

RECONOCIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO  
26000 EN LA IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S



PAOLA PATRICIA AGUIRRE VALENCIA  
FRANCY LILY GARCÍA IDARRAGA  
DIANA CAROLINA MONTES GAVIRIA  
ALEJANDRO PUENTES AGUIRRE  
CLAUDIA YANETH RAMÍREZ SERNA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO  
MANIZALES  
2021

RECONOCIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO  
26000 EN LA IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S



PAOLA PATRICIA AGUIRRE VALENCIA  
FRANCY LILY GARCÍA IDARRAGA  
DIANA CAROLINA MONTES GAVIRIA  
ALEJANDRO PUENTES AGUIRRE  
CLAUDIA YANETH RAMÍREZ SERNA

Trabajo de grado para optar al título de especialista en Administración en Salud

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO  
MANIZALES  
2021

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE GRAFICOS .....	4
LISTA DE TABLAS .....	4
2. INTRODUCCIÓN .....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
3.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION .....	11
4. JUSTIFICACIÓN .....	12
5. OBJETIVOS.....	16
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
6. MARCO TEORICO .....	17
6.1 ANTECEDENTES.....	18
La dinámica productiva y la responsabilidad social empresarial.....	23
7. METODOLOGÍA .....	31
7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
7.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	33
7.3 INSTRUMENTOS .....	33
7.4 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	34
7.5 COMPONENTE ÉTICO .....	35
8. RESULTADOS Y DISCUSION.....	35
8.1 RESULTADOS.....	35
8.2 DISCUSIÓN .....	52
9. CONCLUSIONES .....	56
10. RECOMENDACIONES .....	59
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	61

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: ¿Qué hacen las empresas en temas sociales, Por qué lo hacen y a qué poblaciones benefician? .....	13
Gráfico 2: ¿Gráfica Cómo diseñan, miden y reportan las empresas sus programas sociales? .....	14
Gráfico 3: Responsabilidad social y la salud .....	26
Gráfico 4: Consolidado general, Rendición de cuentas. ....	37
Gráfico 5: Consolidado general, Percepción de Transparencia. ....	39
Gráfico 6: Consolidado general, Comportamiento ético. ....	40
Gráfico 7: Consolidado general, “respeto de los intereses de las partes involucradas. ....	42
Gráfico 8: Consolidado general, Legalidad.....	43
Gráfico 9: Consolidado general, Legislación internacional.....	44
Gráfico 10: Consolidado general, Respeto a derechos humanos. ....	45
Gráfico 11: Consolidado general, Cumplimiento en derechos Humanos. ....	46
Gráfico 13: Consolidado general, Medio ambiente.....	48
Gráfico 14: Consolidado que corresponden a las materias de Responsabilidad Social Empresarial. ....	49
Gráfico 15: Consolidado de principios con base en la ISO 26000. ....	53

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Distribución muestra poblaocional.....	32
Tabla 4: Percepción interna y externa de la rendición de cuentas.....	36
Tabla 5: Consolidado transparencia .....	38
Tabla 6: Ponderado encuestados, comportamiento ético. ....	39
Tabla 7: Consolidado encuestados, Respeto a los intereses de las partes involucradas...41	
Tabla 8: Resultados encuestados sobre legalidad. ....	42
Tabla 9: Índice de respuestas encuestados adherencia a la legislación internacional. ....	44



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: RECONOCIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000 EN LA IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S

Investigadores:

Paola Patricia Aguirre Valencia  
Francy Lily García Idarraga  
Diana Carolina Montes Gaviria  
Alejandro Puentes Aguirre  
Claudia Yaneth Ramírez Serna

Línea de Investigación: Administración en Salud

Programa de Posgrado al que se articula:  
Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Manizales

Departamento: Caldas

Duración del Proyecto (periodos académicos): Dos

## 2. INTRODUCCIÓN

El desarrollo industrial y comercial en el mundo, ha demandado de Estados y organizaciones métodos y estrategias nuevas de manera que los sistemas de producción y consumo se ajusten apropiadamente a las demandas sociales que exige y espera de ellas, de manera tal que se genere un equilibrio conciliador entre los que demandan productos y servicios y aquellos que lo ofrecen, y El Estado con la normatividad que regula la dinámica de todo el conglomerado. Por supuesto en el caso materia de investigación, no se habla solamente de cifras sueltas y frías que dan cuenta de unos resultados estadísticos. Si bien es cierto en el tema abordado la perspectiva varía de consumidor a consumidor, en tanto en que el tema a tratar da cuenta de dos actores sociales en armonía con un medio determinado; precisamente porque se alude al deber ser de las organizaciones o empresas dentro del medio donde se desenvuelven; es decir, se trata de la responsabilidad intrínseca que tienen los productores o comercializadores frente a su comunidad, sea esta el entorno social de los empleados, sea la comunidad de influencia; en esa medida se está hablando de Responsabilidad Social y como el tema alude a las empresas u organizaciones, se plantea entonces la Responsabilidad Social Empresarial (también RSE), como aquella actividad que interrelaciona a la empresa con el medio donde se desenvuelve; entendiendo el medio como el entorno social donde se desarrolla, en otras palabras:

La Responsabilidad social Empresarial se entiende como el compromiso que las empresas adquieren en incursionar en un medio de diferentes dimensiones: económica (compartiendo parte de los beneficios que la empresa capta por incursionar en el medio con los grupos de interés), social (respeto a las culturas, a los derechos humanos, respeto a los derechos de los menores, la diversidad laboral y la gestión de riesgos) y en lo ambiental (uso controlado de materiales, recursos no renovables, reducción de emisiones de desperdicios). (1).

Entonces dentro de estos elementos que se constituyen una actividad de Responsabilidad Social Empresarial y que incluyen todas y cada una de las facetas que hacen posible la condición de social (referidas en la cita), la empresa u organización reconoce en la comunidad un aliado importante y un instrumento que es sinónimo de desarrollo. En virtud a lo anterior, el tema que a continuación se desarrolla contiene por su importancia un análisis de aquellos aspectos que trabajan la responsabilidad social empresarial, desde los diversos campos de análisis y desde el origen de los mismos, en tanto estos proporcionan riqueza conceptual y en esa medida son insumo para su aplicación. Por tal razón inicialmente como lo exige el rigor del método, la búsqueda bibliográfica como fuentes permitirá trazar un

derrotero de la actividad misma y su conceptualización desde unos antecedentes dados, destacando la necesidad de dicha actividad en sus orígenes. Cabe resaltar, sin embargo, que cuando la perspectiva es la salud, las empresas cuyo objeto este servicio, admiten en la RSE, mayor atención, porque la función esencial, en sí misma se constituye en un derecho fundamental y con ello adquiere mayor relevancia, de manera que, a la hora de analizar el concepto en sus praxis, se evalúa su pertinencia idónea e integral, toda vez que con ello se cristaliza la causa y el efecto de la RSE.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema descrito en el presente trabajo se encuentra soportado y surge del análisis de diferentes estudios que han descrito el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial llamada en adelante RSE en el sector de la salud, particularmente en el contexto colombiano. Desde la perspectiva del aporte empresarial a las zonas o sectores sociales, sobre todo de aquellos donde ejerce su influencia, de manera que no se trata solo del cometido institucional, asociado a la reducción de costos por cuenta de la exención de impuestos, en la RSE convergen factores que coadyuvan al desarrollo social.

De acuerdo a lo expuesto por El Libro Verde de La Comisión De Las Comunidades Europeas publicado en el año 2001, en general las definiciones de RSE asimilan este concepto como una integración voluntaria por parte de las empresas, es importante articular los ámbitos sociales, medio ambientales y comerciales en relación con sus grupos de interés, de igual manera establece que las empresas confirman su responsabilidad social más allá de sus responsabilidades normativas, intentando elevar sus niveles de desarrollo social, ambiental y de derechos humanos; también adoptan un modelo de gobierno corporativo donde encuentran un equilibrio entre sus clientes con un enfoque global y de viabilidad. (2)

Ahora bien, la importancia de la RSE bien entendida y mejor implementada, radica en la oportunidad que esta le da al sector productivo y comercial de concebir estrategias que favorecen la prevención y protección en ámbitos de la importancia de medio ambiente, amén de las repercusiones que tales ámbitos tienen en el bienestar social. Por tal motivo, algunas organizaciones, entendiendo la necesidad de una relación simbiótica entre producción y sociedad, concibe el rol de la empresa determinante, verbi gracia, La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como "la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación". (3)

No obstante, subyace en el imaginario organizacional que las RSE, es en todo caso una excusa que permite a las empresas, deducir la carga impositiva que supone los impuestos por producción o comercialización de productos o servicios; al margen de la iniciativa que puede suscitar acciones filantrópicas de empresarios y que nada tiene que ver con la RSE. Según el Ministerio de Salud Colombiano las necesidades prioritarias deben ser identificadas conjuntamente por las organizaciones o instituciones que prestan servicios de salud, los profesionales y la comunidad. Cuando una institución evalúa su razón de ser y el impacto de sus actividades, asume un compromiso voluntario y decidido con la responsabilidad social para contribuir con acciones concretas al mejoramiento integral de las condiciones de



vida de la población. Las crisis generan un impacto social, tienen los gobiernos entonces un rol importante a desempeñar reconociendo oportunidades que pueden ofrecer a las organizaciones impactando la sociedad en general. (4)

Es menester hacer referencia a Morales Méndez, Galeano Barrera y Muñoz Ospina (2014), quienes en investigación “Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana” (3), realizan un análisis de las prácticas actuales de RSE en dicha ciudad, concluyendo que no existe un perfil dominante en el sector, lo que denota incluso una falta de unificación en la materia. Así mismo, que las EPS llevan a cabo diferentes acciones que no resultan suficientes para consolidar una estrategia del sector que lleve al desarrollo de un modelo integral de salud congruente con un desarrollo sostenible.

Si bien el objetivo de la RSE es generar un desarrollo sostenible y un bienestar social, son pocas las ideas transformadoras que generan efectos, las prácticas ocasionalmente son solitarias y desarticuladas, impidiendo un impacto colectivo como lo indica el estudio realizado por François Vallaey, ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica (5), donde concluye que la Responsabilidad Social debe trascender del voluntariado a la implementación dentro de marcos legales y políticas públicas, las organizaciones que desarrollan la RSE de manera filantrópica no generan cambios en los sistemas económicos por lo que deben tener sometimiento a estándares normativos.

Las Instituciones prestadoras de servicios de salud desarrollan actividades bajo criterios de calidad, el talento humano es indispensable y fundamental en la prestación de los servicios que impactan el bienestar de las personas y su entorno. Las IPS Domiciliarias en Colombia en la última década han tenido un crecimiento progresivo, impactando de manera significativa la calidad de vida de los usuarios del sistema de salud; los profesionales de la salud que se encuentran vinculados a estas organizaciones son colaboradores comprometidos con su misión, generando valor en las instituciones y fortaleciendo el Sistema General de Salud con criterios de racionalidad y pertinencia, la adopción de RSE tiene un impacto directo en la productividad, generando la posibilidad de cambiar la forma de administrar permitiendo un equilibrio del desarrollo social con el incremento de la competitividad.

Medical Home Care MHC S.A.S en la experiencia adquirida durante la prestación del servicio ha procurado crear una cultura organizacional, manteniendo y adoptando de manera empírica prácticas que suponen Responsabilidad Social, procura articular con sus grupos de interés su objeto social, se ha esmerado por cumplir estrictamente los requerimientos legales, y existe un amplio

desconocimiento en prácticas en RSE desde lo teórico – práctico que impacten en la prestación de servicios de salud, el entorno y las relaciones con los grupos de interés.

Según Luis Miguel Casalles en su trabajo, “La Investigación colombiana en Responsabilidad Social Empresarial: una aproximación a su estado, aportes y tendencias”, (6) nos describe el balance en la confrontación técnica y práctica de la RSE en Colombia, indicándonos que hay equilibrio entre las investigaciones realizadas, no obstante los investigadores recomiendan realizar más trabajos que confronten lo empírico con las teorías y las propuestas metodológicas para consolidar la RSE, justificando así que ante el desconocimiento técnico y operativo en el cómo gestionar la RS en la organización se hace necesario conocerla desde el marco teórico, permitiéndole a la organización adoptar herramientas y estrategias que le permitan apalancar su desarrollo sostenible en el tiempo, las decisiones tomadas deben generar impacto en la calidad de vida y salud de las generaciones actuales y venideras.

Medical Home Care al adoptar prácticas, entendiéndose éstas como los principios y materias de Responsabilidad Social Empresarial contenidas en la ISO26000, podrá generar ventajas competitivas, impactar su reputación en el sector y articular su estrategia corporativa con los stakeholders; concientizándose en la adopción de estrategias y herramientas que le permitan implementar y ejecutar procesos estructurados en buenas prácticas. Haciendo referencia a aquellos estudios que han relevado la ausencia de articulación y de procesos estandarizados que permitan hablar de RSE en las organizaciones de la salud, se hace necesario mencionar la norma ISO 26000 (7) como referencia, sustento y apoyo para todas aquellas empresas que desean orientarse en principios de la RSE; se constituye entonces como una guía o herramienta clave para todas aquellas instituciones del sector de la salud, teniendo presente que su fin es lograr un entendimiento común en el campo de la Responsabilidad Social

Bajo este contexto es viable realizar esta investigación, pues se evidencia la necesidad de ahondar en principios y acciones de RSE en el sector de la salud como sustento a la sugerencia que realizan otros investigadores mencionados en este trabajo y que recomiendan ver la RSE más allá del cumplimiento normativo para generar impacto en la sociedad; se espera entonces con la presente investigación aportar a las organizaciones del sector para que incorporen la RSE dentro de su cultura organizacional impactando no sólo la salud de sus afiliados sino a todos los grupos de interés.

### **3.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuáles materias y principios de la norma ISO 26000 se están implementando en la IPS Medical Home Care MHC S.A.S?

#### 4. JUSTIFICACIÓN

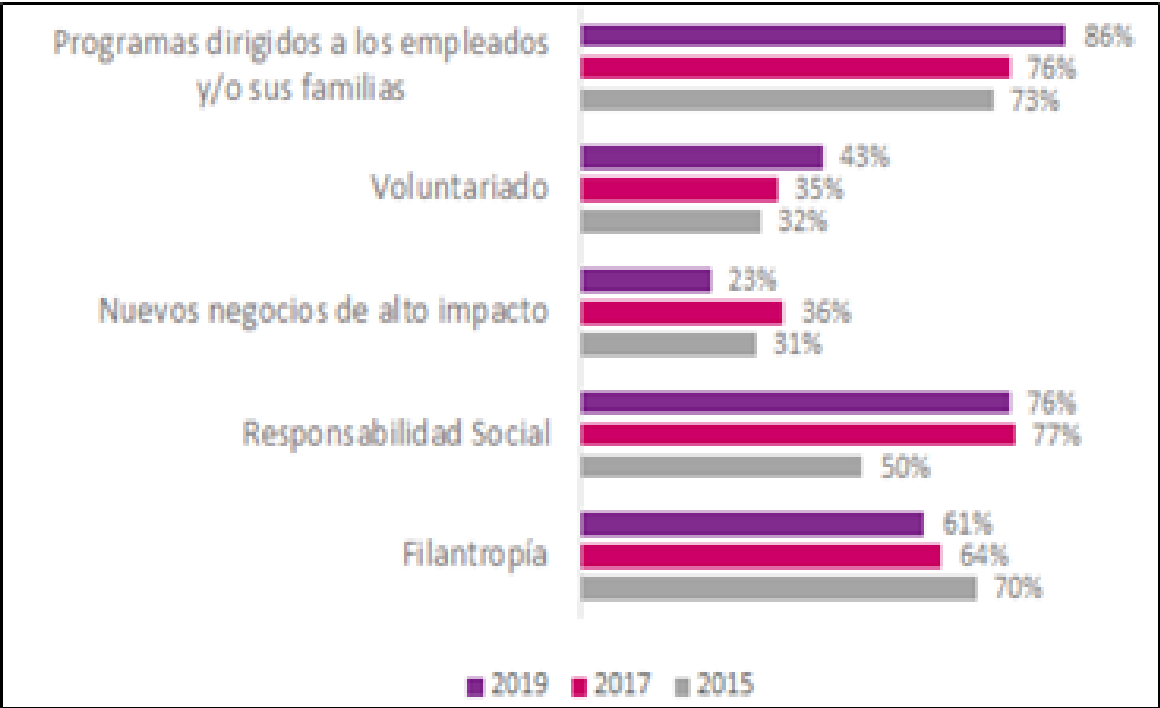
Se presume en el significado de Responsabilidad Social Empresarial; en su connotación más amplia, que, en esa correlación utilitaria entre empresa y sociedad, la simbiosis se materializa cuando; los beneficios en ese ejercicio, son recíprocos; es decir, la comunidad en cuyo escenario ejecuta su objeto productivo, debe recibir por parte de esta una especie de retribución, incluso previniendo o resarciendo según sea el caso, el efecto negativo que la actividad pueda generar y habida cuenta de las implicaciones de un cumplimiento irrestricto de los parámetros los que descansa la RSE, la presente investigación se enfocará en estudiar sus prácticas las mismas que están implementando en Medical Home Care en el sector de la Salud, como una institución prestadora de servicios domiciliarios, considerando que genera un impacto positivo para la organización la cual operará de manera articulada con los grupos de interés bajo las dimensiones de gestión económica, social y ambiental.

Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial ha sido un tema que en el sector salud, ha sido explorado someramente, se pretende con el presente trabajo generar entendimiento de la necesidad de implementar o generar prácticas como un elemento que acompañe la estrategia general de la empresa creando valor y aporte al entorno. La prestación del servicio de salud tiene implícita la Responsabilidad Social como quehacer misional, pero se evidencian vacíos en su práctica, basados en actividades económicas y ambientales que articulen el verdadero objetivo de la misma, tal como lo indica Juan y Amparo Camacho Kurmen y Vilma Esperanza en la investigación realizada en el año 2017 en su trabajo “Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes vinculadas al sector salud de la zonal suroccidente de Bogotá”, (7) donde concluyen que las empresas del sector salud se enfocan mayoritariamente en el beneficio económico, dejando a un lado su razón social que es la atención en salud del usuario y su familia.

La RSE se está transformando, generando competitividad en el mercado, los grupos de interés cada vez se encuentran más interesados en crear relaciones con empresas que tengan prácticas de RSE, generando una cultura organizacional bajo criterios de buena gobernanza, principios de respeto a los Derechos Humanos y buenas decisiones que impactan el futuro de las generaciones venideras. Según la ANDI en el informe Panorama de la gestión social de 500 empresas en Colombia presentado en 2019 el cual se obtuvo de la “Tercera Encuesta De Arquitectura Social Estratégica”, menciona que una de las principales motivaciones para desarrollar acciones sociales sigue siendo la atracción, motivación y retención de talento humano (29%), y hacia el futuro las empresas reafirman la competitividad

como la principal motivación para avanzar en mejores prácticas de inversión social (50%) seguidamente los requerimientos de los consumidores (34%). Según estos resultados, las compañías siguen priorizando las alianzas como mecanismo para potenciar su estrategia social (69%), lo que muestra una tendencia de crecimiento frente a 2015 y 2017, cuando el 52% y 58% -respectivamente- reportaba este tipo de esquema. Por su parte, las empresas nuevamente señalan la insuficiencia de recursos financieros como la principal dificultad al realizar inversión social privada (35%). (12).

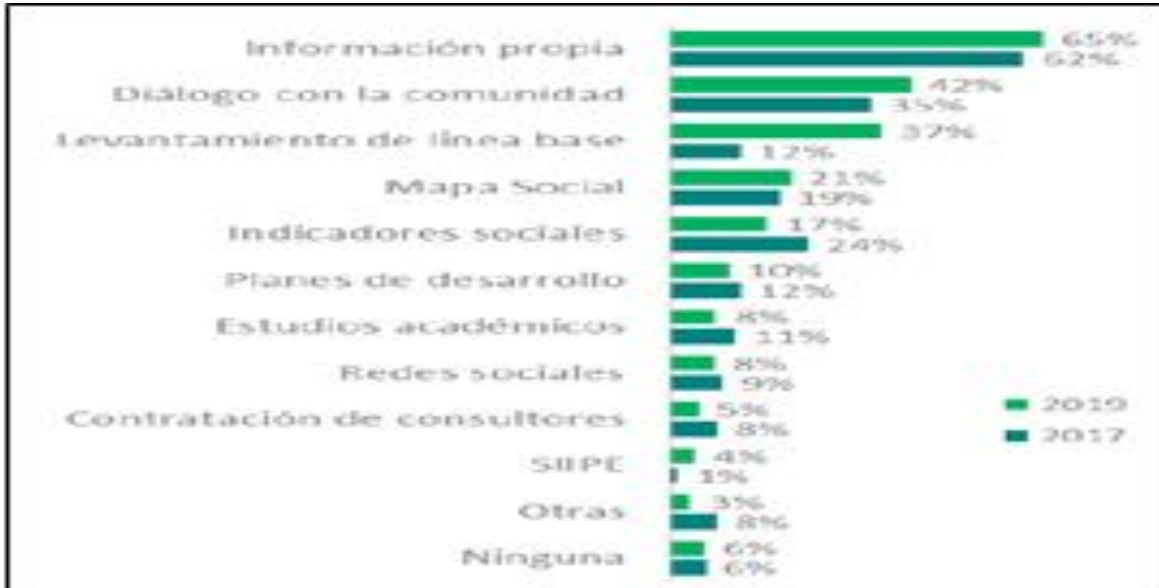
Gráfico 1: ¿Qué hacen las empresas en temas sociales, Por qué lo hacen y a qué poblaciones benefician?



Fuente: Panorama de la Gestión Social de 500 empresas 2019 – Andi (9).

Las empresas que adoptan la RSE obtienen resultados positivos sobre los grupos de interés y sus decisiones responden a comportamientos de justicia, ética y transparencia, la gestión operativa debe entonces trascender a la estrategia para generar ventajas competitivas construyendo un estado democrático donde la responsabilidad social no es únicamente de las organizaciones sino de la sociedad en su conjunto.

Gráfico 2: ¿Gráfica Cómo diseñan, miden y reportan las empresas sus programas sociales?



Fuente: Panorama de la Gestión Social de 500 empresas 2019 – Andi (9).

Se hace necesario entonces establecer la forma de cómo las empresas del sector salud, identifican brechas que pongan barreras a la incorporación de prácticas en RSE, convirtiéndolas en oportunidades para mejorar según los lineamientos de la norma ISO 26000:2010. Esta adopción no sólo le permitirá mejorar en aspectos financieros a la organización, sino que podrá impactar su entorno cultural, factores medioambientales y sociales (bienestar de los empleados) generando mayor fidelización y satisfacción en la prestación de los servicios.

Al actuar de esta manera, las empresas abren nuevas oportunidades a asociarse y crear relaciones con otras empresas y sectores en los cuales se da abierta y constructivamente el dialogo social, resaltan sus cualidades, se generan para sí nuevas oportunidades y hay apertura al cambio en diferentes niveles geográficos. También tiene para sí beneficios al adherirse al modelo económico social local y a nivel mundial con una visión protectora ambiental y de respeto por los derechos fundamentales, independiente del tamaño de la empresa, aplicando así para cualquier organización que desee adoptar y generar buenas prácticas, se podría aludir en términos a las buenas prácticas de Responsabilidad Empresarial como un factor que propicia un verdadero clúster productivo, con base en la cooperación social que esto implica. Básicamente el concepto de responsabilidad social es un acuerdo entre empresas y stakeholders quienes de manera voluntaria deciden adoptar buenas prácticas para el fortalecimiento social y ambiental en todos sus ámbitos.

Se habla de Responsabilidad Social con el concepto inmerso de desarrollo sostenible, las grandes empresas en el transcurso del tiempo han sido participes de dichas prácticas, cabe resaltar que las PyMOS pueden ser actores activos de dicha gestión, con acciones prácticas, sencillas y costo –eficientes permitiéndole ser flexibles e innovadoras, este documento puede ser generador de buenas prácticas de responsabilidad social sin dejar de reconocer que las PyMOS independientemente de sus buenas prácticas deben ser socialmente responsables.

La elaboración del presente proyecto investigativo además de constituirse en un requisito para obtener el título de Especialista en Administración de la Salud planteó la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la investigación, fortaleciendo nuestras competencias como Administradores permitiendo tomar decisiones de manera asertiva, lo cual es fundamental para el éxito y la buena marcha de los procesos en las organizaciones de Salud.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar los principios y materias fundamentales en Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas en Medical Home Care MHC S.A.S desde su objeto social

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva social en MHC.

Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva medio ambiental en MHC.

Categorizar las prácticas de RSE según el nivel de adopción en la IPS Medical Home Care.

Identificar el impacto que tienen los stakeholders como generadores de valor en Medical Home Care.



## 6. MARCO TEORICO

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial, no es hablar únicamente de los “deberes” que la empresa, cualquiera esta sea, tiene internamente con los empleados que forman parte de su organización, o de aquellas obligaciones emanadas de la ley, que el empresario contrae con las comunidades donde ejerce su labor. El asunto sea tal vez un poco más complejo, se trata de mirar el concepto de social en su contexto y todo lo que ello representa y en contraprestación, sin que esto signifique una contradicción práctica, las implicaciones de desarrollar una actividad productiva, con respecto a esa comunidad. Precisamente en esa interrelación esta investigación adquiere trascendencia ya que involucra esas partes constitutivas que hace de lo social un universo íntegro, desde esos elementos, con respecto a la empresa que desarrolla su labor en ese medio y la manera como la afectación causada por ella, encausa acciones posteriores a influenciar positivamente esa comunidad desde cada uno de esos elementos o partes; esto como una especie de compensación de los réditos obtenidos por cuenta de ella.

Es decir, cómo relación simbiótica natural la organización responde, a la hospitalidad de la comunidad, por medio de su Responsabilidad Social Empresarial con tiempo y recursos de todo tipo en pro de fortalecer; siendo así, en la RSE, se evidencia una relación de reciprocidad; por ello un interrogante suscita dicha relación: ¿de qué manera o más bien sobre qué perspectiva aporta la empresa a ese fortalecimiento social? Como ya se dijo antes la injerencia de la empresa en la sociedad determina el desarrollo de la esta y viceversa; es decir organización y comunidad deben tener una constante comunicación. Por esa razón la Responsabilidad Social se podría medir, desde la capacidad que tiene la organización de influenciar el medio en que se desenvuelve.

La empresa, en esta época contemporánea, es un paradigma social relevante; en la dinámica de nuestras sociedades se ha convertido en una poderosa organización capaz de decidir sobre la vida económica, social y cultural de las personas; influye en los gobiernos y en las decisiones políticas y puede, incluso, determinar las modas, los estilos de vida y hasta las normas de convivencia de ciertas comunidades y pueblos. (36).

Se trata entonces de una tendencia proclive a mantenerse y crecer, pero se reincide en las ventajas o prelación que la empresa pueda tener en el marco de una sociedad de mercado, ya que como lo indica la cita, sus determinantes se basan en el estímulo a consumir o generar consumo; en tal sentido ese concepto de Responsabilidad Social Empresarial se debate en la ambigüedad de diversas corrientes que terminan desviando el propósito real. En razón de ello se hace necesario determinar sobre las concepciones teóricas existentes, de manera tal que

surja una connotación consensuada que permita acercarse al propósito real. Porque la RSE, desde su aplicación, puede convertirse en una herramienta para obtener beneficios tributarios o por el contrario puede ser en realidad un dinamizador social que aporte en una doble dirección; desde y hacia la organización. En esa medida el trabajo a realizar adquiere sentido ya que desde cómo se concibe, hasta donde se aplica, se puede analizar la perspectiva teórica.

## **6.1 ANTECEDENTES**

En una dinámica de mercado, donde las prioridades cíclicas por demás, pasan del consumo a la sociedad y viceversa, la necesidad pasa por asegurar que las empresas cumplan con un cometido social inexcusable y con miras a fortalecer no solo el interés económico, sino como un valor agregado a la comunidad. En tales circunstancias el tema de investigación del presente trabajo, esto es, la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la salud, ha sido ya abordado por diferentes investigadores, bien de manera general o de manera particular y tanto en el ámbito nacional como internacional. Así pues, se hará referencia a algunos que permiten establecer una hoja de ruta sobre el tema y que de alguna manera contextualiza la causa y la importancia en ella, de implementar integralmente una estrategia institucional para repotencializar este atributo en las empresas.

Para ello, necesariamente hay que hablar de una evolución conceptual que se sirve de una dinámica de mercado, donde la organización cumple un papel meramente productivo al interior de comunidad, cuya única injerencia se reducía a las relaciones contractuales, sin que existiera de su parte compromisos adicionales. En razón a esta disyuntiva, algunos empresarios bajo la premisa de reciprocidad, conciben algunas alternativas de aporte social, adjudicándole a la empresa algunos deberes que trascendieran su mera filosofía contractual, en compensación el impacto social, medioambiental que producían en el lugar de influencia.

### **La RSE y su evolución**

- La Responsabilidad Social Empresarial tiene sus inicios antes de Cristo, así lo evidencian prácticas sociales de Zaratrusta (filósofo de la humanidad) quien fundamentó la RSE en tres pilares “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones” (15), manifestando que el progreso del hombre debe ir en armonía con la naturaleza. En Estados Unidos el tema data desde finales del siglo XIX, con la conceptualización de Archie Carroll quien va más allá, asegurando que las responsabilidades de la empresa deben dar respuesta a las aspiraciones legales, éticas y voluntarias que la propia sociedad espera de ella. De modo que plantea cuatro tipos de obligaciones: económicas (siendo esta la base), legales, éticas y voluntarias. (10). Queda claro entonces que, en este momento, si bien persistían

prioridades económicas en la producción, el aporte empresarial tenía que ir más allá, como una contraprestación al servicio prestado por esa comunidad.

- Por otra parte, autores señalan que en el mundo occidental Andrew Carnegie fue de los primeros autores que referenciaron el tema de la RSE finalizando los años 30, en las décadas siguientes el tema tomó gran auge, en el año 1987 Europa publica la ISO 9000 donde las empresas certificadas en calidad demostraban que sus productos o servicios eran confiables, y en 1996 la norma ISO 14000 sirvió para regular el impacto ecológico a través de la administración de sistemas de calidad ambiental; en Latinoamérica el primer país en incursionar en prácticas de RSE fue Brasil en el año 1997. (10)

- Se pudo determinar que aunque se considera que Brasil es el país más comprometido con la RSE, por tener más empresas adheridas al Pacto Mundial, Colombia, con sus resultados demuestra una gran difusión y ocupa el segundo lugar, obteniendo un resultado muy parecido a Brasil en los cinco campos: administración, estudios universitarios, artículos académicos, centros de estudio de difusión y adhesiones al pacto mundial, información que se encuentra en la investigación descriptiva y exploratoria, realizada por Carme Ferré-Pavia, Cristie Hiyo Tamba en el año 2018 sobre “La información accesible sobre RSE en Sudamérica en los campos de la universidad, la administración y las empresas.(14)

### **Antecedentes de Investigación**

- Los autores Camacho Kurmen (2017), en su trabajo investigativo llamado “Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES vinculadas al sector salud de la zona suroccidente de Bogotá”, (5) adoptan como metodología de su investigación la aplicación de un cuestionario a 105 PYMES del sector sanitario, analizando sus resultados bajo cuatro teorías a saber: “actuación social de la empresa, valor para el accionista, grupos implicados y ciudadanía empresarial y enfoques prácticos.”, considerando lo que denominan materias fundamentales de la RSE y entre las cuales incluyen “gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa de la comunidad”. Como resultado de lo descrito, se halló en dicha investigación que la Gestión de la RSE de dichas PYMES se limita en su mayoría al cumplimiento de lineamientos normativos; pese a que no se desconoce un mayor nivel de desempeño en aspectos prácticos, como la participación activa de la comunidad y la adopción de elementos de gobernanza. Es así como se hacen pertinentes dentro del presente la referencia a dichas investigaciones, pues constituyen una guía para la identificación y formulación del problema.

- El instrumento utilizado por los investigadores Yaima Yiri Antelo González, Daniel Alfonso Robaina en el Análisis de “La Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria” (14) del año 2015, el cual tuvo carácter observacional, realizado a 55 empresas puede aplicarse a cualquier tipo de compañía, incluyendo el área de la salud, con la utilización de éste podríamos identificar en qué nivel se encuentra la empresa en prácticas de responsabilidad social, si cumple de forma apropiada con los índices de sostenibilidad y si tiene el apropiado cumplimiento de la normatividad vigente. Con este resultado podemos orientar la empresa hacia la maximización de los beneficios económicos, al bienestar social y protección ambiental a través de la integración voluntaria, reafirmación de principios y valores que aporten positivamente a la sociedad

- Por su parte, Correa Díaz y Valencia Arias (2016), en investigación titulada “Responsabilidad social y ética médico-sanitaria” (7), analizan la RSE propiamente en el ámbito de salud, mediante un rastreo bibliográfico de material científico referente a normas telemédicas, actividad ésta (Telemedicina) que recientemente ha sido incluida en los servicios prestados por Medical Home Care, institución objeto de análisis en el presente. De ahí pues, la pertinencia de este antecedente dentro del presente trabajo. En tal sentido, cabe resaltar el análisis allí realizado y según el cual la responsabilidad social empresarial constituye un reto actual ante la insuficiencia de legislación tele-médica; concluyendo entonces con que la debida gestión de dicha RSE implicará a su vez una humanización, necesaria por demás, en el actual mundo de los avances médicos.

- La sociedad reclama a las empresas, que además de preocuparse por incrementar el dividendo en beneficio únicamente de sus propietario o accionistas, también deben incluir en sus objetivos acciones encaminadas a desarrollar simultáneamente “prácticas de Responsabilidad económica, legal, ética y filantrópica, planteando un nuevo concepto de negocios” así lo abordan en el trabajo de investigación “Propuesta de Modelo de la Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la Percepción del Cliente, en la PyMES de Nuevo Laredo, Tamaulipas” (8) cuyo trabajo de investigación de carácter cuantitativo, tuvo como objetivo determinar como “el constructo de RSE impacta positivamente en la percepción del cliente”, adoptando la metodología de análisis de 5 variables que conforman la construcción teórica (constructo) aplicado a través de una encuestas en una muestra representativa de 150 PYMES en la localidad, dando como resultado que los consumidores prefieren las empresas destacadas en prácticas Socialmente Responsables; concluyendo así que las organizaciones tienen la obligación además de generar utilidades, plantear prácticas de RSE para ser más competitivas.

- “La medición de la responsabilidad social empresarial en pequeñas empresas latinoamericanas”, permitieron evaluar los métodos cuantitativos usados para definir el nivel de RSE y su situación frente a ella, con una investigación con enfoque cuantitativo y descriptivo, cuya metodología técnica de análisis de contenido, a través de citas, resumen y análisis de información, permitieron a partir del resumen, la introducción y las conclusiones analizar aspectos importantes dando como resultado la identificación de diversas maneras de estimación de la RSE, permitiendo definir que las empresas Pymes requieren formalizar sus actividades y mejorar la planificación, ejecución y comunicación de las acciones implícitas en la RSE, implementándolas como vía a la sostenibilidad. Además de esto requieren un personal comprometido con misión social cuyas acciones impactan el entorno laboral y social, según Yeicy Bermudez-Colinal y Agustín Alexander Mejías-Acostal (9)

- En el año 2015 Paula Andrea Peña López, realizó una investigación denominada “Determinación de las brechas estructurales en la integración de la responsabilidad social en Ips con internación en la región centro-sur de caldas”, trabajo de campo que consistió en la aplicando de encuesta a 21 IPS de carácter público y privado con preguntas cerradas bajo una metodología basada en lineamientos de la ISO 26000:2010, dicha investigación fue de carácter descriptiva; en la cual determinó que en un 90% de las entidades encuestadas no se evidencia una política de RSE implementada, teniendo en cuenta que según la norma ISO 26000:2010 hay actuaciones que son inherentes al quehacer de la prestación en servicios de salud, adicional es importante implementar la RS según lo define la norma ISO 26000:2010 logrando impacto en los stakeholders y shakeholders, dicha investigación cumpliendo uno de sus objetivos específicos realizó una medición de adherencia a 10 enfoques de RS (Legalista, Identidad, Estratégico, Funcional, Instrumental, Filantrópico, Crítico, De los problemas, Del reconocimiento y el compromiso) en lo que concluyó que éstas dos últimas son las que tienen mayor adherencia en las IPS dado el cumplimiento de su objeto social muy ligado en la atención al usuario y la preservación de la salud humana (15)

- De acuerdo con lo mencionado en su investigación por (Cortes Cruz, Tarazona Moreno, Ortiz Cárdenas (2014) los estudios de responsabilidad social son limitados. Citan como ejemplo, Rincón (2012) quien analizó la responsabilidad social de una IPS siendo el ISO 26000 y la metodología sugerida por Restrepo (2009), se formuló instrumento diagnóstico que logro medir las prácticas responsables y hacer un análisis de la cadena de valor en la IPS, esto con el objeto de fortalecer la estrategia en responsabilidad social como aspecto esencial en la generación de valor. En esta investigación de se concluyó, entre otros aspectos, que la responsabilidad Social implementada desde la norma ISO, implica el cumplimiento de estándares

superiores voluntarios que aún no han sido integrados en la normatividad vigente en salud de Colombia, esto logrado a través del cumplimiento de los principios: la sostenibilidad socioeconómica, el compromiso medioambiental y el sentido de pertenencia de los grupos de interés. (25)

- En el 2016 en la tesis de grado de María Fernanda Cervantes Gutiérrez y Rosa Lucía Prada Urueña en Factores de éxito en el programa de responsabilidad social empresarial (RSE) para el sector salud, aplicación de la norma iso 26000 en la IPS FUNDACIÓN CARDIO INFANTIL, con el objetivo mostrar los factores de éxito del programa de Responsabilidad Social de la Fundación Cardioinfantil. El estudio pretende analizar la mayoría de los componentes que intervienen en la conformación de una política de Responsabilidad Social para las organizaciones del sector salud en Colombia, de acuerdo con estándares internacionales, a partir de la observación del caso éxitos de la Fundación Cardioinfantil. En este sentido y atendiendo a la búsqueda cualitativa de la información fueron construidas siete categorías que serán el desarrollo para la búsqueda de información mediante los instrumentos de recolección. A través de este recorrido por las diferentes instituciones de salud consultadas y de la investigación realizada en la fundación Cardioinfantil se realizó una matriz DOFA que nos reveló la falta de comunicación en las mejoras realizadas en las diferentes organizaciones de salud, una vez han detectado las fallas inherentes a su actuación con los grupos de interés. La adopción de estándares internacionales para la gobernanza y aplicación de los programas de RSE aún es incipiente en el sector salud en general. También es posible resaltar el hecho de que programas de RSE 13 desarrollados al nivel de la fundación Cardioinfantil evolucionan hacia la innovación en la calidad de la atención y la transformación de sus organizaciones hacia la mejora continua. (26)

- En su tesis doctoral Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de utilización Pública de Cataluña Ana Rodríguez Cala en el 2017 con el fin de detectar aspectos de mejora y diseñar objetivos y líneas de RSC, planteó tres fases, cada una con una metodología basado en un análisis cuantitativo y cualitativo sobre la RSC en los hospitales. En la primera fase de la tesis se pretendió identificar las buenas prácticas de RSC de los hospitales de la XHUP, publicadas en la web corporativa, y determinar las mejores prácticas identificando los patrones de referencia a través de benchmarking. El objetivo de la segunda fase fue conocer la opinión de los responsables de RSC mediante un cuestionario on-line para saber qué factores motivan la implantación y cuáles la dificultan y, finalmente, en la tercera fase, se entrevistó a directivos de cuatro hospitales que tienen implantada la RSC en su modelo de gestión, en mayor o menor medida. Como conclusión de esta tesis se puede destacar que los hospitales de la XHUP tienen un comportamiento socialmente responsable, diseñan sus estrategias y establecen procedimientos

internos de gestión, teniendo en cuenta la dimensión económica, social y medio ambiental. La mayoría de ellos utilizó la web para informar de sus prácticas de RSC. Las personas responsables de la RSC consideraron que la RSC está incorporada en su organización, pero más de la mitad reveló que no dispone de un documento escrito sobre la estrategia o política de RSC. Ellos consideraron que la principal dificultad para implementar la RSC es la falta de recursos económicos y la falta de una figura o departamento que lo lidere (75%). Los directivos opinaron que la RSC debe estar integrada en la estrategia de la organización, alineada con los objetivos estratégicos, con la misión, visión y valores y que lo más importante es el convencimiento y el liderazgo para implantar la RSC. (27)

### **La dinámica productiva y la responsabilidad social empresarial**

Según la investigación realizada por Cortes Cruz, Tarazona Moreno, Ortiz Cárdenas (2014) el concepto de Responsabilidad Social se remonta a hechos aislados en la historia, en el siglo XIX algunos industriales en Europa y Norte América se preocuparon por el bienestar de sus empleados, hubo también personajes que cuestionaron lo poco ético que era lucrarse de productos que causaban daño a la sociedad (tabaco, licor) (34). El desarrollo del Estado de Bienestar en el siglo XX en el cual renace un sentimiento filantrópico de integralidad en la administración de las instituciones, tuvo en ese momento el objetivo empresarial de incrementar la productividad, la rentabilidad y en general el logro de los beneficios económicos. (34).

Sobre la Responsabilidad social en términos facticos, se tejen, lo que podrían denominarse mitos en el sentido de que la discrecionalidad como una acción puramente filantrópica es posible, con réditos económicos esperados en el sentido de reducción sustancial de carga impositiva; habida de cuenta de la posibilidad de poder declinar el compromiso. Es decir, como se mencionó con anterioridad, la Responsabilidad Social en su génesis, dista mucho de una responsabilidad impostergable, pero si, de una actitud solidariamente filantrópica, no solo en el ejercicio sinérgico con los miembros de la empresa, sino con la comunidad que los acoge.

Por tal motivo en América Latina la historia data acciones filantrópicas en responsabilidad social con países como México con el Centro Mexicano para La Filantropía; Brasil con el Instituto Ethos (organización no gubernamental creada en 1998, esto con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable, volviéndolas aliadas en la construcción de una sociedad sostenible y justa) y el proyecto de Ley de Responsabilidad Social de octubre del 2003 promovido por el ex presidente Luis

Ignacio Lula Da Silva; y en Argentina con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social. (34)

El caso colombiano en particular, el bienestar de dependientes y comunidad, están dadas por una iniciativa de los empresarios, sin que en ello medie la conducta consciente y responsable, en el sentido de cumplir con un deber en función de una actividad, destinada a obtener utilidades, en tal virtud, las acciones emprendidas, siendo voluntarias y al margen de las exigencias legales, adquirirían ( y adquieren), un sentido solidario o si se quiere de caridad.

Así las cosas, Colombia no ha sido ajena a esta tendencia, se han dado desarrollos que recogen la primera época de la filantropía. En este sentido las organizaciones han tenido una larga historia de acciones en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas como son la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar. En la década de los años 70 la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), construyó y propuso un Modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias GTC-180 (2008). Colombia también cuenta con una iniciativa importante como el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial. (34)

El Libro Verde de La Comisión De Las Comunidades Europeas, publicado en el año 2001 (1), establece que las empresas afirman su responsabilidad social más allá de sus responsabilidades normativas intentando elevar sus niveles de desarrollo social, ambiental y de derechos humanos, también adoptan un modelo de gobierno corporativo donde encuentran un equilibrio entre sus clientes con un enfoque global y de viabilidad.

La guía técnica colombiana - GTC180 del 2008 define la Responsabilidad Social Empresarial como una visión integral de la sociedad y su desarrollo, dentro de las cuales se deben implementar las dimensiones social, ambiental y económica de las organizaciones independiente de su razón social, sector y tamaño; la calidad de vida será el resultado de un crecimiento económico y de productividad empresarial, su adopción se realiza de manera voluntaria. (10)

Para el año 2009 la International Organization for Standardization publica la ISO 26000 (6) afirmando que las empresas se reconocen como actores que tienen responsabilidad en el desarrollo económico y la globalización, lo cual ha permitido que el concepto de responsabilidad social se adopte en el mundo; deben entonces las organizaciones compartir con los stakeholders, valores éticos y todos aquellos mencionados en las guías como principios; para que una organización se considere interesada en la Responsabilidad Social deberá dentro de su estrategia contemplar



aspectos sociales y ambientales para la toma de decisiones, generando rendición de cuentas por los impactos generados ante las decisiones tomadas.

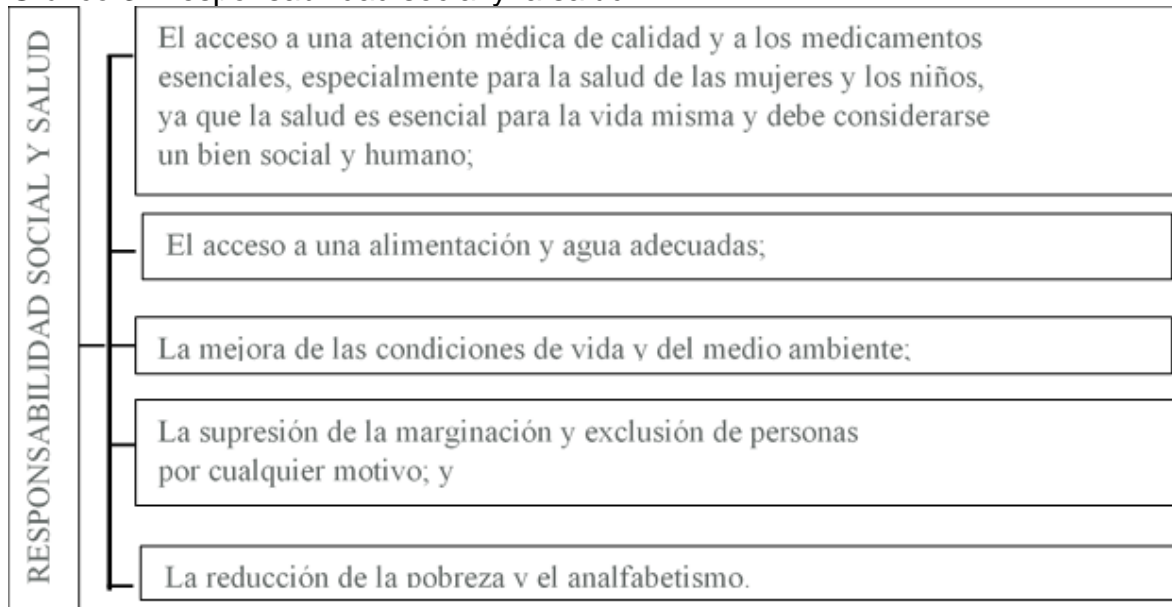
La RSE y la Salud Pública guardan una estrecha relación, así lo manifiesta la Organización Mundial de la Salud (OMS) quienes definen la responsabilidad social como “la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación “OMS, 2015”. (30)

Basado en lo anterior una entidad de salud debe basar su actuar en estándares de calidad que brinden una atención integral al individuo y sus familias cuyas premisas de atención sean la humanización, la calidad y la seguridad con un gran compromiso ético, para atender las necesidades de salud y bienestar de su entorno. Una entidad de salud comprometida con la RSE debe tener su direccionamiento estratégico orientado a esta, desde la alta dirección hasta los últimos niveles de mando jerárquicos que estén a cargo de los procesos que se ejecuten diariamente en la entidad, si bien las prácticas de RSE históricamente en las entidades han tenido un carácter “voluntario” es claro que para que se logren resultados efectivos deben estar gestionados coherentemente al interior de la entidad.

El enfoque de la RSE según Boelen (2015) en una entidad de salud se debe caracterizar por su capacidad de identificar problemas de salud actuales y futuros e implementar estrategias que los solucionen, manifestando un impacto real que superaría la expectativa de ser responsabilidad social a ser compromiso social, una entidad socialmente comprometida ha evaluado su entorno y puede orientar sus acciones y recursos a un objetivo previamente identificado, y no basado en la intuición (31)

La Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos por parte de la UNESCO para octubre de 2005, contiene, en su artículo 14, fundamentos para responsabilidad social y la salud promoviendo así el respeto a la dignidad del ser humano sus derechos y libertades en concordancia con lo promulgado en los derechos humanos internacionales, también declara que La promoción de la salud y el desarrollo social para los pueblos es un cometido esencial de los gobiernos, que comparten todos los sectores de la sociedad “Teniendo en cuenta que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social los progresos de la ciencia y la tecnología deberían fomentar las siguientes consideraciones de responsabilidad social”. (UNESCO, 2005). (32)

Gráfico 3: Responsabilidad social y la salud



Fuente: Artículo 14, Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos por parte de la UNESCO. (2005).

### ISO 26000:2010

Y un componente adicional, la Normas ISO26000: Es una guía de responsabilidad social para todo tipo de organizaciones, para que contribuyan al desarrollo sostenible a través de principios como la transparencia, la legalidad, y de materias fundamentales como los derechos humanos, gobernanza, prácticas laborales, entre otras; cuyo fin es entre otros “promover un entendimiento común de responsabilidad social”. (25).

Aunque la implementación de estas normas es voluntaria, es importante resaltar que algunos de los beneficios que se pueden lograr con dicha implementación son “la ventaja competitiva, reputación, la capacidad de atraer y retener trabajadores o miembros, clientes y usuarios, el mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados, la percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera, relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación”, entre otros.

La norma ISO orienta a las organizaciones sobre siete principios que sugiere deben ser adoptados con el fin de realizar una contribución significativa al desarrollo sostenible:

## **Principios de RSE ISO 26000:2010**

- Rendición de cuentas: concientizando a la organización a realizar un examen apropiado y responder ante la sociedad por el resultado del mismo.
- Transparencia: Siendo precisos y claros con la información.
- Comportamiento ético: teniendo como componentes la honestidad, la equidad y la integralidad como bases fundamentales en el desarrollo de su objeto social.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas: identificando a las partes interesadas, respetándolos y respondiendo a las consideraciones que pueden presentarse.
- Respeto a la ley: Siendo éste de carácter obligatorio, dando cumplimiento a todos los requisitos legales que pueden surgir en la jurisdicción donde opera.
- Respeto por la normativa internacional de comportamiento: las organizaciones deben en lo posible esforzarse por respetar las normas revisando la naturaleza de sus relaciones y actividades.
- Respeto por los derechos humanos: Reconociendo su importancia y universalidad, respetando y promoviendo los derechos establecidos.

## **Materias de RSE ISO 26000:2010**

Adicionalmente las materias hacen parte fundamental de la norma, las cuales de ser adoptadas permiten dar un enfoque holístico al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Gobernanza de la organización: Toma de decisiones para lograr objetivos propuestos.
- Derechos Humanos: Motiva a la organización a conocer normatividad sobre derechos humanos, teniendo en cuenta el compromiso que debe surgir en la protección y el respeto por los mismos.
- Prácticas laborales: Todas aquellas actividades y políticas que involucran los colaboradores de una organización, desde el cual la empresa impacta en el contexto social.
- Medio ambiente: El uso responsable de los recursos reconociendo de manera holística el medio ambiente con factores de influencia como económicos, sociales, de salubridad y ambientales.

- Prácticas justas de operación: Orientada a la conducta ética de la organización con ella misma y con las demás organizaciones e individuos.
- Asuntos de consumidores: Brindando educación e información acertada a los clientes, promoviendo así el consumo sostenible
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: La organización deberá entonces desarrollar políticas y procesos que involucren a la comunidad siendo todos parte integral del desarrollo sostenible (16)

Ahora bien, la ISO 26000, se decanta por una reconceptualización de Responsabilidad Social Empresarial: “El término "responsabilidad empresarial" significa garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa. En otras palabras, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar, al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: los trabajadores, proveedores y la comunidad de su entorno. Contribuir de forma positiva a la sociedad gestionando el impacto medioambiental de la empresa. La RSE puede aportar beneficios directos y garantizar la competitividad a largo plazo de la empresa". En otras palabras, “Consiste básicamente en conservar el éxito económico y obtener una ventaja competitiva creándose una buena reputación y ganándose la confianza de las personas que trabajan para la empresa o viven cerca de ella”. (17)

En la práctica entonces, la RSE “implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de la empresa”. (17). Según la norma ISO26000 es la responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus actividades en la sociedad, con un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad. Dentro de las dimensiones:

**Social:** Según Espitia (18) la responsabilidad implica la humanización al interior de la empresa, considerando el bienestar y desarrollo personal de sus miembros, el buen trato y el cumplimiento de la normatividad laboral.

**Ambiental:** Peralta Espinosa, Espinosa Carrion y Peralta Mocha (20) hacen referencia al desarrollo de objetivos empresariales encaminados al cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales. Implica la responsabilidad sobre cualquier tipo de daño ambiental que ocasiona la organización.

En tal sentido, “un buen comportamiento medioambiental a menudo influye en el aspecto económico. El ahorro de energía, la prevención de la contaminación, la

reducción de residuos y el reciclaje permiten a la empresa reducir sus gastos, así como cumplir la normativa medioambiental, mejorar las relaciones con la comunidad local y fidelizar aún más a sus empleados y tener más lealtad de sus clientes. Todos estos beneficios claramente contribuyen a la sostenibilidad de su empresa y su éxito a largo plazo”. (17)

Por tal motivo el cuestionario recientemente citado (ISO 26000:2010), se prevé como prácticas de RSE en materia ambiental la reducción y reciclaje de residuos, la prevención de la contaminación, las opciones sostenibles de transporte, la información medio ambiental clara y precisa sobre sus productos y actividades, entre otras.

Económica: Para Peralta Espinosa, Espinosa Carrion y Peralta Mocha (20), la dimensión interna hace referencia a que la empresa sea económicamente sustentable en el tiempo, genere utilidades y se mantenga en el mercado; la dimensión externa busca la implantación de planes económicos para el país o región, la generación de servicios útiles para la comunidad. Por su parte, Aguilera Castro y Puerto Becerra (21), señala que La responsabilidad económica consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetúe los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los inversionistas; ésta es la prioridad de las organizaciones, puesto que va ligada con su subsistencia.

Así mismo, sobre la relación de las dos últimas perspectivas abordadas sostiene que “La sostenibilidad, como elemento clave para el equilibrio social y económico, se traduce en promover beneficios a través de acciones que afirmen que se está haciendo lo correcto para construir futuro para todos. La Responsabilidad Social Empresarial busca el crecimiento económico sostenible en un contexto complejo y sensible ante el desequilibrio socioeconómico y ante las actividades económicas que causan daño irreversible al planeta”. (21)

Finalmente, algunas prácticas de RSE desde la perspectiva económica, según el cuestionario de concienciación para empresas responsables, publicado por la Comisión Europea-Dirección General de empresas (17), son el pago puntual de las facturas de los proveedores, la aplicación de políticas para garantizar la honradez y calidad en los contratos, información clara y precisa sobre las obligaciones post-venta, soluciones a las reclamaciones de clientes y proveedores, entre otras.

Stakeholders: (17) La norma ISO 26000 aconseja conocer a los grupos de interés como primer paso para identificar los aspectos en que la organización debería enfocarse con mayor detalle, detectarlos es el paso más importante para ser una empresa sostenible puesto permite identificar de manera exacta quienes serán los afectados con las decisiones que se tomen bajo cualquier contexto.

Conocer los grupos de interés o stakeholders se convierte entonces en el primer paso para iniciar el camino hacia una empresa sostenible. Saber quiénes son los grupos beneficiados o afectados por los impactos de las actividades de la empresa, permite conocer cuáles son los factores por los que se muestre especial atención. El concepto de stakeholders data de los años 60 y fue expuesto en un trabajo desarrollado por el Stanford Research Institute (28) (SRI) en el que definió los grupos de interés como “aquellos grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir”; más adelante a finales de los años 70 un grupo de investigadores de la Wharton School planteó una teoría en la que define los stakeholders como el grupo de colaboradores que contribuye a la consecución de los objetivos de la empresa o verse afectados por esta.

Freeman (1984) (29) dio a conocer la teoría de la gestión empresarial basada en los stakeholders, entre sus principales argumentos menciona aspectos como la importancia de valorar nuestras acciones en razón a los efectos sobre uno mismo, independiente del comportamiento de los stakeholders es necesario entenderlos, también menciona que la clave del éxito a largo plazo es tener una clara inspiración, de ahí la importancia de los grupos de interés y su comunicación armónica. Una empresa con una buena imagen gana la confianza de sus stakeholders lo que finalmente redundará en una gran mejora de su negocio, así lo expresa Freeman (2012) (28), quien considera que una buena reputación empresarial traerá mejor rentabilidad para los accionistas, justificando un gasto económico en mejorar dicha reputación.

En este sentido, “Existe una conexión insoslayable entre un negocio próspero y rentable y el bienestar de la comunidad que lo rodea. Muchos de los pequeños negocios son vitales para su comunidad y tienen una activa implicación en las aspiraciones y actividades del lugar. Dichas empresas se benefician de cosas como las siguientes: Unas valiosas relaciones personales y vínculos con otras empresas de la zona, una mayor aceptación y estima con el cliente; una mejor reputación empresarial, una mejor contratación y retención del personal”. (19) Según el cuestionario de concienciación para empresas responsables, publicado por la Comisión Europea-Dirección General de empresas, algunas prácticas de RSE desde la perspectiva social son el ofrecimiento de oportunidades de formación, el diálogo abierto con la comunidad, el apoyo del mercado local, el apoyo económico a proyectos de la comunidad, entre otros.

## 7. METODOLOGÍA

Con el fin de Determinar las acciones enmarcadas en Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas en Medical Home Care MHC S.A.S desde su objeto social se adoptó un instrumento que permite valorar diferentes variables en las siguientes etapas:

1. Recolección de elementos teóricos a través de referentes bibliográficos
2. Aplicación del instrumento
3. Análisis descriptivo de los resultados permitiendo relacionar los datos obtenidos para establecer conclusiones.

En consecuencia, la metodología siendo cuantitativa, es sistemática tanto en la recolección de la información, como en el posterior análisis y consecuente con esto adquiere un atributo objetivo como la resulta de la minuciosidad en la interpretación de los resultados. Así mismo, adquiere una tendencia descriptiva toda vez que, la naturaleza del fenómeno, es poco conocido, en ellos se observa y se describe, con una argumentación posterior que se decanta de los efectos de los instrumentos; aborda dos elementos sustanciales en la investigación, el primero tiene que ver con la exploración selección y análisis de documentos asociados a la Responsabilidad Social Empresarial como un todo temático, y la parte constitutiva a la salud como un enfoque concreto. De suyo entonces, la investigación cuantitativa, cuenta con las siguientes características:

Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud? El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. (40).

En contexto se puede inferir que la realidad eventualmente es diferente de la interpretación que se tiene de ella, siendo así, la composición entre un ejercicio descriptivo del fenómeno con base en el análisis documental se complementa en la versión de los actores que intervienen en el fenómeno. En ese orden, el segundo elemento sustancial se abastece en la recopilación de información que surge de la

interpretación de datos, los mismos que se alcanzan haciendo uso de instrumentos de recolección cuantificables (encuestas, etc.); al respecto a este tipo de compilación le agrega un argumento fáctico que le da integralidad a la investigación.

## 7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Del universo poblacional al que los investigadores tuvieron acceso, se tuvo en cuenta del recurso humano institucional, muestras poblacionales que representaran cada una de las estructuras en función del cargo o la actividad, cuya distribución varía sustancialmente, con base el número de empleados de cada una de las áreas. En cuanto a la población externa, los encuestados fueron elegidos en las mismas condiciones de proporcionalidad en las proporciones que muestran la tabla nro. 1.

Medical Home Care tiene un total de 62 colaboradores, la muestra se determinó según los perfiles ocupacionales de la población, siendo representativa para el estudio realizado, el muestreo se realizó con característica de MUESTREO NO PROBABILISTICO de tipo intencional. Es decir; sobre el universo poblacional se identifican unas características, que necesariamente tiene que ser inherentes a la muestra, siendo así, se establece un conocimiento previo del grupo muestral; “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.” (42)

Respecto a la muestra de externos se realizó acercamiento con la Dirección Territorial de Salud de Caldas entidad que participó con 2 encuestados, referente a Clientes/Proveedores participaron las empresas Sura, Positiva, Colmedica, Seguros Bolívar, Ambulancias Nuova cada uno con participación de 1 persona.

Tabla 1: Distribución muestra poblacional

<b>POBLACIÓN ENCUESTADA</b>	
<b>CARGO</b>	<b>NRO</b>
<b>INTERNOS</b>	
Auxiliares de Enfermería	20
Auxiliares administrativos	2



Enfermero Profesional	1
Junta Directiva	1
Medicos	2
regentes	1
terapeutas	11
servicios generales	3
asesor externo	1
<b>EXTERNOS</b>	
Clientes/Proveedores	5
Ente territorial	2

Fuente: Elaboración Propia.

## 7.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las encuestas fueron aplicadas con base en el grado de colaboración de la población, en consecuencia, algunas se efectuaron presencialmente, mientras que otras, debido al grado de dificultad fueron diligenciadas por medios digitales. La información que surgió de la recolección de datos se tabuló para iniciar análisis de los resultados.

## 7.3 INSTRUMENTOS

El instrumento contiene preguntas cerradas, la fuente será recogida en Medical Home Care S.A.S – IPS Domiciliaria de la ciudad de Manizales. La encuesta aplicada permitirá recoger datos que arrojarán información estadística la cual tendrá un tratamiento para determinar las prácticas adoptadas por el actor de la presente investigación, teniendo como referente los principios y las materias que cristalizan la Responsabilidad Social Empresarial, de las que se desprenden algunos descriptores contemplados en las Norma ISO 26000.

En tal virtud el instrumento está basado en la Guía ISO 26000:2010, instrumento guía de la relación con los Stakeholders que brinda mecanismos para dar enfoque a los principios y materias de la RSE en la empresa, adicional contiene ISO 14000 como fin para determinar componentes medioambientales y las OHSAS 18001 como componente de Seguridad y Salud en el Trabajo. Instrumentos diseñados por dos investigadores de la universidad Autónoma de Manizales.

### Descripción del Instrumento Metodológico

“ISO 26000: analiza el cumplimiento de las ISO 26000 considerando sus principales temas: los principios de la RS, reconocer la RS e involucrase con las partes

interesadas; orientación sobre las materias fundamentales; Orientación sobre la integración de la RS en la organización”. (22). Cuenta con 140 preguntas y las siguientes opciones de respuesta:

- No Cumple
- Cumple parcialmente
- Cumple totalmente (Documentado, implementado)

“ISO 14000: plantea un análisis del comportamiento de la empresa frente a los temas de compromiso con el medio ambiente”. (22), Cuenta con 14 preguntas y las siguientes opciones de respuesta:

- No Cumple
- Cumple parcialmente
- Cumple totalmente (Documentado, implementado)

“OHSAS 18001: permitió analizar las prácticas laborales y la correspondencia de estas en el marco de las normativas de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores”. (22). Cuenta con 11 preguntas y las siguientes opciones de respuesta:

- No Cumple
- Cumple parcialmente
- Cumple totalmente (Documentado, implementado)

No se tendrá en cuenta el apartado de enfoques desarrollado en el instrumento dado que no es alcance de la investigación planteada.

El instrumento mencionado tuvo valoración y modificación por un experto externo el cual recomendó incluir a cada uno de los apartes mencionados la opción: No sabe/No responde

#### **7.4 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Al analizar el Instrumento se realizó tabulación de todos los datos genéricos con resultados porcentuales, de igual manera se realizó tabulación para stakeholders internos y externos.

Así mismo se tuvo en cuenta la información rastreada y seleccionada en las fuentes secundarias, las que permitieron, posteriormente, establecer los criterios sobre los que se construye el análisis teniendo como referente la información recopilada de los resultados del instrumento y su coherencia con los aportes que la información bibliográfica pueda ofrecer.

## **7.5 COMPONENTE ÉTICO**

Según la clasificación determinada en el Artículo 11 de la Resolución No 008430 de 1993, la investigación realizada se considera sin riesgo, teniendo el concepto: “Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta” (33)

## **8. RESULTADOS Y DISCUSION**

Como ya se mencionó con anterioridad, dos aristas acompañan el desarrollo de la investigación realizada, la primera desde la exploración y consecuente análisis del material bibliográfico, como atributo de evolución del modelo de mercado, donde se vislumbra la reciprocidad como un valor necesario entre la producción y la comunidad que le provee las condiciones necesarias para su ejecución. Asimismo, y en consideración al enfoque de salud, como organización empresarial, el estudio profundiza en la injerencia del tema en esta área, desde diversas perspectivas teóricas y de implementación.

De otro lado, el componente cuantitativo el que se desarrollará a continuación, con base en la información recopilada a través de la encuesta que fue descrita en acápite anteriores y que permite determinar la aplicación de la norma ISO 26000 que protocoliza la RSE, en razón de su importancia. Así las cosas, a continuación, se evidencia los resultados de la encuesta aplicada al recurso humano que presta los servicios a la IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S y a los stakeholders de la misma (internos y externos), teniendo en cuenta que dicho resultado se puede medir el grado de adherencia de la institución a la norma mencionada.

### **8.1 RESULTADOS**

Podría presumirse en el primer análisis, desde la perspectiva de las ISO 26000, que la organización sea esta pública o privada, tiene el deber desde la responsabilidad social empresarial, de responder a la comunidad de injerencia, por sus actividades

objeto y/o por los impactos que pueda producir en ella desde todos los contextos a los que hubiere lugar en la dinámica de esa comunidad, las preguntas en tal sentido, desde las fuentes externas e internas, teniendo como referente la organización son:

- a. Rinde cuenta a los entes reguladores, por el impacto global que puedan generar en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- b. Responde por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas.
- c. Responde por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- d. Acepta su responsabilidad cuando comete errores y toma las medidas necesarias para repararlos y las acciones para evitar que se repitan.

Tabla 2: Percepción interna y externa de la rendición de cuentas.

STAKEHOLDERS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
EXTERNOS			13,27%	1,02%
INTERNOS	2,04%	4,08%	72,45%	7,14%

Fuente: Elaboración Propia.

Al respecto se toma como referente la muestra poblacional más significativa, es decir el recurso humano de la empresa, así las cosas, en la tabla 3, se puede observar que la incidencia de los índices porcentuales, recaen en el cumplimiento de los estándares de rendición de cuenta, con un 72,45%, no obstante, el 17, 55%, o no sabe o considera que la rendición de cuentas no es materializada.

Gráfico 4: Consolidado general, Rendición de cuentas.



Fuente: Elaboración Propia.

Y de los consolidados porcentuales, se evidencia, que en lo que respecta a este ítem, y persiste un consenso, toda vez que tanto el 86%, del total de personas indagadas, asume que la IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S, en sujeción a la norma ISO 26000, cumple con sus requerimientos en materia de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y a la organización de tener que responder ante las autoridades legales en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas también implica que la organización debe responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades en la sociedad. (6).

En consecuencia y según los resultados mencionados con anterioridad, se articula un deber y un hacer coherente con lo que significa disponer recursos para que este ítem se supla satisfactoriamente, por ello el 86% ratifica el compromiso, por lo menos de la entidad analizada, utilizando medios como la socialización de su gestión de manera integral (lo que incluye estados financieros, estrategias de atención, etc.). Ahora bien, en lo que hace referencia a la transparencia, contenida

en el numeral 4.3 de la versión en español de las normas ISO, se indagó sobre 7 preguntas a saber:

- a. Revela en forma clara y precisa sus políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos sobre la sociedad y en el medio ambiente.
- b. Las políticas y decisiones están disponibles y accesibles para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización.
- c. Es transparente en: el propósito, la naturaleza y la localización de sus actividades.
- e. Es transparente en la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización.
- f. Es transparente en las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.
- g. Es transparente en su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social.
- h. Es transparente en los orígenes, cantidades y aplicaciones de sus recursos financieros.
- i. Es transparente en los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- j. Es transparente en la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlás e involucrarse con ellas.

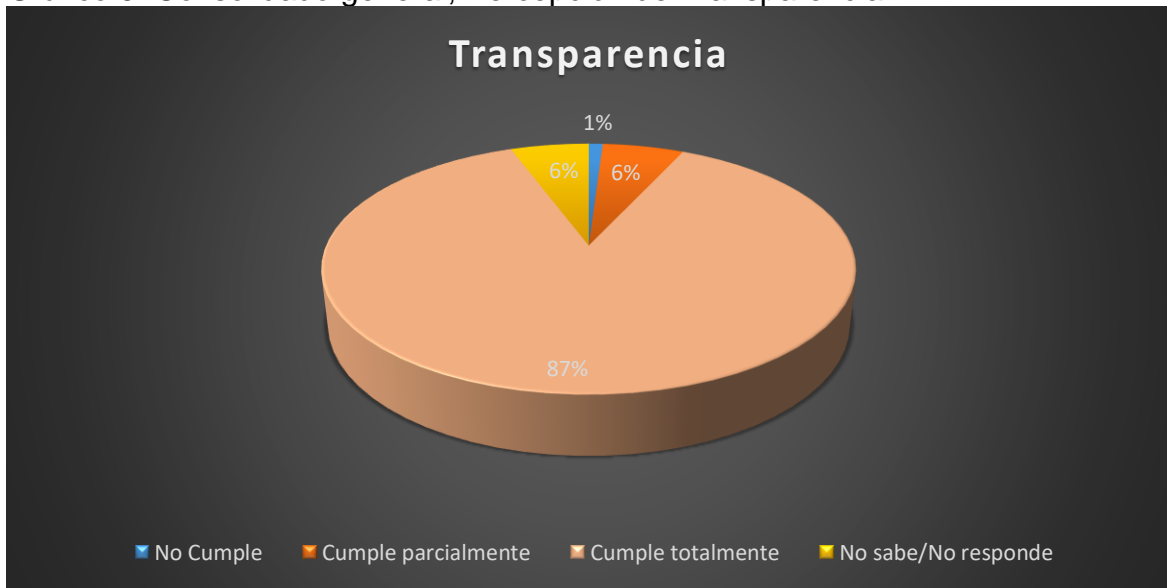
Tabla 3: Consolidado transparencia

ENCUESTADOS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
<b>EXTERNOS</b>	0%	0%	10,88%	3,40%
<b>INTERNOS</b>	0,91%	5,90%	76,64%	2,27%

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 4, indica que el consenso en materia de transparencia se mantiene, tanto en los encuestados internos como en los externos con un índice porcentual que supera el 87%, así mismo, la parcialidad del cumplimiento es una percepción coincidente en un 6% aproximadamente, ello indica los encuestados restantes (7%); o no saben, o consideran que la IPS no es transparente en su ejercicio empresarial.

Gráfico 5: Consolidado general, Percepción de Transparencia.



Fuente: Elaboración Propia.

El gráfico 5 por su parte, ratifica la tabla anterior y la con ello la percepción de quienes fungen como encuestados, en tal sentido, el 87%, del total, asumen como positiva la actitud de la empresa: “Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.” (6), atributo que afín con el estándar anterior, en el sentido de mantener la actualizada y fidedigna la información de la empresa y sobre los impactos de la misma en la comunidad.

El numeral siguiente expone en los resultados del instrumento la coherencia con los numerales anteriores, sobre todo si se concibe “el comportamiento ético” como un ejercicio en el que confluyen la transparencia y la rendición de cuentas, toda vez que la ética está íntimamente ligada a la capacidad de referenciar a los congéneres en las actividades propias con el solo propósito de considerar su bienestar. Por ello la tabla 5 ilustra, con respecto a los encuestados internos una incidencia de los índices porcentuales de cumplimiento consecuentes con los ítems precedentes.

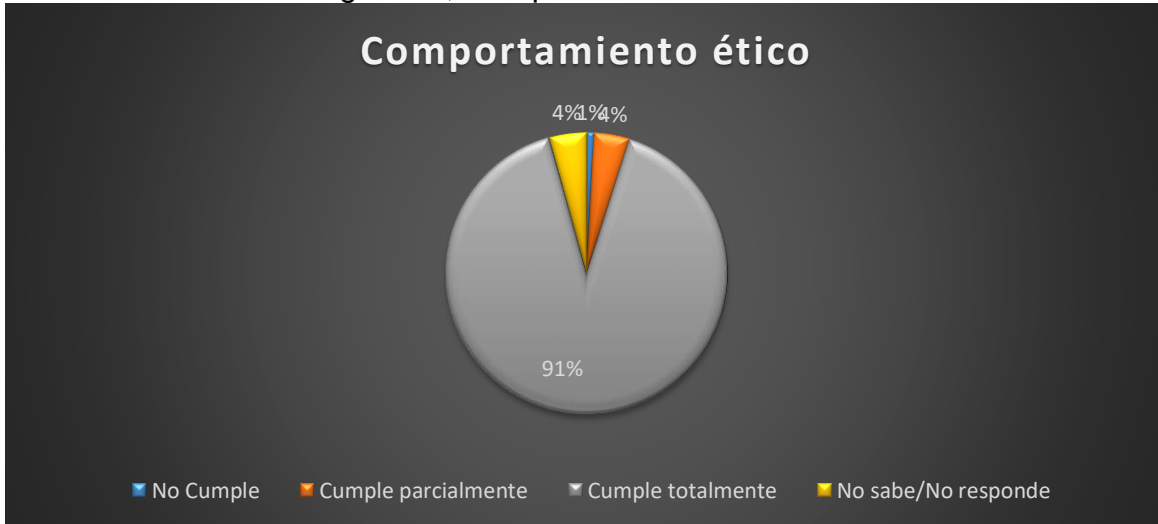
Tabla 4: Ponderado encuestados, comportamiento ético.

STAKEHOLDERS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
EXTERNOS		1,84%	11,63%	1,84%
INTERNOS	0,82%	1,84%	79,18%	3,88%

Fuente: Elaboración Propia.

Del total de los encuestados, hubo un grupo minoritario, por encima del 6% que disiente en lo relacionado con el comportamiento ético, cabe destacar, que del segmento señalado, un porcentaje superior a la mitad, parece desconocer sobre el tema.

Gráfico 6: Consolidado general, Comportamiento ético.



Fuente: Elaboración Propia.

Del consolidado total de encuestados sobre el cumplimiento del ítem en mención, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, el gráfico 6, muestra una tendencia al incremento de encuestados que reconocen el comportamiento ético, como una conducta propia del IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S, por tanto, los índices porcentuales superan en el universo de la población indagada un 90%. No obstante, la respecto de las preguntas que corresponden al numeral mencionado, se destaca el inciso d; "Fomenta y promueve el cumplimiento de normas de comportamiento ético entre sus partes interesadas." Debido que en ella hubo un consenso absoluto, tanto entre el recurso humano interno, como entre aquellos que no tienen vínculo laboral con la misma.

Del ítem expuesto por las normas ISO 26000 (Respeto a los intereses de las partes involucradas), cabe destacar la reciprocidad a la que se aludió con anterioridad, en tanto que la institución aporta a la comunidad y en sentido contrario, el asentamiento empresarial en el territorio lleva implícita una responsabilidad para con ella, que incluye por supuesto, el respeto el irrestricto a su identidad social, a su bienestar, a la dinámica que se surte en la diferencia y en las condiciones de vida de sus miembros, por tal motivo, el protocolo verifica su cumplimiento en 4 preguntas a saber:

a. Identifica a sus partes interesadas.



b. Reconoce y muestra el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responde a las inquietudes que manifiesten.

c. Reconoce que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización.

d. Evalúa y tiene en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización.

e. Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización.

f. Considera los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses se vean afectados por su decisión o actividad.

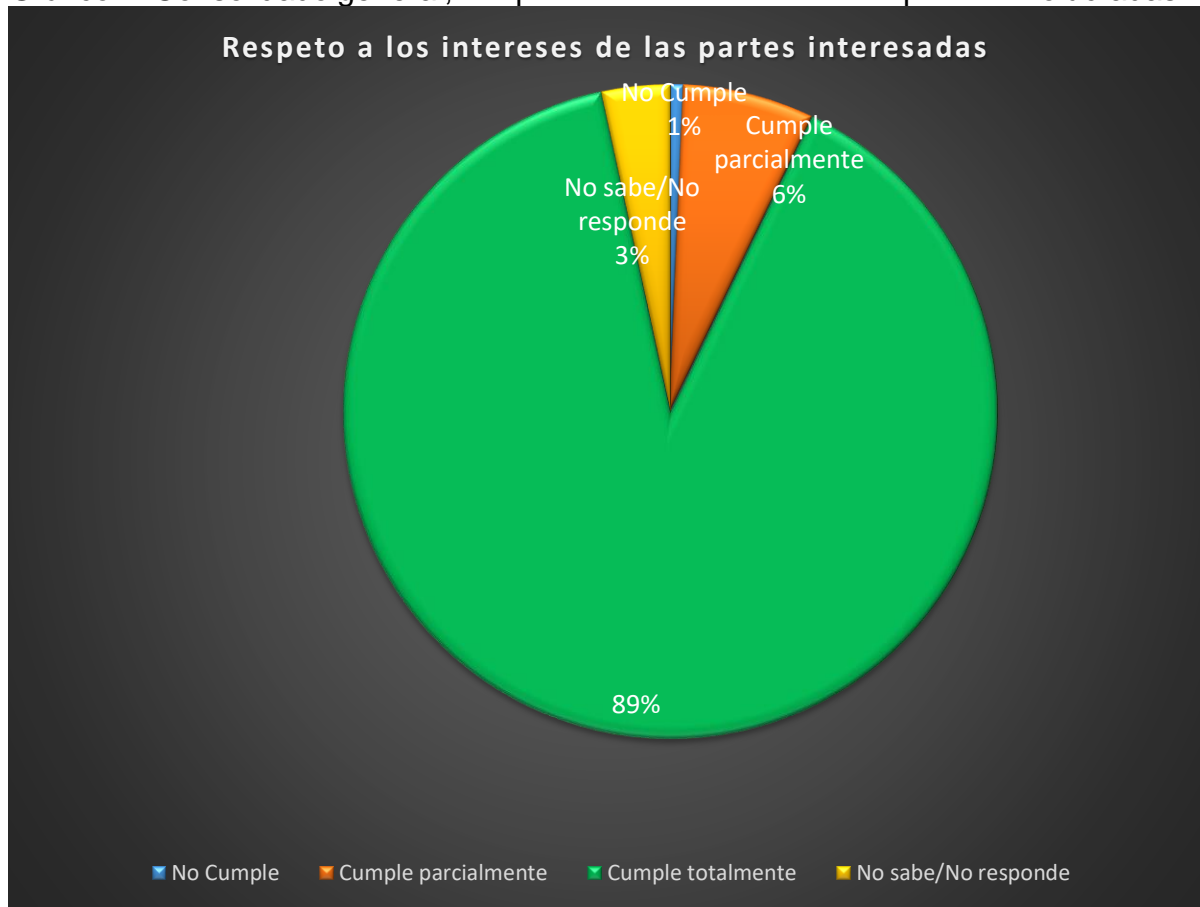
Tabla 5: Consolidado encuestados, Respeto a los intereses de las partes involucradas

STAKEHOLDERS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
EXTERNOS		0,68%	13,61%	
INTERNOS	0,68%	5,78%	75,85%	3,40%

Fuente: Elaboración Propia.

Como puede observarse en este ítem, la tendencia de cumplimiento prevalece con un índice porcentual, sin embargo, con respecto a los elementos anteriores, se observa un incremento en las percepciones contrarias anteriores, toda vez que queda un excedente porcentual que oscila en el 24% (superior a índices anteriores) que, por desacuerdo o desconocimiento, no coinciden con las percepciones positivas.

Gráfico 7: Consolidado general, “respeto de los intereses de las partes involucradas.



Fuente: Elaboración Propia.

El gráfico 7 por su parte permite evidenciar el consolidado de respuestas, con índices porcentuales significativamente superiores en cuanto al cumplimiento del estándar descrito por la norma, no obstante, con respecto a los puntos anteriormente analizados se mantiene la tendencia de inconformismo o desconocimiento, observado en el grupo de encuestados internos.

Se presume en la actividad que se inserta en una sociedad, que la adhesión a los términos legales impuesto por dicha sociedad deben ser respetados irrestrictamente en todos los órdenes; sin embargo tal atributo se incluye en el marco de las norma ISO, por cuenta de las infracciones que se puedan suscitar en los procesos productivos y comerciales y que en todo caso, van en detrimento de un conglomerado, en tal sentido este numeral lleva implícita cuatro parámetros considerados por sus creadores, como pertinentes a la hora de medir la capacidad de responder a la legislación vigente local.

Tabla 6: Resultados encuestados sobre legalidad.

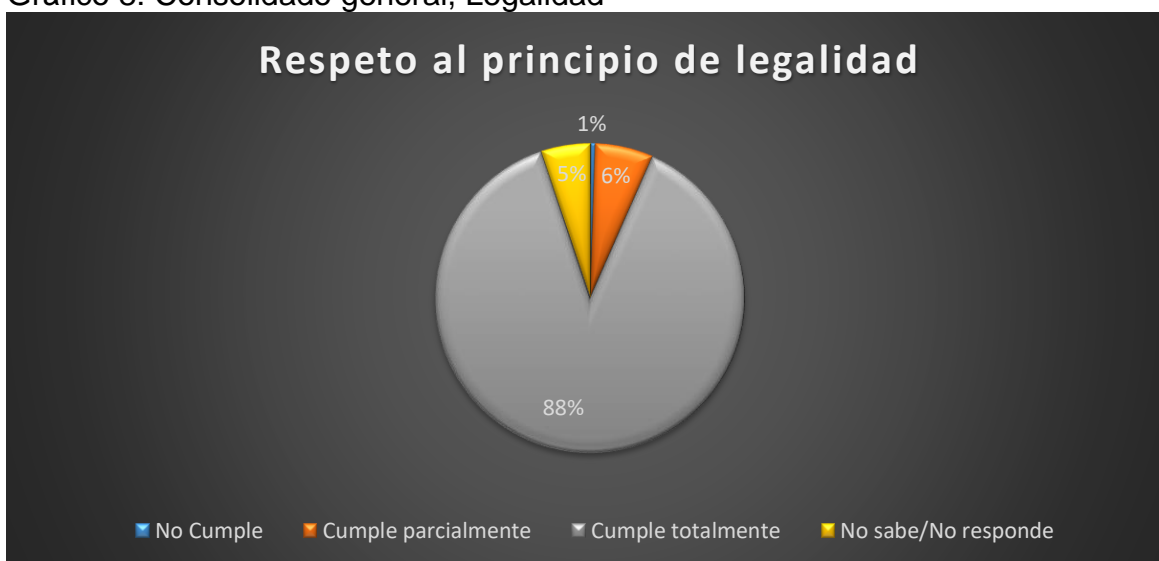
STAKEHOLDERS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
--------------	-----------	---------------------	-------------------	---------------------

EXTERNOS			13,27%	1,02%
INTERNOS	0,51%	5,61%	75,00%	4,59%

Fuente: Elaboración Propia.

Sobre la base de una presunción de legalidad, podría colegirse con consenso general frente a este planteamiento, sin embargo, como el punto anterior, si bien los índices porcentuales que indican el cumplimiento, son relativamente altos (75%), se mantiene en las cifras restantes una duda importante, no solo en quienes manifiestan no saber, sino en aquellos que consideran que la legislación o se cumple a medias o que no se cumple con índice ponderado para los tres casos de un 25%.

Gráfico 8: Consolidado general, Legalidad



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 8, como en el análisis inmediatamente anterior, muestra una tendencia que se refleja en los consolidados generales de las respuestas con una leve disminución, es decir el 88% de los encuestados considera que evidentemente la IPS, respeta el principio de legalidad, cabe anotar, que persiste un 12% que condiciona de alguna manera ese respeto.

Sobre la base de una estructura de construcción global, la institución debe sujetarse, además a los estándares internacionales, en este caso en materia normativa, en consideración a ello las ISO sostienen que “El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto a la ley contrasta con el ejercicio arbitrario del poder.” (6), y teniendo en cuenta que sobre tal premisa no debe existir prerrogativas, ni privilegios sesgados, los resultados permiten colegir otra cosa, incluso de aquella que surge

de acuerdos internacionales, habida cuenta del concepto mediante el cual la legislación obedece a una inminente necesidad de regular la conducta en los actores que conforman una sociedad.

Tabla 7: Índice de respuestas encuestados adherencia a la legislación internacional.

STAKEHOLDERS	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE TOTALMENTE	NO SABE/NO RESPONDE
EXTERNOS			13,27%	1,02%
INTERNOS	2,04%	1,02%	77,55%	5,10%

Fuente: Elaboración Propia.

Caber aclarar que, a lo largo de este análisis de resultados en tablas reseñadas, persiste como referente las respuestas de los encuestados internos, ello obedece a fines prácticos, teniendo en cuenta siendo un grupo más amplio, en este se representa una tendencia afín a ambos grupos. Con base en esto y en lo que alude a la normatividad se refiere, la tendencia se mantiene con leves oscilaciones, de escasos puntos porcentuales.

Gráfico 9: Consolidado general, Legislación internacional.



Fuente: Fuente Propia.

Si una organización acata el principio de la ley debería respetar la normatividad internacional, lo cual se evidencia en el resultado de este aparte con un cumplimiento al 91%, se evidencia un desconocimiento del 6% por parte de los stakeholders en general y un incumplimiento del 2% por parte del grupo interno, lo que resalta un desconocimiento frente a normas internacionales.

Sumado a los factores anteriores, y al margen de cualquier connotación que se tenga de la Responsabilidad Social Empresarial, el respeto indiscutible e ineludible

a los derechos, más que un estándar normativo, la premisa prevalente en cualquier dinámica que implique la relación con los congéneres es el respeto a un conjunto de derechos que por descarte es de competencia y de finalidad, entiendo esto, las normas agregan un elemento relacionado con este factor y para asegurar su cumplimiento lo condicionan a los siguientes parámetros, de obligatorio cumplimiento:

- respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;
- aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

Gráfico 10: Consolidado general, Respeto a derechos humanos.

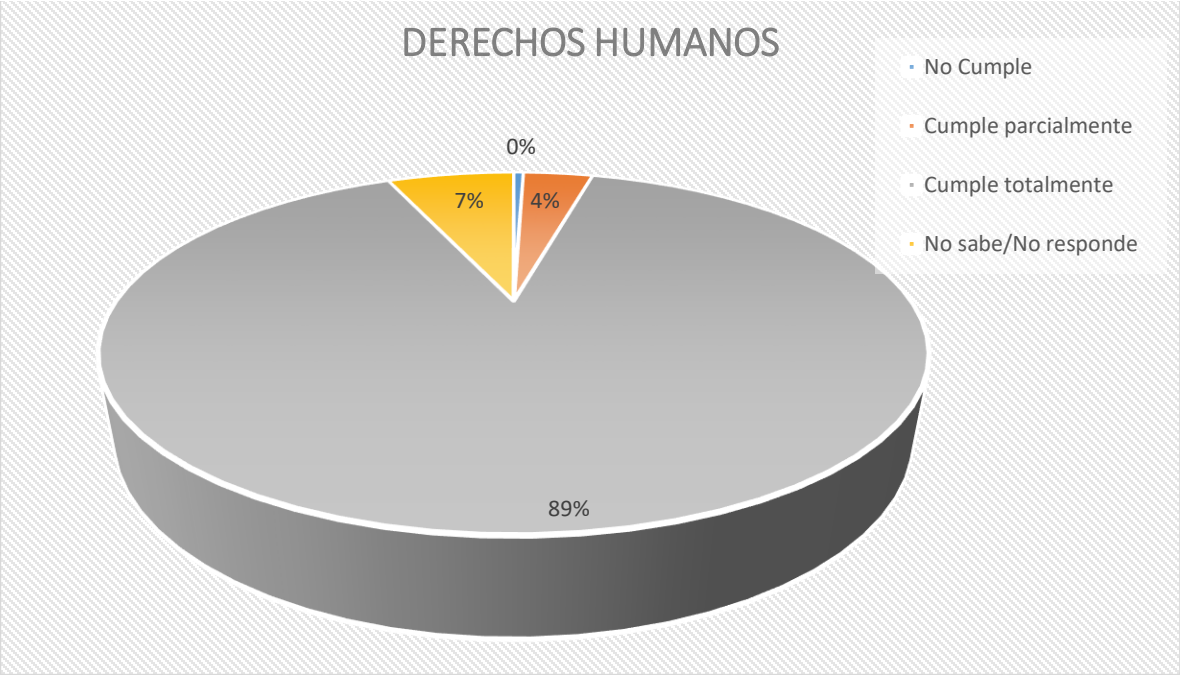


Fuente: Elaboración propia.

Pese a lo anterior y a que, entre todos los puntos desarrollados, este es el de mayor incidencia en índice de cumplimiento (98%); el 2% restante es signo de una ambigüedad que se analizará más adelante.

En lo que a las materias se refiere, un consolidado general, ilustra sobre el grado de percepción de los encuestados sobre teniendo en cuenta tres elementos en particular, teniendo en cuenta su trascendencia coyuntural, las misma, que se reflejan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, acordados en la Asamblea General de las Naciones Unidas durante la vigencia de la Agenda 2030, reunida en New York en el 2015.

Gráfico 11: Consolidado general, Cumplimiento en derechos Humanos.

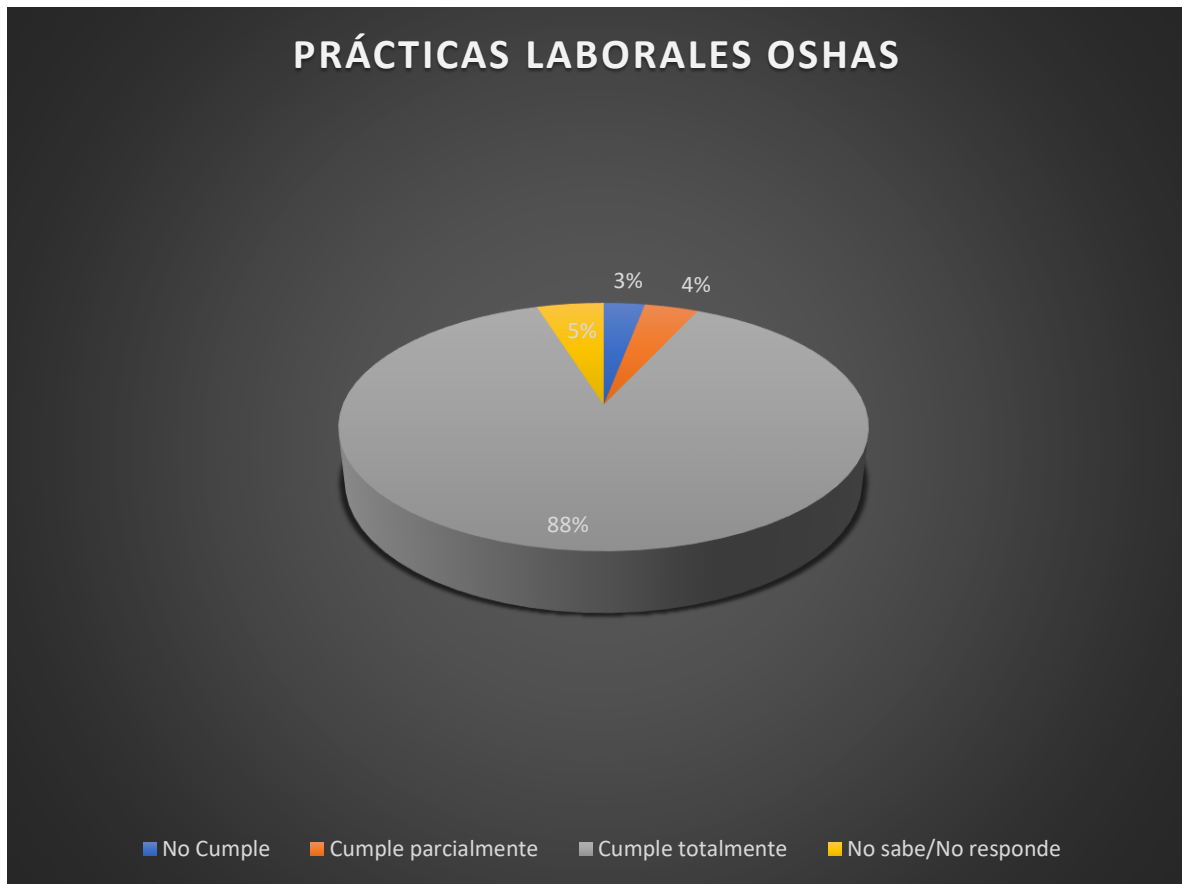


Fuente: Elaboración Propia.

En lo que a derechos se refiere, se evidencia un consenso relativo del 89%, ya que, si bien la mayoría de los encuestados percibe en la institución una cobertura de cumplimiento total, persiste una duda en cuanto a la proporcionalidad de este desempeño, la misma que se refleja en el 11% restantes de las respuestas entregadas. Ahora bien, se presume en el cumplimiento de los estándares laborales una de las principales interpretaciones de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, toda vez que es en los empleados donde descansa el desempeño idóneo.

Con base en lo anterior, las ISO 26000, contemplan un factor determinante en lo que a las materias se refiere y tiene que ver con las prácticas laborales, sujetas a las normas OSHAS, razón por la que el gráfico 12 muestra los consolidados correspondientes a los índices porcentuales de dicho factor.

Gráfico 12: Consolidado general, Prácticas laborales

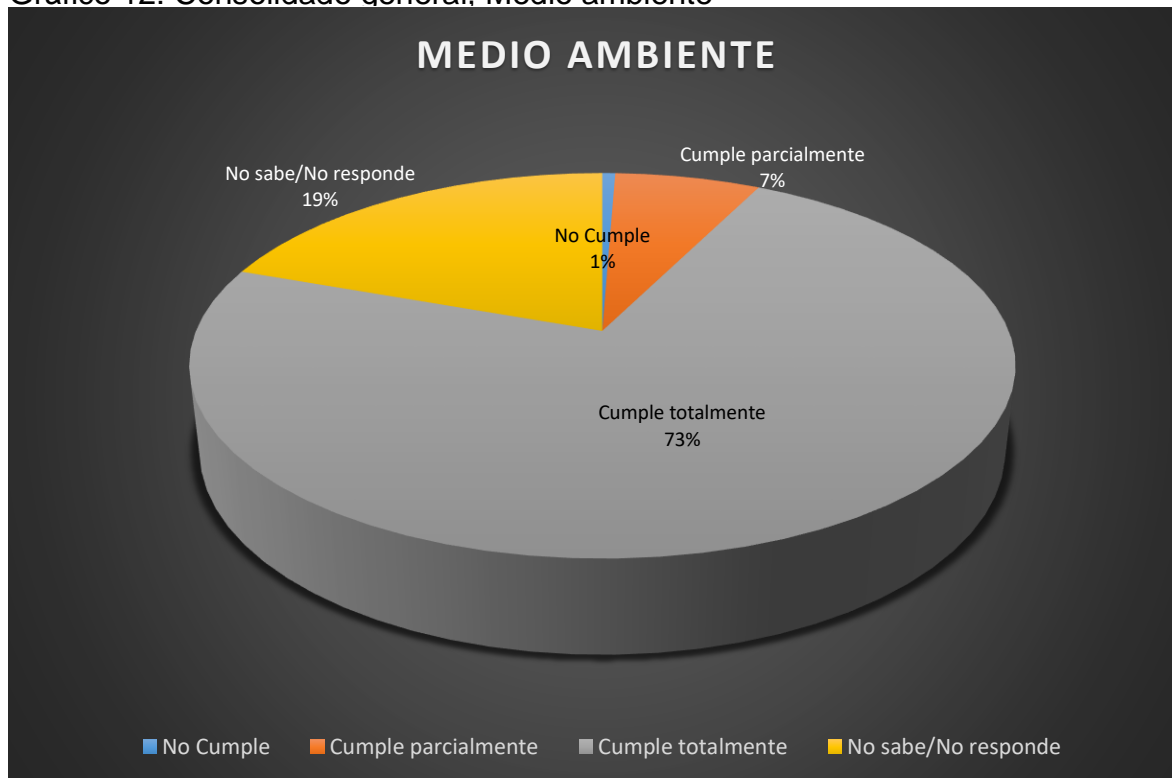


Fuente: Elaboración Propia.

Tal como en el numeral anterior, el cumplimiento, según los encuestados, tiene un índice porcentual ligeramente menor, con una observancia de las normas OSHA del 88%, y con una duda residual del 12%, es decir de un sector del encuestados en que persiste la duda en lo que a las buenas practicas se refiere. En consonancia con los elementos descritos con anterioridad, en el siguiente gráfico, quizás en uno de los factores más representativos, no solo de la Responsabilidad Social Empresarial, sino de cada uno de los elementos inherentes a la actividad humana.

Habida cuenta de las repercusiones de toda actividad humana en sus escenarios, el factor medioambiental siendo transversal, ocupa un lugar preponderante en todas aquellas acciones encaminadas a implementar los hábitos asociados a la Responsabilidad Social Empresarial, razón por la que en el grafico 13, se ilustra sobre la percepción de los encuestados, al indagárseles sobre este ítem.

Gráfico 12: Consolidado general, Medio ambiente



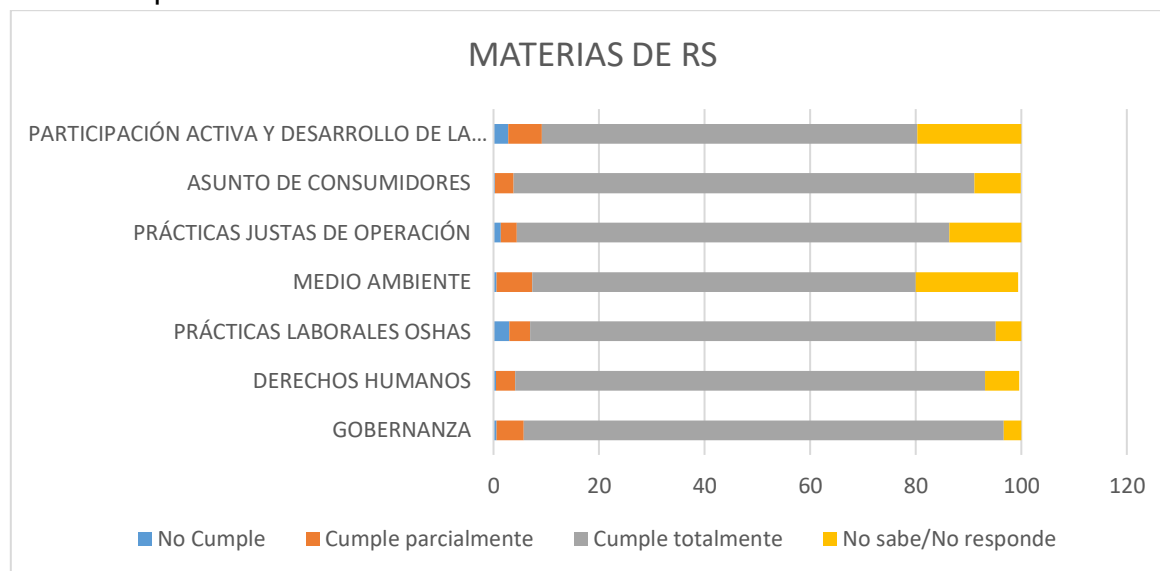
Fuente: Elaboración Propia.

A diferencia de los componentes anteriores, en el relacionado con el medio ambiente, se identifica una disminución sustancial, con una cifra inferior a aproximadamente un 15% de puntos porcentuales, hecho que permite colegir, no solo un menor interés en la institución por el cumplimiento o por lo el contrario, las emprendidas son menos reconocidas por el total de la población. En tal sentido, el 73% de los encuestados reconocen que la IPS Medical Home Care MHC S.A.S cumple a plenitud con lo que demanda la norma en lo que concierne a Medio ambiente, no obstante, el 17%, mantiene la reserva sobre ese cumplimiento. Este cumplimiento se materializa en dos sentidos, en primer lugar, la sujeción a las leyes inherentes al medio ambiente, con el énfasis que tiene la Constitución Política vigente en Colombia, de lo que se puede establecer una respuesta consecuente en el manejo control de las autoridades con respecto al tema. En segunda lugar, una responsabilidad exclusiva y propia de la actividad, amén de las acciones voluntarias en aras de velar por la conservación de las condiciones óptimas medioambientales, esto significa que la dinámica laboral, propia de la empresa en desarrollo de sus actividades, genera algún tipo de impacto medio ambiental, el mismo, que la entidad debe paliar y sumado a ello, las acciones que por cuenta propia decide emprender en favor de la sostenibilidad ambiental, de ello se deduce una obligación legal y un deber (voluntario) social; generando una perspectiva de sostenibilidad minimizando el riesgo, teniendo en cuenta que dado el objeto social de su actividad su pilar



fundamental es la preservación de la vida y la salud en condiciones óptimas. (ISO26000)

Gráfico 13: Consolidado que corresponden a las materias de Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Elaboración Propia

Tal como lo señala el gráfico 14, en lo que a las materias se refiere, algunos elementos, adquieren relevancia por los índices porcentuales mostrados en los análisis, entre los que se desatacan en su orden y según lo establecido en las normas ISO 26000: la gobernanza, los derechos humanos y las prácticas laborales, siendo los de mayor tendencia porcentual.

**Gobernanza:** Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr objetivos. Por el instrumento se resalta el aparte: Cuenta con procedimientos para mejorar las prácticas de gestión del riesgo y Cuenta con actividades de bienestar que conlleven a que sus empleados tengan compromiso con la Institución, así como amor y ganas de trabajar. Ya como se mencionó con anterioridad; el porcentaje de consenso supera el 90%.

**Derechos Humanos:** Respeto de vida, libertad, igualdad, derechos sociales, económicos, sociales y culturales...incluye el derecho a trabajar, según instrumento aplicado se reconoce: Permite a todos sus colaboradores y en todos los niveles, la libertad de opinión y expresión y Tiene establecidos lineamientos que contribuyan a garantizar el respeto por los Derechos Humanos. La materia de referencia, tiene en los encuestados índices de percepción de cumplimiento del 89%, de lo que se puede colegir como en el ítem anterior, un disenso que oscila en el 11%.

**Prácticas laborales:** Se refiere a la conducta ética de una organización en sus negocios y con otras organizaciones, ámbito de anticorrupción, comportamiento socialmente responsable y competencia justa, en el instrumento se resaltar: Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados, Asegura la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores y Se asegura de que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales de trabajo. Esta materia está relacionada directamente con las relaciones contractuales a las que la institución debe estar sujeta de manera irrestricta, con las variantes que se puedan suscitar por la misma dinámica laboral. En consecuencia, el índice porcentual en el que los encuestados coinciden en la percepción de cumplimiento alcanza el 82%, con una reserva por desacuerdo o desconocimiento que llega al 18%.

**Asunto de consumidores:** Su cumplimiento se basa en proporcionar educación e información precisa, siendo transparentes y justos para promover el consumo sostenible, se resalta en la encuesta: Tiene establecido y lleva a cabo los lineamientos, con los cuales protege los datos personales de sus clientes y no muy bien puntuado: Considera primordial en la Publicidad y el marketing los intereses superiores a los grupos vulnerables, incluidos los niños. En esta materia y en lo que a este servicio se refiere, el abordaje pasa por formación e información; ello significa que, en ambos casos, si bien existe una percepción con índices del 87%, queda un porcentaje de incertidumbre (9%), en el que no queda claro si prevalece el desconocimiento o la apatía.

**Prácticas justas de operación:** Su cumplimiento hace referencia a conducta ética de la organización para con ella y otras organizaciones, se resalta en la encuesta la no conformidad en Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa y Evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica. En este acápite necesariamente hay que abordar la pertinencia de los procesos productivos, que para el caso es necesario destacar la probabilidad de interferencia de agentes ajenos a esos procesos, de lo que los encuestados tienen una percepción de cumplimiento del 82%, índice que es ligeramente superior a la materia de prácticas laborales.

**Medio ambiente:** Prevención de la contaminación, medir, registrar e informar la reducción de la contaminación, implementar medidas orientadas a la prevención, en el instrumento se destaca por cumplir: Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados e implementa medidas de eficiencia en estos recursos y con baja puntuación: Identifica y evita la utilización de productos químicos prohibidos definidos por la ley nacional, Usa progresivamente una mayor proporción de

productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles. A propósito de prácticas medio ambientales, siendo la percepción del cumplimiento de las más bajas de todas las materias abordadas y de las que, para efectos de prácticas productivas, se establece una relación ineludible, porque la salud, y sus procesos son inherentes a una tendencia de sostenibilidad orquestada por las Naciones Unidas. No obstante, la percepción en los encuestados, oscila por el 73%

**Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Trata sobre la interacción que tiene la organización con la sociedad para contribuir al desarrollo, por el instrumento lo mejor puntuado fue Tiene establecido dentro de sus lineamientos, la forma en que se familiarizará con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad, pero no tuvieron buenas puntuaciones: Tiene alianzas con Instituciones educativas para promover la investigación y mejorar el desarrollo científico y tecnológico con enfoque hacia la comunidad local y Contribuye al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueda replicar fácilmente y tengan alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre. Al igual que con la materia medio ambiental, el tema de interacción con los escenarios de influencia, parece tener una percepción relativamente inferior (71%), en comparación con los otros elementos estudiados, y en el mismo sentido, existe una prevalencia de desconocimiento o apatía que supera el 13%.

## 8.2 DISCUSIÓN

Para efectos de responder a esta investigación y a la evaluación del cumplimiento de las normas ISO 26000, asociadas a la Responsabilidad Social Empresarial de la IPS MEDICAL HOME CARE MHC S.A.S se inferir que:

En general para los Principios de la Responsabilidad Social se evidencia un cumplimiento del 90%, seguido del no sabe/no responde del 5%, un cumple parcialmente del 4% y un no cumple del 1%. El principio con mayor cumplimiento fue el respeto por los Derechos Humanos (98%) y quien no mostro una buena percepción de cumplimiento son la rendición de cuentas (85.70%), seguida de la transparencia (87.52) y respeto al principio de la legalidad (88.25%).

Cabe resaltar que en todo el capítulo la calificación del no cumple fue aportado por los stakeholders internos, por otra parte, los stakeholders externos aprecian que la organización tiene adherencia a cada uno de los principios evaluados. Para la opción no sabe/no responde la cual tuvo un 5% de carga sobre la encuesta se evidenció de igual manera que su resultado fue aportado en su mayoría por los stakeholders internos, lo que podría significar: desconocimiento, temor a respuesta negativa o falta de interpretación a cada uno de los apartes cabe resaltar que para esta última opción los encuestados tuvieron acompañamiento por parte del equipo investigador para el desarrollo de la encuesta.

Con base en lo anterior la expectativa investigativa que tuvo lugar a la hora de abordar estudio, tuvo su origen en la inquietud que se cierne sobre la calidad, la cobertura y la idoneidad que tiene la salud como derecho, como sector productivo y como factor icónico de la representación del Estado, desde una perspectiva que en el tema ha sido muy poco explorada y que en consecuencia pareciera no tener ninguna relación, precisamente porque concebir la Responsabilidad Social Empresarial, en las instituciones, sería como redundar, sobre todo si se tiene en cuenta una u otra connotación, el bienestar es una constante.

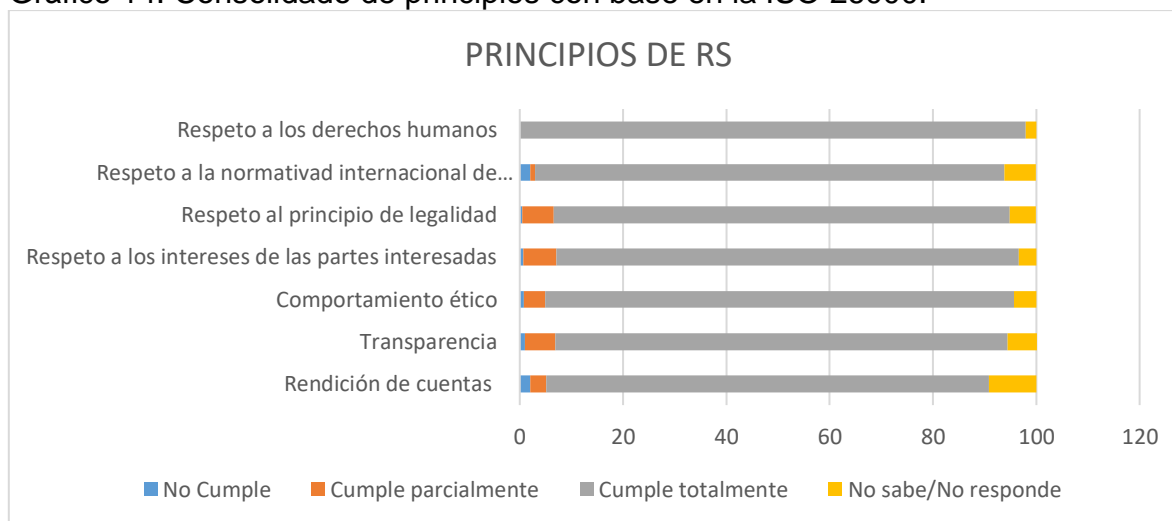
Por ello, al relacionar ambos conceptos, se puede disentir y confrontar con ello el papel que le compete a las instituciones de salud, desde su esencialidad social y bajo la égida de un gestor por antonomasia (el Estado), lo que sin lugar conduce a cuestionar el modelo social donde prevalece las condiciones de mercado, incluso para determinar la función de un servicio que fuera de toda duda se constituye en esencial, así las cosas si bien podría endilgarse una juicio de valor positivo a los consolidados como lo muestra el siguiente gráfico, también habría que decir desde le valor nominal y desde la dogmática en lo que a la salud se refiere, las cifras con los índices negativos en todas las materias, parecen adolecer de la integralidad

necesaria para que se puede hablar de un cumplimiento a la norma ISO 26000, en especial en los ítems asociados a ética y derechos humanos.

Se puede colegir entonces que persiste una tendencia al desarrollo normativo en lo factico, por lo menos desde la percepción de los encuestados, cabe cuestionar, sin embargo, que las materias asociadas al medio ambiente de un lado y a la participación activa del otro, se cierne un halito de duda sobre el papel de la IPS, de manera que, queda sobre le rasero, la necesidad de implementar estrategias que permitan desarrollar concienzudamente esto ítems y con tendencia a que los demás factores amen de mantenerse sean reforzados.

Con base en ello, se agota en los principios la necesidad de complementar los factores que inciden en la implementación integral de la Responsabilidad Social, en el sentido de fortalecer las interacciones que dan sentido a la dinámica productiva, sobre todo en un área tan importante como la salud, a propósito de ello el consolidado de principios que se erigen como la columna vertebral de un propósito que debería ser indiscutible y prioritario del organigrama, sobre todo de aquellas dedicadas a prestar servicios de salud, habida cuenta de su trascendencia como derecho fundamental.

Gráfico 14: Consolidado de principios con base en la ISO 26000.



Fuente: Elaboración Propia.

En la dinámica empresarial, al margen de la actividad, se establece una relación vinculante entre el desarrollo de la actividad y la comunidad donde dicha actividad se ejecuta, indistintamente de su objeto. Cabe destacar, sin embargo, que el interés del presente trabajo, obedeció a varios propósitos que se ajustan a la necesidad el grado de importancia con que una entidad, con el énfasis que pueda significar la prestación del servicio de salud, pueda asumir la RSE, sobre la base del

cumplimiento de unos parámetros exigidos por una norma como la ISO 26000 y con las repercusiones corporativas que puede implicar su incumplimiento.

Así que desde la perspectiva social y con base en el gráfico 12, es innegable el cumplimiento de dichos parámetros, teniendo en cuenta que hubo una relación directa con la comunidad de origen, pero también con la población objeto y cuando se hace referencia a esta población, se incluye a quienes está dirigida la atención, a los empleados, desde el cumplimiento irrestricto de las condiciones contractuales, pero también, asegurando una condiciones óptimas, para que su desempeño sea idóneo, de suyo porque con esto, repercute en la calidad del servicio y en las relaciones exógenas que la empresa pueda tener.

Sumado a lo anterior y como queda reflejado en el gráfico 11, el medio ambiente es quizás una de las materias de mayor debilidad en los que concierne a materias de Responsabilidad Social pueda cumplir, esto por los resultados obtenidos y tomando como referente las otras materias, es la que muestra resultados más débiles, dado que, según la percepción de los encuestados en su ponderado, su grado de cumplimiento apenas sobrepasa el 73%, detalle de mucha importancia, sobre todo si se tiene en cuenta que en medios académicos se contemplan análisis de la norma ISO 26000 en relación con la agenda 2030 desarrollada en el marco de la Asamblea General de las Naciones reunida en New York en el año 2015, con el fin de implementar 16 Objetivos de Desarrollo Sostenible, de los que los países miembros deben contemplar.

**ODS 8** – Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos  
Cuando la productora argelina de bebidas NCA Rouiba puso en marcha la implementación de la norma ISO 26000, el bienestar de los empleados era el área clave. En asociación con sindicatos y representantes de los trabajadores, desarrollaron un nuevo marco relacional con los empleados para prevenir la discriminación y promover el bienestar, y actualizaron los contratos con sus proveedores insistiendo en que estos también lo hagan. «La responsabilidad social no es solo un proceso interno; requiere la acción dinámica y colectiva de organizaciones de distintos sectores y regiones». (41)

Un ejemplo que contribuye a ilustrar sobre la importancia de referenciar desde la dinámica productiva, la adopción de herramientas que integren entre otros insumos los Objetivos de Desarrollo Sostenible que siendo compatibles con la Empresa se incorporan a los principios y las materias de la norma ISO 26000.

...el Apartado 6.7.3.2 de ISO 26000 en la materia fundamental «Asuntos de consumidores» contribuye al ODS 12 (Producción y consumo responsables): «Al comunicarse con los consumidores, una organización debería proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable» (41).

Y aquí se hace necesario llamar la atención, sobre la máxima relevancia que tienen los stakeholders, en relación con una actividad productiva específica sobre todo si se tiene en cuenta que la industria, los servicios y el comercio tienen todos, un fin social en sí mismos, toda vez que van dirigidos a abastecer necesidades o deseos del ser humano, directa o indirectamente, además desarrollados dentro de un entorno, son inevitables las repercusiones en un medio social.

## 9. CONCLUSIONES

Surge en la investigación un interrogante que se surge en su desarrollo, esta tiene que ver con la perspectiva de la Responsabilidad Empresarial, como una cultura ineludible e irrestricta, en los empresarios y en las instituciones en general, dimensionando con ello la capacidad de restaurar o redinamizar el tejido social con base en lo aportes de sus organizaciones, destacando con ello las normas ISO 26000, como un insumo que provee una hoja de ruta indispensable en las acciones que se piensen concebir, en razón de lo cual, las inferencias que surgieron, adquieren relevancia. En lo que a los principios se refiere se pudo concluir que:

1. **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Dado el porcentaje de percepción general 86% se evidencia una discrepancia en el ítem de no cumplimiento dado por los stakeholders internos y la selección de no sabe no responde sobre el apartado: "Rinde cuenta a los entes reguladores, por el impacto global que puedan generar en la sociedad, la economía y el medio ambiente." Y "Responde por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas."

2. **TRANSPARENCIA:** Cumplimiento general del 87%, el no cumple fue dado por los stakeholders internos y la selección de no sabe no responde por los stakeholders internos y externos. Existe por lo tanto una discrepancia en la percepción de transparencia institucional.

3. **LEGALIDAD:** Percepción general del 88%, la selección de no sabe no responde es significativo con un 5,5% aproximadamente, de lo que se puede colegir un consenso que se ve levemente opacado con ese porcentual, el mismo que apunta en dos sentidos, la duda la puede generar el desconocimiento de las políticas de la empresa se refiere o, por el contrario, la duda se cimienta en el escepticismo por conocimiento de hechos o eventos que reniegan de dicha legalidad.

En ese orden de ideas, en lo que respecta a las materias, el desarrollo de los instrumentos y sus resultados sobre la percepción de los encuestados permite colegir lo siguiente:

1. **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD:** si bien los resultados en los instrumentos supera en sus consolidados en el 80% de percepción de este ítem, aun no son claras las estrategia que dinamizan tanto la participación como el consecuente desarrollo de la comunidad, en tal sentido se hace necesario la difusión de las políticas que en materia de protección a los animales tiene planteada la empresa.

2. **PRÁCTICAS LABORALES:** Se evidencia una inconformidad generalizada por los stakeholders internos al sentir que no existe una compensación justa, lo cual está ligado al tipo de contratación que tiene el personal, esto aunado al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, muestra que los colaboradores no sienten salario emocional o incentivos. Cabe aclarar sin embargo que los índices porcentuales de



este ítem, obedece a la concepción de prácticas laborales, asociadas a la remuneración salarial convencional y el pago de las obligaciones de ley.

3. MEDIO AMBIENTE: La salud y el medio ambiente se encuentran estrechamente relacionados, la IPS MHC a pesar de tener cumplimiento en la normatividad por manejo de residuos, se queda corto en otros ítems que serán considerados en las recomendaciones, de lo anterior se puede concluir una percepción que se nace en del desconocimiento en lo que se destaca exclusivamente el factor mencionado con anterioridad, pese a ello el índice porcentual del 73%, es de los más bajos de todos los elementos analizados.

4. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: Los líderes deben asegurarse de ser un ejemplo anticorrupción. Podría ser la premisa obre la que se conjeture al respecto de las “prácticas justas”, en tanto que si bien los estados financieros se permean en su publicidad, no siempre se ajustan a la realidad, ni de la empresa, ni de la incidencia que esta pueda tener en los usuarios, en los empleados y en la comunidad.

5. GOBERNANZA: al respecto se alude en la gobernanza a una interrelación armónica entre dos elementos de una misma comunidad, entendiendo por armónica, aquellos atributos en esa relación que la hacen reciproca en las partes y de las partes; es decir, en el fenómeno materia de análisis, el 91% de la percepción da cuenta de un alto grado de conformidad que los encuestados en lo que le compete a la entidad aportar.

En síntesis, existe un consenso de las entidades en general; sobre la importancia y las políticas que coadyuvan al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial; y en términos de formalidad, no solo por las leyes, que de alguna manera se convierten en medio de presión, sino por la proliferación de información que como campaña mediática, apremia a una especie de conciencia colectiva y racional, sobre la ingente necesidad de fortalecer el tejido social, por supuesto a través de lo que se podría denominar las buenas prácticas en Responsabilidad Social, pero no como una acción filantrópica en aras de sublimizar una imagen institucional.

No obstante, en este recorrido, pese a los resultados que en un consolidado aproximado superan el 85%, la apreciación de los investigadores tiene que ver con una sutil percepción de que algunos aspectos que son decisivos en este desarrollo de las pautas asociadas a las prácticas de RSE, queda un vacío que difícilmente podrá suplirse en otras instancias o en organizaciones, cuyos objetos productivos sean diferentes, en especial, porque el servicio de salud en su misma esencia una responsabilidad social implícita, por la que estas deben responder; de otro lado porque en las pautas concebidas por las normas ISO 26000, si bien se gesta una inminencia en su implementación, las realidades particularísimas de las empresas, pareciera que existe una desconexión entre una realidad social y la institución (cualquiera sea), en el sentido de que el vínculo siendo innegable e irrompible, con

un medio social, al que se le debe ciertas consideraciones, las mismas que se deben reflejar en las acciones que propendan por un equilibrio real.

En tales circunstancias y según lo que se deduce en el marco teórico el resultado de la investigación está muy cercano a lo que exponen algunos estudiosos del tema de Responsabilidad social y es que las entidades de salud se consideran socialmente responsables por la naturaleza de su actividad, pero cuando en ejercicios académicos como la presente investigación se confronta con la guía ISO2600 se evidencia ausencia de algunos aspectos que permiten determinar un proceso integro de RSE. Es decir, la integralidad que debe acompañar ejercicios de esta catadura, se quedan cortos, no solo en lo que compete a las empresas, sino al verdadero alcance de los beneficios su aplicación, como una política intransigible

Por tanto, para MHC el trabajo de investigación sirvió para que sus socios generarán un mayor interés en la RSE, puesto se asumía que la empresa era socialmente responsable, pero al conocer la guía ISO26000 se identificaron brechas y procesos que aún no se encuentran implementados en la organización, también permitió conocer la percepción de sus colaboradores identificando falencias en algunos procesos administrativos de la empresa, mejorar continuamente es una labor que ya realiza MHC con iniciativas de ser una Empresa Socialmente Responsable.

## 10. RECOMENDACIONES

Varios elementos confluyen para que una organización trascienda en su identidad y en el objeto de su actividad, entre esos elementos el recurso humano, como cliente interno y desde la relación contractual que se establece entre unos y otros y que de ninguna manera se debe agotar en las retribuciones económicas, sino en el bienestar integral de los trabajadores; presumiendo con ello que esta integralidad de bienestar es constituye en un atributo que es garantía de éxito institucional. En ese orden de ideas la recomendación tiene que ver con una atención perentorio integra, e integral desde todos los factores que coadyuven al bienestar de los clientes internos.

De otro lado, la premisa sobre la que se plantea un equilibrio organizacional, tiene que ver con la adopción de políticas organizacionales tendientes a favorecer el desarrollo sostenible, para ello es indispensable tener entre otros insumos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, propuestos en la Asamblea General de las Naciones Unidas, reunida en New York en el 2015, y que contienen una serie de propuestas de mejoras de las condiciones sociales, en función de una actividad y de un territorio y que son las que de alguna manera llevan implícitos los protocolos de la norma ISO 26000.

Se sugiere a MHC iniciar un proceso de socialización y mayor difusión sobre la rendición de cuentas que realiza a las entidades gubernamentales y a sus colaboradores teniendo en cuenta que adoptando la RSE podrá generar este proceso a través de medios de comunicación. La Rendición de cuentas genera impactos positivos para la organización entre ellos el Good Will.

Se le recomienda a MHC que realice una divulgación clara, precisa y razonable acerca de políticas y decisiones que toma la empresa y que puede afectar su entorno social y medioambiental. Este principio es muy importante para las organizaciones que adopten o no la RSE, teniendo en cuenta que se evidencia ausencia de conocimiento por parte de los stakeholders internos quienes no perciben una transparencia total en la organización ante sus decisiones y la información suministrada.

La información de la organización debería estar disponible y accesible para aquellas partes interesadas. La información suministrada a las partes interesadas según la ISO26000 debería estar alineada con el objeto y la naturaleza de la empresa, la manera en que se toman las decisiones y sus posibles impactos, normas sobre las cuales se evalúa el desempeño laboral y organizacional y origen de recursos financieros.

Se sugiere a MHC realizar difusión de los criterios de legalidad que cumple para operar como prestador de servicios de salud, el desconocimiento de los stakeholders en general aporta al no sabe no responde. El cumplimiento de los indicadores establecidos por el Ministerio de salud y que deben ser reportados a los entes deberían ser socializados con el personal de la institución, teniendo en cuenta que pueden instaurar planes de mejora que involucre a los colaboradores en general.

Se sugiere a la empresa hacer alianzas estratégicas con entidades de educación e investigación que contribuyan al fortalecimiento académico de la organización mediante proyectos productivos que impacten no sólo a la plataforma estratégica de MHC sino a también a la sociedad en general.

Se sugiere a la empresa reconocer la importancia de brindar un empleo seguro dando pasos necesarios para asegurar condiciones de trabajo que cumplen con las leyes proporcionando condiciones dignas, impactando de manera positiva la calidad de vida de los colaboradores. Según los datos obtenidos en la valoración de Prácticas Laborales donde este factor se destaca por algún grado de inconformismo laboral, en lo que a estabilidad y garantías laborales se refiere.

La adecuada inducción hace parte del plan de mejoramiento que la empresa podría adoptar de implementar la RSE, teniendo en cuenta que dependiendo del tipo de contrato el personal deberá asumir el costo de los implementos de protección personal y otros gastos inherentes a la prestación del servicio, esto dada la inconformidad depositada en la encuesta que los stakeholders manifiestan.

El SGSST bajo el criterio del Comité Paritario de Salud es un apartado importante a trabajar en la organización, teniendo en cuenta que es un requisito legal de obligatorio cumplimiento; debe ser conformado por los colaboradores y se evidencia desconocimiento de este criterio en la encuesta realizada. Dentro de todas las actividades de sistema de gestión se deben incluir los trabajadores independientes del tipo de contrato que tenga el personal. Considerar ampliar el alcance medio ambiental a través de una política que estime el uso de los recursos y el impacto que puede generar en la sociedad.

Deben capacitar y hacer que sus empleados tomen conciencia respecto a la corrupción, la remuneración justa y apropiada permite asegurar avances en esta materia. La capacitación a los stakeholders sobre la toma de conciencia respecto a la participación política responsable para manejar de manera correcta el conflicto de intereses. Las prácticas sanas de contratación y operación de la mano con la normatividad vigente en lo referente a lavado de activos y financiación del terrorismo permite promover una competencia justa, estimulando la eficiencia en el contexto social que opera MHC. Adoptar sanas prácticas de competencia que permitan un desarrollo sostenible para la organización y para la sociedad en general.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Atehortúa Hurtado, FA. Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la Racionalidad técnica, Revista Escuela de Administración de Negocios, págs. 125 – 139. 2008. Disponible en: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/download/433/428>.
2. Europea C. Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. [Online].; 2001 [cited 2020 Agosto. Available from: HYPERLINK "<https://observatoriosc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/>" <https://observatoriosc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/> .
3. Salud Md. Acreditación en Salud. [Online].; 2016 [cited 2020 Agosto. Available from: HYPERLINK "<https://acreditacionensalud.org.co/responsabilidad-social-empresarial/>" <https://acreditacionensalud.org.co/responsabilidad-social-empresarial/> .
4. ICONTEC. Acreditación en Salud. [Online].; 2016 [cited 2020 Agosto. Available from: HYPERLINK "<https://acreditacionensalud.org.co/responsabilidad-social-empresarial/>" <https://acreditacionensalud.org.co/responsabilidad-social-empresarial/> .
5. F V. ¿Por Qué La Responsabilidad Social Empresarial No Es Todavía Transformadora? Una Aclaración Filosófica. Andamios. 2020; 17(42, p 309-333. 25p).
6. Camacho Kurmen JA CKV. Enfoque de la responsabilidad social empresarial en las pymes vinculadas al sector salud de la zona suroccidente de Bogotá. Signos. 2017 Enero: p. 31-44.
7. Ana María Correa Díaz AVA. <https://www.researchgate.net/>. [Online].; 2016 [cited 2020. Available from: HYPERLINK "[https://www.researchgate.net/publication/316354299\\_Responsabilidad\\_social\\_y\\_etica\\_medico-sanitaria/fulltext/58fc1ab90f7e9ba3ba527f44/Responsabilidad-social-y-etica-medico-sanitaria.pdf](https://www.researchgate.net/publication/316354299_Responsabilidad_social_y_etica_medico-sanitaria/fulltext/58fc1ab90f7e9ba3ba527f44/Responsabilidad-social-y-etica-medico-sanitaria.pdf)" [https://www.researchgate.net/publication/316354299\\_Responsabilidad\\_social\\_y\\_etica\\_medico-sanitaria/fulltext/58fc1ab90f7e9ba3ba527f44/Responsabilidad-social-y-etica-medico-sanitaria.pdf](https://www.researchgate.net/publication/316354299_Responsabilidad_social_y_etica_medico-sanitaria/fulltext/58fc1ab90f7e9ba3ba527f44/Responsabilidad-social-y-etica-medico-sanitaria.pdf) .
8. ISO. iso.org. [Online].; 2010 [cited 2020. Available from: HYPERLINK "<https://www.iso.org/obp/ui/es/>" "<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:6>" <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:6> .

9. ANDI. ANDI. [Online].; 2019 [cited 2020 septiembre. Available from: HYPERLINK  
"http://www.andi.com.co/Uploads/PAPER%20PANORAMA%20DE%20LA%20GESTION%20SOCIAL%20DE%20500%20EMPRESAS%202019.pdf" http://www.andi.com.co/Uploads/PAPER%20PANORAMA%20DE%20LA%20GESTION%20SOCIAL%20DE%20500%20EMPRESAS%202019.pdf .
10. Casalles LM. La Investigación colombiana en Responsabilidad Social Empresarial: una aproximación a su estado, aportes y tendencias". 2015. Trabajo de grado para optar a título de Magister.
11. ICONTEC. emcali. [Online].; 2008 [cited 2020. Available from: HYPERLINK  
"www.emcali.com.co" www.emcali.com.co .
12. Acosta YCyAAM. Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. SCIELO Analytics. 2018 Diciembre; 39(3).
13. Morales Mendez J.D GBCJMOJF. Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades Promotoras de salud - Régimen Contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. Cuidarte. 2014 Abril; 5(633-43).
14. Ferré-Pavia C, Tambra CH. La información accesible sobre RSE en Sudamérica en los campos de la Universidad, la Administración y las Empresas. Revista Universidad Empresa. 2018 Diciembre; 20(35).
15. González YYA, Robaina DA. Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial bajo un modelo de lógica difusa compensatoria. Ingeniería Industrial. 2015 Enero; 36(1).
16. Ordoñez MdCP, Mendez JDM. Revisión de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en Colombia. 2015..
17. López PAP. Determinación de las brechas estructurales en la integración. 2018. Trabajo de Maestría - Repositorio de la Universidad Autónoma de Manizales.
18. ISO. ISO. [Online].; 2014 [cited 2020 Agosto. Available from: HYPERLINK  
"https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\_sp.pdf" https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\_sp.pdf .
19. Europea C. Mundopymeabm. [Online]. [cited 2020 Agosto. Available from: HYPERLINK  
"http://mundopymeabm.org.mx/pdf/IntroduccionResponsabilidadSocialEmpresas.pdf"

<http://mundopymeabm.org.mx/pdf/IntroduccionResponsabilidadSocialEmpresas.pdf> .

20. Cubillos AAE. La Responsabilidad Social Empresarial como elemento estratégico en las MyPymes Colombianas. Ingeniería Industrial. 2015 Abril; 36(1).

21. Aciamericas. Aciamericas. [Online]. [cited 2020 Septiembre. Available from: HYPERLINK "[https://www.aciamericas.coop/IMG/questionnaire\\_es.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/questionnaire_es.pdf)" [https://www.aciamericas.coop/IMG/questionnaire\\_es.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/questionnaire_es.pdf) .

22. Perez Espinoza MJ, Espinoza Carrion C, Peralta Mocha B. La Responsabilidad Social Empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Cienfuegos. 2016 Mayo; 8(3).

23. Aguilera Castro APBDP. Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento & Gestión. 2012 Mayo; 16(32).

24. Arboleda CMSySMR. Determinación de brechas estructurales para la integración de la Responsabilidad Social en una empresa del sector BPO de la ciudad de Manizales. 2016. Trabajo de investigación para obtener el título de Maestría en Administración de Negocios, MBA Cohorte VIII.

25. Pardo Martínez CI, Cortes Cruz J, Tarazona Moreno NP, Ortiz Cardenas J. Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000:2010 (responsabilidad social), en los principios de direccionamiento estratégico en la Fundación Hospital San Carlos. 214. Repositorio Universidad del Rosario.

26. Prada RL, Gutiérrez MFC. Factores de éxito en el programa de responsabilidad social empresarial (rse) para el Sector Salud, aplicación de la Norma ISO 26000 en la IPS Fundación Cardio Infantil. 2016. Repositorio: Universidad del Rosario.

27. Cala AR. Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña. 2017. Repositorio Universidad de Lleida.

28. Freeman E. bbvaopenmind. [Online].; 2016 [cited 2020 Noviembre. Available from: HYPERLINK "<https://www.bbvaopenmind.com/articulos/la-gestion-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputacion/>" <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/la-gestion-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputacion/> .

29. Freeman RE. Strategic Management: A Stakeholder Approach. 2010th ed. Boston: Pitman Publishing Inc; 1984.

30. OMS. who.int. [Online].; 2015 [cited 2020 Noviembre. Available from: HYPERLINK "http://www.who.int/es/news-room/27-06-2017-joint-united-nationsstatement-on-ending-discrimination-in-health-care-settings" <http://www.who.int/es/news-room/27-06-2017-joint-united-nationsstatement-on-ending-discrimination-in-health-care-settings> .
31. Boelen C. Improving the Impact on Health: The Social Accountability Approach. Texto y Contexto. 2015; 24 (3).
32. Unesco. Portal Unesco. [Online].; 2005 [cited 2020 Noviembre. Available from: HYPERLINK "http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\_ID=31058&URL\_DO=DO\_TOPIC&URL\_SECTION=201.html" [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=31058&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) .
33. Salud Md. Ministerio de Salud. [Online]. [cited 2020. Available from: HYPERLINK "https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF" <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF> .
34. Inés PMC, Cortes Cruz J, Tarazona Moreno NP, Ortiz Cardenas J. Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000:2010 (responsabilidad social), en los principios de direccionamiento estratégico en la Fundación Hospital San Carlos. 2014. Repositorio Universidad del Rosario.
35. Atehortúa Hurtado, FA. Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la Racionalidad técnica, Revista Escuela de Administración de Negocios, págs. 125 – 139. 2008. Disponible en: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/download/433/428>.
36. Vergara, MP. y Vicaría, L. “Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial”. Trabajo de Grado para optar por el título de Comunicador Social. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación Social y Lenguaje. 2009. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>
37. Pereira Pérez, Z. Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta Revista Electrónica Educare, vol. XV, núm. 1, enero-junio,



2011, pp. 15-29 Universidad Nacional Heredia, Costa Rica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>.

38. De la Maza, LM. Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. Teología y Vida, Vol. XLVI (2005), 122 – 138.

39. Hernández Contreras F MJSHGJBCJGRP. Propuesta de Modelo de la Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la Percepción del Cliente, en la PyMES de Nuevo Laredo, Tamaulipas. Revista Daena (International Journal of Good Conscience). 2018 Noviembre: p. 165-81.

40. Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de Investigación. Sexta Edición. Editorial McGrawHill. Mexico D. F. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

41. Organización Internacional de Normalización. (2018). Contribuyendo a los objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con las ISO 26000. Secretaría Central de ISO. Chemin de Blandonnet. Ginebra. Recuperado de: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf).

42. Otzen, T. y Manterola; C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Revista International Journal of Morphology. Volumen 35. Número 1. Sociedad Chilena de Anatomía. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.