ha venido dando prioridad al tema de la responsabilidad social empresarial, motivo por el cual ha generado espacios que permitan una

atención eficaz y eficiente de los usuarios con algún tipo de discapacidad de acuerdo a los protocolos existentes y las normas dispuestas para tal caso.

Tabla 17

Servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	126	45
No	152	55
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

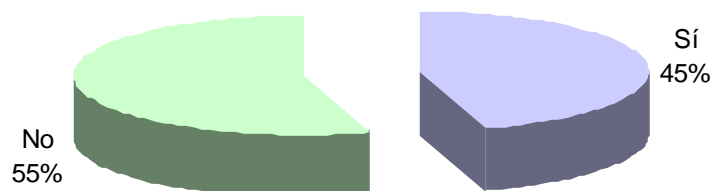


Figura 16. Servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad.

Fuente: Tabla 17.

A su vez, se buscó la opinión de los funcionarios respecto a si se han definido servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad. Allí, el 55% de este grupo evaluado, afirma que dicha actividad no se ha llevado a cabo en su totalidad debido a que falta mayor capacitación y programación de tareas, así como la definición de responsabilidades en torno a lo que se conoce como RSE. Mientras que el 45% de estas personas, cree que las acciones desarrolladas por la entidad de manera interna, han estado marcadas por los principios y protocolos de RSE, y que buscan en fin primario, no solo la protección del medio ambiente, sino el proporcionar una mejor calidad de vida a los empleados y colaboradores.

Tabla 18

Acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	189	68
No	89	32
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

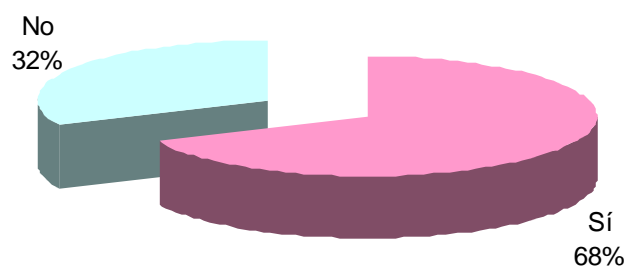


Figura 17. Acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad.

Fuente: Tabla 18.

De acuerdo al 68% de los funcionarios de la ESE en el municipio de Soatá, sí se han definido y desarrollado acciones relacionadas con el reciclaje de manera interna cumpliendo protocolos ambientales y otros que de salubridad exigidos para tal caso. El 32% de ellos, asegura que tales actividades no han sido contempladas en su totalidad debido a que falta mayor capacitación de empleados y usuarios respecto a cada procedimiento en el manejo de los mismos.

Tabla 19

Trabajo en torno al uso responsable de la energía.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	217	78
No	61	22
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

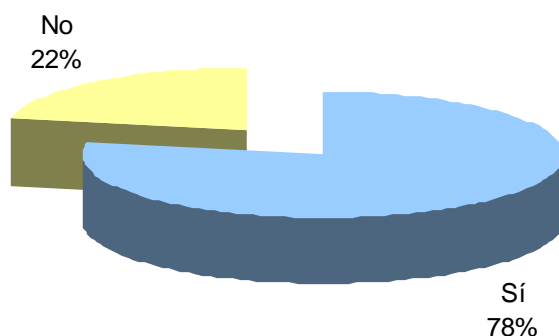


Figura 18. Trabajo en torno al uso responsable de la energía.

Fuente: Tabla 19.

En lo referente a si el trabajo en torno al trabajo es responsable sobre el uso de la energía, el 78% de los funcionarios de la ESE del municipio de Soatá asegura que sí debido a las indicaciones y solicitudes de las directivas más que por el propio ahorro que se pueda generar, sino como parte de un proceso responsable de la sostenibilidad y trabajo social desarrollado por la entidad para la preservación de los recursos naturales. En tanto que el 22% de las personas ha asegurado que este hecho es poco tenido en cuenta en la organización por cuanto no se han definido protocolos y acciones que impidan que ello se efectúe y se presente de manera reiterada y sin que existan controles sobre tales actuaciones.

Tabla 20

Inversiones monetarias en responsabilidad social empresarial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	165	59
No	113	41
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

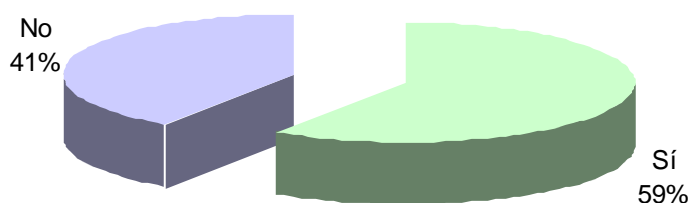


Figura 19. Inversiones monetarias en responsabilidad social empresarial.

Fuente: Tabla 20.

De acuerdo a lo expuesto por el 59% de las personas evaluadas, en la entidad sí existen inversiones monetarias en el proceso de responsabilidad Social Empresarial como una medida alternativa de crecimiento y adaptación de la entidad a los nuevos conceptos empresariales. el 41% de los funciones expresa todo lo contrario dado que no se conoce de destinación de recursos para cumplir con funciones de esta naturaleza, lo que ha dificultado el desarrollo del proceso.

Tabla 21

Participación en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	223	80
No	55	20
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

El 80% de los funcionarios de la entidad de salud, sí ha participado en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente de manera expresa, aunque con ello no se quiera afirmar que todo el esquema sea óptimo, pues existen diversas tareas que aún no se han tenido en cuenta y que hacen parte del programa de responsabilidad social. Solo el 20% de quienes hicieron parte de la investigación, asegura no haber sido partícipes en el desarrollo de actividades en torno a la protección del medio ambiente por cuanto en su área de trabajo no se efectúan labores que lleven a riesgos y alteraciones al ecosistema.

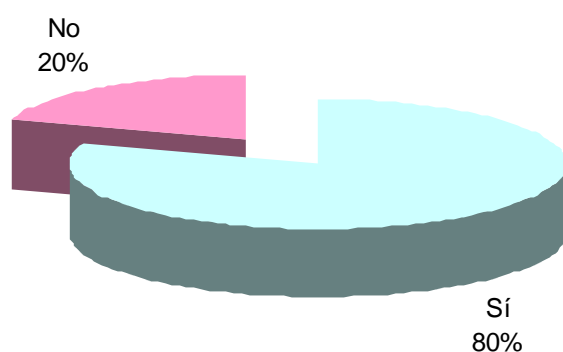


Figura 20. Participación en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.

Fuente: Tabla 21.

Tabla 22

Acciones desarrolladas.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Preparación en el tema de la responsabilidad social empresarial	51	23
b. Formulación de políticas de manejo de residuos hospitalarios y empresariales	86	38
c. Charlas informativas sobre el tema	16	7
d. Jornadas de limpieza y desinfección	12	5
e. Disminución de riesgos para la salud de las personas	6	3
f. Acatamiento de los protocolos empresariales que disminuyan la accidentalidad en la entidad	19	9
g. Otra (todos)	33	15
Total	223	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

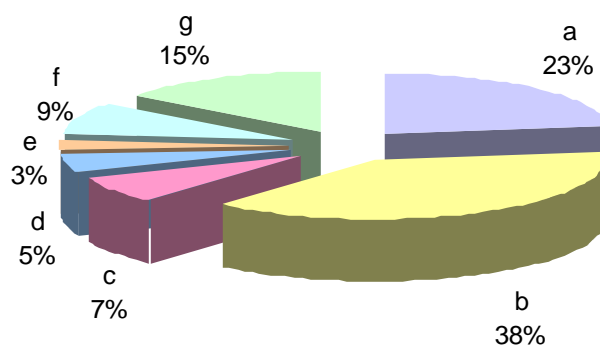


Figura 21. Acciones desarrolladas.

Fuente: Tabla 22.

Dentro de esas actividades que aseguran los funcionarios, haberse desarrollado, se tiene en su orden la formulación de políticas de manejo de residuos hospitalarios y empresariales, aunque sea más por exigencia del estado; seguido por la preparación en el tema de la responsabilidad social empresarial (23%) a través de capacitaciones; así mismo, se toma en cuenta el acatamiento de los protocolos empresariales que disminuyan la accidentalidad en la

entidad (9%), esto dentro de un marco que busca brindar mayor seguridad laboral a las personas que hacen parte de la misma; el 7% cree que lo importante ha sido el desarrollo de charlas informativas sobre el tema, lo que amplía la información respecto a los nuevos procedimientos y actividades por ejecutar; el 5% asegura que el desarrollo de las jornadas de limpieza y desinfección, han facilitado el orden y buena presentación de las instalaciones para los usuarios que a diario ingresan a la entidad; el 3% le da prioridad a la disminución de riesgos para la salud de las personas a y través de actividades relacionadas con los servicios proporcionados, mientras que el 15% de ellos, considera que todas las actividades facilitan no solo la protección medioambiental, sino el fortalecimiento de los procesos laborales y de seguridad proporcionados a los empleados.

Tabla 23

Principal responsable de la afectación medioambiental de la región.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
La entidad como tal	28	10
Empleados	45	16
La sociedad	98	35
Otra (todos, el estado)	107	39
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

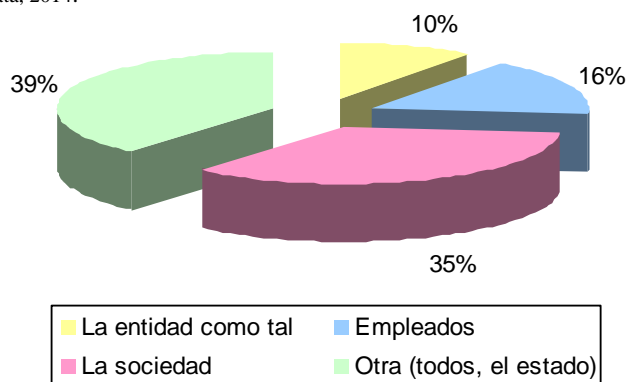


Figura 22. Principal responsable de la afectación medioambiental de la región.

Fuente: Tabla 23.

Como principal responsable de la afectación medioambiental de la región, sin lugar a dudas y de acuerdo al 35% de los funcionarios, se define por la misma sociedad debido a que de una parte desconocen los protocolos de manejo del ecosistema y de otro, no se muestran interesados en conocer los procedimientos y ponerlos en práctica. El 16% culpa a los empleados de la entidad debido a que no observan y dan aplicabilidad a los esquemas y programas de manejo definidos de manera interna; el 10% de las personas encuestadas, el problema básico está en la entidad como tal al no liderar programas de responsabilidad social empresarial que involucre a todos los grupos de interés (sociedad, estado, empleados, directivos, usuarios); el 39% asegura que además de la sociedad, los empleados y la entidad, el estado se considera como el responsable directo sobre los efectos medioambientales y laborales debido a la falta de interés, control y seguimiento sobre cada actividad.

Tabla 24

Ente garante para el mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la entidad.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
La administración municipal	88	32
La entidad de salud	45	16
La sociedad	63	23
Otra (todos)	82	29
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

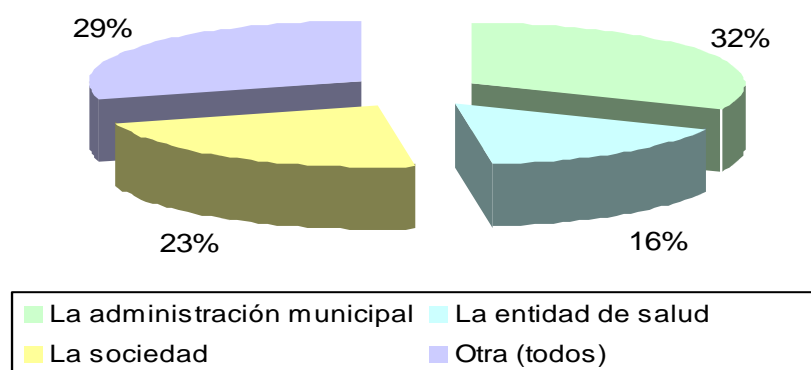


Figura 23. Ente garante para el mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la entidad.

Fuente: Tabla 24.

De manera adicional, el 32% de las personas evaluadas, el ente garante para el mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la entidad es la administración municipal dada la incidencia y control que debe ejercer ante el tema ambiental y laboral a nivel público. El 23% asegura que la sociedad puede convertirse en veedor directo sobre cada procedimiento llevado a cabo por la ESE; el 16% de ellos, afirma que la entidad de salud como tal, debe garantizar el desarrollo de este tipo de programas de responsabilidad social dado que es allí donde se generan muchos procesos que podrían estar alterando su

funcionamiento; mientras que el 29%, sostiene que la responsabilidad debe ser compartida, pues todos se relacionan con la entidad de salud y se valen de sus servicios.

Tabla 25

Posibles efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Evitar sanciones y multas	97	35
b. Mejoramiento de la imagen del Hospital	75	27
c. Ahorro en costos	24	9
d. Liderar un mercado de los servicios de salud	15	5
e. Fortalecimiento del posicionamiento de la entidad de salud en la región	13	5
f. Certificación de calidad	36	13
g. Otra	18	6
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

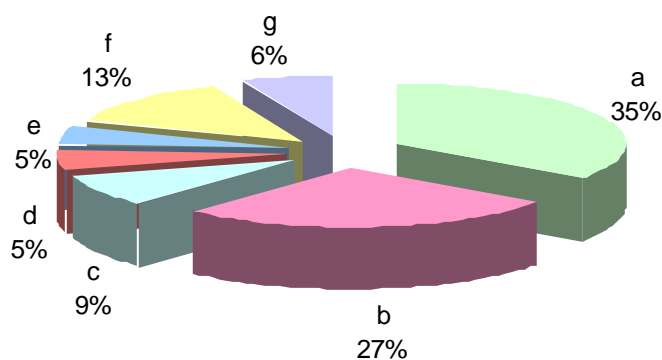


Figura 24. Posibles efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial.

Fuente: Tabla 25.

En lo referente a los posibles efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial, el 35% de los funcionarios de la ESE, cree que quizá sea el evitar sanciones y multas por incumplimiento de procesos que están estipulados por la norma; el 27% de ellos, sostiene que lo más importante sería el mejoramiento de la imagen del Hospital

dada la incidencia que ello tiene en la búsqueda de ayuda y presupuesto para el desarrollo de nuevos proyectos de orden social; el 13% considera que lo básico a través de este tipo de programas es la certificación de calidad que redunda en la imagen y reconocimiento de la ESE en el entorno, además de otro tipo de beneficios; el 9% se inclina por el ahorro en costos, especialmente aquellos relacionados con las sanciones y pago de multas por incumplimiento; el 5% se inclina por el liderazgo que se puede alcanzar en el mercado de los servicios de salud, un aspecto que permite el fortalecimiento económico y social de la entidad en la región; el 5% restante cree que lo determinante en este caso, es la certificación de la calidad y sus beneficios posteriores relacionados con las inversiones, el reconocimiento, el liderazgo, entre otros; el 6% sostiene que cada efecto aquí expuesto define el rumbo de la entidad en el entorno.

Tabla 26

Posibles ventajas a nivel humano.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Mejoramiento de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral) y satisfacción en el trabajo	36	13
b. Fortalecimiento de la vida laboral y familiar	12	4
c. Igualdad de oportunidades y diversidad	9	3
d. Formación y desarrollo a nivel personal	45	16
e. Mejor proceso de comunicación/información a los empleados	27	10
f. Participación en las decisiones de la entidad de salud	8	3
g. Remuneración justa y responsable	78	28
h. Apoyo económico para los empleados	21	8
i. a, e, g	19	7
j. Otra (todos)	23	8
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

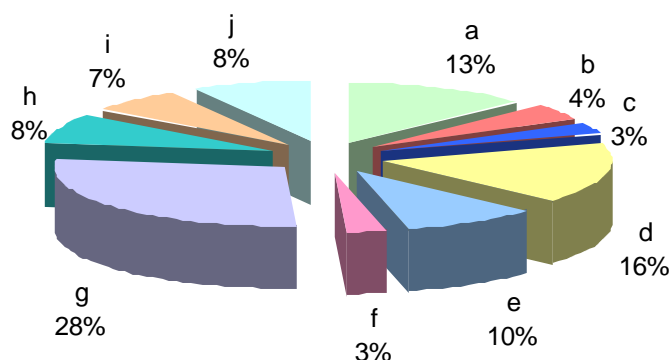


Figura 25. Posibles ventajas a nivel humano.

Fuente: Tabla 26.

Existen ventajas a nivel humano que hacen parte del éxito frente al tema de la responsabilidad social empresarial, dentro de ellas el 28% de los empleados y directivos de la ESE cree que lo más importante es la remuneración justa y responsable, pues de ello depende muchos factores que le permiten a la organización cumplir con sus metas y objetivos. El 10% considera que la ventaja principal está dada por el mejoramiento del proceso de comunicación e información a los empleados, pues esto los involucra en las demás tareas de la empresa

dentro de un proceso de mejoramiento continuo, el 16% de los empleados y directivos, coinciden en afirmar que lo más importante es la formación y desarrollo a nivel personal, un nuevo conocimiento que permite darle viabilidad a ,muchos proyectos y planes de trabajo en función de los intereses personales y particulares; el 13% asegura que la ventaja fundamental la representa el mejoramiento de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral) y satisfacción en el trabajo, un factor de motivación para lograr un mejor ambiente de trabajo y por ende de rendimiento de las personas con sus funciones.

El 8% sostiene que lo más importante es el apoyo económico para los empleados, mientras que el 7% le da prioridad al mejoramiento de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral) y satisfacción en el trabajo, al proceso de comunicación/información a los empleados y la remuneración justa y responsable; el 4% al fortalecimiento de la vida laboral y familiar; el 3% a la igualdad de oportunidades y diversidad; el 3% a la participación en las decisiones de la entidad de salud, y un 8% se inclina por todos los factores enunciados.

Tabla 27

Posibles ventajas a nivel comercial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Actividades para mejorar la calidad o seguridad de los servicios de salud	61	22
b. Suministro de servicios de carácter voluntario a los usuarios	11	4
c. Políticas de precio justo	21	8
d. Publicidad razonable	9	3
e. Pagos oportunos a proveedores o socios comerciales	38	14
f. Contratación de nuevos funcionarios	47	17
g. Apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional	25	9
h. a, b, f	15	5
i. Otra	51	18
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

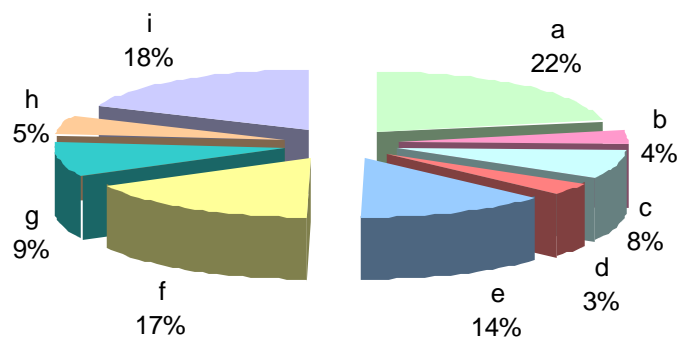


Figura 26. Posibles ventajas a nivel comercial.

Fuente: Tabla 27.

Frente al tema comercial, las ventajas que podrían lograrse se relacionan con las actividades para mejorar la calidad o seguridad de los servicios de salud (22%) dependiendo de las oportunidades que brinde; el 17% de los funcionarios cree que se favorecería la contratación de nuevos funcionarios que apoyen las labores de gestión y desarrollo de planes de trabajo en las diferentes áreas de trabajo; el 14% sostiene que lo más importante son los pagos oportunos

a proveedores o socios comerciales, mejorando así la imagen y credibilidad empresariales; el 9% se inclina por el apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional que permiten la formulación y ejecución de definan políticas de precio justo respecto a los servicios proporcionados; mientras que el 5% le da prioridad a ventajas como las actividades para mejorar la calidad o seguridad de los servicios de salud, el suministro de servicios de carácter voluntario a los usuarios y la contratación de nuevos funcionarios; el 3% cree en la ventaja de una publicidad razonable y el 18% que considera esenciales todos los enunciados.

Tabla 28

Ventajas ambientales de las políticas de responsabilidad social empresarial.

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
a. Desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente	48	17
b. Uso eficiente de los recursos	75	27
c. Disminución de residuos y de la polución	53	19
d. Desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales	24	9
e. Capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales	19	7
f. a, b, e	15	5
g. a, b, d	44	16
Total	278	100

Fuente: Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá, 2014.

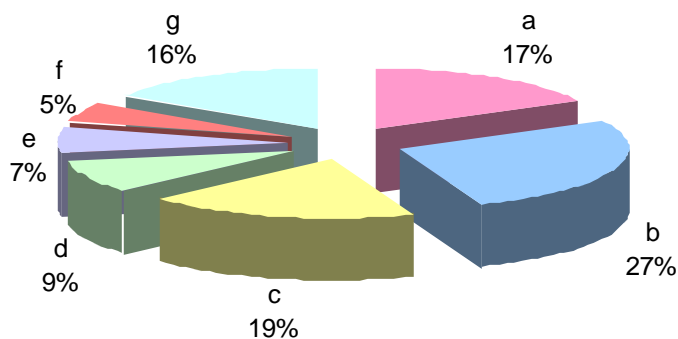


Figura 27. Ventajas ambientales de las políticas de responsabilidad social empresarial.

Fuente: Tabla 28.

Como ventajas de orden ambiental relacionadas con la responsabilidad social empresarial, tanto directivos como empleados coinciden en afirmar en un 27% que lo realmente importante es el uso eficiente que se pueda dar a dicho recursos, respetando desde luego el ordenamiento jurídico relacionado con el tema; el 19% le da prioridad al tema de la disminución de residuos y de la polución por el manejo en ocasiones inadecuado que se hace de los residuos hospitalarios; el 17% cree que la ventaja ambiental más relevante es el desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente frente al uso racional de los recursos, así como su pertinente manejo y tratamiento siguiendo los protocolos de manejo; el 16% de estas personas asegura que existen ventajas tales como el desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales; el 9% toma en cuenta el ítem anterior de forma exclusiva, el 7% la capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales y el 5% aspectos similares además de los mencionados anteriormente.

3. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL A NIVEL AMBIENTAL Y LABORAL EN LA ENTIDAD DE SALUD

El proceso de la responsabilidad social empresarial en un país como Colombia, surgió como parte de un proceso de reformulación organizacional mediante la cual se lograra definir mecanismos de cambio a nivel ambiental y laboral, sin dejar de lado la calidad y otros componentes básicos que hacen parte de la misma y a través de la cual se busca proporcionar mayores beneficios a la sociedad, los empleados, proveedores, inversionistas y demás grupos de interés que hacen parte de ella.

Un esfuerzo mancomunado que ha llamado abiertamente la atención de muchos directivos a fin de consolidar un programa de responsabilidad social empresarial sin importar la actividad desarrollada, el mercado que se atienda y el número de empleados que se maneje. De lo que se trata, es de proporcionar las herramientas suficientes, basadas en la norma y en los protocolos establecidos por el estado, y a través de las cuales se busca en este caso, trabajar en dos ejes fundamentales: el medio ambiente y el entorno laboral.

Una tarea que ha llamado la atención de muchos sectores del país, entre ellos el de la salud y mediante el cual se logre una mayor estabilización entre los componentes ambientales y laborales a fin de aprovechar eficiente y responsablemente los recursos, pero a la vez, buscar su preservación para las futuras generaciones dentro de un marco que envuelve a muchos grupos de interés: el estado, las directivas, empleados, proveedores, sociedad e inversionistas.

En ese orden de ideas, se toma como base la ESE Hospital San Antonio de Soatá en el departamento de Boyacá, como parte de un diagnóstico de los procesos de responsabilidad social empresarial y a través del cual se desarrollan todo tipo de actividades en la prestación de servicios de salud y que necesariamente involucra recursos que deben preservarse con acciones y programas determinados de acuerdo a lo definido por la legislación y otros estándares internacionales.

Así, se busca determinar con mayor acierto y profundidad, el conjunto de alcances y limitaciones que ha tenido el proceso de responsabilidad social empresarial a nivel ambiental y laboral en la entidad de salud del municipio de Soatá en el departamento de Boyacá, acercando el estudio hacia aquellos factores que deben manejarse con propuestas claras y concretas.

3.1 ALCANCES

Promoción de la protección y salvaguarda del medio ambiente para las nuevas generaciones. Un proceso de responsabilidad social empresarial en una organización como la ESE San Antonio, facilita la construcción de estudios concretos que definan el grado en el cual se ha promocionado y salvaguardado el medio ambiente en las generaciones. Una tarea que se logra a través de estudios de profundidad que determinan los avances y atrasos del sistema como parte del desarrollo y sostenibilidad a la cual debe apuntar a fin de consolidar la entidad en el entorno, ofreciendo una calidad de vida aceptable a los empleados y un excelente servicio a los usuarios.

Se ha tratado de entender la necesidad del cuidado ambiental. Gracias a las políticas de responsabilidad social empresarial definidas por la entidad, se ha llegado a avances concretos

asociados con la asimilación de la teoría por parte de los grupos de interés de la ESE, hasta el punto de hacerlos partícipes en muchas actividades que reflejan la importancia de tema y los beneficios que a futuro pueden tener tales acciones y decisiones.

Fortalecimiento de la cadena de valor. Esto significa que la entidad se ha ido capacitando en el tema de la responsabilidad social empresarial, para luego trasmitirla a sus beneficiarios, usuarios, proveedores, accionistas a fin de consolidar el programa de trabajo y fortalecer los resultados en manejo de los recursos ambientales y el mejoramiento en la calidad de vida de los empleados en temas salariales y otros donde la seguridad y salud en el trabajo se tornan esenciales para alcanzar el liderazgo y reconocimiento de la entidad en el entorno.

Acceso a entornos más competitivos. El hecho que se haya mostrado interés por capacitarse en temas relacionados con el medio ambiente y la salud y seguridad en el trabajo en este caso, representa la mejor oportunidad que puede tener la ESE en el municipio de Soatá, para lograr mejores niveles de competitividad, accediendo a mercados en la región que antes no se habían conseguido por aspectos que van desde el conocimiento de nuevas áreas, de capacitación, formación de la fuerza laboral, procesos de control y seguimiento, como de desempeño empresarial.

Concientización de la necesidad de alcanzar un desarrollo sostenible. Gracias a la publicidad y promoción que se ha venido haciendo del tema de la responsabilidad social empresarial en muchos países y regiones, la ESE San Antonio ha podido concientizarse sobre la necesidad de involucrar procesos innovadores que tiendan no solo a la nacionalización de los recursos, sino a sus preservación y adecuado manejo y administración. Un aspecto que se

evidencia en las actividades de reciclaje y en las actividades de formación y capacitación de su fuerza de trabajo, además de los programas que brinden seguridad laboral a las personas que allí laboran.

Mejora de la imagen corporativa. La tendencia actual gira en torno a los esquemas globalizadores que pudieran estar implementándose en muchos países del mundo, así como empresas diversas, en aras de conseguir una mayor eficiencia, competitividad, rentabilidad y expansión. De acuerdo a esto, muchas organizaciones y entidades de toda naturaleza dentro de las cuales se mencionan las de salud, han buscado aprovechar todas y cada una de estas teorías a fin de consolidar propuestas efectivas que permitan un mejoramiento de la imagen corporativa dentro de un marco que relaciona sostenibilidad con desarrollo.

Se han observado cambios de mentalidad del usuario. Es importante tener claridad con respecto a la importancia que tiene el usuario en los procesos de desarrollo y crecimiento de las organizaciones, en este caso las de salud, pues de él depende el ejercicio de una actividad en particular que le permita percibir un ingreso y alcanzar sus sostenimiento y fortalecimiento en los campos laborales, sociales, económicos, tecnológicos y de la misma infraestructura. El trabajo entonces realizado por la ESE con estos usuarios, ha permitido cambiar su mentalidad con respecto a actividades básicas relacionadas con el medio ambiente como el reciclaje y disposición de desechos, como otros donde la buena relación con los empleados se asume como una labor determinante en el proceso.

Mayor concientización por el uso de los recursos energéticos, hospitalarios e hídricos. Ese mismo trabajo desarrollado por la entidad, ha llevado a que se logre una mayor

concientización de los grupos de interés que acceden a la entidad de salud para con el uso eficiente y racional de los recursos energéticos, hospitalarios e hídricos. Y más aun, se debe resaltar la importancia de preservarlos en épocas como la que se vive actualmente originada por los cambios climáticos, y donde se disminuyen los niveles de embalses y afluentes, afectando el desenvolvimiento de la entidad y la misma prestación de los servicios de salud.

Suficiente oferta de maquinaria y equipo para la adaptación. Es evidente que un alcance notorio dentro de este proceso de implementación de la responsabilidad social empresarial, sin lugar a duda lo constituye la amplia oferta y disponibilidad de maquinaria y equipo requerido en el proceso. Dentro de ello se incluyen programas, computadores, software, herramientas, materiales y demás elementos necesarios para adecuar la infraestructura a las nuevas exigencias definidas por las directivas en cumplimiento de tales adecuaciones.

Flexibilidad en los plazos de cumplimiento exigidos por la legislación. Podría asumirse a la vez como una limitante, pero a decir verdad, en un país como Colombia donde apenas muchos empresarios empiezan a relacionarse con el tema de la responsabilidad social empresarial, resulta bastante dispendioso ajustarse a los nuevos requerimientos, por eso mismo es válida la flexibilidad que se pueda lograr en los plazos definidos a cada entidad para ajustarse a los parámetros empresariales tal como lo dispone la misma legislación.

Personas responsables de informar sobre prácticas sociales y medioambientales de la ESE. Gracias a que se ha desarrollado el proceso de responsabilidad social en la entidad, ha sido posible contar con personas idóneas que han venido capacitándose en el tema tanto ambiental como laboral, que poseen los conocimientos necesarios para informar a los demás

miembros de la organización, así como de los demás grupos de interés, en los avances, posibilidades, acciones y estrategias que permitan la consolidación y ejecución de las diferentes actividades que lleven a un fortalecimiento en estos dos ejes de trabajo y por ende aprovechar las ventajas que ello podría traer consigo en el corto, mediano y largo plazo.

Sensibilización, cambios de comportamiento. Sin lugar a dudas, uno de los aspectos que quizá llama la atención en este proceso de responsabilidad social en la ESE San Antonio de Soatá, es la visible sensibilización de los usuarios de la misma frente a las acciones adelantadas de manera interna. Esto unido a los cambios de comportamiento que se observan respecto a muchos factores como la limpieza y buen orden de la ESE, el cuidado de las instalaciones, el apoyo a las diferentes actividades programadas y desarrolladas por las directivas en torno a los diferentes temas, y que llevan a que el proceso sea exitoso y permita un mayor reconocimiento por parte de quienes velan por su correcta aplicación y desarrollo.

3.2 LIMITACIONES

Falta de preparación de la fuerza de trabajo en materia de RSE. Aunque existan personas dentro de la organización que poseen muchos conocimientos sobre el tema de la responsabilidad social empresarial, subsisten además colaboradores que aún no se han familiarizado con el tema y que dificultan de alguna manera el desarrollo en tiempo y espacio del programa definido por las directivas en cumplimiento de los contenidos legales definidos por el gobierno nacional. De ahí la necesidad que existe de ampliar los espacios de formación y capacitación de las personas en el tema, y hacerlos parte del proceso de formulación, control y retroalimentación de cada programa en torno a lo establecido en dicha norma.

Inexistencia de un marco jurídico sólido, consistente e integrado. El tema de la responsabilidad social empresarial, fue conocido gracias a la promulgación a nivel internacional de las ISO 26000 que define su objetivo, principios, propósitos y ventajas para las organizaciones. Sin embargo, en un país como Colombia, el marco jurídico que la define ha sido escaso en su contenido, permitiendo que muchas de estas entidades no la hayan implementado de manera parcial como absoluta, afectando su desenvolvimiento y por ende, disminuyendo su capacidad competitiva y funcional.

Bajos costos por contaminación. De manera paralela, el componente jurídico que debería definir la norma, no ha logrado avances significativos que establezcan las acciones y sanciones que se podrían imponer por incumplimiento de la regulación existente. Y en caso de haberse impuesto algunas multas, especialmente por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – Corpoboyacá, éstas han sido relativamente bajas lo que aumenta el nivel de infracción a las normas y por ende de afectación medioambiental de muchas entidades. Una situación permisiva que disminuye la capacidad de gestión y afecta sin lugar a dudas el medio ambiente por cuanto las personas se escudan en las normas y en la falta de previsión de las mismas autoridades.

Altos costos de las tecnologías limpias. De manera paralela y a la vez casi que contradictoria, existen elevados costos para la adquisición de tecnologías limpias que permiten un mejor desempeño organizacional en función de la protección medioambiental y su misma preservación. Un asunto que compete al estado mediante la regulación de normas concretas que faciliten la adquisición de materiales, equipos y elementos necesarios dentro del proceso de reformulación y adecuación en la organización de la denominada responsabilidad social en

aquellas áreas donde se requiera de la implementación de modernas tecnologías que disminuyan la contaminación y deterioro ambiental.

Falta de información al empleado y la sociedad sobre los efectos de las actividades sobre el medio ambiente. En la entidad de salud como en muchas otras organizaciones, no se ha desplegado el engranaje necesario para hacer de la responsabilidad social empresarial, una forma de vida dentro de las empresas. Un tema que exige de mayor información que debe ser suministrada a tiempo y con la mayor claridad a los empleados para que sean ellos quienes ejerzan sus funciones y desarrollen actividades basadas en los principios medioambientales y laborales, en cumplimiento de lo establecido en las normas y procedimientos. El ampliar la información en las personas, facilita su ejecución, mejora el nivel de control de las actividades y evita el daño permanente sobre el ecosistema.

Alto grado de burocracia. Desafortunadamente se observa no solo en la entidad sino en muchos otros sectores, el incremento de la burocracia, un aspecto que le resta espacio a las organizaciones para que puedan desarrollar sus funciones con mayor responsabilidad y celeridad, dadas las barreras que en muchas ocasiones se generan por el favorecimiento de intereses particulares y que impiden que exista una verdadera protección de los recursos y su desgaste paulatino por procedimientos inadecuados pero que se dejan de reglamentar a cambio de perseguir intereses particulares, que en muchos de los casos son pagados por las mismas entidades a fin de ser favorecidos en el ejercicio de una labor que tal vez puede resultar riesgosa tanto para la salud de las personas como de deterioro del ecosistema.

Dificultad para exigir la rendición de cuentas. Por la misma complejidad de actividades desarrolladas por la entidad de salud, ha resultado un poco compleja la exigencia de cuentas a la entidad en materia ambiental como laboral por parte de los organismos de vigilancia y control. Esto sin tener en cuenta, la distancia de muchas poblaciones que dificulta la visita y por ende la supervisión de las actividades que de manera diaria se desarrollan y que impedirían el desgaste paulatino de los recursos. Una tarea que le compete al estado y a sus diferentes organismos a nivel seccional, pero que descuidan dicha actividad, afectando indirectamente el sistema medioambiental, pues ello llevaría a la reformulación de las políticas de trabajo de la entidad, al mejoramiento del nivel de capacitación de las personas en estos temas disminuiría el nivel de accidentalidad y aumentaría la seguridad y credibilidad de las personas en su misma entidad.

Grandes inversiones. Desafortunadamente subsisten entidades y organizaciones que requieren de grandes esfuerzos económicos para adecuar las instalaciones a las exigencias y protocolos de un proceso como el que demanda la responsabilidad social empresarial. Un tema que evitan muchas empresas a razón de la iliquidez en la que se encuentran de forma casi permanente dadas las condiciones económicas y de inversión por la que atraviesa el país en general, y que disminuye la capacidad de gasto para proyectos de esta magnitud, pues se involucran adecuaciones, capacitación, visitas, realización de informes, compra de equipos y programas, entre otros muchos aspectos.

Carencia de programas medioambientales. Ha sido gracias a que el mundo y el país han empezado a hablar de la responsabilidad social empresarial, que ha sido posible el desarrollo

de programas medioambientales que persiguen la preservación de los recursos naturales involucrados en el proceso de prestación de los servicios, en este caso de salud, y sobre los cuales se han desarrollado todo tipo de debates en muchas regiones colombianas a razón de la importancia que representan para el futuro y la estabilidad y sostenibilidad de los pueblos. No obstante, por tratarse de un tema relativamente nuevo para muchos, es que precisamente no se cuenta con este tipo de programas que involucren diagnósticos, objetivos, estrategias y metas puntuales que faciliten la salvaguarda de estos recursos tan importantes y vitales para la propia supervivencia de quienes habitan la región.

Dificultad para mantener una imagen responsable frente al medio ambiente. El mismo hecho que no se cuente en general con una capacitación precisa sobre el tema de la responsabilidad social empresarial, es que precisamente se tenga cierta dificultad para mantener una imagen favorable, creíble y responsable frente al cuidado del medio ambiente en la entidad de salud de Soatá. No sobra decir que se han hecho esfuerzos importantes para conseguir el liderazgo en este tipo de temas, pero no basta solo con desarrollar algunos programas, sino que se hace necesaria la consolidación permanente de planes de trabajo donde el seguimiento, la reformulación e inversión se constituyan en una labor permanente que tienda hacia una verdadera disminución de los impactos negativos en el ecosistema por la misma labor desarrollada y la responsabilidad que tienen para con la sociedad y los diferentes grupos de interés.

Dificultad para ofrecer un servicio responsable. Debido a que no se cuenta con un protocolo expreso sobre las tareas que se deben adelantar en torno al tema de la responsabilidad social empresarial, se observa que en la entidad se presentan todo tipo de

dificultades asociadas con la prestación de un servicio responsable no visto desde una celeridad en los servicios de salud, sino en todo aquello que rodea a esta actividad, relacionado con el respeto por los derechos de las personas y demás usuarios que ingresan a la entidad, con la racionalización de los recursos, con la adecuación de la planta para el acceso fácil de alas personas que tengan algún tipo de discapacidad y que requieran de una mayor facilidad para su desplazamiento, entre otros muchos aspectos que pocas entidades manejan con gran acierto y cumplimiento de las normas y procedimientos.

Escasas estrategias de sostenibilidad y desarrollo social. Frente a un tema de responsabilidad social empresarial, la entidad de salud, en este caso la ESE San Antonio en el municipio de Soatá, además de definir un programa que contemple cada protocolo, debe generar los servicios basados en la buena racionalización de los recursos y en el desarrollo de políticas de fortalecimiento social donde no solo los directivos y empleados se vean beneficiados, sino todos y cada uno de los usuarios de la entidad como parte del procesos de sostenibilidad ambiental y de desarrollo social del que tanto se hace mención en dicho proceso. Esto implica un mayor acercamiento a las necesidades de la sociedad en conjunto, del estudio minucioso de dicha situación y la formulación de programas y planes concretos que los involucre y les permita hacer parte del esquema de responsabilidad social.

Inexistencia de programas de seguimiento post capacitación. Parte de este mismo proceso lo constituye no solo la programación de un programa de capacitación dirigido a los empleados, sino que además, se deben generar planes de seguimiento post capacitación tanto a empleados como usuarios de la ESE en general, a fin de determinar los vacíos y posibilidades que en conjunto pueda llegar a tener el proceso de responsabilidad social empresarial de

acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. es de tener en cuenta que no todas las personas asimilan con facilidad determinados conceptos y contenidos, por lo que realizar seguimientos y retroalimentaciones, le permitirá a la entidad tener mayor control sobre los resultados, alcanzando así el éxito sobre las acciones desarrolladas y aquellas que están a punto de llevarse a la realidad.

Inexistencia de un programa de prevención de riesgos. Hay que tener en cuenta en este caso, que el proceso de responsabilidad social empresarial, lleva inmersas una serie de actividades de orden laboral dentro de las cuales se menciona el programa de salud y seguridad en el trabajo, un sistema que busca preservar la salud de las personas dentro de sus ambiente de trabajo, determinando los riesgos a los cuales se expone con ocasión del ejercicio de sus funciones, y de esta manera, encontrar soluciones para mitigar dichos riesgos en aras de proporcionar una mejor calidad, seguridad y preservación de su buen estado de salud.

Escasas estrategias de mejoramiento de la calidad de vida laboral. Dentro de ese mismo esquema de responsabilidad social empresarial, se hace mención a las estrategias de mejoramiento de la calidad de vida laboral ofrecida a los empleados, encontrando que a pesar que la entidad ha hecho grandes esfuerzos por ofrecer condiciones satisfactorias en materia laboral, ha dejado de lado actividades relacionadas con los procesos de capacitación, su seguimiento, así como a los mismos procesos de salud y seguridad en el trabajo que también hace parte del mismo y sobre el cual la teoría sobre responsabilidad social involucra al mencionarla como un aspecto determinante dentro del estado motivacional y de seguridad de las personas.

Mayor difusión y reconocimiento a la entidad por la gestión medioambiental. Sin lugar a dudas un factor motivacional para todos los miembros de la organización, sin lugar a dudas lo constituye el reconocimiento que se haga por parte de los entes de vigilancia de los programas y avances desarrollados por la entidad en aras de proteger el ecosistema y todo el componente ambiental a razón de la misma actividad desarrollada. Esto permite que todos los grupos de internos se muestren mayormente interesados en hacer parte del proceso y aporten conocimientos, esfuerzos y recursos en pro del fortalecimiento del programa ambiental, y así beneficiarse con nuevas y mejores inversiones donde los únicos beneficiarios sean los integrantes de la misma comunidad.

Falta de profesionalización de gerencia. Esto implica que la administración de la entidad no cuenta con un sistema efectivo de planificación estratégica que permita tener un mayor conocimiento sobre las necesidades de la entidad, los objetivos a desarrollar y la relación que éstos pueden tener para con la construcción del sistema de responsabilidad social empresarial. Dicha tarea facilita la definición de aquellos elementos que puedan apoyar los nuevos procesos, adelanta muchas actividades como la capacitación y fortalece el nivel de compromiso de los empleados para con la misma organización.

Desconocimiento del nivel de inversión socialmente responsable. Por la misma falta de planeación y previsión del impacto que se llegaría a generar al definir y desarrollar el proceso de responsabilidad social empresarial en la entidad, se tiene un absoluto desconocimiento del nivel de inversión que se requiere para definir tal plataforma, y es casi una situación generalizada de muchas entidades que solo le dan prioridad al tema desde un punto de vista operativo antes que estructural, lo que impide tener cierta claridad sobre los gastos en los

cuales incurrirá la entidad y que se exigen para proyectar cada estrategia y actividad, y definir la visión de la rentabilidad que se espera conseguir con su desarrollo.

4. PROPUESTA DE RETROALIMENTACIÓN DEL ESQUEMA, QUE LE PERMITA A LA ENTIDAD LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, SU DESARROLLO Y CONSERVACIÓN EN EL TIEMPO

Contemplar la posibilidad de fortalecer los procesos de responsabilidad social empresarial en la ESE San Antonio del municipio de Soatá en el departamento de Boyacá, es asumir un gran reto frente a la necesidad interna de definir mecanismos, estrategias y acciones concretas que permitirán a la entidad continuar con su proceso de implementación y desarrollo del sistema de acuerdo a los parámetros exigidos, y dando cumplimiento a las normas.

Un tema que debe ofrecer las herramientas necesarias para que la ESE construya un sistema de responsabilidad social que involucre tanto a usuarios como proveedores, empleados, directivos y la sociedad que a diario se vale de sus servicios a fin de estabilizar su estado de salud y la de sus familias. Esto teniendo en cuenta, que tanto a nivel internacional como nacional se han establecido fundamentos jurídicos a través de los cuales se busca unificar la norma, pero además, concientizar a las empresas para que definan estrategias, objetivos y metas que le permitan mejorar su nivel competitivo y de rentabilidad, además de contar con el reconocimiento que muchos sectores podrán hacer de ella y su incidencia en los procesos sociales de la región.

En ese orden de ideas, se construye una propuesta concreta que define las áreas estratégicas, caracterizadas por objetivos corporativos, que se establecen a través de objetivos funcionales, llegando a unas metas concretas, con recursos establecidos y un nivel de responsabilidad que permite el cumplimiento de los mismos de acuerdo a la programación dada por el sistema.

Un programa que se espera, sea tenido en cuenta de manera parcial como total de acuerdo a los intereses de la entidad y de quienes se hacen partícipes de todas y cada una de sus actividades, y mediante las cuales busca un fortalecimiento del sistema de responsabilidad social empresarial en función del fortalecimiento social, ambiental y laboral de la entidad.

Tabla 29

Propuesta de mejoramiento del sistema de responsabilidad social empresarial. ESE San Antonio Soatá.

Objetivos corporativos	Objetivos funcionales	Estrategias	Metas	Recursos requeridos	Nivel de responsabilidad
Entorno ambiental Definir políticas relacionadas con el desarrollo sostenible de la entidad y su área de influencia, basados en principios de dignificación de las personas y el respeto por el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir y analizar los principales impactos ambientales de la función desarrollada por la entidad de manera frecuente. - Definir objetivos de mejora continua que lleven a una reducción de los impactos ambientales de la actividad. - Formular y acompañar el desarrollo de programas ambientales con la población rural que hace uso de insecticidas, pesticidas y plaguicidas, concientizándolos sobre los efectos que ellos tienen en el medio ambiente, así como la recolección y disposición responsable de los empaques y envases en sitios seguros, de tal manera que no se afecte la estabilidad medioambiental. - Concretar mecanismos que para la tecnificación de la actividad laboral que permita una disminución del impacto negativo ambiental. - Definir de manera permanente actividades que persigan la protección del medio ambiente dentro del marco de responsabilidad social empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer premialidades y beneficios a los usuarios y empleados que observen buenas prácticas saludables y ambientales. - Organizar jornadas de limpieza de las zonas aledañas al municipio en aras de recuperar la estabilidad medioambiental de la zona. - Programas ambientales con la población rural - Definición clara de objetivos - Tecnificación rural - Estudiar y socializar los componentes del sistema de gestión ambiental de acuerdo a las disposiciones de la norma ISO 14001 aplicables para tal caso. - Uso de folletos, pancartas y carteleros informativos en materia ambiental. - Involucramiento de los colegios y universidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr la concientización de las personas sobre la importancia medioambiental en los procesos de desarrollo. - Mayor conocimiento de los impactos ambientales por la labor desarrollada. - Reducir el impacto ambiental de las actividades llevadas a cabo por la ESE - Determinar la responsabilidad de los grupos de interés sobre la preservación del medio ambiente - Tecnificación de los procesos laborales. 	Recurso humano (personas) Tecnológicos (conocimiento y instrumentos) Infraestructura (lugar, y espacio) Recursos financieros (presupuesto solicitado)	Estado
					Directivos
					Funcionarios
					Sociedad

	<ul style="list-style-type: none"> - Señalar los requerimientos ambientales que hacen parte de la entidad y comunicarlos a través de folletos, pancartas y carteleros a los usuarios de la ESE. - Involucrar a los colegios y universidades cuando ello se facilite, en el aporte de ideas y sugerencias para mejorar los procesos ambientales de la ESE. 				
<p>Comunicación</p> <p>Definir un sistema de comunicación bidireccional con los grupos de interés a fin de recopilar la información necesaria para reformular estrategias y disminuir el impacto negativo de muchas actividades que pueden estar alterando la estabilidad social como ambiental de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir un sistema de publicidad y comunicación del programa de responsabilidad social en la entidad, destacando ventajas, alcances y posibilidades para lograr el fortalecimiento competitivo, social y ambiental de la ESE. - Divulgar de manera abierta y en los medios de comunicación, la filosofía que gira en torno a la responsabilidad social empresarial y su importancia en los procesos sociales y ambientales de la ESE. - Definir y administrar un programa de quejas, sugerencias y recomendaciones de los usuarios con respecto a los servicios de la entidad, así como de otras actividades que les hubiesen generado todo tipo de inconformidad entre ellos y la ESE. - Desarrollar campañas periódicas sobre la necesidad y oportunidad de observar 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar el desarrollo de cada campaña en los medios de comunicación masivos como la radio y la televisión que no solo eduquen sobre la mejor manera de proteger el medio ambiente, sino que además los haga partícipes frente a denuncias sobre la protección y estabilidad medioambiental. - Sistemas de publicidad y comunicación. - Esquemas de sistematización de la entidad. - Campañas de información en materia ambiental - Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias - Revista institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los esquemas de sistematización de la entidad, logrando una comunicación mucho más efectiva entre los usuarios de los servicios de salud y los demás grupos de interés. - Ampliar el nivel de información de los usuarios de forma periódica sobre las prácticas ambientales llevadas a cabo por la entidad y la misma sociedad. - Disponer de un programa de quejas, sugerencias y recomendaciones de los usuarios con respecto a los servicios de la entidad. - Involucrar a la sociedad y los demás grupos de interés en el manejo y protección medioambiental. 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p> <p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>	<p>Estado</p> <p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>

	<p>buenos hábitos saludables y que les permita mejorar su calidad de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectar la consolidación de una revista institucional trimestral que refleje los resultados ambientales, laborales y sociales adelantados por la ESE en función de los procesos de responsabilidad social empresarial, así como el lanzamiento de nuevas tareas y campañas asociadas con la misma operatividad de la organización. 				
<p>Trabajo empresarial</p> <p>Inspirar a la entidad de salud de forma periódica, hacia la competitividad y calidad basada en su fuerte compromiso en marcos sociales y ecológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar seguimientos a todos y cada uno de los programas definidos por la entidad con ocasión del desarrollo del proceso de responsabilidad social empresarial. - Elaborar y actualizar permanentemente los registros de legislación ambiental que de manera directa incidan en la actividad de la prestación de los servicios de salud y otros de carácter operativo, garantizando su cumplimiento y modernización. - Definir un plan integral de trabajo que permita y facilite el desarrollo sostenible de la ESE y su área de influencia. - Adoptar la toma de decisiones como una herramienta de gestión ante cambios y modificaciones que se susciten en la ESE a razón del desa- 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los procesos desarrollados - Actualización de los registros de legislación ambiental - Planes ambientales integrales - Procesos de toma de decisiones. - Adopción de la planeación estratégica como una fuente de gestión. - Procesos sociales, medioambientales, financieros y humanos. - Sistema de evaluación, atención y seguimiento de las opiniones de los usuarios. - Plan participativo de sugerencias de los grupos de interés de la entidad de salud. - Evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los sistemas de salud. - Mecanismos y sistemas de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elevar el nivel de competitividad y productividad de la entidad. - Mejorar la relación surgida entre los usuarios y la entidad de salud en todos sus órdenes. - Garantizar el cumplimiento y modernización de la ESE - Facilitar el desarrollo sostenible de la ESE. - Tomar decisiones en tiempo real y de acuerdo a la necesidad de actualización de la entidad de salud y su portafolio de servicios. - Conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del proceso de RSE 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p> <p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>	<p>Estado</p> <p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>

-
- | | |
|---|---|
| rrollo del proceso de responsabilidad social empresarial. | - Creación del área de responsabilidad social empresarial en la ESE San Antonio |
|---|---|
- Adoptar la planeación estratégica como una fuente básica de gestión, permitiendo conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del proceso de RSE, y así, definir proyectos, planes y programas con presupuestos concretos que eleven el nivel de competitividad y productividad de la entidad.
 - Involucrar en los procesos sociales, medioambientales, financieros y humanos, las expectativas de los grupos de interés de la ESE de manera permanente.
 - Contar con un adecuado y oportuno sistema de evaluación, atención y seguimiento de las opiniones de los usuarios de los servicios de salud de la entidad.
 - Elaborar un plan participativo de sugerencias de los grupos de interés de la entidad de salud con respecto a temas relacionados con su actividad, otros de orden social, económico y ambiental que redunden en el mejoramiento continuo de la misma.
 - Evaluar de manera permanente el nivel de satisfacción de los usuarios entidad con respecto al servicio.
-

- Definir mecanismos y sistemas de comunicación clara y efectiva dirigida respecto a los servicios proporcionados dirigidos a los grupos de interés de la entidad de salud.
- Crear el área de responsabilidad social empresarial en la ESE San Antonio como parte del compromiso y necesidad de desarrollar el proceso, destacando sus bondades y atendiendo las dificultades que pudiesen generarse con ocasión de su misma ejecución.
- Permitir la inclusión de elementos tecnológicos a los procesos empresariales y de prestación de servicios que sean respetuosas con el ecosistema.
- Apoyar cada estrategia en la investigación y la tecnología, satisfaciendo necesidades sociales, mejorando el nivel de inversión de la entidad y definiendo puestos de trabajo por discapacidad.

<p>Recursos humanos</p> <p>Definir mecanismos y programas de motivación y de mejora continua frente a la administración de los recursos humanos de la entidad de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir dentro del sistema de administración de personal, la posibilidad y oportunidad de abrir plazas laborales a personal discapacitado como parte del proceso de responsabilidad social empresarial. - Definir las necesidades de capacitación y formación del talento humano de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de bonificaciones dirigidas a los beneficiarios - Procesos de capacitación y formación del talento humano en temas de RSE. - Actualización de los protocolos de trabajo en materia de RSE. - Capacitación a nuevos e funcionarios de la ESE 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la productividad y competitividad de la ESE. - Abrir plazas laborales a personal discapacitado como parte del proceso de responsabilidad social empresarial. - Fomentar en los empleados la necesidad de fortalecer sus procesos de formación 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p>	<p>Estado</p> <p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>
--	---	--	---	--	---

<p>dentro de un plan anual que incluya temas de responsabilidad social empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentar los diferentes protocolos y procedimientos definidos por la entidad en temas de responsabilidad social empresarial. - Capacitar con gran empeño y compromiso a los nuevos funcionarios en temas de responsabilidad social empresarial y los avances que se han logrado dentro de la entidad para tal caso. - Brindar capacitación permanente a los usuarios y empleados respecto a la importancia de prevenir los riesgos de orden profesionales. - Concientizar a las personas sobre la necesidad de generar puestos de trabajo dirigidos a la comunidad con discapacidad dentro del mismo proceso de sostenibilidad. - Definir mecanismos de protección anuales de los derechos humanos de las personas que se relaciona con la entidad como parte del proceso de responsabilidad social empresarial - Proporcionar actividades de capacitación a los empleados de la ESE en temas como la calidad, liderazgo y trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del grado de satisfacción de los empleados frente a las condiciones de trabajo. - Generar puestos de trabajo dirigidos a la comunidad con discapacidad. 	<p>y capacitación y acceder así a estudios universitarios, técnicos y tecnológicos aprovechando los convenios y facilidades otorgados por dichos centros educativos en áreas como el emprendimiento, responsabilidad social y calidad, tecnología, medio ambiente, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer los procesos de capacitación de los empleados en nuevos temas en los próximos dos años. - Prevenir los riesgos de orden profesional en la ESE de manera periódica. 	<p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>
--	---	--	--

<p>Uso de recursos naturales</p> <p>Definir programas de corte ambiental tendientes a buscar la preservación de los recursos hídricos y forestales, que lleven a una mayor concientización de las personas con respecto a la disminución de los impactos ambientales en los procesos empresariales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer programa de consumo racional de la energía empleada en el proceso de prestación de los servicios de salud. - Definir un programa integral de manejo de residuos que brinden seguridad ambiental y tranquilidad para la entidad de salud ante sus propios usuarios. - Mantener un control estadístico del consumo de agua, energía y producción de residuos hospitalarios en la ESE. - Difundir entre los usuarios de la entidad la importancia y necesidad de darle valor al recurso forestal y paisajístico que podría acompañar a las instalaciones y sus inmediaciones. - Gestionar la programación y desarrollo de sistemas de diversidad forestal que puedan hacer parte de los procesos ambientales de la entidad. - Evaluar y adecuar mejoras al sistema de gestión de recogida de aguas residuales de la entidad con ocasión de la prestación de sus servicios teniendo en cuenta el nivel de contaminación que se podría estar generando, así como de afectación misma del ambiente. - Elaborar análisis y evaluacio- 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de consumo racional de la energía. - Programa integral de manejo de residuos. - Control estadístico del consumo de agua, energía y producción de residuos hospitalarios en la ESE. - Difusión de la importancia y necesidad de darle valor al recurso forestal y paisajístico de la ESE. - Programación y desarrollo de sistemas de diversidad forestal - Sistema de gestión de recogida de aguas residuales de la entidad - Análisis y evaluaciones permanentes sobre el uso racional de los recursos energéticos. - Diagnósticos de los niveles óptimos de calidad del aire. - Evaluación de los proveedores. - Evaluar de manera minuciosa a los proveedores de los insumos y servicios requeridos por la entidad de salud en aras de fortalecer los procesos de calidad, sociales y ambientales de la misma dentro de un marco de responsabilidad social empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer los procesos de calidad, sociales y ambientales de la misma dentro de un marco de responsabilidad social empresarial. - Mejorar la racionalización del consumo mensual de energía en la entidad. - Brindar seguridad ambiental y tranquilidad para la entidad de salud ante sus propios usuarios. - Contar con estadísticas puntuales el consumo de agua, energía y producción de residuos hospitalarios en la ESE. - Dar valor al recurso forestal y paisajístico de la entidad. - Disminuir el nivel de contaminación de la entidad. 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p> <p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>	<p>Estado</p> <p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>
--	---	---	--	---	---

	<p>nes permanentes sobre el uso racional de los recursos energéticos y su administración en la entidad en un periodo no inferior a seis meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar diagnósticos con elementos acordes de los niveles óptimos de calidad del aire ofrecido en las instalaciones a los usuarios y demás personas que ingresan a las mismas. - Adquirir insumos conforme los requerimientos ambientales y sociales definidos por los diferentes sistemas y protocolos internos. 				
<p>Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Promover, programar, desarrollar y valorar los programas de inducción y formación de los empleados, orientados a prevenir accidentes y ampliar el conocimiento de los riesgos en las diferentes áreas de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir las medidas ergonómicas, de espacio, infraestructura y condiciones ambientales requeridas para garantizar un favorable clima de trabajo. - Definir y evaluar las acciones de salud, seguridad y prevención de riesgos que se generen dentro de cada área de trabajo y que representen cierta peligrosidad para los empleados y usuarios de la entidad de salud. - Diseñar, socializar y hacer uso de los manuales de seguridad industrial y de procesos y procedimientos, que orienten al empleado sobre los riesgos en desarrollo de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de los riesgos a los cuales están expuestos los empleados cada año - Llevar a cabo inspecciones permanentes del estado de salud de los empleados - Realizar cambios en los turnos de trabajo al presentarse dificultades significativas en la salud de los empleados - Diseñar, socializar y hacer uso de manuales de seguridad industrial y de procedimientos, donde se divulgue al empleado sobre los riesgos en desarrollo de sus actividades - Informar sobre la manera de ejecutar las tareas y el correcto uso de las instalaciones de almacenamiento, así como de los equipos de protección 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la salud en general de los trabajadores. - Disponer nuevas plazas de trabajo en la entidad dirigidas a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud y asistenciales. - Mejorar los turnos de trabajo asignados para cada cargo. - Mejorar el nivel de Satisfacción de los empleados en su área de trabajo de forma permanente. - Concientizar a los empleados sobre la necesidad de emplear las medidas de seguridad y elementos de protección personal periódicamente. 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p> <p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>	<p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>

-
- Definir espacios para desarrollar campañas mensuales de la seguridad y salud en el trabajo y que sirvan de base para fortalecer los procesos de formación y desarrollo laboral.
 - Llevar a cabo actividades de capacitación e información a los empleados en temas de seguridad industrial
 - Llevar a cabo programas de supervisión con seguimiento y retroalimentación de procesos desarrollados dentro de la ESE
 - Definir acciones informativas a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos por desarrollo de sus actividades, así como de las medidas de protección habilitadas por la empresa.
 - Comunicar a los funcionarios respecto a la forma de desarrollar sus funciones y el correcto empleo de las instalaciones de almacenamiento, así como de los equipos de protección individual.
 - Disponer de una plataforma de atención de emergencias que incluya a los cuerpos de salud del municipio como parte de la protección de la salud de las personas.
 - Manifiestar a las directivas la necesidad de rediseñar los puestos de trabajo
- individual.
 - Desarrollar esquemas de capacitación y divulgación de los riesgos que podrían producirse por contacto con sustancias diversas que afectarían el estado de salud de las personas
 - Llevar a cabo procesos de supervisión de las actividades, efectuando retroalimentaciones cuando se estime conveniente.
 - Programar jornadas de limpieza de las instalaciones de acuerdo a aquellos elementos que pueden ser objeto de contaminación
 - Revisar de forma periódica del estado de salud e los empleados que se encuentren expuestos a la manipulación de determinadas sustancias y elementos., que desencadenarían posiblemente en enfermedades de orden profesional o generadoras de accidentes laborales.
 - Capacitar a los empleados sobre la manera de perfeccionar su esfuerzo muscular y postura en el desarrollo de sus funciones.
 - Programar actividades de integración que propicien un mejoramiento del entorno psicosocial del individuo.
 - Definir las actividades y funciones de cada cargo de
- Optimizar los procesos laborales y de prestación de los servicios de salud y asistenciales.
 - Fortalecer los procesos de formación y desarrollo laboral.
 - Mejorar el proceso de comunicación con los empleados en un término de tres meses.
 - Fortalecer el conocimiento en la prevención de enfermedades profesionales y formación en salud, y en los subprogramas de higiene y seguridad industrial.
 - Mejorar la presentación de las instalaciones como parte del ordenamiento ambiental y trabajo responsable en un término de dos meses.
-

		<p>acuerdo a las necesidades de la ESE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo actividades de prevención de enfermedades profesionales y formación en salud, unido a los subprogramas de higiene y seguridad industrial. 			
<p>Responsabilidad por la salud y desarrollo social</p> <p>Desarrollar programas de bienestar que tiendan hacia el mejoramiento de la calidad de vida, motivación, cambios en los estilos de vida, cultura, desarrollo y ayuda mutua en la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar actividades internas como congresos, seminarios y talleres en temas como la responsabilidad social empresarial dictados por personas altamente capacitadas y conocedoras del tema. - Educar la sociedad rural sobre la importancia de restaurar el medio ambiente disminuyendo el uso de los recursos maderables y minerales en la cocción de los alimentos. - Informar a los ciudadanos frente al uso de elementos que puedan alterar la estabilidad medioambiental como es el caso de los desodorantes en spray y otros de orden mineral que producen gases tóxicos. - Señalar el nivel de responsabilidad de las partes frente al tema de la responsabilidad social empresarial en sus órdenes ambiental, social y laboral. - Promover el uso racional de los medicamentos empleados en la farmacia dando prioridad a aquellos que permiten un restablecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Congresos, seminarios y talleres en temas como la responsabilidad social empresarial - Educar a los ciudadanos sobre la importancia de reciclar y desechar en sitios seguros los productos vencidos dentro de un marco de supervivencia y mejoramiento de su calidad de vida. - Protocolos de manejo de pacientes con un esquema epidemiológico. - Uso racional de los medicamentos empleados en la farmacia. - Programas de atención en salud. - Desarrollar servicios que sean requeridos por la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el conocimiento que tengan las personas sobre la responsabilidad social empresarial y su importancia en los procesos sociales. - Fortalecer la capacitación de las personas en el sector rural sobre la importancia de preservar la estabilidad medioambiental en el término de dos años. - Mejorar el uso racional de los medicamentos empleados en la farmacia de acuerdo a los protocolos existentes y las necesidades de salud de los pacientes. - Involucra a las personas en el desarrollo de estrategias y mecanismos de trabajo que lleven a la optimización de los proceso en la entidad de manera periódica. 	<p>Recurso humano (personas)</p> <p>Tecnológicos (conocimiento y instrumentos)</p> <p>Infraestructura (lugar, y espacio)</p> <p>Recursos financieros (presupuesto solicitado)</p>	<p>Estado</p> <p>Directivos</p> <p>Funcionarios</p> <p>Sociedad</p>

del estado de salud de las personas en estados críticos.

- Definir protocolos de manejo de las personas fallecidas en el anfiteatro de la ESE, especificando restricciones de pacientes, familiares y empleados que puedan alterar el componente ambiental y epidemiológico de la entidad.
 - Definir protocolos de manejo de pacientes con un esquema epidemiológico especial de manera permanente y con enfermedades infectocontagiosas
 - Definir programas de atención en salud que deban desarrollarse de manera respetuosa y equitativa sin distingo de raza, condición social, entidad de salud, tipo de enfermedad y otros que afectan su dignidad.
 - Desarrollar servicios que sean requeridos por la entidad y que deban establecerse por parte de las directivas en aras de consolidar una política integral de atención en salud.
-

Fuente: La autora.

5. CONCLUSIONES

- Contemplar el tema de la responsabilidad social empresarial en el contexto de la salud, es permitir la construcción de planes de trabajo a través de los cuales se logra involucrar no solo a la parte interna de la entidad en este caso, sino además tomar la opinión de quienes de cierta manera, se involucran con la misma y le permiten su crecimiento y desarrollo, llamados grupos de interés y que relacionan al estado, los proveedores, usuarios, empleados, directivos, entre otros.

- De esta manera, se pretendió no solo ofrecer un análisis de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial ISO 14001 y OHSAS 18001 de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Soatá en el Departamento de Boyacá, sino construir un diagnóstico integral de la entidad en laboral como ambiental, definiendo de los alcances y limitaciones del proceso en la organización, y delineando una propuesta de retroalimentación del esquema, que le permita a la entidad, la optimización del sistema administrativo y funcional y su desarrollo y expansión en el entorno.

- De igual forma, se puede observar que a nivel interno, la entidad de salud del municipio de Soatá, atraviesa por un buen momento en cuanto a sistema de responsabilidad social empresarial dado que la visualizan como un eje articulador que mejora la imagen institucional. Esto gracias a que se han logrado avances importantes en el proceso de responsabilidad social empresarial y mediante la capacitación se han definido las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos. Para ello se cree importante definir puntos de trabajo de las personas con discapacidad en la entidad en áreas como el servicio al usuario y manejo de herramientas virtuales y de comunicación.

- De igual forma, se han mejorado los criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad, definiendo acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad, realizando las inversiones que se estimen pertinentes, participando en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente. Aun cuando se deban mejorar aspectos relacionados con el cumplimiento de funciones de servicio al usuario, donde no se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad y se desconoce la existencia de un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.

- A su vez, se definieron los alcances y limitaciones que en general presenta el componente de la responsabilidad social empresarial. Encontrando que algunas como la promoción de la protección y salvaguarda del medio ambiente para las nuevas generaciones, el hecho que se ha tratado de entender la necesidad del cuidado ambiental el mismo fortalecimiento de la cadena de valor, el acceso a entornos más competitivos, la concientización de la necesidad de alcanzar un desarrollo sostenible, la mejora de la imagen corporativa, observando cambios de mentalidad del usuario, logrando una mayor concientización por el uso de los recursos energéticos, hospitalarios e hídricos, contando con la suficiente oferta de maquinaria y equipo para la adaptación, flexibilizando los plazos de cumplimiento exigidos por la legislación, entre otros.

- Mientras que en el caso de las limitaciones, el sistema muestra entre otras la falta de preparación de la fuerza de trabajo en materia de RSE, la inexistencia de un marco jurídico sólido, consistente e integrado, los bajos costos por contaminación, los altos costos de las

tecnologías limpia, la falta de información al empleado y la sociedad sobre los efectos de las actividades sobre el medio ambiente, el alto grado de burocracia, la dificultad para exigir la rendición de cuentas, las grandes inversiones, la carencia de programas medioambientales, la dificultad para mantener una imagen responsable frente al medio ambiente entre otras.

- Obtenidos estos aspectos, se delineó una propuesta que se cree importante que desarrolle la entidad a fin de optimizar los procesos de responsabilidad social empresarial de acuerdo a temas fundamentales como entorno ambiental, la comunicación, trabajo empresarial, los recursos humanos, el uso de recursos naturales, la seguridad y salud en el trabajo y la responsabilidad por la salud y desarrollo social a partir del planteamiento de objetivos corporativos, funcionales, estrategias, metas, recursos y nivel de responsabilidad de las partes.

6. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los procesos de capacitación de los funcionarios, usuarios y la comunidad en general en temas de responsabilidad social empresarial.
- Efectuar adecuaciones y mejoras en las instalaciones de acuerdo a los cambios proyectados.
- Desarrollar con mayor frecuencia, campañas ambientales que involucren a la comunidad y la entidad.
- Divulgar de manera permanente y en los medios de comunicación posibles, los alcances de la propuesta y la ventaja de llevarlos cabo como parte del proceso de responsabilidad social empresarial.
- Realizar seguimientos al proceso en general que lleva la entidad con el propósito de optimizar cada esfuerzo y proceso en aras de lograr la certificación de la entidad en el entorno.
- Brindar mayor importancia tanto a usuarios como empleados que tengan algún tipo de discapacidad.
- Abrir nuevas plazas de trabajo de manera interna, dirigida a personas con discapacidad en cumplimiento del programa de responsabilidad social empresarial.

- Elaborar y actualizar de manera periódica, el plan de salud y seguridad en el trabajo, adecuando protocolos y definiendo mejoras cuando así se requiera.
- Exigir de los empleados mayor esfuerzo y compromiso para con el desarrollo general de las propuestas.
- Observar, analizar y aplicar la legislación existente, socializándola e involucrándola en el desarrollo de cada tarea.
- Destinar un rubro mensual tanto para la divulgación de la propuesta como de sus avances y mejoras que deban efectuarse de manera interna.
- Inculcar en la población infantil, la necesidad de preservar el medio ambiente, observando buenas prácticas saludables.
- Involucrar a las universidades y demás instituciones educativas, en la construcción de propuestas de fortalecimiento en materia de responsabilidad social empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Soatá. (2012). *Mapa geográfico municipio de Soatá*. Recuperado el 28 de agosto de 2014, de http://www.soata-boyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=1845463
- Alcaldía de Soatá. (2013). *Mapa político municipio de Soatá*. Recuperado el 28 de agosto de 2014, de http://www.soata-boyaca.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=1845462
- Asociación de Directivos de Comunicación. (2009). *Glosario de términos habituales en materia de RSC*. Recuperado el 16 de septiembre de 2014, de <http://rsc.dircom.org/Glosario-temas-RSC/glosario-de-terminos-habituales-en-materia-de-rsc.html>
- Azula Aristizábal, M. M. (s.f.). *Ensayo: Los empresarios y la responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2668700.pdf
- Bernal Restrepo, S. (2009, diciembre). Empresa, ética y responsabilidad social. *Revista Economía Gestión y Desarrollo*, 8, 249 - 258.
- Coduras, A. (s.f.). *Responsabilidad social empresarial y emprendimiento en España*. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de http://www.gem-spain.com/Mis%20archivos/Informes%20Especiales/Responsabilidad%20social%20y%20emprendimiento%20en%20Espana_final_1.pdf
- E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. (s.f.). *Bienvenidos al E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de <http://www.esesoata.gov.co/>
- E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. (s.f.). *Nuestro hospital*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de http://www.esesoata.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=118&Itemid=53

E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. (s.f.). *Organigrama*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de http://www.esesoata.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=120&Itemid=117

E.S.E Hospital San Antonio de Soatá. (2012). Plan de gestión 2012-2015. Soatá: El autor.

Eschenhagen, M. L. (1998). Evolución del concepto ‘desarrollo sostenible’ y su implantación política en Colombia. *Innovar*, 11, 111-120.

García Solarte, M. y Peláez León, J. D. (s.f.). El aporte de la responsabilidad social al desarrollo sostenible: un propósito empresarial. En *I Simposio de Investigación.- Capítulo Suroccidente de ASCOLFA*, Cali. Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de <http://sial.municaj.gob.pe/admDocumento.php?accion=bajar&docadjunto=590>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2007). *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional: requisitos uso*. NTC-ISO 18001:2007. Bogotá: Icontec.

Jaramillo, S. y Zambrano Botero, A. M. (2012, mayo-septiembre). La era post Rio+20. *Revista Semana*, 3, p. 68.

Organización Internacional de Normalización. (2007, julio). *Guía sobre responsabilidad social*. S: El autor.

Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Recuperado el 13 de septiembre de 2014, de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Orrego Guarín, A. Z. (2000). *Guía didáctica y módulo*. Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó.

PBI Colombia. (2011, Noviembre). Minería en Colombia: ¿a qué precio? Recuperado el 16 de septiembre de 2014, de http://issuu.com/pbicolombia/docs/111122_boletin_no_18_web2_e2c5586b3c6997

- Ramírez Castro, A. P. (2008). *La responsabilidad social empresarial y su impacto social: caso ETB portales interactivos* (Ensayo). Escuela Superior de Administración Pública - ESAP. Recuperado el 11 de septiembre de 2014, de [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6892%20-%201a%20responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20su%20impacto%20social%20\(pag%2028%20-%2090%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6892%20-%201a%20responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20su%20impacto%20social%20(pag%2028%20-%2090%20kb).pdf)
- Ramírez, J. E. y Segura, J. C. (2005, abril). Las perspectivas de las organizaciones sociales para cambiar el actual panorama instrumental de la responsabilidad social empresarial en Colombia. *Revista Ópera*, 5(5), 97-119.
- Torres, M. (2014). *Nueva Norma ISO 26000:2010: guía de Responsabilidad Social*. Recuperado el 16 de septiembre de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/212986969/26000-2010>
- Villegas Rodríguez, L. C. y Giraldo Agudelo, L. (2008, septiembre-diciembre). La formación universitaria en responsabilidad social empresarial (RSE): un asunto de desarrollo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 25. Recuperado el 11 de septiembre de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194215513008.pdf>
- Xunta de Galicia. (s.f.). *Glosario de términos: la RSE*. Recuperado el 16 de septiembre de 2014, de http://rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=20&lang=es

Anexo A

Encuesta dirigida al gerente y empleados de la ESE Hospital San Antonio de Soatá

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
INGENIERÍA AMBIENTAL
TUNJA
2014

Objetivo: Conseguir información valiosa que permita el desarrollo del proyecto de investigación titulado: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ISO 14001, OHSAS 18001 DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SOATÁ - DEPARTAMENTO DE BOYACÁ.

Por favor, seleccione su respuesta con una X.

1. ¿Podría por favor definir la responsabilidad social empresarial?

Sociedad y medio ambiente	___
Empleados, medio ambiente y usuarios	___
Sociedad, medio ambiente, usuarios y empleados	___
Otro ¿cuál? _____	

2. De las siguientes afirmaciones, ¿con cuál relacionaría la responsabilidad social empresarial?

Resolución de problemas sociales, la pobreza y la falta de educación	___
Ayuda para reducir las diferencias entre pobres y ricos	___
Apoyo en el desarrollo de proyectos sociales y de calidad	___
Desarrollo de políticas sociales, medioambientales y laborales	___
Asegurar la preservación del medio ambiente	___
Todas las anteriores	___
Otra ¿cuál? _____	

3. ¿Cómo calificaría la actual situación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la entidad de salud?

Muy buena	___	Buena	___	Regular	___	Mala	___	Muy mala	___
-----------	-----	-------	-----	---------	-----	------	-----	----------	-----

4. ¿Cómo cree que ha evolucionado en los últimos años, el papel de la ESE en el ámbito de la RSE?

Se ha ido involucrando cada vez más en temas de la RSE	___
Se ha ido involucrando cada vez menos en temas de la RSE	___
Se ha mantenido igual frente a la RSE	___
Se ha mostrado absolutamente indiferente frente a la RSE	___
Ha manifestado una participación desde un primer momento	___

5. ¿Cuenta la ESE con un código ético, en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad?
Sí ___ No___ ¿Por qué?_____
6. ¿Su entidad ha desarrollado actividades encaminadas a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en los casos en los que ha sido necesario?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
7. ¿Ha definido la ESE de Soatá, las características de personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos frente a:
Procesos de reclutamiento ___ Procesos de selección ___
Procesos de contratación y acogida ___ Promoción ___
Capacitación ___
8. ¿Se han determinado algunos puntos de trabajo de las personas con discapacidad en la entidad?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
9. ¿Cuáles?
Centros de apoyo empresarial ___ Atención al usuario ___
Herramientas informáticas e intranet ___ Página Web ___
No se ha evaluado el acceso ___
10. ¿Se han mejorado criterios de diseño de la construcción de la entidad de salud, para los usuarios y accesibilidad?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
11. ¿Quien cumple funciones de servicio al usuario, se encuentra lo suficientemente preparado para atender de forma diligente y oportuna a las personas con algún tipo de discapacidad?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
12. ¿Se han generado servicios y acciones que no lleguen a afectar el medio ambiente en la entidad?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
13. ¿Se han llevado a cabo acciones relacionadas con el reciclaje en la entidad?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____
14. ¿Se ha trabajado en torno al uso responsable de la energía?
Sí ___ No___
¿Por qué?_____

15. ¿Se han realizado inversiones monetarias en Responsabilidad Social Empresarial?
 Sí ___ No ___
 ¿Por qué? _____
16. ¿Ha participado usted en el desarrollo de programas y estrategias para reducir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente?
 Sí ___ No ___
 ¿Por qué? _____
17. En caso afirmativo, ¿a través de qué acciones?
 Preparación en el tema de la responsabilidad social empresarial _____
 Formulación de políticas de manejo de residuos hospitalarios y empresariales _____
 Charlas informativas sobre el tema _____
 Jornadas de limpieza y desinfección _____
 Disminución de riesgos para la salud de las personas _____
 Acatamiento de los protocolos empresariales que disminuyan la accidentalidad _____
 En la entidad _____
 Otra ¿cuál? _____
18. ¿Cuál sería el principal responsable de la afectación medioambiental de la región?
 La entidad como tal ___ Empleados ___ La sociedad ___
 Otra ¿cuál? _____
19. ¿Quién tendría el deber de mejorar los procesos de responsabilidad social en la entidad?
 La administración municipal ___ La entidad de salud ___ La sociedad ___
 Otra ¿cuál? _____
20. ¿Cuáles podrían ser los efectos positivos de un verdadero sistema de responsabilidad social empresarial?
 Evitar sanciones y multas _____
 Mejoramiento de la imagen del Hospital _____
 Ahorro en costos _____
 Liderar un mercado de los servicios de salud _____
 Fortalecimiento del posicionamiento de la entidad de salud en la región _____
 Certificación de calidad _____
 Otra ¿cuál? _____
21. ¿Cuáles serían las ventajas a nivel humano?
 Mejoramiento de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral) y satisfacción en el trabajo _____
 Fortalecimiento de la vida laboral y familiar _____
 Igualdad de oportunidades y diversidad _____
 Formación y desarrollo a nivel personal _____
 Mejor proceso de comunicación/información a los empleados _____
 Participación en las decisiones de la entidad de salud _____
 Remuneración justa y responsable _____
 Apoyo económico para los empleados _____
 Otra ¿cuál? _____

22. A nivel comercial, ¿cuáles podrían ser las ventajas?

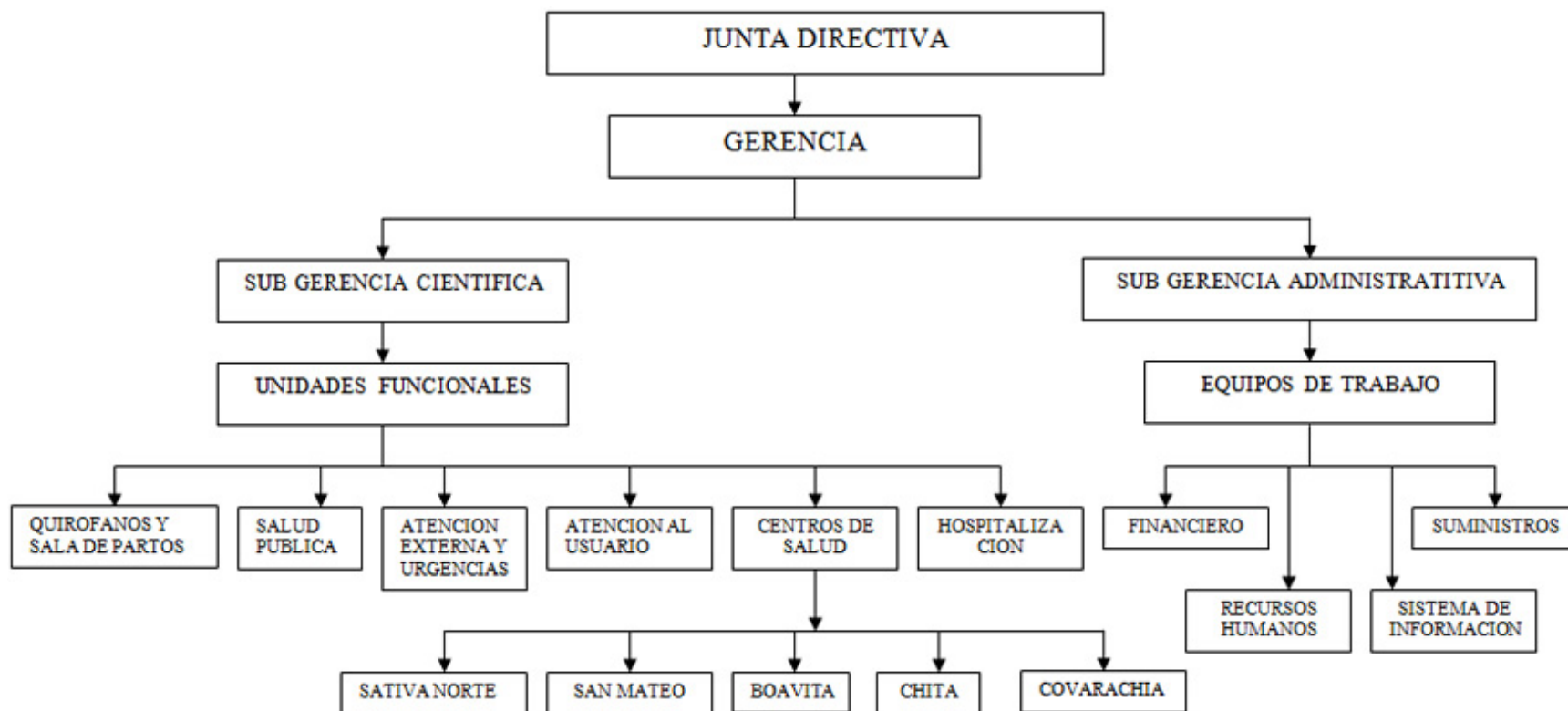
- Actividades para mejorar la calidad o seguridad de los servicios de salud ___
- Suministro de servicios de carácter voluntario a los usuarios ___
- Políticas de precio justo ___
- Publicidad razonable ___
- Pagos oportunos a proveedores o socios comerciales ___
- Contratación de nuevos funcionarios ___
- Apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional ___
- Otra ¿cuál? _____

23. Ambientalmente, ¿cuáles han sido las ventajas de las políticas de responsabilidad social empresarial?

- Desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente ___
- Uso eficiente de los recursos ___
- Disminución de residuos y de la polución ___
- Desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares Medioambientales ___
- Capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas Medioambientales ___

Anexo B

Organigrama de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá



Fuente: E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, s.f.c.