

**PROGRAMA DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN
ANDRES E.S.E EN EL MUNICIPIO DE TUMACO**

**JOHANNA KATERINE RODRIGUEZ RODRIGUEZ
MARIA ARELLIS SEVILLANO CASTILLO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**PROGRAMA DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL
SAN ANDRES E.S.E EN EL MUNICIPIO DE TUMACO**

**JOHANNA KATERINE RODRIGUEZ RODRIGUEZ
MARIA ARELLIS SEVILLANO CASTILLO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. NELSON ARMANDO MORA GÓMEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2010**

*“No existen empresas exitosas en sociedades fracasadas”
(Schmidheiny en Valor Sostenible 2004)*

“Las ideas y conclusiones aportadas en el presente trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autoras”

Artículo primero del acuerdo numero 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Asesor

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Marzo del 2010

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de vivir y encontrar en nuestro camino a personas que nos apoyaron a lo largo de toda nuestra carrera.

A nuestros padres por ser nuestros guías y ser el apoyo en todos nuestros proyectos, a ellos gracias y que Dios los bendiga hoy y siempre.

A nuestro querido asesor, profesor Nelson Armando Mora Gómez, quien nos brindo su apoyo incondicional y confianza plena para el desarrollo de esta investigación, a él infinitos agradecimientos por su paciencia y colaboración y por haber compartido toda su experiencia para sacar adelante este proyecto.

A todos los profesores que durante el transcurso de la carrera compartieron sus conocimientos y experiencias para formarnos.

A nuestros compañeros de estudio, por su apoyo en las situaciones difíciles y su amistad.

Al hospital San Andrés E.S.E, directivos y colaboradores por brindarnos información necesaria para el desarrollo de la propuesta y abrirnos las puertas de la institución.

Gracias por habernos acompañado en este difícil camino y por habernos brindado su valiosa amistad.

A nuestros jurados Luis Alberto Sarasti y Luis Arcos, quienes con sus valiosos aportes permitieron mejorar nuestro trabajo investigativo.

Y a todos aquellos que aportaron para que esta investigación pudiera culminar con éxito.

DEDICATORIA

Dedico a:

A Dios por permitirme la vida, A mis padres por sus sacrificios y esfuerzos y apoyo incondicional, por su incomparable amor, por su incansable lucha para que siempre se puedan cumplir mis sueños en todas las etapas de mi vida, gracias a ellos por creer en mí.

A mis hermanas, quienes han sido mi apoyo incondicional que con sus palabras de aliento y amor me han motivado a seguir adelante.

A mi hija por ser la fuente de inspiración en mis luchas, por haberme tenido paciencia en los momentos que no pude compartir con ella, por ser mi aliada principal en cada instante.

A todas las personas que me brindaron su colaboración durante este proceso.

Johanna Katerine

DEDICATORIA

Dedico a:

*Agradezco a Dios por haberme dado la vida y permitirme seguir a
delante y llenarme siempre de sabiduría para alcanzar mis sueños
anhelados.*

*A mis padres por darme su apoyo incondicional y por los valores que
siempre me inculcaron.*

*A mis hijos por haberme tenido paciencia y por el amor brindado,
por la espera que tuvieron por el tiempo y la distancia que nos
separo.*

María Arellis

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial surge como la necesidad de llevar el desarrollo de la organización más allá de su sustentabilidad, para optimizar la relación de la empresa con su entorno social y medioambiental. En este escrito se abarcan conceptos de Responsabilidad Social Empresarial las formas de aplicación a través del estudio hecho en el hospital San Andrés E.S.E para su posterior posicionamiento y logro de objetivos encaminados al control y manejo por las consecuencias de sus acciones.

Inicialmente se plantea desde un punto de vista teórico la importancia de la ética empresarial y se hace énfasis en los códigos de actuación como criterios fundamentales para el desempeño ético de la empresa, y cómo estos están estrechamente relacionados con la RSE.

Luego se hace una caracterización del hospital San Andrés E.S.E. y se muestra cómo se aplican algunos de los conceptos teóricos de la RSE, y qué impactos han tenido dentro y fuera de la organización mediante el desarrollo del diagnóstico esto con la ayuda de las matrices de evaluación interna y externa (MEFI, MEFE).

Posteriormente de acuerdo a lo obtenido en el diagnóstico se desarrolla un Código de Ética para el hospital que condicione la convivencia y el comportamiento en el actuar de sus miembros, identificando los grupos de interés de mayor relevancia para la institución y los compromisos adquiridos en relación a la Ética, así como también la descripción de las funciones del Comité de Ética para vigilar los procesos y acciones de la entidad en la gestión ética.

Además, se finaliza con la creación de un programa que permite distinguir las actividades que debe emprender la institución para crear una cultura en la gestión ética y de responsabilidad social como también unos indicadores de evaluación por cada grupo de interés que permita medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial que poseen la entidad. Se describe la metodología usada para su desarrollo y las herramientas que garantizarán su confiabilidad y validez dando legitimidad a través de la confianza y desarrollo sostenible que ese transmite por medio de sus prácticas adecuadas.

Palabras claves: Responsabilidad social empresarial, legitimidad, Gestión ética.

ABSTRACT

The Social Managerial Responsibility arises as the necessity of taking the development of the organization beyond its sustentabilidad, to optimize the relationship of the company with its social and environmental environment. In this writing concept of Social Managerial Responsibility the application forms are embraced through of the study made in the hospital San Andrés E.S.E for their later positioning and achievement of objectives guided to the control and handling by the consequences of their actions.

Initially he/she thinks about from a theoretical point of view the importance of the managerial ethics and emphasis is made in the performance codes like fundamental approaches for the ethical acting of the company, and how these they are closely related with RSE.

Then a characterization of the hospital San Andrés is made ESE and it is shown how some of the theoretical concepts of RSE they are applied, and what impacts they have had inside and outside of the mediating organization the development of the I diagnose this with the you help of the wombs of internal and external (MEFI, MEFE) evaluation.

Later on according to that obtained in the I diagnose a Code of Ethics it is developed for the hospital that conditions the coexistence and the behavior in behaving of their members, identifying the groups of interest of more relevance for the institution and the acquired commitments in relation to the Ethics, as well as the description of the functions of the Committee of Ethics to watch over the processes and actions of the entity in the ethical management.

Also, you concludes with the creation of a program that it allows to distinguish the activities that it should undertake the institution to create a culture in the ethical management and of social responsibility as well as some evaluation indicators for each group of interest that allows to measure the grade of Social Managerial Responsibility that you/they possess the entity. The methodology is described used for its development and the tools that will guarantee its dependability and validity giving legitimacy through the trust and sustainable development that that it transmits by means of its appropriate practices.

Key words: Responsibility social manager, genuineness, ethical Management.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	25
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.1. TEMA.....	27
1.2. TÍTULO.....	27
1.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	27
1.3.1. Sujeto y objeto de la investigación.....	27
1.3.2. Espacio geográfico.....	27
2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
4. JUSTIFICACIÓN.....	31
5. MARCO REFERENCIAL.....	32
5.1. MARCO TEÓRICO.....	32
5.1.1. Elementos de la evolución de la RSE.....	35
5.1.2. Iniciativas institucionales, Código de actuación y legitimidad.....	38
5.1.3. Responsabilidad Social de las Empresas:.....	42
5.1.3.1. Dimensión Interna.....	42
5.1.3.2. Dimensión Externa.....	43

5.1.4. Aproximaciones a la RSE	45
5.1.4.1. Teoría de los Stakeholders	46
5.1.4.2. Marketing Social	51
5.1.4.3. Teoría de Gobierno corporativo	52
5.1.4.4. Balance Social	54
5.2. MARCO HISTÓRICO.....	56
5.3 MARCO LEGAL	59
5.4. MARCO CONTEXTUAL.....	63
5.4.1. Historia.....	63
5.4.2. Misión.....	65
5.4.3. Visión	65
5.4.4. Principios y valores:	65
5.4.5 Objetivos corporativos:.....	65
5.4.6 El futuro de la salud en Tumaco.	65
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	68
6.1. TIPO DE ESTUDIO.....	68
6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	68
6.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	68
6.3.1. Técnica de recolección de información	68
6.3.2. Determinación de la muestra	69
6.3.3. Instrumentos de Recolección de Información.	70
6.3.4. Tabulación	71
7. DIAGNÓSTICO DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.	72

7.1 VALORES	73
7.2. COLABORADORES	74
7.3. USUARIOS	74
7.4. COMUNIDAD	75
7.5. MEDIO AMBIENTE	75
7.6. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI).....	76
7.7. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	78
8. CÓDIGO DE ÉTICA HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.....	80
8.1. FASE 1. SENSIBILIZACIÓN Y CLARIFICACIÓN CONCEPTUAL.....	81
8.1.1. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial a través de un Código de Ética Hospital San Andrés ESE.	81
8.1.2. Que es un Código de Ética	81
8.1.3. Objetivos del Código de Ética:	82
8.1.4. Finalidad del Código de Ética	82
8.2. FASE 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO CULTURAL..	83
8.2.1. Beneficios de la aplicación de RSE.	85
8.2.1.1. Directivos	85
8.2.1.2. Colaboradores	85
8.2.1.3. Competencia.....	85
8.2.1.4. Comunidad.....	86
8.2.1.5. Proveedores.....	86
8.2.1.6. Usuarios.....	86
8.2.1.7. Gobierno.	86
8.2.1.8. Medio Ambiente	86

8.3. FASE 3. COMPROMISO DE LA ENTIDAD HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	87
8.3.1. Compromiso de los Directivos	87
8.3.2. Compromiso de los Colaboradores.....	87
8.3.3. Compromiso con la competencia.....	88
8.3.4. Compromiso con la Comunidad.....	88
8.3.5. Compromiso con los proveedores	88
8.3.6. Compromiso con los usuarios.....	89
8.3.7. Compromiso con el gobierno	89
8.3.8. Compromiso con el Medio Ambiente	89
8.4. FASE 4. REDACCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.....	90
9. MANUAL DE NORMAS, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL COMITÉ DE ÉTICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.	101
9.1. FASE 5. DETERMINACIÓN DE COMISIÓN ÉTICA HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.....	103
9.1.1 Comité De Ética Hospital San Andrés E.S.E:	103
9.1.1.1. Consideraciones generales:.....	103
9.2. FUNCIONES.....	105
9.2.1. Función Normativa.....	105
9.2.2. Función Educativa	105
9.2.3. Función consultiva.	106
9.2.4. Deberes y Derechos:	106
9.2.4.1. Deberes de los miembros	106
9.2.4.2. Derechos de los miembros:	107
9.2.5. Organización.....	107

9.2.5.1. Funciones del Presidente o Gestor de Ética	107
9.2.5.2. Funciones de las subcomités.....	107
9.3. PROCEDIMIENTOS	108
10. PROGRAMA DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL E INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. DE TUMACO ...	110
10.1. INDICADORES PARA LAS DIMENSIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.	111
10.2. VALORES	114
10.2.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los valores:	116
10.2.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los valores:	117
10.3. COLABORADORES	118
10.3.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los colaboradores:	119
10.3.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los colaboradores:	120
10.4. USUARIOS	121
10.4.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los usuarios:	122
10.4.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los usuarios:	123
10.5. COMUNIDAD	124
10.5.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de la comunidad:	125
10.5.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de la comunidad.	126
10.6. MEDIO AMBIENTE	127
10.6.1. Programa de ética y RSE para la dimensión del Medio Ambiente:.....	128
10.6.2. Indicadores de evaluación para la dimensión del Medio Ambiente:.....	129
11. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	131
11.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	131
11.2. PRESUPUESTO	132

12. CONCLUSIONES	133
13. RECOMENDACIONES	135
BIBLIOGRAFÍA	136
NETGRAFÍA	137
ANEXOS	138

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Número de trabajadores.....	70
Cuadro 2. Matriz de Evaluación de factores Internos	77
Cuadro 3. Matriz de Evaluación de Factores Externos.....	78
Cuadro 4. Mapa de dimensiones y subdimensión	112
Cuadro 5. Indicadores de evaluación para los valores	117
Cuadro 6. Indicadores de evaluación para los colaboradores.	120
Cuadro 7. Indicadores de evaluación de los usuarios.....	123
Cuadro 8. Indicadores de evaluación de la comunidad.	126
Cuadro 9. Indicadores de evaluación para el Medio Ambiente.....	129

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso para la elaboración del código de ética y propuesta del Hospital San Andrés E.S.E.	80
Figura 2. Dimensiones o grupos de la RSE, Hospital San Andrés.....	84

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Elementos en la evolución de RSE	36
Tabla 2. Principales propuestas de RSE	40
Tabla 3. Nuevas inversiones.....	67
Tabla 4. Actividades de implementación de la ética y la RSE para los valores. ..	116
Tabla 5. Actividades de implementación de ética y RS para los colaboradores. .	119
Tabla 6. Actividades de implementación de ética y RS para los usuarios.	122
Tabla 7. Actividades de implementación de ética y RS para la comunidad.	125
Tabla 8. Actividades de implementación de ética y RS del Medio Ambiente.....	128

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de encuesta dirigido a la alta gerencia del Hospital San Andrés E.S.E de Tumaco.	139
Anexo B. Resultado de encuesta dirigida a la alta gerencia del Hospita San Andrés E.S.E de Tumaco	142
Anexo C. formato de encuesta dirigido a los trabajadores del Hospital San Andrés ESE de Tumaco	144
Anexo D. Resultado de encuesta dirigido a los trabajadores del Hospital San Andrés ESE de Tumaco	146
Anexo E. Formato de encuesta dirigido a los usuarios (comunidad) del hospital San Andrés E.S.E de Tumaco	155
Anexo G. Resultado de encuesta dirigido a los usuarios (comunidad) del hospital San Andrés E.S.E de Tumaco	157
Anexo H. Recursos humanos de la investigación	165

GLOSARIO

- **Balance social:** es el instrumento en el que se registra en términos cuantitativos y cualitativos el desempeño social de una empresa en un periodo dado.
- **Beneficiaria:** persona física o jurídica que tiene derecho a percibir ciertas prestaciones económicas o al reconocimiento de ciertos derechos en función de un contrato suscrito.
- **Bienes sociales:** es el conjunto de condiciones de la vida social que permiten que las asociaciones y cada uno de sus miembros alcancen de manera más fácil e íntegra la perfección que les corresponde.
- **Bienestar:** es el estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana.
- **Bioética:** es la rama de la ética que se dedica a proveer los principios de conducta humana de la vida; la ética está aplicada a la vida humana y no humana.
- **Biomédica:** se entiende todo estudio de procesos fisiológicos, bioquímicos o patológicos, o de respuesta a una intervención determinada física, química o psicológica, en personas sanas o enfermas.
- **Calidad de vida:** concepto que integra el bienestar físico, mental, ambiental y social como es percibido por cada individuo y cada grupo.
- **Capacitación:** es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores.
- **Código de ética:** son un conjunto de directrices que regula el comportamiento de una empresa y sus miembros. Es especialmente importante en el caso de que una empresa tiene que decidir qué tipo de comportamiento se ajusta a las normas aceptables o razonables.
- **Confianza:** es usado generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un dispositivo o sistema opera exitosamente en un ambiente específico durante un cierto periodo de tiempo.
- **Credibilidad:** es un principio que sustenta la evaluación de políticas públicas para lograr la mayor objetividad, imparcialidad y rigor posible en el actuar de las acciones.

- **Desarrollo sostenible:** aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquella que se puede mantener en el tiempo.
- **EPS:** entidad promotora de salud, son entidades que administran los recursos del Régimen Subsidiado de seguridad Social en salud y garantizan la prestación de los servicios del POS'S Plan Obligatorio de Salud Subsidiada, a la población se que de acuerdo con la Ley 100 de Seguridad social como Cajas de Compensación Familiar, Empresas Solidarias o de salud.
- **ESE:** empresas Sociales del Estado, que en el SGSSS tiene la función de prestar los servicios en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide el sistema.
- **Ética empresarial:** es una rama de la ética aplicada. Se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios.
- **Ética:** la ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.
- **Expectativas:** esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.
- **Filantropía:** la filantropía es el amor al género humano y todo lo que a la humanidad respecta, particularmente, en su forma positiva y constructiva, expresado en la ayuda a los demás sin que necesariamente se requiera de un intercambio o interés alguno en una respuesta.
- **Gobierno corporativo:** es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa: los Accionistas, la Junta Directiva y el Equipo de Administración.
- **Grupos de interés o stakeholders:** son los grupos que tienen interés en que la empresa sobreviva. Estos grupos de interés (personas u organizaciones) inciden en ella de forma positiva o negativa.
- **Impacto social:** se refiere a los efectos que la investigación planteada tiene sobre la comunidad en general.
- **Informes de gestión:** es un documento que informará sobre los acontecimientos importantes para la Sociedad ocurridos después del cierre del ejercicio, la evolución previsible de aquella, las actividades en materia de

investigación y desarrollo y, en los términos establecidos en esta Ley, las adquisiciones de acciones propias etc.

- **Inversión social:** se refiere a cualquier desembolso de dinero, pericia o esfuerzo que colabore con la construcción de capital social o capital humano.
- **Legalidad:** régimen jurídico-político que viene configurado por el conjunto de leyes fundamentales de cada estado.
- **Legitimidad:** es el concepto con el que se enjuicia la capacidad de un poder para obtener obediencia sin necesidad de recurrir a la coacción que supone al amenaza de la fuerza, de tal forma que un Estado es legítimo si existe un consenso entre los miembros de la comunidad política para aceptar la autoridad vigente.
- **Marketing social:** es un instrumento para lograr un cambio de conducta favorable en las personas que integran las sociedades.
- **Moral:** son las reglas o normas por las que se rige la conducta de un ser humano en relación con la sociedad y consigo mismo. Por tanto, la moral se relaciona con el estudio de la libertad y abarca la acción del hombre en todas sus manifestaciones.
- **Objetivos corporativos:** son los que permiten especificar los propósitos de la Organización e identificar los aspectos que necesariamente se deben controlar y tomar en cuenta para que se puedan lograr, las metas, con el fin de colaborar al cumplimiento de la misión de la empresa.
- **Principio de Sullivan:** son códigos de conducta empresarial para el desarrollo de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para la empresa.
- **Responsabilidad compartida:** es una responsabilidad que requiere un progresivo aprendizaje para que todos los ciudadanos participen en su adecuada gestión.
- **Responsabilidad social corporativa:** puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.
- **Responsabilidad social:** es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relacionan (stakeholders o grupos de interés).

- **Seguridad social:** es el instrumento jurídico y económico que establece el Estado para abolir la necesidad y garantizar a todo ciudadano el ingreso para vivir y a la salud.
- **Seguridad:** cotidianamente se puede referir como a la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien.
- **Valores:** son aquellos bienes universales que pertenecen a nuestra naturaleza como personas y que, en cierto sentido, nos humanizan, porque mejoran nuestra condición de personas y perfeccionan nuestra naturaleza humana.
- **Ventaja competitiva:** es una característica que diferencia a un producto, servicio o empresa de sus competidores, por lo que para que esta característica sea llamada ventaja, tiene que ser única, diferencial, estratégicamente valorada por el mercado.

INTRODUCCIÓN

Asumir una posición de indiferencia ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad (contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados denigrantes, deslegitimación del orden establecido y más), será para el mundo entero la peor catástrofe vivida. Son los padres de familia, los maestros de colegios y escuelas, las universidades, los gremios empresariales, los gobiernos territoriales, el estado, la misma iglesia y todas aquellas personas y organizaciones que de alguna forma inciden hoy en el mañana, los llamados a asumir un liderazgo con una posición ética, moral y de responsabilidad que no permita seguir construyendo un nefasto y fatídico futuro.

Entendiéndose la ética como todo aquello que suscita en la conducta cotidiana de los individuos y la responsabilidad social como la capacidad de respuesta que tiene las personas y las empresas, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relacionan.

Aunque poco o mucho se haya tratado de ética y responsabilidad social se le ha dado un carácter centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia de que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único puesto que también se debe desarrollar una actitud de carácter y perfil social, ético, que acobija sus relaciones con proveedores, clientes, trabajadores, comunidad, gremios, ciudad, autoridades y país en general.

Partiendo desde este enfoque el trabajo de investigación plantea una propuesta para un plan de la ética y la responsabilidad social en el hospital San Andrés de Tumaco (Empresa Social del Estado) como organismo público descentralizado de segundo nivel, así mismo el planteamiento de un manual de ética para la empresa como también la creación de una normativa interna para una cultura de responsabilidad social que le permita al hospital como entidad pública satisfacer con cuidado y preservación las necesidades y expectativas de algunos miembros de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad.

De igual manera se contempla la metodología, la cual enmarca el proceso de desarrollo de este trabajo, basada ante todo en una investigación bibliográfica y una parte de investigación práctica o de campo; que permitirán la recolección de la información que posteriormente será analizada y se plasmará como herramienta para el conocimiento de la aplicación del enfoque de la ética y la responsabilidad social en el hospital San Andrés de Tumaco analizando las variables internas y externas a través de las matrices de evaluación MEFI y MEFE.

Posteriormente se realizara el plan de RSE para la implementación del Hospital San Andrés mostrando unos indicadores de evaluación en forma de encuestas que le permitirá la entidad distinguir si las acciones descritas se están desarrollando de forma adecuada para su desempeño hacia la búsqueda de una gestión social.

Finalmente, se incluirán las conclusiones manifestando el propósito fundamental del trabajo así mismo las recomendaciones como síntesis de la investigación, de forma que los actuales líderes y dirigentes se conviertan en agentes proactivos que atiendan a las necesidades del entorno y así disminuir el impacto de sus acciones frente a los distintos actores.

1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA

El tema de la presente investigación un programa de ética y de responsabilidad social.

1.2. TÍTULO

Programa ética y responsabilidad social en el hospital san Andrés E.S.E. en el hospital san Andrés de Tumaco.

1.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.3.1. Sujeto y objeto de la investigación. La presente investigación es en el hospital San Andrés ESE.

1.3.2. Espacio geográfico. El hospital San Andrés ESE se encuentra ubicado en la calle Anzoátegui con avenida la playa Esquina del municipio de San Andrés de Tumaco. Con los Teléfonos (2) 727 23 88. Fax (2) 727 29 30.

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estado y los entes territoriales a través de las entidades públicas buscan satisfacer necesidades básicas de la población colombiana, dichas instituciones están obligadas a cumplir con su deber en pro del desarrollo integral, crecimiento y bienestar social, es por ello que a través de la ley se han creado empresas sociales del estado, y las cuales tienen la responsabilidad de brindar un servicio de calidad, eficacia y equidad al igual que manejar con transparencia los recursos que se les transfieren exigiendo inversión en equipos modernizados, una adecuada infraestructura, capacitación, contratación del mejor personal etc.

Actualmente se vive una crisis por la inadecuada ética y responsabilidad social lo que ha hecho que se cree una mala reputación en las entidades estatales por las políticas, las prácticas de corrupción por la poca preocupación de la sociedad y por el desconocimiento sobre este tema, lo que hace que no se brinde un servicio adecuado y sus actividades se vean afectadas.

La comunidad, los colaboradores y demás grupos de interés están siendo afectados puesto que las empresas se están centrando en desarrollar sus actividades desconociendo y dejando a un lado otras prioridades que brinden un mayor bienestar y seguridad a los Stakeholders con el fin de mejorar la calidad de estos. Además el desinterés hacia el medio ambiente por la falta de políticas responsables que disminuyan los desastres que hoy en día se han venido presentando.

En el caso de las empresas estatales que presentan el servicio en salud como el Hospital San Andes de Tumaco E.S.E. el gobierno ha venido ajustando el sistema general de seguridad social encaminada a mejorar la prestación de los servicios a los usuarios, haciendo que estas se vuelvan cada vez más responsables con los distintos grupos de interés de modo que se genere valor en el desarrollo de las actividades.

Es así como en el Hospital San Andes se ha venido tomando un poco de conciencia en cuanto al tema, pero no existe unos modelos que condicione tanto a los administrativos como a los colaboradores hacia los distintos grupos de interés, actuando de manera dispersa e incompleta lo que hace necesario que se diseñe una propuesta para direccionar la ética y la responsabilidad en todas las áreas que integran al hospital.

De seguir presentándose esta situación el hospital seguirá presentando problemas, baja reputación y dificultades que no le permitirán crecer , por ello es

necesario que se le dé la verdadera importancia analizando todos los grupos de interés que convergen con el hospital de forma que se genere una mayor calidad en el servicio, eficiencia de los procesos, buena utilización de los recursos y transparencia en las decisiones con el fin de que se cumplan las metas y esta manera fortalecer las estrategias corporativas.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un programa de ética y responsabilidad social en el hospital San Andrés E.S.E. en el municipio de Tumaco que le permita a la institución reducir los riesgos sociales que padece?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Programa de ética y responsabilidad social en el Hospital San Andrés ESE.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico en el Hospital San Andrés ESE en materia de ética y responsabilidad social utilizando las matrices MEFI Y MEFE.
- Formular un manual de ética que condicione las acciones de los miembros en el Hospital San Andrés ESE con transparencia.
- Proponer un comité de ética para asumir una cultura ética y de responsabilidad social dentro del Hospital San Andrés ESE.
- Diseñar el programa de Ética y Responsabilidad Social para el Hospital generando indicadores de evaluación y control frente a la propuesta.

4. JUSTIFICACIÓN

Hoy por hoy las empresas tienen un nuevo enfoque dirigido no solo a la obtención de recursos económicos, financiero y administrativos sino también de tipo social, debido a que el entorno ha venido evolucionando prestando un mayor interés a este campo, obligando a que se diseñen nuevos objetivos encaminados a satisfacer dichas necesidades. Por lo cual se hace necesario que las empresas especialmente las públicas brinden y busquen bienestar social tanto para sus colaboradores como también para el medio donde interactúa, haciendo que las empresas tomen decisiones sutiles y oportunas en relación a la gestión social. Es por ello que la investigación busca a través de la aplicación de una propuesta de ética y responsabilidad social en el hospital san Andrés, cuyo objetivo social es satisfacer las necesidades básicas en el área de la salud.

Por esta razón la aplicación de la ética y la responsabilidad social para el Hospital resulta beneficioso porque esto impacta en todas las áreas de la empresa tanto en operaciones del talento humano como en el área contable generando diversos beneficios para la logro de los objetivos corporativos. Debido a la buena calidad en la prestación de los servicio el hospital puede fortalecer la imagen corporativa frente a la comunidad y a los demás grupo de interés asumiendo un verdadero compromiso que satisfaga las necesidades a si como también con el medio ambiente fomentando innovaciones en sus procesos y operaciones internas.

Además dirigir a través de la propuesta a los colaboradores para que actúen de acuerdo a su ética profesional, generando una ventaja para la mejora de la reputación, y un incremento en la moral y el compromiso de los trabajadores hacia la gestión social.

Por esta razón se hace necesario dirigir la investigación para la aplicación de la ética y de la responsabilidad social de modo que se convierta en una herramienta de gestión administrativa nueva para la ESE, ya que en Tumaco actualmente las pocas empresas no le están prestando la debida atención, así como tampoco ven conveniente su aplicación, convirtiéndose en un recto para la investigación en el área de la salud que como resultado traerá consigo el diseño de un manual de ética que condicione los procesos y se adquiera una cultura de ética y responsabilidad social para mejorar la competitividad.

Por tanto las instituciones que logre adoptar este tipo de prácticas, serán líderes en el futuro logrando establecer ventajas competitivas en un largo plazo a través de una buena gestión de la ética y la responsabilidad social, involucrando socialmente a la empresa con los distintos grupos de interés para mejorar la calidad en sus servicios.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

El debate sobre la ética y la responsabilidad social de la empresa y la multiplicidad de opiniones con respecto al desarrollo técnico de concepto han resultado decisivos en la evolución del pensamiento sobre la presentación de cuentas sociales, las organizaciones presentan este dilema en relación con el entorno que los rodea, con los distintos grupos de interés y por supuesto en el seno de la misma y más concretamente en las relaciones personales que se presentan en todo tipo de organización. Fuentes de conflicto son los intereses contrapuestos entre los diversos grupos presentes en la organización (accionistas, proveedores, competencia, cliente etc.), la comunicación externa y/o publicitaria, el trato y relaciones humanas que se producen en el ámbito interno de la empresa, el impacto medioambiental y el desarrollo de las comunicaciones. Las leyes y la tecnología no son suficientes para resolverlo, por tanto se hace necesario una reestructuración organizacional en su forma de actuar frente a los grupos de interés, de forma que converjan sin afectar las actividades de esta respecto a sus acciones.

Los fundamentos éticos relacionados a la responsabilidad social (en adelante RS) son recientes. Solo desde la década de los 80 se comenzó a elaborar un perfil de responsabilidad profesional y la incidencia de tal responsabilidad en la sociedad en general. En la modernidad los filósofos ilustrados entendieron el problema de la responsabilidad y la ética a través de los términos planteados por Emmanuel Kant. Como filósofo ilustrado había propuesto el concepto de deber a partir de la responsabilidad del ser humano frente a su actuar. De ahí su lema en ética "*Actúa de tal forma que tu comportamiento sea visto por otros como ley universal*"¹ de ahí que quien cometa un delito contra la sociedad según Kant, degenerara a la sociedad, y quien es irresponsable en su vida individual, es también irresponsable con su vida social, es decir con la sociedad; puesto que todos aquellos actos que realicen pueden repercutir de forma positiva o negativa en el entorno.

El ámbito de la responsabilidad social ha estado enfocado siempre en la relación sociedad, empresa, responsabilidad. Lo cual ha generado que todos los sectores de la economía centrados en la concepción de empresas rotulen la RS como un elemento importante dentro de su trabajo de proyección social. Sin embargo existen variados enfoques para aproximarse a la ética y la R.S.E asociados a conceptos como marketing por causa, gobierno corporativo, inversión social,

¹ LA ADMINISTRACIÓN DEL MUNDO. Responsabilidad social y ética. Bucaramanga. Memoria de conferencia Ascolfa. 24 al 27 marzo de 2009.

filantropía estratégica etc. No obstante es necesario determinar distintas concepciones de ética y responsabilidad social:

En lo que respecta a la ética ha tomado auge a partir de la década de los 70, llamada también ética de los negocios, ética empresarial, de la gestión y ética de la dirección, que concierne a las relaciones externas e internas en la empresa.

Para Gélinier la ética de los negocios es la que concierne a las relaciones externas de las empresas o de los profesionales independientes con sus clientes, proveedores, con los poderes públicos, etc. y a las relaciones internas entre personas en la empresa, incluyendo a los dirigentes.²

Así mismo se preocupa por todo aquello que ha de estar presente en el mundo de los negocios tratando de mostrar que tales virtudes forman parte de la correcta comprensión de lo que es una buena vida para un directivo, para el grupo de personas que forman una organización o para la sociedad más amplia en que la organización misma se integra

Para Mac Lagan la ética empresarial es, como hemos dicho, una ética de las organizaciones y por ello ha de adquirir un nivel de formalidad innecesario en la ética individual³.

Puesto que todo aquello que realice el individuo o que posea como sus valores, normas etc. estarán dirigidos a buscar los objetivos corporativos. Por ello es importante recordar que la ética no debe ser impuesta por medio de la coerción sino por medio de la persuasión y el convencimiento y que debe de ser parte integral de todos los actores de la empresa e impulsar un código de ética de manera simultánea con los actores con los que interactúa la empresa para beneficio mutuo.

En cuanto a la definición de RSE, en el país hay dos referentes significativos. De un lado la guía de Técnica Colombiana en responsabilidad social (GTC 180), cuya coordinación estuvo a cargo ICONTEC, y la guía sobre Responsabilidad Social ISO 26000, que se encuentra en la fase de consulta pública, y en la cual Colombia participa a través de un comité intersectorial. En la GTC 180 la responsabilidad se considera como:

² ERAZO CORAL, Mónica Cecilia. Construcción de un modelo de responsabilidad social Empresarial- RSEpyme en la ciudad de pasto a partir de un enfoque de RSE aplicado en Colombia. Pasto. 2008. p.37. Trabajo de grado (Administrador de empresas) Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias económicas y administrativas.

³ FRANCES, Pedro y otros. (2003). Definición y enfoque de la ética empresarial. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/297-definiciones-y-enfoques-de-la-etica-empresarial.html>. Consulta (2-may-2009).

Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas, y que partiendo de del cumplimiento de las disposiciones legales, le permita a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico. (ICONTEC, 2008)⁴

Por su parte, en la guía ISO 26000 se indica que:

La responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar general de la sociedad, tome en cuenta las expectativas de sus partes interesadas; este en cuenta con la legislación aplicable y sea consiente con normas internacionales de cumplimiento; y este integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones. (ISO, 2008).⁵

Existen entonces otras definiciones como para Vargas:

Donde la responsabilidad social es ir más allá de lo establecido por la normativa legal, es el compromiso voluntario de la empresa con su entorno, es contribuir a su desarrollo y sostenibilidad, como un espejo para la sociedad, el bien común y el país, para realizar acciones solidarias, acción que puede generar círculos de apoyo notables, es educación y es capacitación interna y externa, es una nueva visión del papel de los negocios y administración de las empresas tanto en su rol social, como con sus clientes, trabajadores, comunidad, en su relación con el medio ambiente. Es así mismo, normatividad, cumplir con las leyes tributarias, laborales, ambientales, de salud y seguridad ocupacional, evitar la corrupción, ser transparentes en sus reportes financieros, sociales, ambientales”.⁶

En estas definiciones se resalta como elemento fundamental de la noción de responsabilidad social; la revisión de la relación empresa-sociedad, el

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). 2009. Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad Social. Memorias ALCOLFA.

⁵ INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARIZATION (ISO). 2008. Guidance on Social Responsibility. Committee Draft ISO/ CD 26000. ISO/TMB/WG SR N 157. Disponible en: <http://isotc.ISO.org/livelink>. consulta en: (27-may-2009). memorias ASCOLFA.

⁶ CAICEDO PAZ, Carlos Alberto. Plan de medios-responsabilidad social empresarial (RSE) para legitimar la imagen publica de la empresa Nariñense “colacteos”. Pasto.2009.P 16. Trabajo de grado (comunicación social y periodismo). Universidad Mariana. Facultad de humanidades y ciencias sociales.

cumplimiento de las disposiciones legales, la triple dimensión en la gestión empresarial, económica, social y ambiental, los grupos de interés como los interlocutores de las empresas para la toma de decisiones y su intercesión activa en la gestión empresarial. De esta forma las empresas son responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

En general cuando hablamos de responsabilidad social de las empresas nos referimos a aquellas exigencias de la ética del comportamiento, más allá de las limitaciones legales exigibles a la organización, esto hace referencia a todo, a una visión integral de la sociedad, puesto que incluye el gobierno, lo nacional e internacional y todo aquello que genere fuentes de empleo y productividad en las regiones.

Por lo tanto la ética establece los principios que definen las actuaciones, la responsabilidad social se preocupa por las consecuencias que esas actuaciones empresariales pueden tener sobre la sociedad en general o ciertos grupos en particular, con la incorporación de estos dos componentes básicos se logran:

- Generar mayor valor económico, ya que las relaciones, no sólo laborales, sino entre proveedor y empresa, cliente y empresa, etc.,
- Mejora el tiempo y los recursos que se invertían
- Mejorar las ineficiencias que se presentaban en dichas relaciones (grupos de interés), que podrán ser invertido en aquellos aspectos que lo demanden.

La ética suele mejorar el funcionamiento de la empresa mediante varias vías:

- Reduce los conflictos de los miembros que la forman.
- Mejora la imagen exterior de sí misma.
- Supone un componente esencial del concepto de "calidad total", tan importante hoy día.

5.1.1. Elementos de la evolución de la RSE. La RSE es percibida como un concepto nuevo que entra en las discusiones de los medios de carácter económico-empresarial y en los centros académicos dedicados a la administración y ciencia de la gestión; puede verse entonces como una nueva moda de la administración que busca llenar los espacios de la anterior. Frente a estas formas de verse la RSE, es importante recordar a Jacques Le Mouel, que goza de total validez en la actualidad, dice el autor:

“La responsabilidad social corporativa; dada la importancia que ha tomado en varios ámbitos de decisión, parece para quienes se acercan a ella un concepto

nuevo. Se hace necesario por lo tanto hacer un poco de memoria con el fin de contextualizar la decisión”.⁷

En aras de responder al llamado de Le Mouel al evaluar la RSE debe tenerse en cuenta que hay iniciativas que no cuentan con la motivación de maximización de utilidad. En la tabla 1 se sintetizan algunos de los elementos que han contribuido a la evolución de RSE.

Tabla 1. Elementos en la evolución de RSE

FECHA	DESCRIPCIÓN
siglo XIX	Asistencia social, obras de caridad efectuadas principalmente por la iglesia y financiadas a través de donaciones privadas ya requerimientos de orden fundamentalmente ético o religioso, acciones individuales.
Comienzos del siglo XX	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad civil o el crecimiento en las acciones del estado tienen una fuerte incidencia en el desarrollo de la “filantropía”. • En 1919 la decisión de la suprema corte del estado de Michigan en el caso de Dodge vs Ford: la organización de negocios debe responder fundamentalmente a los beneficios de los accionistas.
Treinta	<ul style="list-style-type: none"> • Berle y Jeans (1932) plantea que la corporación debe comportarse como la mayor institución social. • Las actividades sociales de las empresas se formalizan bajo la figura jurídica de las fundaciones de las corporaciones. • Desarrollo en numerosos países de legislación destinada a estimular las donaciones privadas. • Para Chester Bamard el propósito de la corporación es servir a la sociedad, el ejecutivo debe pasar ese propósito moral a los empleados.
Cincuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Se habla de ética empresarial, existen discusiones anteriores en términos de ética y economía, pero son casos aislados. • Las preocupaciones por las consecuencias sociales de las actuaciones empresariales llevaron a formular el concepto de la responsabilidad social de la empresa. Se da un cambio de perspectivas: se pasa de la persona a la organización en el tratamiento de los problemas • Publicación del libro “Social Responsibilities of the Businessman” de

⁷ LE MOUEL, J. Críticas de la Eficacia. Ética. verdad y utopía de un mito contemporáneo. México: Paidós, 1992, p.60.

	Howard R. Bowen en 1953.
Sesenta	<ul style="list-style-type: none"> • La palabra Stakeholders fue acuñada en un memorando interno en el instituto de investigaciones de Stamford en 1963. • En 1965 en la declaración de Delhi se define el modelo de teoría de Stakeholders. • Desarrollo de Business Ethics como especialidad de influencias de teólogos y pensadores religiosos, algunos profesores de management escriben y enseñan sobre la responsabilidad social de la empresa. • Reflexión sobre la gobernabilidad corporativa, en cuanto al control de consorcios multinacionales, transparencia y relaciones obrero patronales.
Setenta	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados de los 70 investigadores de la teoría de sistemas liderados por Russell Ackoff con una visión de sistema abierto, argumenta que muchos problemas sociales pueden ser resuelto por el rediseño de instituciones fundamentales con el soporte e interacción del sistema de Stakeholders. • Milton Friedman en 1970 planteo en su artículo "The Social Responsibility of Business is to increase its profits", que la única responsabilidad de la empresa seria la de ganar tanto dinero como sea posible. • Dill en 1975 utiliza el concepto de Stakeholders como una sombrilla para la Gerencia Estratégica. • Harvard Business School trabaja en un proyecto de RSC pragmático llamado el modelo de RSC. • A finales de los años 70 se va consolidando la Ética Empresarial como especialidad disciplinaria.
Ochenta	<ul style="list-style-type: none"> • En 1981 aparece Business and Professional Ethics Journal, editado por el centre for Applied Ethics de la Universidad de Florida. • En 1982, aparecen revistas especializadas en el campo de la ética empresarial. • En 1986 por los escándalos protagonizados por Ronald Reagan por negocios dudosos, llamados Irangate scandal, se impulso las cátedras de ética de los negocios y a que se escribieran artículos y libros sobre el tema. • En Japón el ministro de cultura se vio involucrados en problemas de corrupción en 1988. • Concepto de "inversión social", las acciones de las empresas en materia social no beben ser asistencialistas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comienza a utilizarse el término de "Responsabilidad Social

Noventa	<p>empresarial”, con la acepción empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 1991 se publica la revista Business Ethics Quaterly. • En 1992 se crea la Business Ethics An European Review. • Denuncia de New York Times en 1990 en prácticas laborales abusivas en Niké.
Comienzos del siglo XXI.	<ul style="list-style-type: none"> • Los escándalos laborales en Enron, Parmalat y otras corporaciones han demostrado las graves consecuencias de la gestión sin valores. • En el consejo Europeo de Gotemburgo se acuerda el libro verde de la Unión Europea. • Desarrollo de los conceptos importantes de RSE como el Gobierno Corporativo y la definición de Códigos de conducta en las organizaciones. • Porter, M. y Kramer. M, (2006) publican “Estrategia y sociedad: el vinculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa”. Gana el premio a mejor articulo de negocios. • Se incluye en el análisis la globalización y el modelo de producción capitalista. • En el 2007 se da la iniciativa las escuelas de negocios para adherir al pacto Global, con los principios para una educación responsable.

Fuente: Memorias ASCOLFA

Es claro como se muestra en la tabla que se pasan de acciones meramente benéficas que se realizan especialmente por carácter religioso, como acciones aisladas realizadas por individuos; pasando por acciones de filantropía, también aisladas, de carácter laico de las organizaciones y se llegan acciones propias de la estrategia empresarial que están ligadas a las políticas de la organización.

También se recalca en la Tabla 1 una estrecha coincidencia donde hay épocas donde el concepto de RSE tiene ciclos en los que su concepto se vuelve más importantes y otras en los que es un concepto olvidado; hay una fuerte relación entre los escándalos de algunos gubernamentales y gran interés por el concepto de RSE por las escuelas de negocios, así mismo también el incremento en las publicaciones relacionadas al tema, revistas especializadas y ponencias sobre la temática.

5.1.2. Iniciativas institucionales, Código de actuación y legitimidad. La discusión conceptual de RSE ha demostrado la dificultad implícita en su definición y estructuración de metodologías. Las organizaciones y los grupos de interés con ellas relacionados adoptan las definiciones de las instituciones con quienes se relacionan y de acuerdo a la capacidad de influencias de estas instituciones.

Las organizaciones requieren en su estructuras metodológicas aprobadas y reconocidas que les permita mostrarle a la sociedad y al gobierno todos sus

esfuerzos en materia de RSE, la sociedad civil requiere de información veraz de las actividades que las organizaciones para motivar el comportamiento deseado de las empresas, una de estas metodologías aplicables son los códigos de ética además de muchos otros que han sido creados para direccionar el comportamiento de las organizaciones en su interrelación con el entorno.

*Los códigos de ética empresarial, son documentos que contienen los criterios que orientan la gestión y la toma de decisiones de cada uno de los miembros de la empresa al relacionarse con otras personas e instituciones en su labor diaria. Son un instrumento de gestión, un marco de referencia para la interacción armónica con los diferentes grupos de interés.*⁸

Dichos códigos permiten que la organización oriente sus actuaciones y es por medio de ellos que la ética empresarial tiene como uno de sus objetivos básicos el promover la legitimidad de la empresa como carta de presentación para la sociedad.

*La forma en que las empresas abordan sus responsabilidades y sus relaciones con sus interlocutores varía en función de diferencias sectoriales y culturales. En un primer momento, las empresas tienden a adoptar una declaración de principios, un código de conducta o un manifiesto donde señalan sus objetivos y valores fundamentales, así como sus responsabilidades hacia sus interlocutores; posteriormente, estos valores se traducen en medidas en toda la empresa, de las estrategias a las decisiones cotidianas.*⁹

La empresa aparece dentro de la sociedad como un instrumento o medio para la obtención de uso bienes sociales, y es precisamente la obtención de esos bienes lo que le da la legitimidad a su existencia. La legitimidad de la empresa, en términos de expectativas, significa la creencia o convicción de que la estructura y funcionamiento de la empresa responde, en un grado mayor o menor a las expectativas que los diferentes grupos de interés han depositado en ella. Esta no se debe confundir con la legalidad, ya que la legalidad la da el derecho y este “es una condición necesaria, pero no suficiente para respaldar la legitimidad de una empresa”. Se sabe que los grupos de interés tienen expectativas de tipo económico y legal, pero también están las de orden moral que la empresa está obligada a cumplir; por ello la legitimidad además de los niveles económico y legal debe tener un nivel moral. “Así la empleabilidad, el cumplimiento a los derechos humanos o el respeto y mejora ambiental son expectativas que se espera cumpla

⁸ TORRES, Javier. Gestión ética y responsabilidad social empresarial. En: Artículos CCRE (2005). Disponible en http://www.ccre.org.co/upload/Edjun05_g.pdf (Consultado 27-may- 2007).

⁹ GARCIA MARZA, Domingo. Ética Empresarial del Dialogo a la Confianza. Madrid, España: Trotta, 2004. p.290.

la empresa independientemente del grado en el que estén recogidas por la ley o del logro de resultados económicos¹⁰.

Es por esto que en la actualidad las empresas aspiran a mejorar la calidad ética de sus sistemas gerenciales, a reclutar personas con compromisos morales sólidos, a inculcar y desarrollar valores que guíen su conducta y la de sus grupos de interés (Stakeholders), en la búsqueda de un mundo mejor. Y tal como lo afirma Torres la ética es un espacio de oportunidades empresariales, ligado estrechamente a sus prácticas de responsabilidad social, capaz de construir una nueva plataforma competitiva a partir de los valores.¹¹

Otras propuestas metodológicas como principios, directrices, guías o códigos, estándares e índices certificables, o no, han respondido a la demanda de las organizaciones, de la sociedad civil y del gobierno. A continuación se presentan en la siguiente tabla algunas de las propuestas más relevantes y difundidas en la sociedad:

Tabla 2. Principales propuestas de RSE

GRUPOS	INICIATIVA	DESCRIPCIÓN
Principios	Caux Round Table 1986	Reducir las crecientes tensiones en el comercio internacional.
	Principios de Sullivan	Objetivo: soportar la justicia económica, social y política con compañías con las que realicen negocios.
	Objetivos del milenio	Convenios por naciones pertenecientes a la ONU e instituciones de desarrollo más importante a nivel mundial.
	Pacto Global de las Naciones Unidas 26 de julio de 2000.	Red entre empresas, gobierno, sociedad civil y la ONU, aglutinados en torno a nueve principios, cumplimiento voluntario.
	Principio de Ecuador 2003	Principios que se basan en las políticas y guías del banco mundial y de la IFC (Corporación Financiera Internacional)
	Declaración universal de los	Protección por los derechos humanos por un

¹¹ TORRES, Op.cit., p.60.

	derechos humanos. 1984	orden de decreto.
	Principios OIT	Organización Internacional del Trabajo. Cooperación entre empresas, trabajadores y gobierno. Inversiones de multinacionales.
	Principios ICGN, junio 26, 1996.	Intercambiar información en prácticas internacionales de gobierno corporativo entre los miembros participantes.
Guías y códigos	OECD. 1976 y 2000.	Guía para empresas multinacionales: son principios voluntarios y estándares e conducta empresarial responsable, compatibles con los imperativos legales.
	GRI (Global Reporting Initiative) 1997.	Proceso institucional, para desarrollar y distribuir directrices universalmente aplicables e información respecto a la "sostenibilidad".
	Libro Verde de la Comisión Europea 2001.	Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de la empresa. Proyecto de empresa europea: empresa competitiva y a la vez socialmente responsable.
	UNCHR	Códigos de conductas respecto a los derechos Humanos para las compañías.
	Iniciativa financiera del PNUMA 1992.	Es una iniciativa del programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente en materia financiera.
Estándares	Boston College	Ciudadanía Corporativa.
	Instituto Ethos	Asociación de Empresas.
	SA 8000 de 2001	Social Accountability diseño y difusión de estándares globales voluntarios. Sistema basado en principios de credibilidad, verificación y transparencia de las relaciones laborales dentro de la empresa.
	AA 1000 del 2003	Norma del Instituto para la Accountability Social y la Ética.
	ISO 14000	Norma ISO referente a los sistemas de gestión Ambiental.
Índices	DJSI	Índice de sostenibilidad de Down Jones
	FTSE4 Good	Es un índice de London Stock Exchange y the Financial Times Limited y es utilizado por FTSE.

Fuente: memorias ASCOLFA

Las 21 iniciativas presentadas corresponden a desarrollo de instituciones reconocidas internacionalmente y las que tienen mayor reconocimiento la credibilidad y la capacidad de estas iniciativas hacen que las organizaciones de todo el mundo vean la necesidad de adoptar lo propuesto, las organizaciones lo perciben de esta manera por que una exigencia en su funcionamiento, porque les

permite el acceso a mercado, por las implicaciones en la financiación o porque afecta la valoración de la empresa en los mercados de capitales.

5.1.3. Responsabilidad Social de las Empresas:

5.1.3.1. Dimensión Interna. Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.

- **Gestión de recursos humanos.** Actualmente, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr que permanezcan a su servicio. En este contexto, las medidas pertinentes podrían incluir el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.
- El seguimiento y la gestión activa de los trabajadores de baja por incapacidad laboral o accidente se traducen también en un ahorro de costes. Las prácticas responsables de contratación, en particular las no discriminatorias, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Dichas prácticas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, aumento de la tasa de empleo y lucha contra la exclusión social previstos en la estrategia europea de empleo.
- **Salud y seguridad en el lugar de trabajo.** Tradicionalmente, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo se han abordado sobre todo mediante instrumentos legislativos y medidas ejecutorias. Sin embargo, la tendencia a subcontratar tareas a contratistas y proveedores hace que las empresas dependan en mayor medida del comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa. A medida que aumentan los esfuerzos por mejorar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad de los productos y servicios, se multiplican también las presiones para que en el material promocional de la empresa se mida, documente y comunique dicha calidad.

- **Adaptación al cambio.** Son pocas las empresas que no necesitan una reestructuración, acompañada a menudo de una reducción de la plantilla. Según un estudio, menos del 25% de las operaciones de reestructuración logran sus objetivos de reducción de costes, incremento de la productividad y mejora de la calidad y del servicio al consumidor, ya que a menudo dañan la moral, la motivación, la lealtad, la creatividad y la productividad de los trabajadores.

Reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones. En la práctica, la forma es a menudo tan importante como el fondo para el éxito de las reestructuraciones. En particular, conviene buscar la participación y la implicación de todos los afectados mediante una información y una consulta abiertas.

- **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.** En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad. La política integrada de productos constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas.

Se basa en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, e incluye un diálogo entre las empresas y otros agentes interesados para determinar el planteamiento más rentable. Por lo tanto, en el ámbito medioambiental, puede ser considerada un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas. Otro planteamiento que fomenta la responsabilidad social de las empresas es el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, el cual anima a las empresas a crear, de forma voluntaria, sistemas de eco auditoría y eco gestión en la compañía o el emplazamiento industrial dirigidos a estimular la mejora constante del rendimiento ecológico. Periódicamente se publican informes sobre dicho rendimiento, verificados por organismos acreditados.

5.1.3.2. Dimensión Externa. Lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además a los trabajadores y accionistas, futuras generaciones de accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. En un mundo

caracterizado por las inversiones multinacionales y las cadenas de producción planetarias, la responsabilidad social de las empresas debe sobrepasar también las fronteras de Europa. El rápido avance de la mundialización ha estimulado el debate sobre el papel y desarrollo de una gobernanza mundial; la definición de prácticas voluntarias en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas puede considerarse una contribución al respecto.

- **Comunidades locales.** La responsabilidad social de las empresas abarca también la integración de las empresas en su entorno local. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan.

La reputación de una empresa en su lugar de ubicación y su imagen como empresario y productor, y también como agente de la vida local influye sin duda en su competitividad. Asimismo, las empresas interactúan con el entorno físico local. Algunas dependen de un entorno limpio, aire puro, aguas no contaminadas o carreteras descongestionadas para su producción u oferta de servicios. Muchas empresas se comprometen con la sociedad local a través de, por ejemplo, el ofrecimiento de plazas adicionales de formación profesional, la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, la contratación de personas socialmente excluidas, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores, el establecimiento de asociaciones con comunidades, el patrocinio de actividades deportivas o culturales a nivel local o la realización de donaciones para obras de beneficencia.

- **Socios comerciales, proveedores y consumidores.** Al colaborar estrechamente con sus socios comerciales, las empresas pueden reducir la complejidad y los costes y aumentar la calidad. A largo plazo, las relaciones establecidas pueden traducirse en precios, cláusulas y expectativas equitativas y suministros fiables y de calidad. No obstante, cuando adoptan prácticas responsables en el ámbito social y medioambiental, todas las empresas deben respetar la legislación comunitaria y la normativa nacional en materia de competencia. Las grandes empresas son al mismo tiempo socios comerciales de las empresas más pequeñas, ya sea en calidad de clientes, proveedores, subcontratistas o competidores.

Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción. Los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos. En particular, este es el caso de las grandes empresas que han subcontratado una parte de su producción o servicios y que, por lo tanto,

pueden haber asumido una responsabilidad social suplementaria por lo que respecta a dichos proveedores y a su personal, teniendo en cuenta que, en ocasiones, el bienestar económico de los proveedores depende mayoritariamente o totalmente de una única gran empresa.

- **Derechos humanos.** Una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sobre todo por lo que respecta a las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales. Las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo el modo de determinar qué responsabilidades caen dentro de su competencia y no de los gobiernos, cómo asegurarse de que sus socios comerciales están respetando los valores que ellas consideran fundamentales, y cuál es el enfoque que deben adoptar y cómo trabajar en países donde son frecuentes las violaciones de los derechos humanos. Cada vez hay más empresas y sectores que adoptan códigos de conducta en materia de condiciones laborales, derechos humanos y aspectos medioambientales, dirigidos en particular a sus subcontratistas y proveedores.

A pesar de que los códigos de conducta voluntarios pueden contribuir a fomentar el cumplimiento de las normas internacionales de trabajo, sólo son eficaces si se aplican y controlan adecuadamente. Por lo que respecta a los derechos humanos, es necesario un control continuo de la aplicación y el respeto de los códigos.

- **Problemas ecológicos mundiales.** Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medio ambiente mundial. Por ejemplo, pueden fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de producción en el marco del planteamiento de una política integrada de productos y hacer mayor uso de herramientas europeas e internacionales vinculadas a la gestión y a los productos. El debate sobre el papel de las empresas para conseguir un desarrollo sostenible está cobrando mayor importancia en la escena internacional. Se busca que las empresas colaboren en la consecución de mejoras sociales y medioambientales a nivel mundial.¹¹

5.1.4. Aproximaciones a la RSE. Alguno de los temas contemporáneos relacionados a la ética y la responsabilidad social son los Stakeholders, Balance Social, Marketing Social y Gobierno Corporativo, que se trataran a continuación,

¹¹ CHRISTENSEN, Natalia. La Responsabilidad Social Corporativa desde la Perspectiva Familiar. Trabajo de Investigación IEF, Instituto de la Empresa Familiar. Junio 2003.madrid España. Disponible en: <http://www.laempresafamiliar.com/biblioferrersalat/fitxa.php?ID=1025>. (consultado 2-Abril-2009). Pág. 10-18.

que aunque no imponen las conductas de las acciones de la empresa ayudan a vigilar en cierto modo las gestiones de transparencia, hacia los trabajadores y la sociedad en general.

5.1.4.1. Teoría de los Stakeholders. Atraves del tiempo, el impacto que han estado generando las empresas en sus acciones ha tomado gran importancia para la toma de decisiones. La influencia de las empresas se ha convertido en un factor preponderante en el avance o retraso de su entorno y de los grupos sociales afectados por su actuación. Dicho entorno y grupos sociales son denominados Stakeholders que van adquiriendo una mayor importancia gracias a los procesos de la globalización, obligando a las empresas a ser un agente de cambio en la generación de valor económico; pero también medioambientales y sociales.

Este término fue introducido por Freeman en su obra: "Strategic Management: A Stakeholders Approach", son también llamados interesados o involucrados en un problema que necesitan una solución. Desde el punto de vista del desarrollo de sistemas, un Stakeholders es aquella persona o entidad que está interesada en la realización de un proyecto o tarea, auspiciando el mismo ya sea mediante su poder de decisión o de financiamiento.

También se basan en el principio ético articulado por Emmanuel Kant, según el cual "todos seres humanos se deben tratar como personas". Se define a los "interesados" como, los proveedores, los clientes, los empleados, los accionistas y la comunidad local.¹² Por lo que las empresas deben establecer un medio que favorezca la interrelación de los Stakeholders de forma que estos interactúen de forma continua y les permita instaurar planes conjuntos en beneficios de todos y para el logro de los objetivos de la empresa.

Aquellas acciones, políticas y programas orientados a lo externo, están relacionadas con el mercadeo, proveedores, contratistas, socios y consumidores, medio ambiente, donde se desenvuelve la empresa, la comunidad y el Gobierno, estas son las llamadas áreas o dimensiones de la Responsabilidad Social Empresaria:

- Valores
- Entorno Laboral
- Proveedores
- Consumidores
- Comunidad
- Medio Ambiente
- Estado y Sociedad

¹² ERAZO CORAL, Op.cit., p.42.

Tanto la dimensión interna como la dimensión externa de la empresa se conjugan en una sola y las empresas adquieren compromisos financieros con sus empleados, accionistas, consumidores, como compromisos sociales y medioambientales con ellos, con las comunidades en que están inmersas.

Para entender los logros de la empresa implementando RSE, es necesario contar con definiciones básicas sobre cada uno de los siete temas específicos y su contextualización dentro del tejido empresarial, nacional y mundial.

- **Valores.** La ética empresarial es un tema que se ha venido desarrollando con gran auge en los últimos 20 años, producto del crecimiento de las grandes empresas que se han vuelto más visibles a los ojos de los consumidores, colaboradores y la comunidad, en definitiva la sociedad en general. Los dos objetivos básicos que las empresas se plantean conseguir con las prácticas éticas son la potenciación de determinados valores que sirvan de guía de conducta en la organización, y la protección de su reputación corporativa.

Los valores éticos son diferentes a los comportamientos establecidos por la ley, sobrepasan la normatividad dentro de la empresa; surgen de principios y regulaciones que han sido codificados y señalan la forma de comportarse de los colaboradores, proveedores, accionistas, gerencia, en los diferentes escenarios donde van actuar. La ética sobrepasa la normatividad dentro de la empresa. En función de sus valores éticos, la empresa incorpora normas y principios para establecer su propio Código de Conducta o credo organizacional que determine el comportamiento ético y responsable en el ámbito social, financiero y ambiental. La existencia de un Código de Conducta o de Ética Empresarial en la empresa, evidencia que existen valores y principios rectores en ella, que se reflejan en su cultura organizacional.

Como beneficios de la implementación de valores en la empresa la organización desarrolla una serie de virtudes relacionadas con la eficiencia, orientación al cliente, la valoración de las personas, el trabajo en equipo, la honestidad, la verdad y la justicia en su interior y hacia su entorno, lo que conlleva grandes beneficios financieros.

- **Entorno Laboral.** El entorno laboral responsable socialmente comprende las políticas, programas y acciones dirigidas a la gobernabilidad empresarial, orientadas al fortalecimiento de las destrezas laborales, que involucran al personal, (la salud laboral, la educación de los empleados, los incentivos laborales, las relaciones laborales de igualdad y equidad), en estrecha relación con todos los involucrados en la empresa y la comunidad.

Los empleados son el activo más importante con que cuenta la misma para su desarrollo, fortalecimiento y sostenibilidad, es el capital humano el que dinamiza la empresa, son la clave para enfrentar la competencia global y sostener su

rentabilidad. Es así, que las prácticas socialmente responsables están relacionadas con la gestión del capital humano, a través de:

- La formación continua al interior de la empresa tanto en valores y principios éticos empresariales.
- El fortalecimiento de sus competencias laborales con programas de educación continua para empleados.
- Promoción de la igualdad de derechos y oportunidades.
- Lucha de la empresa contra la discriminación.
- La prohibición del trabajo infantil y de trabajo forzado en la empresa.
- Lograr un equilibrio entre tiempo de trabajo y tiempo de ocio.
- Salud y Seguridad Laboral en el lugar de trabajo.
- Una empresa socialmente responsable prepara a sus empleados para acogerse al retiro.
- Preparación para la reestructuración y adaptación al cambio.

La Responsabilidad Social de la Empresa ha influido en las prácticas laborales y han desarrollado programas originales, innovadores, flexibles, con un enfoque integral de normas laborales y programas empresariales, cuyo foco es el desarrollo y valorización estratégica del personal, lo cual conlleva a mayor eficiencia, mayor productividad, mayor motivación y cohesión del personal, consecuentemente a un aumento de la competitividad.

• **Proveedores.** Los proveedores deben cumplir con las mismas exigencias que tienen las empresas en términos de su Responsabilidad Social Empresarial. Los resultados finales pueden verse afectados por las prácticas de los proveedores a lo largo de la cadena productiva. Una empresa socialmente responsable establece relaciones de intercambio de información con sus proveedores, tecnología e ideas que puedan fortalecer su relación con los mismos y asegurar la calidad de sus productos.

• **Consumidores o Usuarios.** Cuando se habla de los consumidores, primero hay que remitirse al mercado y a la Responsabilidad Social de la Empresa, porque la fidelidad del cliente puede estar relacionada con los gustos y preferencias, la calidad del producto o del servicio, la reputación, el servicio que brinda la empresa, razones de tipo cultural (ideas, lenguaje, tradiciones, valores) entre

otras. Los intangibles también juegan un importante papel en las decisiones de los consumidores, las políticas con valores éticos y acciones sociales, protección ambiental, proyección comunitaria que realiza la empresa, tienen un valor agregado en el consumo.

- **Medio Ambiente.** La responsabilidad hacia el medio ambiente de la empresa, va más allá de lo legal. Para muchas empresas esa responsabilidad hacia el medio ambiente implica los tres aspectos de forma integral:

- **Social:** un proceso de diálogo con la comunidad, con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, tomar en cuenta el impacto social de sus actividades en su entorno laboral, cultural y comunal, en términos de: los empleados, aumento de la productividad por sus condiciones ambientales internas y externas, revisando y discutiendo la relación con sus proveedores, clientes, comunidades locales, mejora en la calidad de vida de las personas, incidencia en la reducción de la pobreza, y la sociedad en su totalidad.
- **Ambiental:** compatibilidad entre las actividades de las empresas y el mantenimiento de ecosistemas; eliminación de desechos y emisiones, eficiencia y productividad en todo el proceso de sus tareas y recursos, prácticas para disminuir el desgaste de los recursos naturales para no comprometerlos para las futuras generaciones, iniciativas de reciclaje; manejo eficiente de la energía; prevención de la polución; la reducción de la vulnerabilidad ante desastres naturales, la promoción de la salud básica y el respeto al patrimonio cultural local.
- **Financiero:** la empresa tiene que generar rentabilidad para ser sostenible, también la capacidad de contribuir al desarrollo económico del área empresarial, con sus operaciones de producción y consumo.

- **Comunidad.** La empresa tiene que ganarse la confianza y el respeto de la comunidad donde opera, a través de una relación de participación directa con la misma, lo que genera un inmenso valor agregado en cuanto a su imagen y reputación. La empresa comprende que su sostenibilidad está relacionada con la comunidad donde está inmersa. La Responsabilidad Social Empresarial con la comunidad, es un compromiso en colaboración con organizaciones de defensa al medio ambiente, de la salud, de mejoras en la vivienda, de acceso y contratación con personas excluidas socialmente, la posibilidad de ofrecer espacios para el cuidado de los hijos de las personas que trabajan para la empresa; establecimiento de redes con grupos de la comunidad, patrocinio para actividades deportivas, culturales y/o beneficencia.

- **Estado y Sociedad.** En relación al gobierno, éste debe velar por el cumplimiento de las leyes laborales, sociales, ambientales y con los compromisos

adquiridos en los convenios internacionales. Contar con políticas públicas a nivel de los gobiernos locales en las áreas laborales, ambientales y sociales y publicitarlas para que la empresa asuma su papel emprendedor y proactivo a favor de la sostenibilidad empresarial y desarrollo comunal. Contar con políticas públicas orientadas al incremento de la transparencia de las compañías respecto a sus impactos económicos, sociales y medioambientales.¹³

Por su parte, la empresa debe adoptar valores universales, como el cumplimiento de la Legislación Laboral, la Normativa Medioambiental, los estándares de calidad de los productos y servicios y las Leyes y Normativas tributarias. En las relaciones con los socios, accionistas, empleados, acción social, gestión del medio ambiente, relaciones con clientes y relaciones con proveedores, es el establecimiento de un conjunto de principios y valores éticos relativos al gobierno corporativo.

Respecto de los Stakeholders con la ética y la responsabilidad social han impulsado múltiples iniciativas a nivel mundial tratando de movilizar a las empresas a cooperar entre sí e incluir la responsabilidad social como parte activa para la generación de ventajas competitivas que si bien no la determinan por que la empresa se vuelve más responsable, acarrearía muchos más problema si no se tienen en cuenta, por lo cual las empresas obligatoriamente deben estar en contacto en sus actividades, con los empleados, proveedores, clientes con quienes siguen con interés su desenvolvimiento como la comunidad y el estado.

Peter Davis y John Donaldson de la Universidad de Leicester proponen siete principios o valores:

- **Pluralismo:** Es el reconocimiento de los derechos de todos los Stakeholders y el respeto de la diversidad cultural dentro de la comunidad. Que necesita ser acepta en todas las formas legítimas de la organización.
- **Mutualidad:** El derecho fundamental de todos es obtener un beneficio mutuo de las asociaciones que formen parte y el derecho a no quedar atado a cualquier otra asociación que le plantee una desventaja permanente.
- **Autonomía individual:** Este principio afirma que al individuo ocupado en el servicio, debe delegársele la libertad e independencia como lo permita la dignidad, confianza y solidaridad que une a todos en la comunidad para involucra a los miembros en la libre dependencia y cooperativismo en las responsabilidades y obligaciones hacia sus Stakeholders y el cumplimiento de sus propósitos.
- **Justicia distributiva:** Es el acceso a los medios para la creación de riqueza y una participación ecuánime, creando una línea con la actividad económica y la

¹³ VARGAS, Maureen. Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá: s.n, 2003. pp.17-53

necesidad económica en el empleo e intercambio justos para todos los participantes y Stakeholders de los miembros.

- **Justicia natural:** Como la que se da con las pautas aceptadas en todos los cuerpos en pro de un tratamiento ecuánime, independiente e imparcial por parte del gerente o administrador y dentro del proceso de la administración.
- **El centro en las personas:** Las empresas deben acumular capital para su objetivo final, pero también para servir mejor a las personas, especialmente en la administración de recursos y en el crecimiento de las personas.
- **El papel múltiple del trabajo:** Es el reconocimiento de la importancia del trabajo para el bienestar del individuo y la comunidad.¹⁴

Por tanto las empresas deben tratar de aprovechar los Stakeholders para crear valor empresarial, evaluando los resultados en términos de ventas, cuotas de mercado y satisfacción; generando un claro interés en los gestores y accionistas.

Las prácticas de responsabilidad social empresarial deben convertirse en una pieza clave, en la medida que ello afecte positivamente a las estrategias de comunicación de las empresas sobre su compromiso en los consumidores y tener una influencia positiva sobre las actividades hacia la empresa, su imagen y su reputación y sobre todo con el entorno que lo rodea y por el cual se ve beneficiado.

5.1.4.2. Marketing Social. Alrededor del tema de marketing social se han desarrollado múltiples conceptos, muchos de los cuales son inexactos y han contribuido a despertar diversas actitudes de prevención acerca del mismo.

El marketing social es un instrumento sumamente apropiado para lograr un cambio de conducta favorable en las personas y en la sociedad.¹⁵ Interviene de igual forma para la construcción de una cultura de ética y responsabilidad social con el cambio en la conducta de las personas, para la generación de valor social por parte de las empresas a través de sus directivos, como lo define Kopler el objetivo del Marketing Social es el de percibir, sentir y satisfacer las necesidades humanas. Esto para lograr la obtención de mayor mercado pero a través de prácticas responsables que logren un cambio en la conducta de las personas y la empresa¹⁶.

¹⁴ CALDERÓN, Neira. (2006). Ética y Valores Organizacionales. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/canales6/mkt/stakeholders-ciudadanos-estado.htm>. consulta (24-may-2009).

¹⁵ NAVARRO, Frenando. Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: ESIC, 2005. p.205.

Todas las organizaciones necesitan del Marketing social como herramienta de comunicación para que sus campañas logren los objetivos planteados, están logran ser mucho más efectivos si logran generar una relación personalizada con quienes conforman los grupos objeto de la compañía.

Kotler menciona los pasos que se deben seguir en un programa de Marketing social:

- Definir los objetivos del cambio social.
- Analizar las actitudes, creencias, valores y conductas del grupo a quien se dirige el plan, y establecer un proceso para la comunicación y distribución.
- Elaborar un plan de Marketing
- Tener una organización de Marketing para llevara a cabo el plan
- Evaluar y ajustar el programa para hacerlo más eficaz.¹⁷

Con el fin de buscar beneficios tanto para la empresa como para la comunidad y para el medio ambiente, orientando todos los esfuerzos de la organización para el cambio de ideas hacia la actitud y prácticas de los empleados como también de los directivos, aquí también es importante identificar el papel que juegan las personas dentro de la organización, con el fin de conocer el status y el poder de cada uno. Esto permitirá reconocer los esfuerzos y ahorrar recursos.

Además una vez realizado el plan de Marketing habiendo identificado el grupo objeto de la investigación y el posicionamiento, es importante planificar es decir, analizar rigurosamente la situación para poder fijar la estrategia que articula la información obtenida por el personal, la estructura de la organización y los recursos disponibles. Los resultados de una campaña de Marketing Social son generalmente a largo plazo, pero en el corto y mediano plazo se puede verificar algunos logros a través de la evaluación de desarrollo de la misma.

5.1.4.3. Teoría de Gobierno corporativo. Así como las organizaciones deben tener en cuenta a los grupos de interés que ejercen influencia en ella a través de las herramientas de comunicación como el Marketing Social, es importante además que se le dé prioridad a las los Stakeholders internos en la definición de estrategias para la empresa. De forma que se presupueste como para la consecución de metas y objetivos.

¹⁶ MENDIVE, Daniel. (2009). Marketing social. Disponible en: <http://www.Marketing-social.com.ar/DanielMendive>. Consultado (29-may-2009)

¹⁷ SÁNCHEZ, Wendy. (2003). Marketing Social. Disponible en: <http://www.miespacio.org/cont/invest/marksoc.htm>. Consultado (28-may-2009)

Charkham señala que el punto de partida para analizar los propósitos organizativos debe enmarcarse en el contexto del gobierno corporativo ya que, además de tener el poder de influir sobre los mismos, analiza los procesos de supervisión de las decisiones y acciones ejecutivas, así como los temas relacionados con la responsabilidad y el marco legal de la organización.

Lo que busca en especial un buen gobierno corporativo es garantizar y fortalecer la confianza en las personas que financian las operaciones y/o las inversiones de capital de la empresa, así como también impulsar el desarrollo económico solidario a través del restablecimiento de la confianza.¹⁸ Esto de forma que se garantice la transparencia en los procesos de la organización para el desarrollo de su actividad.

En Colombia la estructura de Código de Buen Gobierno viene ocurriendo más en el sector privado que en el sector público ya que ha sido la reglamentación más expedida en este sector, además no existen medidas objetivas para evaluar el estado de las prácticas de Gobierno Corporativo.

La responsabilidad social corporativa debe verse más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad. Por tanto debe tomarse como parte conjunta dentro de un proceso de buen gobierno corporativo las leyes que orienten a cumplir con las normas mínimas que exigibles como también dar valor para la generación de una empresa ética y responsable socialmente, para ello hay que tener en cuenta que:

- El gobierno de la empresa es un proceso, es decir, una actividad permanente, no una o varias decisiones aisladas, es decir que dicho proceso es de supervisión y control, y no de gestión, lo que no excluye el ejercicio de acciones ejecutivas para desarrollar apropiadamente dichas funciones de supervisión y control.
- Lo que se supervisa y controla es la dirección o gestión de la empresa en un sentido más amplia, esta supervisión y control del equipo directivo no son ejercidos sólo por instituciones internas como el consejo o la propia junta de accionistas, sino también por mecanismos externos como el mercado de capitales.

¹⁸ CARDOZO CUENCA, Hernán. Gestión empresarial del sector solidario: autonomía, autocontrol y autogobierno gobierno corporativo. Bogotá: Ed. Ecoe ediciones, 2007. p.87.

- La finalidad del proceso es alinear los intereses de gestores y accionistas, que no puede ser otra que la maximización del valor de la empresa, teniendo en cuenta que existen otros intereses como el de los trabajadores, acreedores, proveedores o la comunidad.

En el caso de las empresas publicas el solo hecho de que exista una responsabilidad clara y profunda entre cada institución con un grupo social, amerita evaluar su gestión a través de un Buen Gobierno Corporativo, es decir, se involucran la gestión pública.

Por ello, la adopción de un Modelo de Gobernabilidad sustentable por parte de las empresas representa ventajas competitivas al consolidar una posición de transparencia,¹⁹ por lo que las empresas deben asegurar unas buenas prácticas en el manejo de sus recursos con el fin dirigir y controlar las gestiones de la empresa.

5.1.4.4. Balance Social. El “Balance Social”, se considera como la expresión responsable de las organizaciones con fines sociales que contienen datos concretos que permiten evaluar y medir el cumplimiento de la Misión, o sea el cumplimiento de la misma.

“El Balance Social es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para difundir la responsabilidad social.”²⁰ En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejor la calidad de vida de quienes la rodean, es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente.

El Balance Social está dividido en área interna y externa, siendo el área externa la que tiene mayor importancia para la empresa debido a que son los sectores sociales unidos a los trabajadores los que posibilitan su existencia, desarrollo y supervivencia y en consecuencia esperan de ella el cumplimiento de su responsabilidad social. En cuanto al área interna las variables o indicadores de esta, sirven para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con sus trabajadores. Los resultados obtenidos en el balance social

¹⁹ FERRARI, Viviana. Transparencia, buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial. Disponible en: <http://www.matba.com.ar/pdf/haciaunnuevocontratosocial.pdf>. Consulta (29-may-2009)

²⁰ Disponible en: http://www.iabd.org/ética/dctos/der_mana2.

determina por si mismo las áreas que merecen mayor atención y por lo tanto le permiten a la empresa desarrollar programas que contribuyan a la solución de problemas concretos.

Para la implantación del Balance Social en una empresa, es necesario que exista una serie de condiciones que hagan factible su realización como el apoyo y compromiso de la alta gerencia, la existencia de una estrategia corporativa integral y el compromiso de la organización. Para elaborar e implementar el Balance Social como herramienta de gestión se deben realizar los siguientes pasos: Definir objetivos sociales, asignar responsabilidades, definir el plan de trabajo, capacitación al equipo de trabajo, diseñar o adecuar un modelo de balance, de acuerdo con los objetivos sociales cada empresa debe definir las variables y los indicadores, para controlar y evaluar su gestión social, independientemente de si va a publicar o no el Balance Social.

Finalmente la importancia de las teorías de responsabilidad social para la gestión pública, consiste en el apoyo que ofrecen para comprender ciertas actuaciones y situaciones que se presentan en la administración pública; frente a las teorías instrumentales, teniendo en cuenta su carácter estratégico. Pueden resultar muy útiles para la gestión pública en el sentido de que el gerente público al hacer uso de los fondos y al pretender aumentar sus recursos y mejorar el nivel de cobertura en determinado servicio público, debe estar en capacidad de demostrar su eficiencia (administrativo, fiscal, financiero, etc.). En el logro de las metas propuestas en su respectivo plan de acción.

Pero además, en el proceso general de gestión pública, se mueven entre el poder político y el poder de la ciudadanía, que al ubicarse en un estado social de derecho, se asumen que la prioridad, la importancia, la razón de ser de la organización pública es satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pero lamentablemente en un país como Colombia, las decisiones de carácter político y legislativo influyen suficientemente en el desempeño de las entidades públicas, que a su vez tienen influencias del poder corporativo.

Sin embargo hay situaciones o problemas que se presentan en determinado momento que no están previstas, que son una necesidad por satisfacer, que requiere de la acción del estado y que hacen parte de una política pública, requieren que el estado entre en acción de manera inmediata, con responsabilidad social y son de gran impacto para la sociedad, no obstante no se puede olvidar, que el hecho de que cada día el sistema político administrativo de un país como el nuestro tenga que enfrentar diversos cambios en el contexto económico, social, ambiental y cultural, obliga a que la gestión pública como tal evolucione junto con la forma de evolución de la sociedad respectiva, pues al fin y al cabo son las fuerzas de los problemas sociales las que en forma paulatina van generando cambios y obligando a los gubernamentales a que se adapten a esos problemas y que busquen soluciones óptimas para mejorar el bienestar social.

5.2. MARCO HISTÓRICO

A través de la historia, la actividad empresarial ha tenido una serie de cambios. En una primera etapa, tenía una visión economicista y existían para producir beneficios a sus accionistas; una segunda etapa, las llevó a ejercer la filantropía, a través de las creaciones de fundaciones y donaciones y, la tercera etapa, la de la ciudadanía corporativa, pide a las empresas ser un ciudadano ejemplar. La responsabilidad social empresarial es una exigencia del mundo actual ante los cambios que se han presentado no sólo en el medio ambiente, sino también por el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, los escándalos corporativos por la ausencia de ética empresarial, la violación de los derechos humanos y el trabajo infantil, entre otros.

Las actividades de Responsabilidad Social incrementaron sin duda durante estas últimas décadas. Las primeras verdaderas iniciativas (con antecedentes en los años 30) remontan a los años 50-60. En los años 60, grandes empresarios (Thomas Watson de IBM, David Rockefeller de la Chase Manhattan y otros) plantean la idea de una responsabilidad social de las empresas. Después la aprobación en los Estados Unidos del F.C.P.A. (foreign Corrupt Practices Act) en 1977, normativa que tipifica el delito de corrupción transnacional y sanciona a las empresas multinacionales y sus dirigentes por su participación en casos de corrupción de funcionarios extranjeros, muchas compañías multinacionales redactaron e implementaron Códigos de conducta empresariales para impedir a nivel de su organización las conductas relacionadas con la corrupción.²¹

La llamada Responsabilidad Social Empresarial, en las primeras décadas del siglo XX constituía una práctica fundamentalmente paternalista y católica, llevada a cabo por una élite fundamentalmente masculina aunque la visibilidad de las mujeres siempre estuvo sujeta a este tipo de comportamiento sobre todo de caridad cristiana, liberal.

En Colombia el tema de Responsabilidad Social se planteó a partir de los años 60 por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI). Sin embargo no existieron indicadores para evaluar y orientar la gestión de la ética y la responsabilidad social de las empresas, ya en el Pacto Mundial firmado en el año 1999, como iniciativa de las Naciones Unidas, fue el primer paso para darle formalidad al tema de responsabilidad social.²² Durante el siguiente año varias organizaciones y países, entre ellos Colombia, firmaron el compromiso de cumplimiento de objetivos para

²¹ COX Sebastián y DUPREX Xavier. Responsabilidad social corporativa como aporte a la ética y probidad pública. Disponible en: <http://www.geociti.com/transparenciachile/estudiosobrela responsabilidad.htm>. (29-may-2009).

²² *Ibíd.*

erradicar la pobreza y el hambre, reducir la mortalidad de niños y gestionar la sostenibilidad del medio ambiente, entre otros.

En el año 2000, Colombia como país miembro de las Naciones Unidas, firmo la declaración del milenio, mediante el cual se compromete a implementar los “ocho objetivos de lucha contra la pobreza, ignorancia, la inequidad de género, las enfermedades y la agresión del medio ambiente”, puesto que nuestro País presenta un panorama de pobreza iniquidad que no es admisible dado el enorme potencial de oportunidades. Sin embargo las políticas Públicas tiene la responsabilidad principal, en una democracia, de garantizar a los ciudadanos el acceso a la nutrición, salud, educación y trabajo.

En materia de medioambiente Colombia ocupa un honroso noveno lugar en el ranking mundial de desempeño ambiental,²³ en partes gracias al desarrollo que ha tenido la gestión ambiental en Colombia con la creación de las corporaciones ambientales. Falta que todas las empresas se tomen más en serio su papel y mediante la implementación de herramientas tan útiles como la responsabilidad social, que presenta ventajas comerciales tanto por competitividad como financiera, mejoren e incrementen su desempeño ambiental, basados principalmente en un compromiso ético de buscar el bien común y no solo favorecer a ciertos grupos de personas en programas de responsabilidad social enfocados a clientes, proveedores o empleados.

Respecto a la salud es el sector publico mas estudiado durante las últimas décadas, y con su tendencia la privatización se le ha venido dedicando a un más importancia, para el caso colombiano a finales de la década de los ochentas, el gobierno inició el proceso de descentralización del Estado y, particularmente, de algunos sectores sociales, como la salud, con el objeto de mejorar su eficiencia y efectividad, así como la calidad y la cobertura en la provisión de servicios.

La crisis en salud en Colombia aumenta y se ve reflejada en: deterioro de sus indicadores sanitarios, debilitamiento de la red pública, desprestigio de las instituciones que administran los recursos y ejercen el papel de aseguradores en salud; pérdida de liderazgo y autoridad de los órganos que dirigen y controlan el sistema, perdidas millonarias de recursos que contribuyen a elevar costos de transacción, crear monopolios, distorsionar normas y avivar la politiquería, clientelismo y corrupción por tanto el 81,3% de los municipios tienen un director de salud; el 18,7% restante no cuenta con este recurso y las funciones del sector salud son asumidas por otra dependencia de la administración municipal. El 40,5% de estos directores no tienen ningún entrenamiento en administración en salud,

²³ YALE UNIVERSITY (2008). EVRONMETAL PROTECTION INDEX 2008. Disponible en: <http://epi.yale.edu/home>. (19-agost-2009).

legislación y salud pública²⁴ lo que hace que no se este aplicando la ética y la responsabilidad de conformidad a la profesionalización de sus empleados y así no se esté asumiendo para el beneficio de los diferentes grupos de interés.

Sin embargo el gobierno ha venido mejorando el panorama, asumiendo la salud como factor primordial para el beneficio del pueblo, empleando programas para el mejoramiento de esto así como también las innumerables precauciones que se han venido adoptando por la pandemia Ah1N1 lo que ha permitido que no se propague por todas las regiones. Por tanto lo que hoy está apuntando el gobierno es que la salud en Colombia sea sostenible y socialmente responsable, capaz de mostrar resultados.

En Nariño solo a partir de estos tiempos se ha logrado por parte de los empresarios querer adoptar una posición más ética frente a sus procesos para garantizar el crecimiento de sus empresas desde lo humano, sin embargo las entidades públicas no han logrado apropiarse de esta actitud. En Tumaco la realidad no es distinta y de acuerdo a lo expresado anteriormente el municipio cuenta con personal con bajo nivel de capacitación lo que hace que se tenga que satisfacer las profesiones de primera necesidad en su mayoría con personal externo de la región. Además se caracteriza por la burocracia donde las diferentes vacantes de la salud son llenadas por cuestiones políticas y el clientelismo que se vive muy marcado en el municipio.

En el día de hoy, la Responsabilidad Social (RSE) se reconoce como un importante instrumento en el buen desempeño de la empresa privada o pública así como también de otras organizaciones sociales. Su definición es compleja, e involucra un modelo de gestión que incluye lo que se conoce como “buenas prácticas verificables” desde el punto de vista de los indicadores económicos y financieros, cuidado del medioambiente y sociales.

Además, existen entidades con una especialización en el tema de la RSE, que están contribuyendo de forma determinante a la creación y difusión de una cultura responsable entre las organizaciones que forman el tejido empresarial de cada país como son: General Electric, British Petroleum, american Express; empresas Colombianas como Caracol Televisión, EPM etc.

La importancia de la ética y la Responsabilidad Social Empresarial para la gestión pública consiste en que ofrecen para comprender ciertas conductas, actuaciones y situaciones que se presentan en la administración pública como:

²⁴ MOLINA, Gloria y otros. Descentralización del sector salud en Colombia. Análisis en 91 municipios. Disponible en: http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/revista/vol_24/24.1.5descentralizaci%3nsectorsalud.pdf.

- Alto grado de de intervención en las organizaciones, la formación de informes viciados por parte de los profesionales para satisfacer a integrantes políticos.
- Fuerte arraigo del garanticismo burocrático en la vida de las organizaciones administrativas y lineamientos que amparan ciertos procedimientos y actividades administrativos.²⁵

Sin embargo bajo los bases de Responsabilidad Social los servidores públicos tendrían unos lineamientos básicos para las actuaciones de las organizaciones públicas frente a la sociedad, demostrando su eficiencia tanto administrativa, fiscal, financiero, para el logro de las metas propuestas en cada plan de acción dispuestos a mejorar el bienestar de la sociedad.

5.3 MARCO LEGAL

A nivel internacional se han creado un gran número de herramientas que permiten servir de apoyo para las buenas prácticas de responsabilidad social, ya antes mencionadas algunas de estos instrumentos como las Normas ISO, el modelo de gestión PHVA, la GTC 180 entre otros, comunes entre áreas operativas y estándares unificados, considerando temas sensibles a la RS, la organización que aplique de una forma adecuada algunas de las normas de RS con adecuada verificación y cobertura, de hecho está aplicando lo de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional en forma integral.

- **Normas ISO 26000**, es norma internacional que emite lineamientos en materia de Responsabilidad Social, se dirige hacia la operacionalidad de las Organizaciones, identificar y articular los Stakeholders y incrementar la credibilidad de los reportes y de las afirmaciones hechas en materia de RS. La Guía será aplicable para todo tipo de organizaciones, independiente a su tamaño, locación, naturaleza de sus actividades y productos, su cultura, sociedad y medioambiente en el que lleva a cabo su actividad. Centra especialmente en las normas que contribuyen para el cuidado del medio ambiente.

Para el caso colombiano una de las normas más conocidas y optadas es la norma del ICONTEC que expide la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social, que orientará a las organizaciones, independientemente de su tamaño, sobre las mejores prácticas en este campo. Algunas de las recomendaciones que se pueden encontrar en esta Guía son: respecto a la dignidad de la persona, responsabilidad legal, la autorregulación ética, participación, enfoque de procesos, solidaridad, desarrollo humano integral y

²⁵ GUTIÉRREZ PRADA, Patricia. Trabajar con Responsabilidad en la Gestión Pública, implica tomar decisiones. Valle del Cauca: memorias de ASCOLFA, 2009. p.3.

*mejora continua. De forma que contribuya en el desarrollo sostenible de las organizaciones.*²⁶

- En Colombia la **ley 100 de 1993** en el capítulo 3 art. 194 a195 Se refiere a las Empresas Sociales del Estado como entidades públicas descentralizadas con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa creadas por ley o por las asambleas o concejos según el caso sometidas al régimen Jurídico.

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

- **Principios.** El servicio público esencial de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación:
- **Eficiencia.** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente;
- **Universalidad.** Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida;
- **Solidaridad.** Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil. Es deber del Estado garantizar la solidaridad en el régimen de Seguridad Social mediante su participación, control y dirección del mismo. Los recursos provenientes del erario público en el Sistema de Seguridad se aplicarán siempre a los grupos de población más vulnerables.
- **Integralidad.** Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por esta Ley;
- **Unidad.** Es la articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestaciones para alcanzar los fines de la seguridad social, y

²⁶ *Ibid.*

- **Participación.** Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

PARÁGRAFO. La seguridad social se desarrollará en forma progresiva, con el objeto de amparar a la población y la calidad de vida.

Este servicio será prestado por el Sistema de Seguridad Social Integral, en orden a la ampliación progresiva de la cobertura a todos los sectores de la población, en los términos establecidos por la presente ley.

• **Artículo 153. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO.** Además de los principios generales consagrados en la Constitución Política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes:

Equidad. Obligatoriedad, Protección integral, Libre escogencia, Autonomía de instituciones, Descentralización administrativa, Participación social, Concertación, Calidad.

• **Decreto 1876 de Agosto 3 de 1994** “Por medio de la cual se reglamenta el Decreto ley 1298 de 1994” que trata de las disposiciones generales relacionadas con las Empresas Sociales del Estado entre las cuales se encuentran:

- **Naturaleza jurídica:** Las Empresas sociales del estado es una entidad pública descentralizada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por ley, asamblea o consejo.
- El nombre deberá siempre mencionar la expresión “Empresa Social del estado”
- **Objeto:** Prestación de servicios en salud entendida como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- **Principios básicos:** Eficiencia, entendida como la mejor utilización de los recursos y calidad relacionada con la atención efectiva, oportuna personalizada, humanizada y continua.
- **Objetivos:** Producir servicios de salud eficientes y efectivos, Prestar servicios de salud que la población requiera y la empresa pueda ofrecer, garantizar manejo gerencial adecuado, ofrecer a las EPS y a las personas naturales y jurídicas que los demanden servicio y paquetes a tarifas competitivas en el mercado, garantizar los mecanismos de participación ciudadana comunitaria establecida por la ley y reglamentos.

- **Organización:** Incluye tres áreas dirección conformada por la Junta Directiva y el Gerente, atención al usuario encargado del proceso de producción y Prestación del servicio de salud.
- **Logística:** Encargada del proceso de planeación, adquisición, manejo, utilización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información.

La ley 100 de 1993 se introdujo al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud con el fin de que se pudiera asegurar el acceso de toda la población a los servicios de salud, esta Ley fue presentada para discusión y aprobación ante el Congreso Nacional de la República en 1992, en principio se centro sobre el tema pensional y posteriormente se completó con el tema de la salud, sancionada en 1993.

- **Ley 1122 de Enero 9 de 2007.** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios de los usuarios y fortalecimiento de programas en salud.” Con respecto a las Empresas Sociales del Estado exigir mecanismos de evaluación a través de indicadores de gestión y resultados en salud y bienestar.

Y dentro de las leyes que rigen a la salud encontramos, la Constitución de 1991 que en su **artículo 49** menciona “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado, se garantiza a todas las personas el acceso a servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.”,

- **Decreto 2649/1993 Art. 3 ítems. 3,5,8,9** donde manifiesta, apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios; evaluar la gestión de los administradores del ente económico; ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente representa para la comunidad,

- **Artículo 209 de la Constitución Política**, “la función administrativa esta al servicio de los interese generales y se desarrolla con fundamentos en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”. Que se hace necesario adoptar en la empresa el código de ética y valores el cual se constituye en una guía de conducta que orienta el desempeño de sus servidores públicos y/o contratistas, con el fin de cumplir a cabalidad con los objetivos, misión y hacer realidad la visión de la empresa.

En nuestro país se ha tratado de crear una **ley 326 de Responsabilidad Social** la cual es voluntaria, de trascender el marco de la ley y de ser pertinente con la actividad que se desarrolle. Sin embargo no es la primera vez que se presenta y se archiva un proyecto de esta índole puesto que muchos consideran que se estaría obligando por Ley a que las empresas realizaran reportes anuales sociales lo cual estaría cambiando se condición, es decir se perdería el carácter voluntario de la RS. No obstante debemos ser consientes que cada vez que vaya evolucionando las sociedades se presentaran problemas aun más preocupantes que los actuales, por tanto si hay que recurrir a normativas, códigos que puedan condicionar u orientar nuestro comportamiento ético hay que hacerlo de forma agudicemos parte de los problemas y creemos más conciencia responsables en el actuar y el desarrollo de las empresas, sobre todo en las empresas públicas.

5.4. MARCO CONTEXTUAL

5.4.1. Historia. San Andrés de Tumaco conocido como “la Perla del Pacifico” se encuentra ubicada a 300 Km de la ciudad de Pasto, localizada al sur occidente colombiano. Es la segunda ciudad del departamento de Nariño y es el segundo puerto marítimo sobre el Océano Pacifico, limita al norte con el mismo océano, Francisco Pizarro y Roberto Payan, al sur con la República del Ecuador, al este con Roberto Payan y Barbacoas y al oeste con el Océano Pacifico. Posee un área municipal de 3.778 Km de superficie, con una temperatura media de 26°C. a una altura de 2 m.s.n.m.

Con más de 177.528 habitantes gente de agrado que brinda buena acogida a propios y extraños, se ha ido concentrando como unos de os principales sitios turísticos del departamento; su economía se basa en la pesca, el cultivo y exportación de palma africana, palmitos y mariscos.

En el municipio de Tumaco se encuentra el Hospital San Andrés ESE el cual fue fundado en el año 1899 por el padre Rufino Pérez, de la comunidad Jesuita. Mediante acuerdo municipal No. 6 de junio 16 de 1912, se origina como institución oficial. El 8 de septiembre de 1915 se inaugura como Hospital de caridad. Fue regentado por las hermanas Vicentinas hasta 1949, cuando llegan enfermeras superiores dirigidas por la licenciada Estela Elles y las hermanas Agustinas con Sor Imelda Herrera como superiora. Luego llegan las hermanas Carmelitas en 1954, con sor Rita Mejía. El decreto 251 del 8 de febrero de 1966 lo integran al Servicio Seccional de Nariño, en cumplimiento de la ley 12 de 1963 y el decreto 1499 de 1966.

Con la resolución del servicio del seccional de salud No. 15 de 1976, se conformo la regional de salud de occidente, con los municipios de Tumaco, Francisco Pizarro, Barbacoas, Magui, Roberto Payan, el charco, Olaya Herrera, Santa Barbará, integrándose en el año de 1993 el municipio de la Tola.

Mediante la resolución del servicio seccional de Salud No. 2705 del 4 de diciembre 1992, se califica al Hospital por su complejidad como segundo nivel del Departamento de Nariño No. 78 del 7 de diciembre de 1995, se crea el Hospital San Andrés como una empresa social del estado, entendida como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, donde su actuar este fiscalizado por la Contraloría General de la Nación, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la dirección seccional en salud, e integrante del sistema General de Seguridad Social en Salud y sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículo 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993.

El Centro Hospital San Andrés, cuenta con cinco (5) puestos de atención en la zona urbana y 16 puestos en la zona rural, los cuales se encuentran habilitados, su área de influencia comprende los 10 municipios de la costa pacífica: Tumaco (51.84), y los otros 9 municipios (48.15), teniendo un área de influencia de los habitantes.

Entre las entidades de régimen contributivo que apoyan tenemos: COSMITE, SALUCOOP, Clínica Miramar, COOMEVA, MAGISTERIO, NUEVA EPS, LOS ÁNGELES, Dispensario Naval, Laboratorio Clínico Privados, Consultorios Clínicos Privados, entre otros.

Entidades de régimen subsidiado como: EMSANAR, CONFAMILIAR, MALLAMAS, ASMETSALUD, CAPRECOM.

Además contrata con régimen especial como es ECOPETROL, la policía nacional. La cárcel municipal, la dirección general de sanidad militar, batallón contra el narcotráfico y el Sena.²⁷

El Hospital San Andrés ESE de II nivel de complejidad cuenta con los siguientes servicios:

Urgencias, medicina interna, consulta externa, pediatría, Ginecología, quirófanos, medicina general, medicina pediatría, medicina ginecológica, anesthesiologo, cirugía general, ortopedia y traumatología, urología, medicina interna, dermatología. Cuenta con una capacidad de 100 camas y de 383 empleados al servicio de la comunidad quienes contribuyen con su conocimiento para el alivio de los habitantes.

²⁷ CORREA BENÍTEZ, Martha Argenith. Diseño de propuesta de evaluación del desempeño del Talento Humano para el Hospital San Andrés E.S.E. pasto.2004.P 32. Trabajo de grado (administración de empresas). Universidad de Nariño. Facultad de ciencias Económicas y Administrativas.

5.4.2. Misión. Brindar servicios de salud a la comunidad de la costa pacífica Nariñense, con alto grado de calidad humana, tecnológica y científica que garantice la satisfacción de los clientes y la auto-sostenibilidad de la empresa.

5.4.3. Visión. Ser en los próximos diez (10) años la empresa preferida por los usuarios por brindar servicios de salud con los más altos estándares de calidad.

5.4.4. Principios y valores:

- Responsabilidad: para que en este lugar fueran seguros.
- Solidaridad: donde siempre encuentran una mano amiga.
- Honestidad: en cada uno de nuestros actos.
- Respeto a la dignidad humana: comportamiento ético en nuestra actualidad diaria.
- Trabajo en equipo: todos comprometidos para alcanzar su satisfacción.

5.4.5 Objetivos corporativos:

- Desarrollar en tres años un sistema de aseguramiento de la garantía de la calidad de la prestación de los servicios que nos permita lograr un alto nivel de satisfacción a los usuarios.
- Desarrollar un plan de reconversión tecnológica para garantizar la calidad y liderazgo en la prestación del servicio.
- Implementar un plan para el desarrollo continuo del talento humano, orientado a satisfacer las necesidades del usuario.
- Fortalecer la asistencia de servicios asistenciales.
- Incrementar la actividad económica manteniendo el compromiso social con la comunidad.
- Desarrollar un sistema de información que facilite la toma de decisiones acordes con el direccionamiento estratégico.

5.4.6 El futuro de la salud en Tumaco. Actualmente se construye la nueva sede Hospitalaria que ofrecerá los Servicios de atención en salud de mediana y alta

complejidad en nuestro Municipio y por extensión a la costa Pacífica Nariñense es, por mucho, el proyecto de infraestructura social más grande de la región sur-occidental del País y representa el primer paso en el largo camino del nuevo desarrollo local.

Más allá de las razones profundas que motivaron esta iniciativa, es necesario conocer que el Proyecto de Reposición y Reubicamiento de la Planta Física del Hospital San Andrés ESE en zona continental del municipio de Tumaco, tiene un costo de \$21.795.675.221 y está financiado en su totalidad con recursos provenientes del fondo de regalías y se espera que esté terminado a finales del año 2009. El proyecto ha sido aprobado en su totalidad por el Ministerio de Protección Social, el Grupo de Infraestructura, así como por el Instituto Departamental de Salud, lo que garantiza la seriedad del compromiso de los niveles regionales y nacionales y genera una alta expectativa de cumplimiento y calidad en el producto final, por lo cual se hace más evidente la pronta acogida de la ética y la responsabilidad social como herramienta para mejorar la competitividad de la organización.

La nueva sede contará con un amplio espacio físico, que superara los once mil metros cuadrados, en una estructura de cuatro pisos que podrían albergar sus servicios administrativos y asistenciales en áreas claramente diferenciadas y una sala de máquinas dotadas con la tecnología adecuada para soportar eficientemente las actividades del hospital. Algunas de las nuevas adecuaciones e inversiones se muestran en el siguiente cuadro.

El Hospital San Andrés ESE no debe ser un simple espectador en este proceso de transformación, y aunque a un falta algún tiempo para que se puedan estrenar las nuevas instalaciones, sus directivos desde ya deben enfrentar ese futuro con optimismo, responsabilidad, apropiándose de la idea de que se necesita un nuevo cambio de cultura organizacional para la continuidad de la organización.

Tabla 3. Nuevas inversiones

Servicio	Actual	Propuesta
CONSULTA EXTERNA	8 consultorios	13 consultorios
TERAPIA FÍSICA	SI	SI
TERAPIA RESPIRATORIA	SI	SI
IMAGENOLOGIA		
• Sala Rayos X	1 sala	2 salas
• Ecografías	1 consultorio	1 consultorio
• Electrocardiogramas	1 consultorio	1 consultorio
LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI
BANCO DE SANGRE	SI	SI
UCI NEONATAL	0	4 cubículos
ADMINISTRACIÓN	SI	SI
MORGUE	SI	SI
SERVICIOS GENERALES	SI	SI
FARMACIA	SI	SI
CAFETERÍA	NO	SI
SALÓN MÚLTIPLE	NO	SI
AULA UNIVERSITARIAS	NO	3
HOSPITALIZACIÓN	100 camas	120 camas
• Medicina Interna	20 camas	26 camas
• Cirugía	19 camas	20 camas
• Obstetricia	33 camas	42 camas
• Pediatría	25 camas	28 camas
UCI	3 cubículos	4 cubículos
BLOQUE QUIRÚRGICO	3 quirófanos	3 quirófanos
BLOQUES OBSTETRICIA	1 sala (2 mesas)	2 salas
• Sala de procedimientos obstétricos	0	1 quirófano
• Sala de Legrados	0	1 sala
CIRUGÍA AMBULATORIA	SI	SI
URGENCIAS		
• Consultorios de urgencias	3	3
• Procedimientos sépticos	1	1
• Procedimientos asépticos	0	1
• Reanimación	1	1
• Rehidratación	1	1
• Sala observación hombre	6 camas	8 camas
• Sala observación mujer	4 camas	6 camas
• Sala observación niños	6 camas	8 camas

Fuente: Oficina de planeación Hospital San Andrés ESE

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. TIPO DE ESTUDIO

El nivel de profundidad que se utilizó para la realización de esta investigación es de tipo Exploratorio – Descriptivo, ya que el objeto es proporcionar conocimiento sobre la aplicación que tiene el enfoque de la ética y la responsabilidad social en el hospital San Andrés de Tumaco E.S.E, además de comprender las incidencias en el comportamiento de los diferentes Stakeholders con el propósito de formular soluciones para mejorar las anomalías existentes. Además de que en el medio no se han desarrollado investigaciones de este tipo.

Cabe aclarar que esta investigación se desarrolla a nivel monográfico con énfasis en la utilización de citas bibliográficas en primera medida y en la aplicación de encuestas para algunos grupos de interés del hospital San Andrés E.S.E., con el fin de profundizar sobre la temática.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de estudio utilizado para desarrollar el trabajo es el estudio de caso porque es la técnica que permite conocer e interpretar la realidad del contexto natural, partiendo de ello para construir una visión general y dotarse de instrumentos para acercarse con rigor a la realidad.

6.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

6.3.1. Técnica de recolección de información. La recolección de información para la aplicación de ética y responsabilidad social se hará de la siguiente manera:

- **Fuentes primarias:** se planteará unas encuestas dirigidas hacia algunos de los grupos de interés del hospital, con el fin de realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la empresa, con respecto a la incorporación de buenas prácticas de ética y responsabilidad social en sus actividades. Además se utilizará como herramienta la observación directa y la entrevista al personal administrativo.
- **Fuentes secundarias:** la mayor parte de información para desarrollar la investigación se apoyará en artículos de internet, textos específicos, enciclopedias, memoria y otros materiales documentales muy significativos para explicar el proceso de búsqueda.

6.3.2. Determinación de la muestra. Como la ética y la responsabilidad social generan un impacto en todos los actores de la sociedad, es importante que como población objeto de estudio se tenga en cuenta todos los grupos de interés que de una u otra forma interactúan con el hospital de forma que sus acciones repercutan positiva o negativamente.

Sin embargo los cuestionarios a realizar serán dirigidos a los principales grupos de interés como son la alta gerencia, los trabajadores y usuarios, por consiguiente se tomaran las formulas para población infinita y finita que ha determinar la información para el diagnostico de la investigación.

Por tanto se realizaran dos muestras: para los trabajadores del hospital se aplicara la fórmula para poblaciones finitas, y para la comunidad se aplicara la formula de población infinita, entonces:

Z: Grado de confianza del 95% (1.96)

E: Margen de error permitido 6% (0.06) de acuerdo a estudios anteriores.

p: Factor aleatorio 0.5

q: Factor aleatorio 0.5

N: Población total

n: Muestra

- **Muestra para los trabajadores del Hospital:** según información suministrada por el departamento de recursos humanos en el hospital, se registra un total de 383 empleados, entre personal médico, administrativos, de seguridad, enfermería, coordinadores etc. Para ello se determinara el número de encuestas a aplicar a través de la muestra de población finita.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * (pq)}{E^2 * (N-1) + Z^2 * (pq)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 383 * (0,5 * 0,5)}{(0,06)^2 * (383 - 1) + (1,96)^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 158$$

Por tanto el número de encuestas que deben aplicarse son 158 las cuales se tomaran aleatoriamente (Ver anexo C).

Entonces:

Cuadro 1. Número de trabajadores

TIPO DE VINCULACIÓN	NUMERO
Nomina	183
Contracto	200
TOTAL	383

Fuente. Este estudio

- **Muestras para la comunidad:** de acuerdo al último censo realizado en el 2005 el municipio de Tumaco cuenta 177.528 habitantes tanto de la zona rural como urbana, aquí se toma toda la población puesto que es un servicio de primera necesidad donde todos hacen uso de él. Para determinar el número de encuestas se utilizara la fórmula para población infinita puesto que la muestra excede los 100.000 habitantes.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * (pq)}{S^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0,5 * 0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = 267 \text{ encuestas}$$

Por tanto se realizaran 267 encuestas a la población de Tumaco, las cuales se realizaran en sitios estratégicos como son las afueras del Hospital San Andrés, muelles de llegada de población aledaña al municipio, así como también otras Zonas de importancia para el desarrollo de la investigación (Ver anexo E).

6.3.3. Instrumentos de Recolección de Información. Existe una gran variedad de técnicas que son útiles para la recolección de la información, para lo cual fue necesario seleccionar técnicas adecuadas que sean acordes a la investigación, así como las características de la realidad a investigar y a los procedimientos propios de los enfoques metodológicos asumidos.

Concluyendo que para el desarrollo de esta investigación se utilizara la encuesta y las fuentes de archivo.

- **Encuesta Dirigidas:** Es un instrumento de recolección de información cuantitativa y cualitativa de primera mano, aplicada a un numero representativo de la población total calculada mediante formulas estadísticas. Para esta investigación la encuesta se realizara principalmente a la gerencia de la E.S.E, al personal de nomina y contrato de la empresa, con el fin de obtener información

que nos permita tener una visión clara de las condiciones actuales de la organización en materia de RS.

Y en cuanto al área externa la encuesta será realizada a la muestra obtenida mediante formula estadística aplicada al total de la población como usuarios de la única E.S.E del municipio, la cual brindara información respecto a la calidad de servicio recibido. Esta encuesta se realizara con ayuda de cuestionarios diseñados para conocer opiniones, actitudes y sentimientos hacia el tema objeto de investigación (Ver anexos A, C, E).

- **Archivos de la Empresa:** Son fuente de información de segunda mano, mediante el cual se obtendrán datos precisos que se encuentran debidamente sistematizados, para la construcción de la información, se requerirá de la colaboración de las distintas dependencias que conforman la empresa, de acuerdo a los objetivos que se pretenden alcanzar, por tanto:

Para el área interna; se necesitara la Identificación del personal y entorno laboral; la información requerida se encuentra debidamente sistematizada en la oficina de recursos humanos de la empresa Hospital San Andrés E.S.E.

Cabe señalar que la información obtenida mediante archivo se encuentra debidamente organizada y actualizada, lo que permite obtener información útil, oportuna, completa y confiable.

6.3.4. Tabulación. Una vez señaladas las alternativas de respuesta de la encuesta se procede a realizar el análisis de cada respuesta, esta propuesta no utilizara ningún programa sistematizado para este proceso pues se considera no muy necesario ya que las encuestas no están realizada bajo ningún parámetro de tabulación sistematizada, por lo tanto se procederá a realizar las graficas en formas de pasteles con el programa Excel, para lo cual fue preciso contar con cada una de las respuestas obtenidas por parte de los encuestados.

Así se dará paso para la elaboración del diagnostico como primer objetivo planteado y consecuentemente para generar el resto de la propuesta.

7. DIAGNÓSTICO DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

El objetivo específico de este capítulo es medir el desarrollo de la gestión del Hospital San Andrés E.S.E. en algunas dimensiones de la Ética y la Responsabilidad Social Empresarial, de tal forma que nos permita determinar el avance de la entidad en este aspecto.

Los resultados que a continuación se mostraran se obtuvo a través del desarrollo de las encuestas que se realizaron dentro y fuera de la entidad (Ver anexos A, C, E), según la muestra obtenida para la aplicación. En total fueron 426 encuestas determinadas de la siguiente manera:

- 1 para la Gerencia de la institución
- 158 para el personal de nomina y contrato de la entidad
- 267 para la comunidad y/o usuarios en el municipio

Los resultados producto del desarrollo de las encuestas abarcan los siguientes aspectos: para el caso de la encuesta dirigida para la Gerencia de la entidad en primera instancia comprende datos generales de la organización, describiendo la misión, visión, principios y valores y los objetivos de la institución. Otros aspecto tuvo que ver con el conocimiento que tiene la dirección en cabeza del Gerente sobre conceptos de ética y responsabilidad social, así como también verificar si fuese posible dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la propuesta; posteriormente se evaluó algunos indicadores tomados de los objetivos del milenio subdivididos en cuatro grupos dotados con letras mayúsculas y que corresponden así: A. Relación con los Trabajadores, B. Usuarios/Clientes, C. Comunidad y D. Medio Ambiente, con el fin de evaluar el grado de aplicación de la empresa hacia algunos de los Stakeholders.

Finalmente se abordara sobre el interés que pudiese tener la Gerencia al implementar prácticas de RSE y determinar qué beneficios podría traer a la entidad a través de actividades y acciones que generen una cultura de Ética y RSE.

En cuanto la encuesta dirigida a los trabajadores de la entidad se trato de indagar si los colaboradores han recibido alguna información sobre la Ética y la RS por parte de la empresa o por alguna otra instancia, además para constatar si la empresa ha presentado algunas actividades de RS en la entidad como balances, capacitaciones etc. que orienten a los colaboradores en las acciones que la empresa ha venido gestionando en esta materia.

La encuesta para la comunidad trato de medir la satisfacción de los usuarios frente al servicio con el fin de comprender el rechazo de esta frente a la entidad, también medir que actividades ha implementado la empresa para con ellos así como también determinar si la comunidad considera la Ética y la RS necesaria para que en la entidad se genere un ambiente de confianza e igualdad.

La elaboración del diagnostico contribuyo de forma efectiva a conocer los principales elementos vinculados a la práctica de ética y RSE en el hospital San Andrés E.S.E. en el municipio de Tumaco. Así, como también la aproximación a una realidad que implico, el reconocimiento de la entidad y que se describe en los resultados del diagnostico para búsqueda del conocimiento que permita la creación de una propuesta respecto a las necesidades de la institución. Adicionalmente, conforme se desarrolle el diagnostico, se mejora la herramienta de medición para obtener finalmente una propuesta que la empresa puedan utilizar como autodiagnóstico para futuras mejoras en la entidad.

Los resultados del trabajo de campo llevados a cabo en este estudio demuestran que la Ética y la RSE a pesar de ser un tema de vital importancia no solo a nivel estratégico para la supervivencia de cualquier organización, sino, para mejorar las condiciones socio-económica de la sociedad en general, no ha sido implementado ni adoptado con tal cuidado por el hospital San Andrés E.S.E.

7.1 VALORES

De acuerdo a lo encontrado en el análisis de las encuestas las principales acciones en esta área deben ser encaminadas a mejorar y a definir los valores a través del código de ética que le permita a la empresa guiar el comportamiento de sus miembros de forma que interfiera en la mejora de la satisfacción de los usuarios, así como también crear ambiente de confianza para evitar el rechazo de la sociedad por posibles malas prácticas en el manejo de los recursos de la institución. Aunque la organización dice tener claro los valores de la entidad, es evidente que solo se centra en la definición de cada uno de ellos, dejando a un lado otros conceptos que permita conocer la importancia del porque institucionalizarlo para mejorar las relaciones de convivencia de los miembros de la institución.

A esto se suma entre las mayores debilidades del hospital para la penetración de la Ética y la RS, que no completa dentro de su estructura formal un área que gestione el tema, es decir un grupo como los comités de ética que permita identificar que actividades a desarrollar y llevar seguimientos, lo que hace que se disminuya la capacidad de implementarla Ética y la RS en la institución.

Es por ello que la entidad ha venido presentando graves problemas no solo con su público interno si no también con la sociedad lo que ha ocasionado que se

presente rechazo hacia la entidad en todas las instancias por la falta de divulgación de los valores para el buen trato hacia las personas y el manejo de sus procesos con transparencia convirtiéndose en la principal debilidad de la institución.

7.2. COLABORADORES

Quizás el mayor problema encontrado (ver anexos D) en el desarrollo de las encuestas es la falta de crecimiento personal y profesional de los empleados el énfasis de algunas prácticas de Ética y RSE giran alrededor de los empleados, a través de capacitaciones, charlas, talleres etc. sin embargo indagando sobre la forma como lo establecen se conoció que se discrimina en cierta forma al personal subcontratado de la empresa, es decir, se excluyen de las actividades de la empresa lo que hace que se sientan seres aislados de los propósitos de la entidad.

Esto ha ocasionado que se genere un mal clima laboral dentro de la institución por la rivalidad del personal de contrato y el personal de nomina de la entidad.

Además la empresa no aplica procesos de selección de personal que permita la obtención de un mejor Recurso Humano, aunque algunas veces lo hace obviando algunos mecanismos que no permite que se cree una buena imagen corporativa de confianza y seriedad. Se pudo observar que el personal de contrato ha sido vinculado a la institución para atender a favores políticos lo que ha causado que el personal no tome conciencia sobre la responsabilidad de su cargo hacia unas buenas actuaciones dentro de este en pro de mantener el puesto.

La falta de vinculación de los colaboradores hacia actividades de responsabilidad social con la comunidad, la falta de reportes sobre las acciones de la empresa son otros de los innumerables problemas que se observan en esta área que no han permitido que se genere sentido de pertenencia dentro de la institución cerrando las puertas a una gerencia participativa capaz de permitir la inclusión de nuevos actores hacia el proceso de gestión Ética Empresarial.

7.3. USUARIOS

Revisando los resultados de las encuestas se concluyo que la entidad no ha comprendido que ella depende en gran parte de los usuarios y por tanto debe conocer las necesidades y exigencias actuales y futuras de los mismos, por tanto debe vigilar y comprender las necesidades y expectativas de estos, es decir debe preocuparse por investigar sobre los usuarios.

De acuerdo las calificaciones del servicio muchos de los usuarios manifestaron que acuden a la entidad solo por necesidad, ya que en el desarrollo de los

procesos no generan confianza hacia el servicio obteniendo el rechazo de los usuarios.

El trato de los colaboradores hacia los usuarios es deficiente ya que no saben cómo sobrellevar situaciones de conflicto alterándose con los usuarios, por la falta de agilidad en los procesos generando un clima hostil en la entidad.

Además la empresa social cuenta con un buzón de sugerencias para los usuarios, pero nunca se ha tenido en cuenta estas proposiciones y tampoco se da respuesta rápida y oportuna ante las inquietudes de los usuarios.

Finalmente la falta de personal capacitado entre médicos, enfermeras y directivos son otra constante encontrada en el desarrollo de las encuestas esto debido a la falta de mecanismos de selección de personal lo que ocasiona una vez más la desconfianza del servicio y la falta de rapidez en la atención de los usuarios.

7.4. COMUNIDAD

De acuerdo a lo encontrado en el procesamiento de la información (ver anexos F) la entidad reconoce que no ha generado dentro de sus actividades alguna que beneficie o involucre a la comunidad, así como tampoco se han iniciado proyectos que acerque a la entidad hacia la comunidad lo que ha implicado el rechazo tanto de los empleados como de la misma comunidad hacia la entidad.

Quizás el problema más preocupante en esta área es la falta de comunicación entre las partes ya que no se han establecido por ninguna fuente mecanismos de acercamiento y cooperación entre la comunidad y el Hospital San Andrés E.S.E. Ocasionando que no la no intervención de la comunidad en la solución de problemas de la entidad.

Además no se han generado políticas dentro de la institución que involucre a la comunidad de modo que contribuya en mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable.

7.5. MEDIO AMBIENTE

El problema principal en esta área es la falta de certificaciones a nivel internacional que le permita a la institución generar confianza en el desarrollo de unos adecuados procesos en la prestación del servicio. La empresa cuenta con las certificaciones dispuestas por el ministerio de protección social pero sin embargo no ha generado mecanismos que le permitan obtener otras certificaciones a nivel Colombia para mayor credibilidad en sus acciones.

Tampoco se cuenta con una política clara para el cuidado y la preservación del medio Ambiente, lo que ha hecho que se generen dificultades ambientales que la empresa no ha sido capaz de reconocer.

7.6. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Dentro de esta matriz lo que se pretende es evaluar la situación interna del hospital, esto mediante la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI), como lo muestra el cuadro 2, la cual genera una evaluación interna de la organización, todo lo cual es soporte evaluativo para determinar si el análisis y expectativas externas frente a las internas, genera más ventajas que desventajas o al contrario, para poder soportar las estrategias organizacionales.

El procedimiento para la elaboración de una MEFI se constituye por cinco etapas, y la diferencia se tomará solamente para realizar la evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización y los valores de las calificaciones son distintos: primero se realizó una lista de fortalezas y debilidades fundamentales para la entidad en materia de RS, luego se asignó un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante), el peso otorgado a cada factor, expresa la importancia relativa del mismo, y el total de todos los pesos en su conjunto debe tener la suma de 1.0.

Tercero se asignó una calificación entre 1 y 4, en orden de importancia, donde el 1 es irrelevante y el 4 se evalúa como muy importante. Seguido se efectuó la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente, para determinar una calificación ponderada de cada factor, ya sea fortaleza o debilidad finalmente se sumaron las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado de la organización en su conjunto.

Códigos para la MEFI en términos de Fortalezas y Debilidades.

Fortaleza mayor = 4

Fortaleza menor = 3

Debilidad menor = 2

Debilidad mayor = 1

Cuadro 2. Matriz de Evaluación de factores Internos

FACTORES CLAVES INTERNOS	peso	Calif.	Pond.
Fortalezas			
Posibilidad de contratos inter- institucionales	0.04	3	0.12
Cuenta con equipos para mejorar programas especiales que otras instituciones no tiene.	0.02	3	0.06
Experiencia en la prestación del servicio de la salud de segundo nivel.	0.09	4	0.36
Procesos administrativos de mediano desarrollo fácil de adaptarse a cambios.	0.04	4	0.16
Procesos sistematizados que pueden facilitar el desempeño.	0.02	3	0.06
Debilidades			
Falta de liderazgo para llevar a cabo planes y propuestas para la comunidad.	0.04	2	0.08
Poca gestión para la solución de problemas ambientales.	0.04	2	0.08
Escaso sentido de pertenencia de los colaboradores.	0.03	2	0.06
Poca capacitación de personal con respecto a la atención y servicio al cliente.	0.10	1	0.10
Incumplimiento en la selección de personal de acuerdo a su experiencia laboral e idoneidad.	0.04	2	0.08
Falta de códigos de comportamiento ético y procedimientos.	0.11	1	0.11
Ausencia de asesoría de calidad y certificación para el medio ambiente.	0.03	2	0.06
Exclusión de actividades sobre algunos grupos de la empresa.	0.08	1	0.08
Falta de compromiso ético y divulgación de los valores de la empresa hacia los grupos de interés.	0.09	1	0.09
Poco fortalecimiento del desarrollo personal y profesional de los empleados.	0.08	1	0.08
Insatisfacción de los usuarios tanto internos como externos.	0.12	1	0.12
Poco conocimiento de los procesos y acciones administrativos por parte de los miembros.	0.03	2	0.06
TOTAL	1,00		1.58

Fuente presente Investigación

Se puede evidenciar que el hospital no ha iniciado acciones frente a la ética y la responsabilidad social lo cual se puede ver reflejado en el resultado de 1.58 obtenidos a través de las variables internas, evidenciando que la empresa se encuentra débil en esta área es decir no está capitalizando las fortalezas para contrarrestar sus debilidades por tanto debe dársele prioridad a las variables con mayor puntuación de forma que permita que la entidad mejore en cada aspecto.

7.7. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

La matriz de evaluación de factores externos nos permite cuantificar, calificar, analizar y monitorear las variables externas a la organización que potencialmente pueden afectar el comportamiento de la misma en el corto, mediano y largo plazo. Para su establecimiento se siguió los mismos pasos descritos en la MEFI.

Códigos para la MEFE en términos de Oportunidades y Amenazas.

Oportunidad mayor= 4

Oportunidad menor = 3

Amenaza menor= 2

Amenaza mayor= 1

Cuadro 3. Matriz de Evaluación de Factores Externos.

FACTORES EXTERNOS CLAVES	Peso.	Calif.	Ponde.
Oportunidades			
Único prestador de segundo nivel en el municipio.	0.10	4	0.4
Accesibilidad de la población a los servicios que ofrece la E.S.E.	0.03	3	0.09
Asistencia técnica ofrecida por parte del gobierno.	0.03	3	0.09
Perfil epidemiológico de bajo riesgo.	0.02	3	0.06
Ser pionero en la implementación de la Ética y la RS en el municipio.	0.12	4	0.48
Amenazas			
Incertidumbre en la situación política y social en Colombia.	0.04	2	0.08
Flujo deficiente de los recursos de salud.	0.04	1	0.04
Se promueve por parte del sector político la politización de la red pública de prestadores de servicio de salud.	0.03	1	0.03
Poca acogida y mala imagen corporativa por la comunidad.	0.10	1	0.1
Falta de integración en el ámbito local.	0.07	1	0.07
Insuficiencia en la colaboración con organizaciones de defensa del medio Ambiente que ayude a reducir el impacto en las actividades.	0.07	1	0.07
Pocas prácticas de mercadeo y publicidad.	0.05	2	0.1
Falta de inversión, donación y participación en proyectos sociales.	0.09	1	0.09
Insatisfacción de los usuarios por baja calidad del servicio.	0.11	1	0.11
Falte de políticas de transparencia en las acciones hacia grupos de interés.	0.10	1	0.1
TOTAL	1,00		1.91

Fuente presente Investigación

El resultado de 1.91 implica que el hospital no ha tenido respuesta ante las amenazas que se le presentan y que las oportunidades no están siendo capitalizadas y aprovechadas de manera adecuada para fortalecer la entidad en materia de ética y RS.

Con respecto a las motivaciones que llevan a la empresa a establecer practicas de Ética y RS, se observa que en términos generales las consideraciones iniciales están hacia la mejora de las relaciones entre los distintos grupos de interés, es decir, que el beneficio explicito que puede tener la organización es mejorar el bienestar general de la comunidad, colaboradores y otros grupos de interés el cual fue preocupante en el desarrollo de las encuestas.

A pesar de que la entidad dice conocer los impactos de sus actividad sobre algunos Stakeholders, es interesante observar (en términos generales) que no tiene una metodología clara de cómo llevar a cabo estas buenas practica de RS y tampoco como medir en su totalidad dichos impactos y acciones realizadas. Por ello la necesidad de crear un programa que le permita a la organización de forma clara desarrollar actividades consecuentes para la gestión de RS y tener indicadores de evaluación de dichas actividades, sin embargo es importante que la empresa no trabaje aislada de los colaboradores y que se haga conocer a través de reportes las evidencias de su trabajo bajo estas prácticas.

Lo que hace urgente trabajar principalmente sobre estos grupos de interés como los Colaboradores, Comunidad, Usuarios, los valores y el Medio Ambiente de tal forma que permita que la entidad se fortalezca llevando a cabo programas socialmente responsables que consienta el reconocimiento de los grupos de interés por los esfuerzos y la inversión enfocados en la Ética y la RS.

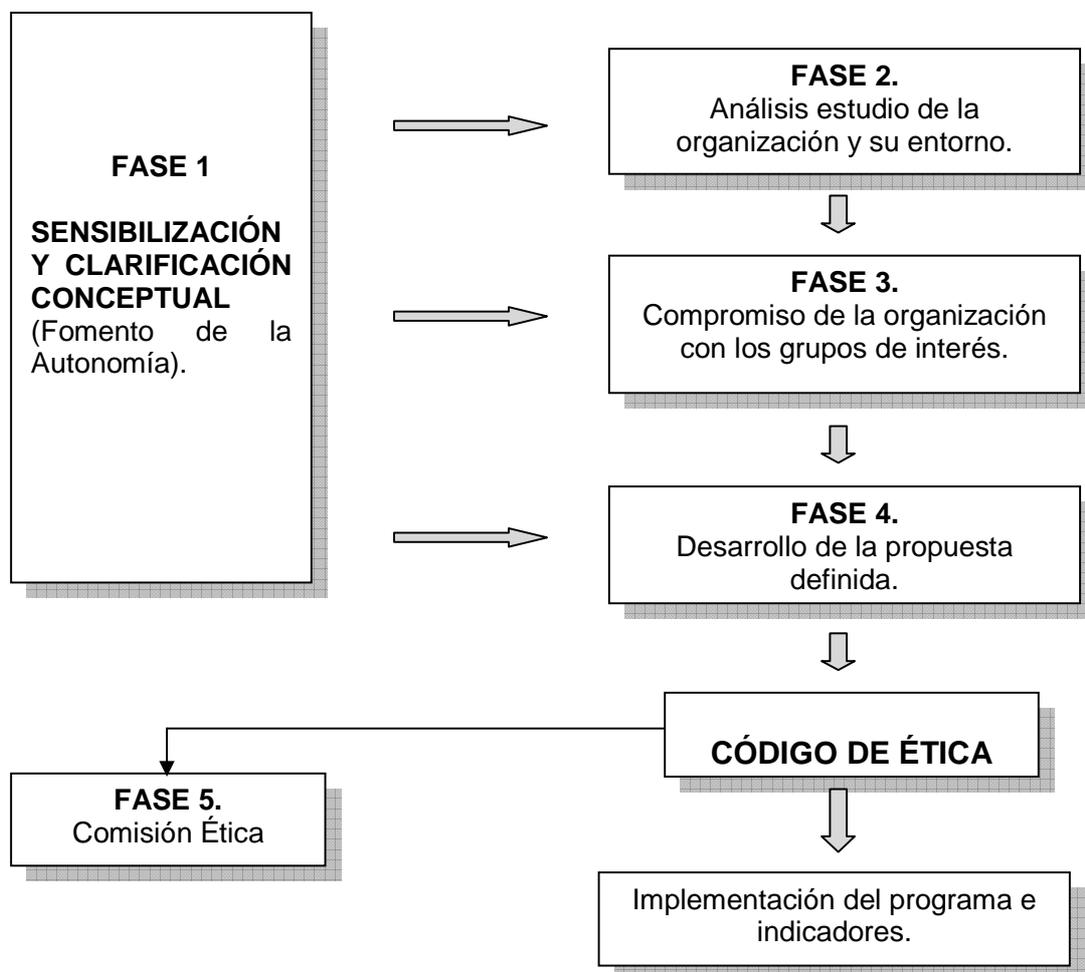
Finalmente los resultados de la presente investigación, realizada en el Hospital San Andrés E.S.E. demuestran que la entidad no realiza programas de Ética y RS de ahí su bajo impacto y desempeño social en el municipio. En este sentido, hace falta fortalecer la institución a través de programas que incentiven la implementación de nuevos proyectos que permitan generar sinergia y aportar en la disminución de las desigualdades sociales y el deterioro del Medio Ambiente.

8. CÓDIGO DE ÉTICA HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

La intención de este capítulo es el de formular un código de ética que sirva como guía para el desempeño de las labores y nos lleve a explicar con la ayuda de todos los servidores del Hospital y los grupos de interés, los principios y valores que debe regir en su quehacer.

Para llegar a la conclusión de este manual se determinaron una serie de etapas las cuales se muestran en la siguiente figura:

Figura 1. Proceso para la elaboración del código de ética y propuesta del Hospital San Andrés E.S.E.



Fuente. Presente Investigación.

La figura representada muestra detalladamente los pasos que se llevaron a cabo para desarrollar la propuesta de ética y responsabilidad social para la creación del código de ética que ayude a mejorar la convivencia y fortalecer la cultura ética organizacional del Hospital San Andrés, a continuación se distinguirá cada una de las fases, los procesos que se llevaron a cabo, los que contribuyeron en el desarrollo de este y las actividades que se desarrollaron.

8.1. FASE 1. SENSIBILIZACIÓN Y CLARIFICACIÓN CONCEPTUAL.

Durante esta fase se definió el compromiso de todos los miembros de la empresa, para ello se determinaron dos reuniones con algunos de los directivos, coordinadores, personal médico, asistentes etc. (fijadas en el cronograma), además de otros encuentros para definir el horizonte ético de la institución; se creyó conveniente realizar esta etapa por la posible resistencia de algunos de los miembros de la organización teniendo en cuenta que ellos son un factor importante para la conciliación de los intereses de la propuesta.

Durante las reuniones se quiso determinar las condiciones por las cuales se creara el Código de Ética de la Institución, aquí se llamo un grupo de colaboradores considerados para conformar posiblemente el comité de ética (ver anexos E), durante el desarrollo de las reuniones se describió la importancia de la ética y la responsabilidad social para la entidad pública, los alcances, la finalidad, el objetivo y otras concepciones de carácter importante con ayuda de los miembros de la empresa, de esta forma se sentirían parte activa del proceso fomentando el sentido de pertenencia hacia la institución.

Todos los conceptos aquí incluidos fueron fruto de la discusión y la participación de los miembros que asistieron a las reuniones ya mencionadas, cabe aclarar que para tener un mayor referente se tuvo en cuenta referencias para tener mayor claridad de los concepciones.

8.1.1. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial a través de un Código de Ética Hospital San Andrés ESE. Es importante aplicar el código de ética para fortalecer una cultura ética y de servicio dentro de la organización, con el fin de alimentar un dialogo reflexivo sobre los ideales de convivencia, participación y democracia para avanzar el bien común priorizando los valores y principios de la organización. Además para que reconozcan la empresa como promotora de actividades sociales de forma que mejore su condición ante la comunidad fomentando procesos con transparentes para seguir construyendo una institución con mayores oportunidades.

8.1.2. Que es un Código de Ética? Es el instrumento a través del cual se plasman valores, normas, pautas o directrices, y comportamientos que la empresa debe tener cotidianamente, además permiten establecer las formas en que la empresa se relacionará en términos éticos con sus públicos de interés, entre ellos:

trabajadores, proveedores, clientes y la comunidad. Este debe ser difundido hacia los grupos de interés y especialmente conocido, internalizado y aplicado por todos los miembros que forman parte de la empresa.

8.1.3. Objetivos del Código de Ética:

- Atender los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno, guía que incluye los acuerdos, compromisos y protocolos éticos para generar y fortalecer una conciencia de control en toda entidad pública.
- Incorporar los valores de la institución para que sirvan como elemento de consulta permanente de todos los trabajadores de la compañía.
- Influir en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, atendiendo el marco legal que la rige.
- Responder a un proceso participativo impulsando a construir una cultura ética.
- Promover conductas éticas entre los y las servidoras de toda la entidad.

8.1.4. Finalidad del Código de Ética. Definir los valores deseados de la institución Hospital San Andrés II Nivel E.S.E, dentro de un sistema de parámetros básicos para la acción cotidiana de todas las personas del Hospital que prestan servicios bajo cualquier modalidad de vínculo laboral, dejando claro lo que se espera de ellos estableciendo normas de conductas hacia las acciones como parte de la organización.

Con el fin de:

- Institucionalizar los valores y principios que deben regular la gestión del Hospital.
- Crear una cultura en la entidad y un clima que permita a que los servidores públicos se identifiquen con la institución.
- Desarrollar una cultura institucional que permita a la empresa con la comunidad.
- Generar credibilidad ante la comunidad con procesos enfocados en la transparencia y la equidad.

Además se concluyo que el código de ética debe ser un pacto adquirido de carácter voluntario por la organización, este debe mejorar la convivencia de la empresa hacia los colaboradores, entre compañeros, con los usuarios y con la sociedad en general, en correspondencia con las situaciones y actividades que

desarrolle la organización. También se determinó que para mayor claridad de los miembros de la organización y todas aquellas personas hagan uso de este se tendrá en cuenta la consignación de algunos de los términos descritos anteriormente de forma que sea de fácil comprensión para todos.

8.2. FASE 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO CULTURAL.

Hay que recordar que todas las acciones y decisiones de los servidores públicos deben estar dirigidos a la satisfacción de las necesidades e intereses de la comunidad y como ya antes se ha expresado la responsabilidad social no incluye únicamente a los grupos de interés como los colaboradores, proveedores, sociedad etc., si no toda la sociedad en general con todo su entorno y lo que ello implica por encima de intereses particulares.

El compromiso con el bien común implica además ser conscientes de que el servicio de la salud es un derecho que nos corresponde a todos y que solo adquiere legitimidad cuando se busca satisfacer la demanda de la sociedad y no cuando se pretende alcanzar beneficios individuales. Por tanto es indispensable que la misión Institucional este enmarcada dentro de la Competitividad, Calidad del Servicio, transparencia, oportunidad, veracidad de la información, formación, compromiso, equidad y excelencia, principios dispuestos en nuestra constitución.

A partir del desarrollo del diagnóstico se identificó como sería el diseño de la propuesta y la viabilidad de las acciones que se proponen a la empresa para corregir algunas de las falencias y aprovechar las oportunidades que no están siendo explotadas en sus relaciones con sus grupos de interés.

Entonces tras un análisis del diagnóstico se encontró que:

El Hospital San Andrés E.S.E por ser la primera empresa social del estado en Tumaco de mayor complejidad y cobertura considera que la Responsabilidad Social ya hace parte de su cotidianidad, sin embargo tras el desarrollo de las encuestas ya expuesta anteriormente se encontró que no hay una coherencia frente a las políticas respecto a lo social ya que sus esfuerzos se han dirigido más hacia la búsqueda y obtención de tecnología que permita en cierta medida brindar un mejor servicio dejando a un lado la interacción de la empresa frente a otros factores importantes.

Además no existe una clara distinción de los grupos que interfieren en su organización, y aunque la empresa ha querido despegar en el tema de la buena convivencia con la comunidad, los procesos como supuestas malversación de fondos, la burocracia para ocupar cargos, la falta de personal totalmente calificado, entre otras cosas, han oscurecido los resultados ya que la comunidad no ha logrado tener credibilidad y confianza total; lo que implica que se generen

prácticas de RS por parte de la empresa, puesto que no se expiden documentos de interés social para mostrar el rumbo de sus acciones. Sin embargo cabe resaltar que la organización expide unos boletines mensuales que en su mayoría indican los planes a futuro de la organización y poco se documenta de sus acciones actuales, los boletines son impartidos en su mayoría al personal administrativo.

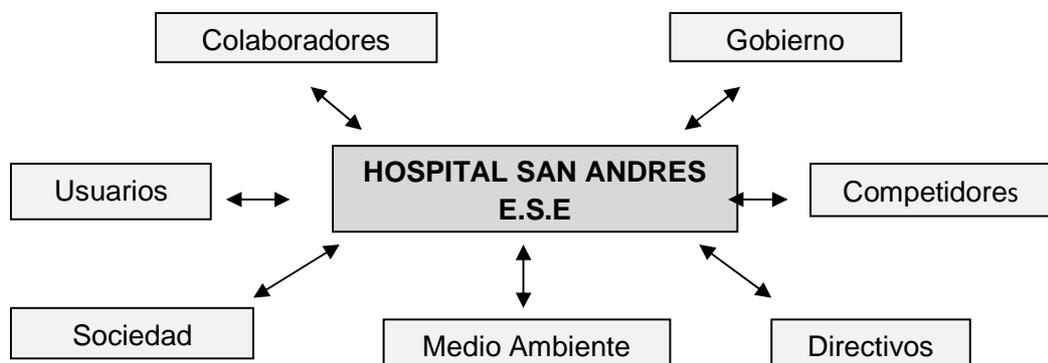
También se ha observado que la condición de E.S.E no se maneja adecuadamente pues que aun con esta disposición no se ha permitido la inclusión de otros actores que permitan intervenir en el proceso empresarial, es así como se le cierra las puertas a nuevas propuestas hechas por estudiantes, por la comunidad etc.

En la relación laboral las distinciones entre nomina y contrato excluye a estos últimos, pues no son tenidos en cuenta respecto a algunos temas de planeación, capacitación que les permita tener una visión general de su personal al permitirles todos proponer y expresar sus propios criterios.

Es indispensable entonces determinar cuáles son los actores de intereses para la organización, como agentes de cambio que les permita direccionar el Hospital bajo un solo interés, sin embargo es indispensable que una vez se distinga los Stakeholders que la misión y la visión de la empresa cambien una nueva dirección es decir, un compromiso social.

En el desarrollo de esta fase se creyó conveniente determinar de manera clara los Stakeholders que inciden en las actuaciones de la empresa, para ello el comité solicitado determino que existe un vínculo estrechamente con:

Figura 2. Dimensiones o grupos de la RSE, Hospital San Andrés



Fuente. Esta investigación.

En la figura se muestra una vez identificado los grupos la relación que existe frente a la empresa es decir, no únicamente la organización puede influir en ellos si no que estos a su vez también pueden repercutir e incidir en las decisiones del Hospital con el fin de que mejorar la transparencia de sus actos como la imagen corporativa de la institución.

8.2.1. Beneficios de la aplicación de RSE. A través de la Responsabilidad Social las empresas demuestran su capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (Stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Es por ello que el comité solicitado determino algunos de los beneficios que obtendría la empresa al implementar estas prácticas de RSE hacia sus distinguir Stakeholders.

8.2.1.1. Directivos. Es importante además que exista un motor que movilice la labor o disposición de toda la organización para empezar a trabajar con responsabilidad social, el líder es aquel que Dara ejemplo de tratar con equidad a todos los colaboradores, ser transparente en sus acciones y demás permitirá que se logre:

- Coherencia frente a las políticas atinentes a lo social
- Proponer una gerencia abierta que permita inclusión de nuevos grupos.

8.2.1.2. Colaboradores. El éxito de toda organización depende de la calidad y el servicio de su recurso humano. Asegurara la salud y seguridad del personal, promover la igual de oportunidades, fomentar el desarrollo profesional, entre otras cosas constituye los pilares para el desarrollo de una cultura organizacional optima que asegure la satisfacción integral de todos los colaboradores al interior de la organización. Ante esto se obtiene:

- Compromiso y adhesión de sus empleados
 - Mejoramiento de la cultura organizacional
- Capacidad de atraer el mejor talento humano

8.2.1.3. Competencia. La condición esencial de toda empresa es la de ser rentable económicamente. Cumplida esta condición la cual es necesaria para asegurar la sostenibilidad en el tiempo, y luego poner en marcha programas sociales, la empresa debe competir lealmente, haciendo participa las demás

instituciones de este sector sobre las posibles actuaciones y su proceso de transparencia, con ello se obtendría:

- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y, medio ambiente)
- Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

8.2.1.4. Comunidad. Las responsabilidades de la empresa con la comunidad se traducen en el respeto de las normas y costumbres comunes del municipio, así como en su contribución en mejorar la calidad de vida de la comunidad, mediante donaciones, programas de trabajo voluntario y participación en proyectos de desarrollo sostenible para la comunidad. Con ello se obtendrá:

- Confianza y transparencia con los proveedores
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad
- Incremento del valor de la empresa
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa

8.2.1.5. Proveedores. Contribuir al desarrollo de los proveedores en especial a las microempresas mediante asistencia técnica, entrenamiento y transferencia mutua de conocimiento y tecnología se constituyen en componentes de responsabilidad para la empresa. Por ello:

- Oportunidades para nuevos negocios
- Incremento en la participación del mercado

8.2.1.6. Usuarios. Los usuarios para el Hospital se constituyen en la razón de ser de la empresa. Ofrecerle el servicio que genere valor al usuario, hasta proveerle de información clara y precisa sobre las características del servicio cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad ayudaría a que:

- Fidelidad y aprecio de sus usuarios
- Incremento en la utilización del servicio

8.2.1.7. Gobierno. Dado el contexto económico y político caracterizado por un sector público con instituciones públicas débiles, la empresa debe empezar a crear confianza en lo público asegurando la neutralidad y transparencia en los procesos, así se obtendría:

- Respaldo de las instancias gubernamentales
- Credibilidad y confianza en sus procesos

8.2.1.8. Medio Ambiente. No basta únicamente facilitar la interacción con los demás grupos de interés es necesario que se asuma un compromiso fuerte contra

la protección y cuidado del medio ambiente. Motivar a los grupos de interés sobre la importancia de los recursos naturales, el buen manejo de los desechos Hospitalarios, disminuir gastos innecesarios de los servicios públicos entre otras cosas beneficiarias en:

- Disminución de riesgos Medio Ambientales
- Sostenibilidad a largo plazo
- Construcción de una sociedad socialmente responsable

Además La Responsabilidad Social Empresarial previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen que puede llevar a la desaparición de la institución. Por tanto es mejor prevenir estos riesgos de forma que la gestión de la empresa se orientes hacia prácticas más responsables.

8.3. FASE 3. COMPROMISO DE LA ENTIDAD HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

El código de ética del Hospital San Andrés se constituirá en una norma de conducta que oriente el desempeño de sus servidores, de modo que pueda promover la moral en el ejercicio de servir a los demás. Para ello la empresa debe asumir un compromiso con los grupos de interés ya definidos que les permita a ambas partes trabajar en conjunto para lograr que el municipio de Tumaco genere buenas Prácticas Responsables.

Así entonces la empresa se comprometerá a desarrollar sus actividades cooperativas desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial, implementando políticas y estableciendo un control sobre ello que permita el dialogo continuo con los diferentes grupos de interés.

8.3.1. Compromiso de los Directivos. Respondiendo al liderazgo propio de los directivos del Hospital San Andrés estos se comprometerán:

Implementar estrategias de comunicación que permitan que sus actuaciones y decisiones puedan ser conocidas y evaluadas por los clientes internos y externos, creando así una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la transparencia para un buen Gobierno Corporativo.

8.3.2. Compromiso de los Colaboradores. El servidor público se compromete a:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Ética.
- Denunciar y atacar la corrupción de la Entidad.

- Brindar un trato justo, respetuoso y digno a todos y cada uno de sus compañeros, sin distingo de raza, religión, edad, sexo o creencia política, acatando los derechos inherentes del ser humano.
- Promover un clima laboral de honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso, lealtad, servicio y -transparencia, con todos los servidores públicos y los usuarios que requieran de los servicios Hospitalarios.
- Practicar y fomentar la cultura de la autocontrol y autoevaluación, para mejor el desempeño de los colaboradores.
- Ejercer sus funciones donde prime el interés general o colectivo sobre el particular.

8.3.3. Compromiso con la competencia. Para establecer un trabajo coordinado con las demás instituciones públicas y privadas del sector, de manera que se aumente la cobertura y beneficios hacia la comunidad el Hospital San Andrés seguirá los siguientes lineamientos:

- Fomentar la colaboración con otras entidades, respetando su integridad e independencia, estableciendo convenios, alianzas trabajos coordinados dentro de políticas públicas comunes.
- Establecer relaciones basadas en la cooperación y el cumplimiento de los compromisos con otras entidades, aplicando criterios equidad y respeto.
- Diseñar e implementar canales de comunicación para el desarrollo de relaciones que permitan la retroalimentación de experiencias exitosas en la gestión pública

8.3.4. Compromiso con la Comunidad. El Hospital deberá desarrollar las siguientes políticas en beneficio de la Comunidad como objeto de su función pública:

- Generar espacios de participación ciudadana con el fin de conocer y administrar las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía, y registrar y realizar seguimiento al grado satisfacción de las necesidades e intereses de la comunidad.
- Proporcionar a la comunidad información veraz y oportuna sobre los planes, programas y proyectos que desarrolla el Hospital en cuestión de Prevención.
- Capacitar a la comunidad para propiciar la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la entidad.

8.3.5. Compromiso con los proveedores. El Hospital se compromete a:

- Observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea suministrada a los interesados en forma oportuna, suficiente y equitativa, ya que las decisiones para otorgarlos contratos se tomen de manera imparcial, con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

- Igualmente, propiciar los espacios necesarios para la conformación y ejercicio de las veedurías ciudadanas, organizadas de manera que participen en el control y seguimiento de proceso contractual que desarrolla la Administración del Hospital.

8.3.6. Compromiso con los usuarios. Hay que comprender que este es una relación de beneficios mutuos por tanto el Hospital:

- Investigas y conocer las expectativas de los usuarios.
- Ampliación de servicios y mejor calidad.
- Implementar sistemas de quejas y reclamos y que se tomen en cuenta de modo que se dé respuesta oportuna para los usuarios.
- Satisfacer a los usuarios con la prestación del servicio.
- Garantizar un trato justo en igualdad de condiciones.

8.3.7. Compromiso con el gobierno. Como la empresa es una entidad social debe:

- Manejar los recursos de forma adecuada.
- Utilizar el fondo de regalías para las adecuaciones en compra de tecnología y materiales necesarios.
- Generar documentos como balances Sociales entre otros que generen confianza.

8.3.8. Compromiso con el Medio Ambiente. En lo posible la empresa se debe comprometer a:

- Gestionar iniciativas, acciones y programas con el fin de proteger el medio ambiente.
- Promover la optimización de recursos; prever el impacto y la generación de desperdicios.
- Desarrollo e innovación en procesos de reciclaje.
- Presentar documentos de las acciones sobre este tema.

Estos compromisos fueron creados para adoptarse y hacer posible que la responsabilidad social por parte de la institución abarque la totalidad de los Stakeholders en general para crear un equilibrio con el entorno y un impacto positivo, sin embargo esto no significa un planteamiento estricto de seguir, ya que el Hospital puede proponer y expresar sus propios criterios.

8.4. FASE 4. REDACCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

En la actualidad, no cabe duda que la Responsabilidad Social Empresarial es un aspecto de la gestión empresarial que ha dejado de ser atingente sólo a las grandes empresas y trasnacionales, ampliando su horizonte a todo tipo de empresas. Sin embargo, aun cuando existe un amplio consenso de que este es un tema prioritario para la generación de un desarrollo sostenible en nuestro municipio no se ha visto de ese modo.

De esta manera, la necesidad de avanzar en el proceso de adopción de la RSE en las empresas se convierte en una tarea urgente, que requiere de instrumentos que posibiliten este proceso de manera gradual y ajustada a las posibilidades de cada empresa, por ello con esta propuesta se ha querido dar un paso y entregar al Hospital San Andrés E.S.E una nueva herramienta de apoyo a su gestión basada en la estructura del código de ética de la Alcaldía de Pasto considerado como uno de los más completos en el sector público. Este Manual, precisamente, está orientado a concebir la RSE como el desarrollo Humano sostenible a través de principios y valores que orienten el actuar de los empleados hacia la generación de confianza.

En el presente código de ética se podrá distinguir algunos conceptos creados junto con el comité promotor, considerados importantes para facilitar la comprensión y aclaración de todos aquellas personas que harán uso de él, además se dará una breve descripción de los valores de la organización dispuestos en el marco referencial. Se considero manejar los mismos valores ya que la organización manifestó que se han dado a divulgar en las áreas de la organización y consideramos fomentan el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando primacía a los interese de los usuarios y comunidad en general. Sin embargo agregamos dos valores más considerados de acuerdo a los principios que rigen a los servidores públicos en nuestra Constitución Política importantes para el Hospital como la transparencia para fomentar la buena imagen corporativa de la organización y el servicio en la atención.

Además se incluirán un inventario de impedimentos que tendrán que tener en cuenta los funcionarios del Hospital dentro de sus labores, con la institución y con terceros, así como también algunas conductas que orientaran el que hacer en el comportamiento de los funcionarios respectos a otros.

Un Modelo de Gestión bajo esta concepción de la empresa, debe considerar, por tanto, ámbitos de gestión que antes no aparecían asociados y, por ende, debe incluir dimensiones y herramientas de evaluación que permitan analizar la gestión de una forma más amplia y serán desarrollados en los capítulos siguientes, de

esta manera, se ha diseñado el Código de Ética en el cual se incorporan los aprendizajes y se entregan los lineamientos claves para un proceso exitoso de implementación de RSE.

En este proceso, se recogieron materiales y experiencias de diferentes áreas de la empresa, entre las que se puede destacar la oficina de control interno, planeación, recursos humanos entre otras. Junto con el diagnóstico previo que se hizo a través de la realización de las encuestas dirigidas a algunos grupos de interés del hospital. Sabemos que incorporar la RSE en las empresas significa comenzar a manejar conceptos nuevos y complejos. No obstante, es un lenguaje que construye, compromete y genera iniciativas novedosas que traen beneficios para todos, dentro y fuera de la empresa. Construir la RSE es replantearse, analizarse y cambiar viejas prácticas. Por eso, creemos que es un proceso lento y difícil, pero muy fructífero.

La RSE es un proceso que las empresas van desarrollando día a día y de manera gradual, que se va ajustando a las necesidades y posibilidades de cada una de las empresas, y aunque el Código de Ética se ha creado bajo bases sólidas de investigación solo la gerencia del Hospital San Andrés E.S.E puede decidir y evaluar si se hace posible la implementación de este. De lo contrario este deberá ser publicado y dado a conocer a todos los colaboradores de la institución, así como también a los proveedores, entidades gubernamentales, comunidad etc.

Esperamos entonces que la publicación del Código de Ética por parte del Hospital San Andrés E.S.E sea una realidad y ayude a sumar muchas más iniciativas para seguir creando herramientas de este tipo para las distintas empresas del municipio de Tumaco que permitan crear conciencia de Responsabilidad Social.

CÓDIGO DE ÉTICA



P
o
n
e
r
e
l
i

α

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS

PRESENTACIÓN

CONCEPTOS BÁSICOS

- ¿Qué es un Código de Ética?
- ¿Qué son los Valores?
- Objetivos del Código de Ética
- Finalidad del Código de Ética

GENERALIDADES

- Misión
- Visión

NUESTROS VALORES

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Respeto a la dignidad
- Trabajo en Equipo
- Vocación de Servicio
- Ética
- Transparencia

IMPEDIMENTOS ÉTICOS

ACUERDOS DE CONVIVENCIA

PRESENTACIÓN

AGRADECIMIENTOS

En nombre de la universidad de Nariño queremos agradecer a los directivos y todo el cuerpo de personal de Hospital San Andrés ESE de Tumaco (jefes de departamento, coordinadores de áreas funcionales, médicos especialistas, médicos generales, enfermeros, técnicos, tecnólogos, personal de planta y contratista por el aporte que hicieron para la realización y elaboración del CÓDIGO DE ÉTICA.

La Responsabilidad Social Empresarial se ha ido instalando con fuerza en el mundo, dentro de parámetros de desarrollo ambiental, económico y social, que le permita desarrollarse en condiciones dignas, a través de la generación de empleos decentes, de cuidado del medio ambiente, comportamiento ético y transparente, entre muchas variables que dan cuenta de una gestión responsable de las empresas.

Por ello el hospital San Andrés ESE en conjunto con la universidad Nariño ha querido establecer este manual con prioridad en la práctica de los valores éticos, con el objeto de lograr un clima laboral excelente y una mejor atención al usuario, teniendo en cuenta que la ética dentro de la institución juega un papel importante.

El código de ética se convertirá en una guía que condicione a los servidores públicos del hospital, interiorizando bases sólidas para el comportamiento laboral en la institución frente al desarrollo de la visión, misión, objetivos, la política de calidad y la transparencia de los actos como herramienta que permitirá incorporar la responsabilidad social de manera estratégica y organizada en la empresa.

CONCEPTOS BÁSICOS

¿Qué es un Código de Ética?

Es el instrumento a través del cual se plasman valores, normas, pautas o directrices, y comportamientos que la empresa debe tener cotidianamente, además permiten establecer las formas en que la empresa se relacionará en términos éticos con sus públicos de interés, entre ellos: trabajadores, proveedores, clientes y la comunidad. Este debe ser difundido hacia los grupos de interés y especialmente conocido, internalizado y aplicado por todos los miembros que forman parte de la empresa.

¿Que son los Valores?

Es una cualidad del comportamiento humano apreciado como bueno Valioso o deseable.

Objetivos del Código de Ética

- Atender los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno, guía que incluye los acuerdos, compromisos y protocolos éticos para generar y fortalecer una conciencia de control en toda entidad pública.

- Incorporar los valores de la institución para que sirvan como elemento de consulta permanente de todos los trabajadores de la compañía.
- Influir en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, atendiendo el marco legal que la rige.
- Responder a un proceso participativo impulsando a construir una cultura ética.
- Promover conductas éticas entre los y las servidoras de toda la entidad.

Finalidad del Código de Ética

- Institucionalizar los valores y principios que deben regular la gestión del Hospital.
- Crear una cultura en la entidad y un clima que permita a que los servidores públicos se identifiquen con la institución.
- Desarrollar una cultura institucional que permita a la empresa con la comunidad.
- Generar credibilidad ante la comunidad con procesos enfocados en la transparencia y la equidad.

GENERALIDADES

Misión

Brindar servicios de salud a la comunidad de la costa pacífica Nariñense, con alto grado de calidad humana, tecnológica y científica que garantice la satisfacción de los clientes y la auto-sostenibilidad de la empresa.

Visión

Ser en los próximos diez (10) años la empresa preferida por los usuarios por brindar servicios de salud con los más altos estándares de calidad.

NUESTROS VALORES

Responsabilidad

“El hombre en todo momento es responsable. Su éxito no está en la estrellas, sino dentro de sí mismo”.

Frank Curtis

Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de nuestras decisiones, actos omisiones respondiendo por ellas ante los demás, no solo cuando los resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables. La responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad calidad y compromiso, sin perder el beneficio colectivo. Implica además asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y responder por las decisiones que se toman en la comunidad donde somos parte.

Solidaridad

“Una de las compensaciones de esta vida es que ningún hombre puede tratar sinceramente de ayudar a otro sin ayudarse así mismo”.

Emerson Ralph

Se define como cooperación, en un marco de equidad, justicia, respeto e igualdad, con la colaboración mutua de las personas y con el reconocimiento del otro. Implica nuestro compromiso como ciudadanos, a fin de remediar desigualdades y posibilitar que cada persona tenga acceso a una prestación de servicio que mejore su vida en forma saludable, con una práctica de mutua ayuda entre las personas, apoyando a los grupos menos favorecidos para que puedan mejorar su calidad de vida con justicia social.

Honestidad

"El hombre honesto no teme la luz ni la oscuridad"
Thomas Fuller

Es lo que nos mueve para actuar con moralidad, honradez, integridad, sinceridad y transparencia para comportarnos pensando en el bien común procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal. Tampoco aceptar prestación o compensación alguna por parte de terceros que le pueda llevar a incurrir en falta a sus deberes y obligaciones.

Respecto a la Dignidad

"Siempre es mas valioso tener el respeto que la admiración de las personas"

Jean Jacques Rousseau

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su autoridad, comprendiendo la diversidad de formas de pensar, actuar y sentir. El respeto es la esencia de la vida Humana, en comunidad, en trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal, es la garantía de la transparencia. Los funcionarios del Hospital deberán respetar sin excepción alguna, la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes.

Trabajo en Equipo

"Todos los hombres son sabios; unos antes, los otros, después"
Proverbio chino

Precisa como la integración de esfuerzos con asertividad entre los grupos que conforman los servidores para mejorar los procesos y lograr la mejora en los resultados, orientarse en una misma causa. Para que haya trabajo en equipo, debemos disponer de oportunidades para aportar nuestros conocimientos y experiencias, y para enriquecernos con la ayuda del otro, es el intercambio de ideas,

opiniones, maneras de ver y de sentir que nos permiten adquirir una visión más amplia del mundo y reconocer los diversos ángulos y matices de cada una de las situaciones o sucesos del cotidiano que nos van a permitir el logro de los objetivos organizacionales.

Vocación de Servicio

El servicio es una actitud de vida; es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa. Servir supone una franca actitud de colaborar a los demás. Por esto la persona servicial y amable lo es en y todas partes con acciones que aunque parezcan insignificantes, contribuye hacer más ligeras y placenteras la vida de todos. Así el servidor del Hospital respetara, reconocerá y considerara las opiniones de las demás, destacándose por ser personas cordiales, humanitarias y dispuestas permanentemente a brindar información y ayuda de manera generosa y firme.

Ética

La ética es el carácter, la realidad y el saber que se relaciona con el comportamiento responsable donde se determina la conducta más ideal del hombre; la

ética está construida en la íntima complicidad de nuestra alma. El establecimiento de relaciones personales basadas en principios, valores y hábitos de convivencia y solidaridad nos garantiza el éxito en nuestra vida, ya que sin ello no es posible obtener confianza de las personas ni asegurar afluencia continua en el trabajo.

Transparencia

Es la base fundamental para el desarrollo eficaz, oportuno, claro y eficiente, con el fin de conocer y asumir Actitud y disposición para hacer públicas las actuaciones y sus resultados. Esto a su vez permitirá a los funcionarios del Hospital desarrollar las actividades con criterio de servicio público, socializándolas, actuando de cara a la comunidad y rindiendo cuentas permanentes sobre la gestión desarrollada.

El Funcionario, salvo las limitaciones previstas en la ley, garantizará el acceso a la información gubernamental, sin otros límites que aquellos que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares. También garantizará el uso y aplicación transparente y responsable de los recursos públicos, absteniéndose de ejercer toda discrecionalidad respecto de los mismos.

IMPEDIMENTOS ÉTICOS

Las prohibiciones aquí dispuestas de orden ético pueden tenerse en cuenta para el establecimiento de las normas y leyes que rijan a los funcionarios de la institución.

- **Sobre la persona en su comportamiento dentro de la institución.**
 - Usar el poder oficial derivado del cargo o la influencia que surja del mismo, para conferir o procurar servicios especiales.
 - No hacer declaraciones en nombre de la empresa, salvo aquellas autorizadas por la gerencia.
 - Emitir o apoyar normas o resoluciones en su propio beneficio.
 - Usar las oficinas de la institución, los servicios del personal subalterno, para beneficio propio.
 - Realizar trabajos o actividades fuera del centro de trabajo, que comprometan sus deberes y responsabilidades Institucionales.
 - Comercializar bienes, dentro de la oficina y en horas de trabajo.
- **Durante su jornada laboral**
 - Utilizar la jornada laboral en trabajos personales u otros ajenos a sus deberes y responsabilidades.
 - Participar en actividades políticas en horas de trabajo.
 - Interrumpir las labores de sus compañeros atrasando sus labores institucionales.
- **En la relación con terceros, proveedores, usuarios.**
 - Efectuar o patrocinar a favor de terceros, trámites o gestiones administrativas, fuera de los procedimientos normales.
 - Recibir directa o indirectamente, beneficios originados en contratos.
 - Solicitar o aceptar, directamente o a través de terceros, regalos, favores o beneficios de cualquier tipo.
 - Solicitar recursos o servicios especiales para la institución, cuando esa aportación comprometa o condicione en alguna medida la toma de decisiones.
 - No ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios ni de los demás empleados.

- En situaciones de conflictos de interés no se obtendrá beneficios personal o en beneficios personal a costa de la empresa.

ACUERDOS DE CONVIVENCIA

- Ser justos e imparcial en las acciones propias y de los demás con el fin de evitar conflictos.
- Servir y ser solidario ante los usuarios que requieren de los servicios.
- Ser justos con los ciudadanos y los compañeros de trabajo. promover la solución pacífica de conflictos.
- Propiciar un ambiente laboral en donde impere la confianza y se propicie la autoestima.
- Mantener la disposición para el trabajo en equipo para suplir los vacíos que se puedan presentar en la atención a los usuarios.
- Mantener la coherencia entre lo que se dice, se piensa y se hace.
- Hacer un uso honrado de los recursos públicos puestos a disposición.

- Tratar por igual a los compañeros y usuarios sin importar raza, color ni estatus.
- Suprimir la imparcialidad y el tráfico de influencias en la gestión pública.
- Respetar la vida privada de los demás.
- No juzgar ni descalificar a los demás.

Esta cartilla fue realizada en conformidad con el comité de ética, como requisito para ostentar el título de administradoras de empresa.

9. MANUAL DE NORMAS, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL COMITÉ DE ÉTICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

El concepto del bien y el mal ha existido desde que el ser comenzó a conocerse a sí mismo, identificándose además como parte relativamente independiente de un todo. Ahora bien, el ser humano bueno no lo es simplemente porque posea una serie de virtudes. Lo es porque en la integridad de su condición es bueno. Porque lucha por alcanzar la perfección individual respetando la individualidad de los demás y protegiendo la integridad de la especie humana.

El sentido moral nace de la responsabilidad y de la libertad. Es precisamente esta última la que hace que los actos sean susceptibles de ser calificados como buenos o malos, la moral no debe ser de tipo "situacional", pues la conciencia no puede obrar independientemente de los principios universales, que son al fin y al cabo los que orientan los casos particulares. Por tanto quien se aparta de la norma de la ética y la moral lo hace por la variación de su comportamiento o por desviación del comportamiento establecido hacia campos francamente antisociales, lo cual no es aceptado por la comunidad pues lesiona en alguna forma el ordenamiento. Por ello es indispensable que se creen iniciativas que orienten y rijan el comportamiento de los miembros.

Una de estas creaciones pueden ser los Comité de Ética que se constituyen en garantes del cumplimiento de los reglamentos internos pero, por encima de todo, en defensores de un actuar profesional que cumpla con las normas de excelencia académicas y científicas, así como en responsables del cumplimiento de las leyes.

En la Corte Constitucional, respecto de la necesidad de los Tribunales de Ética Médica Nacionales (Sentencia 259 de 1995)

“Es entendido que la ética aplicada al ejercicio de la medicina nunca puede relativizar la vida humana como supremo valor moral y jurídico de la persona. Aunque el comportamiento ético es uno solo, desde luego debe observarse que este puede dar lugar a múltiples aplicaciones y manifestaciones en el ejercicio de las profesiones, y para el caso concreto de la actividad médica, bien por acción o por omisión.

Dicho comportamiento ético en el ejercicio profesional y particularmente en el campo de la medicina, requiere naturalmente de una autorregulación de acuerdo con principios de aceptación universal que son aplicables con mayor vigor al ejercicio de una profesión humanitaria como lo es la medicina, con el fin de que los profesionales mantengan al servicio de las personas sus conocimientos tendientes a prevenir actuaciones que no estén encaminadas al bienestar de la comunidad y

de sus pacientes, para que se proceda con la mayor rectitud, honestidad e idoneidad en la práctica médica..”

Es decir, que los valores y los comportamientos de las personas y sobre todo de personal médico no deben dejarse de forma absuelta pues no podrían ser aplicados como debería a lo que tendrían que recurrir a la necesitan de herramientas como los Comités que les orienten en su conducta y en su actuar.

El surgimiento de los Comités de Ética está estrechamente vinculado a los hechos de abusos de poder que se produjeron en las investigaciones con seres humanos durante el siglo XX. Estos Comités fueron concebidos como espacios de deliberación en los que un equipo multidisciplinario pudiese asegurar la corrección técnica y licitud moral de las investigaciones realizadas, de ahí que su objetivo central no fuera otro que el de proteger a los participantes en los estudios de investigación con seres humanos dirigidos a adquirir conocimientos biológicos/biomédicos, conductuales y epidemiológicos generalizables sobre productos farmacéuticos, vacunas e instrumental.

Lo anterior determinó que se comenzara a exigir comités de ética que contemplaran los problemas éticos y un marco referencial de eticidad desde el cual las primeras se pudieran desarrollar y estos últimos resolver, el respeto a la dignidad humana.

En el caso del municipio de Tumaco actualmente ningunas de las instituciones creadas han optado por constituir los comités, de forma que se vigile cada una de las actuaciones para que no afecten en el desarrollo de las acciones de la empresa, y aunque en el Hospital san Andrés sea optado por distinguir unos valores que orientes el comportamiento de sus colaboradores; no ha generado el espacio para que se cree un comité.

Algunos problemas éticos que se pudieron distinguir atreves del diagnostico son:

- No existe una figura alrededor de toda la organización que vigile el cumplimiento del código de ética.
- No hay respuesta inmediata para la toma de decisiones frente a temas de carácter social.
- Poco liderazgo de los directivos en la gestión ética.
- Muchas de las funciones del comité de ética las asume el área de Recursos Humanos.

Entre otros, son problemas susceptibles que pueden ser mejorados por medio de lo establecido en los Códigos de Ética y Buen Gobierno y en los Acuerdos, compromisos o protocolos del comité.

9.1. FASE 5. DETERMINACIÓN DE COMISIÓN ÉTICA HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E

Una vez identificado algunas situaciones que se considera no permiten que la institución prospere y obtenga el reconocimiento y la confianza de la comunidad. Durante el desarrollo de las etapas anteriores se determino un posible comité, sin embargo para la conformación del comité o comisión de ética del Hospital san Andrés E.S.E Así pues la constitución establece que el Comité de Ética, dentro del glosario de Modelo de Código de Buen Gobierno para entidades del Nivel Nacional, se determina como la:

Instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de la gestión ética para entidades del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los servidores públicos de la entidad”.

Sin embargo cabe aclarar que para la conformación de este existen otros inconvenientes que no únicamente se convierten en falencias o debilidades para la misma organización sino también para el municipio en las futuras practicas que se pretendan implementar, es decir no siempre se tiene en cuenta al crear el comité la necesidad de que haya compañeros debidamente capacitados en Ética, lo que tiende a hacer formal su práctica y conspira contra el cumplimiento cabal de sus funciones, a esto se suma que en el municipio no existe una persona totalmente calificada para brindar capacitación al comité propuesto; lo que hace que una vez en la conformación de los Comités de Ética no se logre cumplir con los requisitos de multidisciplinariedad por el desconocimiento de las responsabilidades y las funciones de sus miembros.

Por ello durante el desarrollo de las reuniones descritas en la **fase 2** de la propuesta se determino además, las generalidades como código interno del presente comité, identificando las principales funciones de los miembros, como también cabe aclarar que la identificación del Comité de Ética debe necesitar la acreditación como herramienta en la gestión social del Hospital.

9.1.1 Comité De Ética Hospital San Andrés E.S.E:

9.1.1.1. Consideraciones generales:

- **Nombre:** el comité de ética será llamado Comita de Ética del Hospital San Andrés nivel II E.S.E.
- **Objetivos:** como ente rector, el Comité de Ética debe desarrollar las políticas, planes y proyectos y las normas técnico administrativas para el mejoramiento

de la calidad del servicio de salud, que tienda a la humanización de la atención en salud, por ser un servicio público a cargo de la Nación.

Además Identificar e intervenir oportunamente los principales factores que alteran la calidad técnica y humana de los servicios de salud, así como también garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio adoptando, divulgando y defendiendo los derechos todos los usuarios.

- **Integrantes:** uno de los problemas fundamentales cuando se quiere crear un comité de ética, es que no existe un sistema predeterminado que permita copiar ejemplos, y si bien existen algunos lineamientos generales en cuanto a la constitución multidisciplinaria, no hay una relación estrecha entre los distintos comités creados. Para determinar los integrantes del comité de Ética del Hospital se tuvo en cuenta el Decreto 1757 de 1994, en sus artículos 15 y 16 que establece cuales son los integrantes y las funciones de los Comités de Ética Hospitalaria. Determinando además que se vinculen a este equipo un integrante de la comunidad y si es posible un elemento religioso.

Por ello al crease el Comité de Ética y Buen Gobierno del Hospital San Andrés E.S.E., como instancia orientadora de la Gestión Ética y gobernabilidad, el cual se conformara de la siguiente manera:

- El Gerente del hospital o un delegado que el disponga
- Jefe de Planeación.
- Jefe de Control Interno
- Jefe de comunicaciones
- Jefe de Recursos Humanos
- Representante Oficina Jurídica
- Gestor de Ética
- Un representante del equipo médico y un representante del resto de personal elegidos por y entre el personal de la institución.
- Dos representantes de los Comités de Participación Comunitaria.

En consecuencia, el Comité de Ética queda integrado, así:

- El doctor **JOSÉ ZIADE BENÍTEZ**, Gerente del Hospital San Andrés E.S.E.
- El doctor **RUBÉN VALENCIA QUIÑONES**, Jefe de Planeación.
- La doctora **BETTY MARTÍNEZ**, Jefe de control Interno.
- La doctora **ÁNGELA MARÍA HERNÁNDEZ**, jefe de comunicaciones.

Los representantes del equipo médico y de personal serán elegidos por el personal de la institución cuando el gerente disponga a la conformación total del comité.

El gestor de ética será quien presida el comité, podrá ser un miembro de la institución o alguien externo, pues consideramos que unas de las grandes falencias que existe en es que no hay un personal especializado sobre el tema y además por tener otras funciones dentro de la institución podría dejar aun lado las labores que le competen. De no ser así podría proponerse al director o gerente del hospital como presidente del Comte.

Los representantes de la comunidad serán elegidos por disposición del gerente a través de las distintas juntas de acción comunal del municipio. Sin importar el Comité de Ética Hospitalaria será elegido para periodos de tres años y podrán ser reelegidos máximo por (2) periodos consecutivamente. En caso que por motivo de fuerza mayor el Gerente su delegado u otros representantes del equipo del comité no puedan asistir a las reuniones programadas, estos podrán delegar su representación en primera instancia a los suplentes.

9.2. FUNCIONES

Para el desarrollo de sus objetivos el comité deberá cumplir tres funciones principales tomadas de la resolución 025 de 2002 de la Universidad Libre –Cali, puesto que se considera aglomera en un todo las distintas acciones:

9.2.1. Función Normativa. Esta función tiene que ver con el desarrollo de políticas y programas institucionales que contemplen los aspectos éticos. Para poder lograr este propósito es indispensable que el comité se centre en los problemas que conciernen exclusivamente al hospital y además fijar las prioridades para el estudio de los casos.

Como comité asesor, algunas de las funciones serán:

- Proponer ante la gerencia del hospital la aplicación de las observaciones de los problemas analizados durante los encuentros.
- Definir las políticas del programa de gestión ética y buen gobierno para el hospital.
- Diseñar las estrategias para dinamizar la gestión ética y de buen gobierno
- Ser voceros oficiales de la Entidad en la interpretación de los dilemas éticos que se presenten en la organización.

9.2.2. Función Educativa. Como su nombre lo indica la función de este comité debe promover programas de educación a la comunidad y los colaboradores del hospital. Además debe velar por mantener un proceso de formación y actualización de los miembros del comité así como también hacer extensivas dichas actividades a todos los interesados.

Otras funciones son:

- La Auto Educación de sus integrantes, a través de la consulta de literatura pertinente, la presentación de clubes de revista y revisión de temas.
- La invitación de personas expertas en las diferentes disciplinas que sean de interés para las actividades del Comité: filósofos, bioeticistas, abogados, etcétera.
- Promover de manera general la conformación de comunidades de prácticas éticas en las áreas organizacionales.

9.2.3. Función consultiva. Se refiere al análisis y deliberación de los aspectos éticos de casos concretos que son presentados por el comité. El cumplimiento de esta función requiere de entrenamiento de los miembros en estudios de caso por ello se concreto realizar análisis de casos antes de hacerse con casos abiertos.

A su vez el comité se constituirá en la base operativa, de carácter Ético Preventivo y de guía para la solución de los conflictos cuando se presenten, a través de la participación en la toma de decisión.

Otras cuestiones por analizar serian:

- Acuerdos para la toma de decisiones entre los participantes para los cursos de acción a seguir.
- Hacer seguimiento y evaluar los resultados de proceso de implantación de la gestión ética y de buen gobierno para disponer los ajustes a las actividades programadas.
- Proponer recomendaciones de conformidad con la actuación del comité.

9.2.4. Deberes y Derechos:

9.2.4.1. Deberes de los miembros. Para el fomento del respeto y el cumplimiento por lo establecido anteriormente, se describieron algunas obligaciones que dirigirán el actuar de los miembros del comité:

- Asistir a las reuniones de trabajo convocadas por el comité.
- Cumplir con los compromisos adquiridos en cada una de las reuniones.
- Informar al Comité oportunamente sobre las diferentes carencias que se presente de los servicios de salud que presta el Hospital.
- Mantener informada a la comunidad u organización que los eligió sobre las acciones del Comité de Ética.
- Informar con anterioridad y por escrito, la no asistencia a las reuniones ordinarias programadas por este.
- Procurar el respeto y la armonía entre los miembros.

9.2.4.2. Derechos de los miembros:

- Recibir asesoría y capacitación por parte de la institución de salud en los temas necesarios y esenciales con las necesidades específicas.
- Recibir respuestas a sus solicitudes e inquietudes de acuerdo con la normatividad vigente.
- Elegir y ser elegido como representante del Comité de Ética, ante las diferentes instancias de representatividad.

9.2.5. Organización. El gestor de ética será quien realice las veces de presidente del comité como función exclusiva para el predominio de este, se elegirá un secretario por los miembros del comité y se crearán unas subcomisiones una de divulgación y otra de seguimiento las cuales serán conformadas por los mismos miembros del comité.

9.2.5.1. Funciones del Presidente o Gestor de Ética. El presidente o gestor de ética tendrá las siguientes funciones:

- Presidir las reuniones para la toma de decisiones en forma ágil.
- Acordar con el secretario del Comité, el lugar, fecha, hora y orden del día de las reuniones.
- Velar porque el Comité asuma sus funciones dentro del marco de su Misión, Visión, Objetivos, Principios y Valores Éticos.
- Otorgar equitativamente el uso de la palabra durante las reuniones del Comité.
- Liderar el desempeño y la gestión del Comité.
- Coordinar y ejecutar las acciones del Comité.
- Procurar que exista una comunicación productiva, estrecha y permanente del Comité.
- Asumir la representación legal del Comité

El secretario elegido por el comité deberá entonces elaborar oportunamente las actas, responder por su contenido, ajustándose a los temas tratados deliberados y decididos en la sesión correspondiente, presentarla para su aprobación en la sesión siguiente y anexarle el listado de asistencia de los participantes, además de verificar que los miembros acudan a las reuniones pactadas.

9.2.5.2. Funciones de las subcomités. Será el Presidente y la gerencia quienes den paso a la conformación de Grupos o Sub-Comités dentro del Comité de Ética; que se ocupen de tareas específicas para atender y cumplir con las funciones propias dentro de su desempeño.

- **Subcomité de divulgación:** Será una Comisión permanente, encargada de comunicar, socializar y difundir a los miembros del Comité, funcionarios,

mecanismos de participación, organizaciones comunitarias e instituciones, los pronunciamientos, mensajes o invitaciones que realice el Comité:

- Realizar actividades educativas de mantenimiento de la salud y auto cuidado.
 - Informar al usuario y funcionarios sobre el Comité de Ética y su gestión.
 - Divulgar derechos y deberes de los usuarios, servidores públicos en los diferentes ámbitos.
- **Subcomité de seguimiento:** Es de carácter permanente, encargada de realizar en forma periódica (mensual) la construcción de indicadores de cumplimiento a las actividades establecidas en el programa de ética y responsabilidad social para el hospital san Andrés E.S.E.

Su principal función será recibir, canalizar y socializar al interior del Comité aquellos casos que constituyan una violación de los derechos de los usuarios con intervención prepositiva de mejoramiento.

9.3. PROCEDIMIENTOS

El Comité de Ética tendrá sesiones ordinarias por lo menos una vez al mes durante dos horas. Se reunirá de manera extraordinaria, cuando las circunstancias así lo requieran, por convocatoria de su Presidente, a través de por lo menos tres de sus integrantes. Sus representantes serán elegidos para periodos de tres años y podrán ser reelegidos máximo por (2) periodos consecutivamente según lo establece la norma.

El Comité tiene la potestad de decidir quienes, además de sus miembros, estarán autorizados para asistir a sus deliberaciones, levantando un Acta de cada reunión, ordinaria o extraordinaria, e Informes Internos sobre cada una de sus Actividades según las Funciones establecidas.

Ninguno de los miembros del comité que resulte comprometido en un caso en discusión podrá participar en las deliberaciones del Comité ni en sus recomendaciones ni Decisiones declarándolo éticamente impedido. Para la toma de decisiones solo se podrá aprobar las acciones cuando la totalidad de los miembros boten a favor, si no resulta así deberá ser votada por las tres cuartas partes de la totalidad de los miembros.

- **Para la Selección y Elección del Presidente del Comité:** se escogerá al Presidente del Comité de Ética entre sus integrantes o una persona externa contratada por la gerencia con especialización en el tema que tenga la motivación, conocimiento, y de manera sobresaliente un desempeño ético fundamental para su elección.

- **Confidencialidad de la información y de la Privacidad:** El Comité de Ética será un celoso defensor y protector de la información y de la privacidad de la información suministrada, o recopilada, y de los análisis y conclusiones de los casos deliberados, de conformidad con las disposiciones emanadas por la Constitución Política y el ministerio de protección social.
- **Cuando recurrir al comité de ética:** Es importante señalar, como ya se dijo antes, que el momento para recurrir al comité de ética es cuando se quiere buscar asesoría para ayudar en la toma de decisiones, es decir debe hacerse antes de la toma de decisiones y no después ya que no conduciría a ofrecer elementos de discernimiento sino directrices de acción. Y por tanto dejaría de cumplir un rol consultivo y pasaría a ser resolutivo, lo que iría contra la esencia misma de los comités de ética.

Cabe aclarar que lo expresado aquí es solo para proponer como debería adoptarse el comité de ética en el hospital San Andrés E.S.E, sin embargo será decisión de la gerencia si se ciñe a otras normas, leyes o modelos dispuestos de acuerdo a la problemática y necesidad de la empresa.

10. PROGRAMA DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL E INDICADORES DE EVALUACIÓN PARA EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. DE TUMACO

Una mayor conciencia social y ambiental por parte de los consumidores, el aumento de las exigencias en el cumplimiento de principios básicos de RSE como condición previa para establecer relaciones de negocio y presiones de los distintos públicos de interés como gobierno, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de empleados y organizaciones de protección ambiental, entre otros, han contribuido al desarrollo de gran cantidad de iniciativas de RSE en la última década. Asimismo, las empresas han encontrado en la RSE una herramienta para incrementar su productividad y diferenciarse de la competencia.

En este contexto, los directivos y administradores de las empresas pueden aumentar la competitividad de sus negocios enfocando su atención no solamente a los aspectos económicos, sino también a aquellos relacionados con su desempeño social y ambiental.

Es por ello que se ha querido proponer un programa para la aplicación de la ética y la responsabilidad social en el hospital San Andrés E.S.E. como herramienta de autodiagnóstico dirigida a revisar la gestión de la empresa en cada una de las áreas que comprende la conducta socialmente responsable. Basado en los resultados del diagnóstico se pretende motivar a la entidad para que tomen medidas para incorporar prácticas de RSE dentro de su planificación estratégica a través de los mecanismos para monitorear su desempeño.

Este programa es resultado de una investigación realizada en la misma institución, la cual fue acompañada por un proceso de consulta a través de encuestas con algunos públicos de interés locales. Este proyecto surge por iniciativa por el bajo nivel de responsabilidad que asumen las empresas de nuestro municipio en el actuar de sus acciones, lo que obliga a que se creen estas iniciativas para el cumplimiento de las normas que esta exige.

Para el desarrollo del programa se consideraron los siguientes cinco aspectos los cuales enfocaran de manera integral para alcanzar una conducta de Responsabilidad Social del hospital con nuestro municipio tomados de los planteamientos de los objetivos del milenio. Como en el marco de la RS y la ética no se han distinguido condición alguna para determinar y obligar a que un grupo empresarial se acoja a una metodología específica, pues todo depende de la lectura del entorno, de la contextualización que se haga, de las condiciones de operación propia de la entidad y en todo caso, de las condiciones administrativas, financieras y operacionales de cada entidad. Los cinco aspectos son: los valores, colaboradores, usuarios, comunidad y medio ambiente. Esto sin descalificar los

otros grupos que son de igual importancia pero no podemos pretender tratar una debilidad de otras áreas sin antes haber realizado un respectivo diagnóstico.

10.1. INDICADORES PARA LAS DIMENSIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que ha ido incorporando, cada vez más, distintas variables acordes a los cambios a nivel global. Además, va exigiendo que se tomen en consideración nuevas áreas, orientadas a una mirada más integral de la empresa. Hasta este punto hemos analizado los intereses y beneficios de implementar buenas prácticas de RSE en los grupos de interés; hemos replanteado los valores organizacionales del hospital, contamos con un código ético que muestra de forma la cultura empresarial, se propuso un comité que vigile todo aquello en función para implantar una cultura de RSE y se realizó un programa que orientara la entidad de forma concreta y organizada.

Entonces es momento de que la empresa empiece a ser gestionada desde un modelo de empresa basada en algunas dimensiones de RSE lo que le permitirá ir planteando aquellas expectativas de los grupos de interés que la empresa ha de asumir como propios y a los que tendrá, por tanto, que dar respuesta. La gestión de la responsabilidad social de la empresa no debe entenderse como algo puntual o un añadido a la empresa, sino que hemos visto que forma parte del núcleo duro de la empresa, de su propia definición y, por tanto, es algo normal, por ello hay que implementar indicadores que le permita a la empresa observar los cambios positivos o negativos en el desempeño de sus acciones

En términos generales, para evaluar el desempeño del hospital San Andrés se tuvo en cuenta algunos de los propósitos planteados en los objetivos del milenio, a través de los cuales se obtuvo información mediante el desarrollo de las encuestas (ver anexos A, C, D). Es importante que para evaluar las dimensiones se identifiquen algunos indicadores de resultados. Un indicador es entendido como *“variables, o partes de ellas, a través de las cuales se pueden observar señales respecto al logro de un objetivo. Indican lo que se debe observar para verificar el cumplimiento de objetivos, y actividades”*²⁸. Estos deben ser sencillos y fáciles de identificar y medir. Cabe aclarar que todas estas dimensiones tiene un estrecho vínculo con la realización del código de ética, por tanto consideramos que la mejor forma de evaluar el hospital en este sentido es a través de encuestas periódicas donde se podrá consultar a los miembros de la empresa, comunidad etc. acerca de la pertinencia y aplicabilidad de éste.

El por qué determinar una encuesta como indicadores fue producto del consenso entre los miembros que asistieron a las reuniones por dos sencillas razones:

²⁸ MIDEPLAN. “Material de apoyo a la planificación social: Diseño de programas sociales”, documento de trabajo, 2001. p.64.

- A través de estas podemos preguntar y conocer específicamente lo que se quiere saber, es decir, las actividades presupuestadas en el programa se discernirán en subdimensión u otras acciones donde se podrá ver con claridad si la empresa aplico o no lo que se planteo en el programa.
- La segunda razón es que a través de la aplicación de encuestas la empresas minimizara costos ante la eventual adquisición de un costoso programa que le permitiera digerir la información encontrada con indicadores más engorrosos, además su fácil utilización le permitiría tomar decisiones fácilmente y ver cuáles de las actividades se deben reforzar con otras acciones para cumplir con el programa de RSE.

Cuadro 4. Mapa de dimensiones y subdimensión

Dimensiones	Subdimensión
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso ético y divulgación de los valores de la empresa. • Políticas de transparencia con los públicos de interés • Políticas de Gobierno corporativo o comité de ética.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia participativa • Políticas de salud y seguridad • Políticas de contratación • Practicas de diversidad
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Practicas de mercadeo y publicidad • Atención al cliente y garantías • Conocimiento de daños potenciales
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogos con los grupos de interés • Inversión, donación y participación en proyectos sociales • Voluntariado corporativo
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Practicas Ambientales • Educación Ambiental • Sistemas de gestión medioambiental

Fuente: Diseño y Elaboración de manuales de responsabilidad social, INCAE. 2004.

La tabla muestra las dimensiones que se determinaron tanto en el programa, como algunas consideraciones que se presentaron en planteamiento del código de ética, aquí muestra en forma resumidas las actividades presupuestadas a realizar durante el desarrollo del programa para alcanzar los objetivos planteados. Por ello consideramos que son estas las mismas actividades las que deben ser consideradas a través de otras acciones (preguntas relacionadas sobre el mismo tema), las pertinentes para verificar si la empresa está cumpliendo con las funciones de la gestión de ética y responsabilidad social.

Ahora que ya se han definido los grupos que interactúan con la entidad, que describimos sobre cuales nos enfatizaremos, que diagnosticamos si en la empresa se incorporan prácticas relacionadas con ellos, es importante que definamos un plan estratégico o programa que nos ayude a implementar estos aspectos a la gestión de la empresa.

A partir de las falencias o debilidades identificadas en el diagnóstico se expresaron en forma de prácticas concretas, unas posibles acciones que se pueden implementar en la empresa para mejorar los distintos aspectos que componen las dimensiones de los colaboradores, los valores institucionales, los usuarios, el Medioambiente y la Comunidad. En cada dimensión, se identificó un objetivo principal distinguir el propósito principal de cada área y cuáles de ellas están al alcance de lo que en la empresa se puede hacer.

Una vez que hemos distinguido las acciones que no se están implementando, en la empresa y habiendo definidos los objetivos procedemos a realizar el programa de forma conjunta plasmando los objetivos, estrategias a seguir y las actividades que se deben hacer con el fin de inculcar una gestión de ética y responsabilidad social en el hospital San Adres E.S.E.

Posteriormente, como una forma de chequear que dichas acciones se están llevando a cabo, se deben definir formas o mecanismos de evaluación descritos en capítulo siguiente, orientados a la medición de logros en la implementación de las acciones.

Finalmente, es primordial establecer fechas para la ejecución de las actividades y su ejecución. Cabe aclarar que las actividades se realizarían a partir del año 2010 por posibles revisiones del código, u otras disposiciones de la gerencia del hospital.

INSTRUCCIONES

Como ya se ha dicho los indicadores se han desarrollado a nivel subdimensión Y son indicadores Tipo 1, están diseñados para que la empresa evalúe su desempeño a lo largo del tiempo y como método de registro de información necesaria para toma de decisiones basadas en respuestas y preguntas cerradas.

En primer lugar, se debe identificar si la afirmación presentada en el cuadro se cumple o no en la empresa (Sí o No). Si la acción se realiza en ocasiones, podemos decir que se ha implementado en parte y, en este caso, marcamos esa alternativa.

A cada respuesta debemos asignar un puntaje, que posteriormente serán sumados y los situará dentro de un determinado grado de responsabilidad social empresarial. En los casos en que la respuesta es “No”, asignar un cero; en los casos en que es “En parte”, asignar un 1; y en las respuestas Sí, un 2. Una vez sumados los puntajes, deberá completar al final de la tabla, el casillero que dice Puntaje Total.

Sin embargo cabe aclarar que cada dimensión presenta unos puntajes diferentes puestos que las acciones de una varían de la otra por tanto al finalizar cada cuestionario se determinara el resultado de los ponderados.

A continuación se describirá cada una de las dimensiones a tener en cuenta, refiriendo su incidencia en cada área a través del diagnóstico desarrollado anteriormente, mostrando la debilidad más relevante la cual se convertirá en el objetivo de cada área durante el desarrollo del programa, y finalmente proponer en conjunto algunas actividades que podrían ayudar a implementar la ética y la responsabilidad social en el hospital, además de determinar las fechas y los responsables de las actividades y finalmente en cada dimensión su respectivo indicador de evaluación que les permita realizar un autodiagnóstico de la entidad.

10.2. VALORES

- **Percepción interna de la gestión ética.** Durante el desarrollo del diagnóstico la primera falencia que se pudo constatar fue la falta de un código de ética que condicione en cierta forma el actuar de sus colaboradores dentro y hacia las personas que integran la organización, es aquí donde se deben plasmar los valores, normas, pautas o directrices, y comportamientos que la empresa debe tener cotidianamente para orientar el actuar de los colaboradores.

A través de las reuniones donde se pudo discutir este tema se concluyó con la realización del código de ética para el hospital y la formulación de un posible comité que vigilaría la gestión ética de la empresa. Una vez solucionado el tema, el problema ahora radica en cómo dar a conocer el código de ética a todos los grupos de interés y como hacer que cada uno de ellos haga parte de su accionar.

Sin embargo, los problemas por la desconfianza en el manejo de los recursos por parte de la empresa y la mala imagen que tiene la institución frente a la comunidad, será el tema central en esta área ya que se busca generar un

ambiente de confianza y de gestión ética que permita a la organización cumplir con los acuerdos y compromisos en la gestión ética y de responsabilidad social.

- **Objetivo.** El objetivo para trabajar en esta área es el de posicionar una cultura de Gestión Ética en la Entidad que fortalezca el mejoramiento de la cultura organizacional y la confianza con los públicos internos y externos.
- **Estrategia.** Promocionar el Códigos de Ética a través de la difusión de lo establecido en este sobre el Buen Gobierno y Compromisos Éticos.
- **Prácticas para implementar la RSE en esta área:**
 - Dando a conocer el Código de Ética no sólo a sus trabajadores, sino también a sus proveedores, clientes y comunidad en general.
 - Adjuntando al contrato de trabajo de la empresa un resumen de los principales aspectos del Código de Ética.
 - Estableciendo sistemas que aseguren el anonimato de los reclamos o denuncias por infracción al Código de Ética, ya sea en forma escrita o a través de una llamada telefónica.
 - Fortalecer el conocimiento de las funciones y competencias de los Comités de Ética y Buen Gobierno, entre los servidores públicos de la Entidad, mediante la distribución de plegables con contenidos alusivos a este tema.
 - Publicando los resultados del balance general para que puedan ser conocidos por todos los miembros de la empresa y grupos de interés externos a ella.

10.2.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los valores:

Tabla 4. Actividades de implementación de la ética y la RSE para los valores.

DIMENSIÓN	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Valores	<p>Objetivo: Posicionar una cultura de Gestión Ética en la Entidad que fortalezca el mejoramiento de la cultura organizacional y la confianza con los públicos internos y externos.</p> <p>Estrategia: Promocionar el Códigos de Ética a través de la difusión de lo establecido en este sobre el Buen Gobierno y Compromisos Éticos.</p>			
	1	Dar a conocer el Código de Ética no sólo a sus trabajadores, sino también a sus proveedores, clientes y comunidad en general.	Enero, Junio de 2010	Comité de Ética Subcomité de divulgación: Elaboración de avisos.
	2	Fortalecer el conocimiento de las funciones y competencias de los Comités de Ética y Buen Gobierno, entre los servidores públicos de la Entidad, mediante la distribución de plegables con contenidos alusivos a este tema.	Enero, febrero de 2010	Comité de Ética: Diseñar e imprimir plegables.
	3	Establecer sistemas que aseguren el anonimato de los reclamos o denuncias por infracción al Código de Ética, ya sea en forma escrita o a través de una llamada telefónica.	Enero, Marzo de 2010	Comité de ética Subcomité de seguimiento: Seleccionar y remitir reflexiones y evaluar los resultados.
	4	Publicar los resultados del balance general para que puedan ser conocidos por todos los miembros de la empresa y grupos de interés externos a ella.	Cada cierre de año	Gerencia Comité de ética: Verificar el cumplimiento.

Fuente presente Investigación.

10.2.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los valores:

Cuadro 5. Indicadores de evaluación para los valores

Compromiso ético y divulgación de los valores de la empresa					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto.	Puntaje
¿En mi empresa se han definido claramente cuáles son los valores que guían nuestro accionar?					
¿En mi empresa se han difundido los valores siendo conocido por todos sus miembros?					
¿La junta directiva la alta gerencia está comprometida para lograr lo planteado?					
¿Mi empresa tiene un código de ética que rige la conducta y el proceder de la institución?					
¿En este código de ética se identifican las acciones poco éticas y sus respectivas sanciones?					
¿En mi empresa existen mecanismos a través de los cuales los trabajadores acceden al Código de Ética?					

Políticas de transparencia con los grupos de interés					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿En mi empresa se presenta un Balance General al servicio del cumplimiento con las obligaciones correspondiente?					
¿La empresa se preocupa por obtener retroalimentación con los grupos de interés?					
¿En mi empresa se publican los resultados del Balance General, de manera que sean conocidos por todos sus miembros?					
¿Mi empresa tiene programas que concienticen sobre los efectos de la corrupción y como combatirlo?					

Políticas de gobierno corporativo o comité de ética					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿Existe una comisión una comisión o miembros asignados RSE?					
¿En mi empresa se han definido claramente las funciones de Gobierno Corporativo?					
¿En mi empresa se han establecido sanciones en caso de transgredir o no cumplir estas funciones?					

Fuente presente Investigación.

TOTAL:

Si el puntaje es:

Menor a 8 puntos, su desempeño es insuficiente.

Entre 9 y 12 puntos, es regular.

Entre 13 y 16 puntos, es bueno.

Mayor a 17 puntos, es excelente.

10.3. COLABORADORES

- **Percepción interna de la gestión ética.** La forma en que se configura la relación entre la empresa y los colaboradores es la que marca en gran medida el funcionamiento de la empresa, dotando de sentido la relación y conformando un tipo de cultura distintivo, a la vez que permite asegurar la permanencia de la misma en el tiempo

Uno de los problemas más específicos expresados por el personal del hospital durante la aplicación de las encuestas es la falta de la generación de una política de contratación que sea orientada bajo criterios objetivos, transparentes e igualitarios, a esto se suma la inconformidad en la remuneración que reciben por el servicio prestado a la institución, la poca capacitación donde se integra al personal de contrato quien también afirmó que la organización no se preocupa por incentivarlos y los relegan de cualquier actividad.

- **Objetivo.** Potenciar y fortalece el crecimiento personal de los miembros de la empresa, a la vez que conforma una cultura organizacional que promueve el sentimiento de pertenencia hacia la empresa, su lealtad y compromiso.
- **Estrategia.** Promover la igualdad de oportunidades a todos sus miembros (contrato, nomina), permitiendo la libre asociación con una gerencia participativa que asegure una remuneración justa.
- **Prácticas para implementar la RSE en esta área:**
 - Elaborando una política de puertas abiertas hacia los trabajadores, capaz de recoger cualquier sugerencia y opinión.
 - Asegurando que la empresa proporcione ambientes físicos saludables y agradables para trabajar.
 - Propiciando un buen ambiente de trabajo, de forma tal que las condiciones laborales del personal subcontratado y/o suministrado sean similares a las que se aplican al personal propio de la empresa.
 - Generar mecanismos tendientes a prevenir situaciones de discriminación y formas de inclusión de grupos vulnerables.

10.3.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los colaboradores:

Tabla 5. Actividades de implementación de ética y RS para los colaboradores.

DIMENSIÓN	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Colaboradores	<p>Objetivo: Potenciar y fortalece el crecimiento personal de los miembros de la empresa, a la vez que conforma una cultura organizacional que promueve el sentimiento de pertenencia hacia la empresa, su lealtad y compromiso.</p> <p>Estrategia: Promover la igualdad de oportunidades a todos sus miembros (contrato, nomina), permitiendo la libre asociación con una gerencia participativa que asegure una remuneración justa.</p>			
	1	Elaborar una política de puertas abiertas hacia los trabajadores, capaz de recoger cualquier sugerencia y opinión.	Enero, febrero de 2010	La Gerencia.
	2	Asegurar que la empresa proporcione ambientes físicos saludables y agradables para trabajar.	A partir de enero de 2010, nuevas instalaciones.	Oficina de planeación Subcomité de seguimiento.
	3	Propiciar un buen ambiente de trabajo, de forma tal que las condiciones laborales del personal subcontratado y/o suministrado sean similares a las que se aplican al personal propio de la empresa.	A partir de enero de 2010	Comité de ética Subcomité de seguimiento: Seleccionar y remitir reflexiones y evaluar los resultados.
	4	Realizar mecanismos tendientes a prevenir situaciones de discriminación y formas de inclusión de grupos vulnerables.	Enero, Febrero de 2010	Presidente Comité de ética

Fuente presente Investigación.

10.3.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los colaboradores:

Cuadro 6. Indicadores de evaluación para los colaboradores.

Gerencia participativa					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto.	Puntaje
¿Mi empresa tiene mecanismos para recoger e implementar sugerencias y aportes de los empleados?					
¿Mi empresa promueve el empoderamiento entre sus colaboradores, a generar un ambiente participativo?					
¿La empresa cuenta con un programa formal de inducción para sus nuevos colaboradores?					
¿En mi empresa se consulta a los trabajadores acerca de la pertinencia y satisfacción de los beneficios recibidos?					

Política de salud y seguridad					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿En mi empresa se cuenta con ambientes saludables y agradables para trabajar?					
¿En mi empresa se promueve la existencia de un clima laboral sano, participativo, transparente y respetuoso?					
¿En mi empresa se han implementado programas de salud orientados a la promoción de formas de vida saludable?					

Políticas de contratación					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿En mi empresa existe una política de contratación diseñada bajo criterios objetivos y transparentes?					
¿En mi empresa la política de contratación es conocida por todos los sus miembros?					
¿Mi empresa cuenta con un programa de desarrollo de empleados con potencial para ascender?					

Política de diversidad					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿Mi empresa tiene una política para evitar la discriminación en todos sus géneros u otras formas de segregación?					
¿Mi empresa tiene una política para evitar en los procesos de reclutamiento la discriminación de personas mayores?					

Fuente presente Investigación.

TOTAL:

Si el puntaje es:

Menor a 7 puntos, su desempeño es insuficiente.

Entre 8 y 11 puntos, es regular.

Entre 12 y 15 puntos, es bueno.

Mayor a 16 puntos, es excelente.

10.4. USUARIOS

- **Percepción interna de la gestión ética.** La actuación con los consumidores es un elemento fundamental para la proyección de una empresa. Hoy en día, los consumidores están cada vez más conscientes de sus derechos y se han conformado varias asociaciones o agrupaciones con el fin de reclamar las obligaciones que tiene las empresas y sobre todo las de sector público con ellos.

La satisfacción del servicio es el principal problema que enfrenta en esta área el hospital pues en el desarrollo de las encuestas la gran mayoría respondió que no es un servicio pertinente, tanto por el trato que reciben por parte de sus colaboradores como también en la calidad del servicio. El desconocimiento de algunos daños potenciales por acciones que desarrolle la entidad y la falta de comunicación ante los programas de prevención son algunos de los problemas más graves que se pudieron detectar.

- **Objetivo.** Gestionar confianza con los usuarios, para fortalecer el posicionamiento y la imagen corporativa de la Entidad.
- **Estrategia.** Divulgar y promocionar la Cultura de Gestión Ética entre los usuarios a través del marketing social para la Entidad.
- **Prácticas para implementar la RSE en esta área:**
 - Capacitando a los trabajadores en cuanto a la atención del usuario.
 - Elaborando un sistema de atención y diálogo con los usuarios, capaz de recoger sugerencias, reclamos y peticiones para dar respuesta y sea difundido.
 - Realizando seguimientos continuos a investigaciones sobre los efectos a largo plazo en la prestación del servicio.
 - Ofreciendo publicidad clara, sencilla y fácil de comprender; a los usuarios de esta manera sobre programas evitando interpretaciones erróneas.

10.4.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de los usuarios:

Tabla 6. Actividades de implementación de ética y RS para los usuarios.

DIMENSIÓN	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Usuarios	<p>Objetivo: Gestionar la confianza con los usuarios, para fortalecer el posicionamiento y la imagen corporativa de la Entidad.</p> <p>Estrategia: Divulgar y promocionar la Cultura de Gestión Ética entre los usuarios a través del marketing social para la Entidad.</p>			
	1	Capacitar a los trabajadores en cuanto a la atención del usuario	Enero, febrero de 2010	La Gerencia.
	2	Elaborar un sistema de atención y diálogo con los usuario, capaz de recoger sugerencias, reclamos y peticiones para dar respuesta y sea difundido.	Enero, Marzo de 2010	Oficina de comunicación. Subcomité de Divulgación.
	3	Realizar seguimientos continuos a investigaciones sobre los efectos a largo plazo en la prestación del servicio.	Enero, Diciembre de 2010	Comité de ética Subcomité de seguimiento: Evaluar los resultados.
	4	Ofrecer publicidad clara, sencilla y fácil de comprender; a los usuarios de esta manera sobre programas evitando interpretaciones erróneas.	Cada cuanto haya programas de prevención y promoción.	Comité de ética Subcomité de divulgación: Diseño e impresión de material informativo.

Fuente presente Investigación.

10.4.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de los usuarios:

Cuadro 7. Indicadores de evaluación de los usuarios.

Prácticas de mercadeo y publicidad					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto.	Puntaje
¿En la empresa existen orientaciones éticas para la publicidad que se realiza?					
¿En la empresa realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento con los valores éticos de la compañía?					
¿La empresa ha sido demandada por prácticas de competencia desleal?					
¿En mi empresa se han generado mecanismos de regulación interna en cuanto a la publicidad?					

Atención al cliente y garantías					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿En la empresa se han establecido mecanismos de atención a los Usuarios, orientados a recoger sus reclamos y sugerencias?					
¿La empresa tiene responsables directos que investigan las quejas o sugerencias de los clientes?					
¿En la empresa se han realizado encuestas para recoger la satisfacción de los clientes?					
¿Los sistemas de atención a los consumidores son difundidos a través de todos los canales de comunicación externa con que cuenta la empresa?					
¿Tiene la empresa canales de comunicación gratuitos para atender al cliente, como líneas telefónicas, internet u otros medios?					

Conocimiento de daños potenciales					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se	Puntaje
¿En la empresa no se utilizan sustancias o productos prohibidos?				TOTAL:	
¿La empresa a destinando recursos a la investigación de posibles efectos durante la prestación del servicio?					

Fuente presente Investigación.

Si el puntaje es:

Menor a 7 puntos, su desempeño es insuficiente.

Entre 8 y 11 puntos, es regular.

Entre 12 y 15 puntos, es bueno.

Mayor a 16 puntos, es excelente.

10.5. COMUNIDAD

- **Percepción interna de la gestión ética.** Las empresas que se inserten en la comunidad de manera positiva, generando relaciones de confianza y transparentes, permite a la empresa contar con una red de apoyo que es propicia para el éxito y desarrollo sustentable de su negocio. De esta manera, la relación que establezca la empresa, tanto con sus públicos de interés como con su comunidad, son fundamentales para su sostenibilidad en el tiempo.

El problema fundamental en esta área radica en el descontento de la comunidad puesto que el hospital recibe grandes regalías por la venta de licor y tabaco destinadas a mejorar el servicio de la salud, sin embargo la comunidad expresa que parte de ese dinero podría ser destinado a promover programas de interés social para la comunidad así como en la compra de equipos tecnológicos para un mejor prestación del servicio. La falta de vinculación de la comunidad a través de los mecanismos de participación para influir en las decisiones que benefician a la comunidad por parte de las políticas del hospital es otras de las quejas que se encontraron durante la elaboración de las encuestas.

- **Objetivo.** Establecer relaciones para la cooperación y transparencia con la sociedad que posibilite la comunicación fluida y permanente con ellos.
- **Estrategia.**
- **Prácticas para implementar la RSE en esta área:**
 - Promoviendo reuniones periódicas e instancias de diálogo con los distintos públicos de interés, en las que su fecha y lugar sean difundidos de manera organizada y anticipada.
 - Generando alianzas con organizaciones que aportan o realizan actividades en la comunidad, como una forma de unir esfuerzos.
 - Identificando las necesidades que tiene la comunidad y determinando en qué puede aportar la empresa a la solución de éstas.
 - Elaborando una estrategia de relación y comunicación con ellos, estableciendo instancias de diálogo, personas a cargo de establecer el diálogo y mecanismos para llevarlo a cabo.

10.5.1. Programa de ética y RSE para la dimensión de la comunidad:

Tabla 7. Actividades de implementación de ética y RS para la comunidad.

DIMENSIÓN	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Comunidad	<p>Objetivo: Establecer relaciones para la cooperación y transparencia con la sociedad que posibilite la comunicación fluida y permanente con ellos.</p> <p>Estrategia: Implementar sistemas de comunicación para permitir una información fluida.</p>			
	1	Promover reuniones periódicas e instancias de diálogo con los distintos públicos de interés, en las que su fecha y lugar sean difundidos de manera organizada y anticipada.	Junio y Diciembre de 2010(semestral)	Comité de ética Secretario del comité: Verificar la asistencia.
	2	Generar alianzas con organizaciones que aportan o realizan actividades en la comunidad, como una forma de unir esfuerzos	Agosto, octubre de 2010	La Gerencia Comité de ética
	3	Identificar las necesidades que tiene la comunidad y determinando en qué puede aportar la empresa a la solución de éstas.	Agosto, septiembre de 2010	Comité de ética Subcomité de seguimiento: Elaboración y aplicación de encuestas.
	4	Elaborar una estrategia de relación y comunicación con la comunidad, estableciendo instancias de diálogo.	Enero, febrero de 2010	La gerencia Subcomité de seguimiento: definir encuentros.

Fuente presente Investigación.

10.5.2. Indicadores de evaluación para la dimensión de la comunidad.

Cuadro 8. Indicadores de evaluación de la comunidad.

Dialogo con los grupos de interés					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto.	Puntaje
¿En la empresa se han identificado los públicos de interés, tales como sus clientes, proveedores, comunidad, etc.?					
¿En la empresa se ha elaborado una política de relación con los distintos públicos de interés?					
¿En la empresa se han generado proyectos en conjunto con los públicos de interés?					
¿En la empresa se han establecido relaciones entre distintos sectores en pro de resolver las distintas demandas de los públicos de interés?					

Inversión, donación y participación en proyectos sociales					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿La empresa ha generado iniciativas orientadas a apoyar causas sociales?					
¿Se han diseñado e implementado proyectos de inversión social con la comunidad?					
¿Crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus empleados, en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la propia empresa?					
¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?					
¿Diseña los proyectos con la participación de la comunidad?					
¿Mantiene alianzas con otras organizaciones de fin social, con la finalidad de maximizar el impacto de sus proyectos?					

Voluntariado corporativo					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿Se ha establecido un concurso de proyectos de inversión social para realizar voluntariado corporativo?					
¿La empresa tiene mecanismos para estimular a sus empleados y socios a participar voluntariamente en donaciones?					

Fuente presente Investigación.

TOTAL:

Si el puntaje es:

Menor a 7 puntos, su desempeño es insuficiente.

Entre 8 y 11 puntos, es regular.

Entre 12 y 15 puntos, es bueno.

Mayor a 16 puntos, es excelente.

10.6. MEDIO AMBIENTE

- **Percepción interna de la gestión ética.** Un impacto ambiental no es necesariamente inmediato, ni deja secuelas evidentes, así como tampoco debe estar vinculado sólo con ciertos sectores productivos sino que con todo tipo de actividad. Esto hace necesario comenzar a internalizar los impactos diarios que las organizaciones realizan y cómo se pueden ir paliando de diversas formas.

En este sentido el hospital no cuenta dentro de sus planes institucionales una política de gestión ambiental que permita orientar como requisitos mínimos las acciones de la organización. Además la falta de documentos que representen su gestión como balances u otros para que la comunidad sepa de las actuaciones de la empresa y sus repercusiones hacia el medio ambiente.

- **Objetivo.** Promoción y adopción de normas y estándares ambientales de primer nivel, que van más allá de la regulación existente.
- **Estrategia.** Tomando conciencia de las causas de los impacto ambiental sus efectos mediante las actuación del hospital.
- **Practicas para implementar la RSE en esta área:**
 - Contando con prácticas de reciclaje al interior de las oficinas o instalaciones de la empresa, Promoviendo prácticas de ahorro de energía entre sus empleados.
 - Identificar alternativas de un buen tratamiento para su eliminación, causando el menor impacto negativo en el ambiente.
 - Certificando la empresa bajo la Norma ISO 14.001, que tiene por objetivo que las empresas incorporen en su quehacer sistemas de gestión
 - Informando a sus públicos de interés los resultados alcanzados producto de la gestión ambiental, a través de boletines, revistas, sitio intranet, página web y/o reporte de sustentabilidad.

10.6.1. Programa de ética y RSE para la dimensión del Medio Ambiente:

Tabla 8. Actividades de implementación de ética y RS del Medio Ambiente.

DIMENSIÓN	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Medio Ambiente	<p>Objetivo: Promoción y adopción de normas y estándares ambientales de primer nivel, que van más allá de la regulación existente.</p> <p>Estrategia: Tomando conciencia de las causas de los impacto ambiental sus efectos mediante las actuación del hospital.</p>			
	1	Contar con prácticas de reciclaje al interior de las oficinas o instalaciones de la empresa, Promoviendo prácticas de ahorro de energía entre los empleados.		Comité de ética Subcomité de divulgación.
	2	Identificar alternativas de un buen tratamiento para su eliminación de desecho, causando el menor impacto negativo en el ambiente.	Junio, julio de 2010	Oficina de control interno. Subcomité de seguimiento: realización de análisis.
	3	Obtener certificación bajo la Norma ISO 14.001, que tiene por objetivo que las empresas incorporen en su quehacer sistemas de gestión	Enero, Diciembre de 2010	La gerencia Comité de ética Subcomité de seguimiento: Asesorar y evaluar resultados.
	4	Informar a sus públicos de interés los resultados alcanzados producto de la gestión ambiental, a través de boletines, revistas, sitio intranet, página web y/o reporte de sustentabilidad	Cada cierre de año	Comité de ética Subcomité de divulgación: Mantener actualizado el sitio web y remitir correos informativos.

Fuente presente Investigación.

10.6.2. Indicadores de evaluación para la dimensión del Medio Ambiente:

Cuadro 9. Indicadores de evaluación para el Medio Ambiente.

Prácticas ambientales					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: específica cómo se implementa este aspecto.	Puntaje
¿En la empresa se han implementado prácticas ambientales con el público interno?					
¿En la empresa se han implementado medidas para disminuir y utilizar eficientemente el consumo de los servicios públicos?					
¿En la empresa se han desarrollado prácticas relacionadas con el manejo de residuos o desechos?					
Educación Ambiental					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se implementa este aspecto	Puntaje
¿Tiene la empresa programas de educación ambiental para sus empleados?					
¿La empresa ha generado instancias de capacitación de los trabajadores acerca de buenas prácticas medioambientales?					
¿Tiene la empresa programas de educación ambiental para sus Usuarios o proveedores?					
¿Mantiene convenios, asociaciones o alianzas con organizaciones para promover la educación ambiental en la comunidad donde opera o en la sociedad en general?					
¿En la empresa se han implementado prácticas para optimizar los insumos?					
Sistema de gestión Medio Ambiental					
	No	En parte	Si	Si te respuesta es sí: especifica cómo se	Puntaje
¿La empresa ha elaborado una política ambiental que contempla un plan de gestión ambiental y personas responsables de su ejecución?					
¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?					
¿Tiene la empresa asignado un presupuesto para investigación y desarrollo de tecnologías amigables con el ambiente?					
				TOTAL:	

Fuente presente Investigación.

Si el puntaje es:

Menor a 7 puntos, su desempeño es insuficiente.

Entre 8 y 11 puntos, es regular.

Entre 12 y 15 puntos, es bueno.

Mayor a 16 puntos, es excelente.

El gestionar una empresa en el marco de la RSE implica un acercamiento a un concepto aún desconocido por muchas empresas y sobre todo en nuestro municipio. Es por eso que integrarlo a la cotidianidad de las empresas significa un aprendizaje progresivo y dinámico, donde deben participar tanto la gerencia como los trabajadores, y en el que el diálogo permanente con los distintos públicos de interés permita nutrir las metas y aspiraciones.

Hay que ser conscientes de que este proceso es complejo, que contiene numerosos elementos de evaluación y que implica la adopción de prácticas que muchas veces son difíciles de aplicar y que involucran cambios importantes para la empresa. No obstante, proponemos considerar avanzar de a poco en el esfuerzo de incorporar la RSE en la empresa, determinando prioridades y definiendo metas, tanto en el corto como mediano y largo plazo. Este proceso implica familiarizarse con un nuevo lenguaje.

Para incorporar este nuevo lenguaje, que se concretiza en prácticas de RSE, es fundamental comprometerse toda la organización que junto con el comité de ética trabajen en este tema, pues demanda la conducción de líderes orientados a evaluar, planificar y supervisar diversas acciones y hacia diferentes ámbitos.

Es por ello que el comité de ética debe convertirse en el vigilante activo de todas las actividades aquí consideradas de forma que se cumplan con las fechas y con las responsabilidades; las fechas aquí establecidas se incluyeron de acuerdo a la relevancia del tema, las actividades para mejorar los valores, con los colaboradores se describen durante el primer semestre del año puesto que se considera son primordiales para fortalecer la empresa internamente y así emprender la misma función hacia los demás grupos de interés.

Porque la competitividad de la entidad está en juego, la reputación y los impactos económicos, sociales y ambientales también. Por lo tanto, implementar prácticas de RSE parecidas a las propuestas para el hospital San Andrés E.S.E es un desafío que recién comienza y que promete numerosos beneficios.

Estos cuestionarios presentados servirán como guía y estándar de medición al hospital San Andrés E.S.E, de tal modo que le permita auto-evaluarse en algunas de las diferentes áreas que comprende la responsabilidad social. El fin último es que en el municipio de Tumaco a través esta entidad del Estado conduzca sus actividades en forma ética y transparente, que asegure su sostenibilidad económica y se comprometa con la causa ambiental; mientras mejora la calidad de vida de sus empleados, clientes, proveedores y comunidad, a la vez que contribuye al fortalecimiento institucional.

11.2. PRESUPUESTO

INGRESOS	
Johanna Katerine Rodríguez Rodríguez	350.000
María Arellis Sevillano Castillo	350.000
EGRESOS	
Llamadas	50.000
Transporte ciudad de pasto	350.000
Impresiones	80.000
Fotocopias	50.000
Otros gastos	170.000
TOTAL	\$700.000

12. CONCLUSIONES

Ser socialmente responsable va más allá del cumplimiento de las obligaciones gubernamentales. En muchas sociedades aún es considerada una actividad novedosa que involucra sólo el cumplimiento de la ley, mientras que algunas empresas prestan una atención adecuada a los aspectos sociales y medioambientales debido a la certeza de que tales actividades pueden redundar en una mejora de sus resultados y generar crecimiento y mayores beneficios.

La Responsabilidad Social Empresarial ha variado el enfoque filantrópico con el que se le trataba en sus inicios y ahora surge como una respuesta hacia todos los integrantes de la organización y se convierte en parte de las estrategias a seguir de las empresas, de manera que ayuda a aumentar la rentabilidad, al cumplimiento de los objetivos y a la obtención de ventaja competitiva mediante todos los beneficios que le aporta a la organización a medida que la organización le aporta a la sociedad, a sus empleados y al medio ambiente.

En el desarrollo de esta investigación se concluye que los códigos de ética están estrechamente relacionados con la responsabilidad de la empresa, ya que la empresa más allá de sus componentes económicos (de mercado) y legales debe tener un componente ético que guíe su actuación con los agentes que tengan determinado interés en su funcionamiento (grupos de interés).

Estos actos cuando cumplen con los compromisos que la organización adquiere con los grupos de interés le dan legitimidad. En el Hospital San Andrés el código aquí planteado se constituye en la carta de presentación de la Empresa ante el mercado, la sociedad y sus integrantes, en él se establecen los principios básicos y la responsabilidad compartida de la Empresa y sus trabajadores

Es muy importante tener en cuenta que para la realización de un Código de Ética dentro de una empresa, se debe contar con la colaboración de un grupo conocedor del tema, material de consulta, con la colaboración de los miembros de la empresa y de la realidad que los rodea, con el fin de obtener buenos resultados que estén acordes con sus necesidades.

Sin embargo los resultados arrojados por el desarrollo de las encuestas concuerdan que no basta únicamente definir un código sino crear aquellas instancias que vigilen el actuar y desarrollo de esta, así como también plantear un programa que le permita a la entidad y al comité encargado llevar de manera planificada y progresiva las actividades necesarias para crear una cultura de gestión ética y responsabilidad social.

A través de los indicadores presentados el Hospital conocer diferentes opiniones tanto de los empleados, como los usuarios del servicio, la comunidad y respecto a su acciones en materia de buenas prácticas amigables con el medio ambiente creando así una buena imagen corporativa distinguida por la transparencia y el buen trató.

Cabe aclarar que tanto el Código de Ética como el programa están propensos a ajusten, ya que esta determinado para el primer año, lo que permite identificar que actividades deben ser esforzadas para cumplir a cabalidad lo planteado.

Es importante tener en cuenta que para la creación de un instrumento de medición apropiado, éste debe ser confiable, es decir que en realidad mida lo que el investigador desea medir y los datos obtenidos deben corresponder a las variables que fueron definidas.

El instrumento propuesto para la medida del grado de Ética y Responsabilidad Social Empresarial del hospital San Andrés E.S.E contiene las variables más relevantes que deben tenerse en cuenta en la organización al momento de considerar si en realidad se es socialmente responsable; por lo cual dicho instrumento puede ayudar a identificar las fallas y oportunidades de mejora así como ser la base para la construcción de planes de acción que permitan a la empresa ser considerada como socialmente responsable y pionera en este tema a nivel municipal.

13. RECOMENDACIONES

Durante el espacio que brindo le entidad Hospital San Andrés E.S.E para el desarrollo de la propuesta se pudo identificar muchos inconvenientes los cuales pueden verse como cambios para un mejor porvenir de la institución:

Inicialmente se recomienda que se adopte la propuesta presentada en este documento, creando el comité de ética y desarrollando las actividades propuestas para mejorar la imagen de la institución a través de procesos transparentes y éticos.

Revisar periódicamente los procesos y los registros de afiliación al Sistema de Seguridad Social de los empleados de la empresa, para mejorar Los índices de calidad sobre las condiciones de los trabajadores.

Mejorar los sistemas de comunicación que permita a todo el personal incluido el de contrato participar activamente al momento de realizar actividades comunicando oportunamente a todo el personal que integra dicha institución.

Crear mecanismos de comunicación, para que los empleados puedan comunicarse con los directivos en el momento requerido, es importante observar que el personal de contrato muestre índices más altos de satisfacción.

Propiciar la creación de un comité de veeduría ciudadana para tener mayor control y seguimiento del programa planteado.

Programar capacitaciones con el personal que este en contacto directo con el usuario en temas relacionados con el manejo de stress, comunicación y relaciones humanas.

Se deben plantear proyectos de mejoramiento para optimizar el sistema de asignación de citas y de vacunación, estos conceptos afectan considerablemente la calidad del servicio y la percepción de los usuarios. Así como también contratar más personal médico para evitar represamiento de consultas.

Se puede suponer que los aspectos antes mencionados si bien son muy importantes, la solución se puede conseguir con el uso de unos pequeños recursos. Realizar campañas de divulgación por medios de comunicación, acerca de la empresa, que le permita al usuario tener mayor conocimiento sobre esta.

BIBLIOGRAFÍA

CARDOZO CUENCA, Hernán. Gestión empresarial del sector solidario: autonomía, autocontrol y autogobierno gobierno corporativo. Bogotá: Ed. Ecoe ediciones, 2007. 180 p.

CORREA BENÍTEZ, Martha Argenith. Diseño de propuesta de evaluación del desempeño del Talento Humano para el Hospital San Andrés E.S.E. pasto.2004. 320 p. Trabajo de grado (administración de empresas). Universidad de Nariño. Facultad de ciencias Económicas y Administrativas.

ERAZO CORAL, Mónica Cecilia. Construcción de un modelo de responsabilidad social Empresarial- RSEpyme en la ciudad de pasto a partir de un enfoque de RSE aplicado en Colombia. Pasto. 2008. 160 p. Trabajo de grado (Administrador de empresas) Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias económicas y administrativas.

GARCIA MARZA, Domingo. Ética Empresarial del Dialogo a la Confianza. Madrid, España: Trotta, 2004. 390 p.

GUTIÉRREZ PRADA, Patricia. Trabajar con Responsabilidad en la Gestión Pública, implica tomar decisiones. Valle del Cauca: memorias de ASCOLFA, 2009. 80 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). 2009. Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad Social. Memorias ALCOLFA.

LA ADMINISTRACIÓN DEL MUNDO. Responsabilidad social y ética. Bucaramanga. Memoria de conferencia Ascolfa. 24 al 27 marzo de 2009.

NAVARRO, Frenando. Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: ESIC, 2005. 350 p.

VARGAS, Maureen. Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá: 2003. 70 p.

NETGRAFÍA

CALDERÓN, Neyra. (2006). Ética y Valores Organizacionales. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/stakeholders-ciudadanos-estado.htm>

CHÁVEZ, Jesús. (2006). Responsabilidad social. Disponible en: <http://www.miespacio.org/cont/gi/social.html>

COX Sebastián y DUPREX Xavier. Responsabilidad social corporativa como aporte a la ética y probidad pública. Disponible en: <http://www.geociti.com/transparenciachile/estudiosobrelaresponsabilidad.htm>

CHRISTENSEN, Natalia. La Responsabilidad Social Corporativa desde la Perspectiva Familiar. Trabajo de Investigación IEF, Instituto de la Empresa Familiar. Junio 2003. Madrid España. Disponible en: <http://www.laempresafamiliar.com/biblioferrersalat/fitxa.php?ID=1025>.

FERRARI, Viviana. Transparencia, buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial. Disponible en: <http://www.matba.com.ar/pdf/haciaunnuevocontratosocial.pdf>

FRANCÉS, Pedro y otros. (2003). Definición y enfoque de la ética empresarial. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/297-definiciones-y-enfoques-de-la-etica-empresarial.html>.

MENDIVE, Daniel. (2009). Marketing social. Disponible en: <http://www.Marketing-social.com.ar/DanielMendive>.

MOLINA, Gloria y otros. Descentralización del sector salud en Colombia. Análisis en 91 municipios. Disponible en: http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/revista/vol_24/24.1.5-descentralizaci%3f3nsectorsalud.pdf.

SANCHEZ, Wendy. (2003). Marketing Social. Disponible en: <http://www.miespacio.org/cont/invest/marksoc.htm>.

TORRES, Javier. Gestión ética y responsabilidad social empresarial. En: Artículos CCRE (2005). Disponible en http://www.ccre.org.co/upload/Edjun05_g.pdf.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigido a la alta gerencia del Hospital San Andrés E.S.E de Tumaco.

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

ENCUESTAS DIRIGIDA A LA ALTA GERENCIA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

Objetivo: Recolectar información necesaria acerca de la gerencia para construir un diagnostico frente a la aplicación de la ética y la responsabilidad social en el Hospital san Andrés E.S.E.

1. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre De La Empresa: _____

Dirección de la empresa: _____

Números de empleados: por nomina _____ por contrato _____ a través de Cooperativas y/u otras organizaciones _____ ¿cuáles? _____

La empresa cuenta con:

Misión:

Si _____

No _____

Visión:

Si _____

No _____

Valores Corporativo:

Si _____

No _____

Objetivos Corporativos:

SI_____

No_____

2. A. Conoce usted sobre el enfoque de ética y responsabilidad social?

Si conoce_____

Tiene idea_____

No conoce_____

B. ¿La empresa cuenta con un código de ética?

SI_____

NO_____

C. ¿La empresa posee normas o indicadores de uso interno para evaluar las incidencias de su actividad frente a la ética y la responsabilidad social empresarial?

SI_____

NO_____

D. ¿Cree usted que su empresa debe establecer voluntariamente Códigos de Conducta como parte de la RSE?

SI_____

NO_____

3. Las siguientes preguntas evaluarán el grado de aplicación de la empresa hacia algunos grupos de interés frente a la ética y la responsabilidad social. (Marque con una X según crea conveniente).

A. Relación con los trabajadores

A1. ¿Cumple la empresa con sus obligaciones laborales y prestacionales con sus colaboradores?

A2. ¿Promueve y organiza negociaciones colectivas con sus Colaboradores?

A3. ¿Ofrece programas de servicio social a los trabajadores (Salud, vivienda, capacitación, transporte etc.)?

SI	NO	Ns/Na
----	----	-------

B. Usuarios/Clientes

B1. ¿La empresa cuenta con el servicio de atención al Usuarios en cuanto (Información, quejas y reclamos etc.)?

B2. ¿Empresa ofrece servicio en cuanto control y previsión de enfermedades?

B3. ¿Cuenta con tecnología adecuada para la ejecución de Los diferentes procedimientos?

C. Comunidad

C1. ¿La empresa contribuya en tareas a favor de la Comunidad distintas al servicio que presta?

C2. ¿Participa en reuniones con la comunidad para la búsqueda de posible soluciones?

D. Medio Ambiente

D1. ¿Dentro de las metas y objetivos institucionales se ha documentado algunas de carácter ambiental?

D2. ¿Integra a los empleados, proveedores y usuarios para planes de control ambiental?

D3. ¿La empresa cumple con programas para la recolección y posterior eliminación de los desechos.

D4. ¿La empresa hace seguimiento en cuanto a los impactos Ambientales por el desarrollo de su actividad?

4. ¿La empresa estaría dispuesta a implementar un programa para el fomento de la ética y la responsabilidad social empresarial (RSE)?

SI_____

NO_____

Si su respuesta es afirmativa ¿qué beneficios considera usted que le brindaría a la empresa?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Resultado de encuesta dirigida a la alta gerencia del Hospita San Andrés E.S.E de Tumaco

Quizás una de las principales consideraciones que se debe tener al momento de pretender implantar un programa de ética y RSE es la vinculación de los miembros de la organización y sobre todo la aprobación de la Gerencia como elemento principal, como líder en el establecimiento de la cultura para la empresa. La Gerencia se debe convertir entonces en el pilar que dirija y promueva cada una de las acciones a realizar así como también el seguimiento de estas para vigilar su acción sin afectar los grupos de interés y el entorno.

El objetivo de estudio de esta encuesta fue conocer el grado de aplicación de la Ética y la RSE en la empresa hacia algunos de los grupos de interés, para posteriormente definir las acciones que le permitan construir una cultura en materia de RSE. Esta encuesta fue realizada al Doctor José Ziade Benítez Gerente General del Hospital acompañada de una pequeña entrevista lo que permitió tener una perspectiva desde el punto de vista de la dirección de la entidad. Los datos preguntados al inicio de la encuesta son presentados en el marco contextual de la propuesta.

Ante la pregunta sobre el conocimiento del enfoque de Ética y RSE la Gerencia manifestó conocer del tema tratando de implementarlo a través de la creación de una cartilla de valores donde se describe de forma precisa los valores de la institución, sin embargo la empresa carece de un código de Ética que permita a través de una mayor comprensión la finalidad, el objetivo de su creación así como también algunas normas de convivencia que oriente el actuar de sus miembros.

Además consideran tener normas de uso interno de acuerdo a lo establecido por el ministerio de Protección Social, que les ha facilitado la verificación en el comportamiento de los Servidores Públicos.

De acuerdo a la relación de la entidad con algunos grupos de interés consideramos primordial trabajar con aquellos que interactúan de forma más compleja con la entidad como los Trabajadores, la Comunidad, los Usuarios y el Medio Ambiente que permite tener una mirada más amplia sobre la gestión de la ética y RSE.

A. Relación con los Trabajadores. Frente a las preguntas realizadas a la gerencia respecto a los Colaboradores el Gerente manifestó que la empresa cumple con todas las obligaciones laborales para con sus trabajadores de modo que estos se sientan seguros con condiciones de trabajos dignas que les permita desarrollar sus actividades sin contratiempos; a demás asegura relaciones de confianza entre sus colaboradores que facilita la comunicación y las negociaciones ante eventuales conflictos. Igualmente asegura que se han generado programas de servicio social que motivan a los funcionarios de la entidad.

B. Relación con los Usuarios/Cliente. Respecto a los Usuarios el director expuso que el hospital ha venido mejorando respecto a la adquisición de tecnología adecuada que le permita mejorar los procedimientos realizados en la institución, así como también que existe un servicio de atención adecuada para los usuarios donde se atienden las quejas, reclamos y se brinda respuesta oportuna ante sus inquietudes, además a través de este se comunica a los usuarios del hospital sobre control y prevención de enfermedades.

C. Relación con la Comunidad. Es clara la gerencia en cuanto a la relación con la comunidad al manifestar que no ha establecido ningún vínculo, de forma que al preguntar sobre actividades que allá desarrollado la empresa en beneficio como reuniones para la búsqueda de soluciones asegura que no sea dado dicho caso, siendo una falencia de preocupar por la baja imagen que tiene la institución frente a la comunidad lo que hace que se creen ambientes hostiles y de rechazo.

D. Relación con el Medio Ambiente. El Medio Ambiente es un tema el cual ha venido acogiendo mucha importancia, los problemas de calentamiento global y otros que se han desencadenado por la mala utilización de los recursos han hecho que las organizaciones presten gran atención en ello; el director manifestó tener objetivos institucionales de acuerdo a este tema, sin embargo dentro de la información suministrada no se encontró nada en relación a este ni tema ni seguimientos solo algunas políticas con relación al tema del manejo de desechos hospitalarios. Además no hay integración de este tema con otros grupos de interés que permita una acción conjunta para el mejoramiento en este tema.

Finalmente la Gerencia concluyo que les agradaría implementar un programa de Ética y RSE dentro de la empresa puesto que esto le traería muchos beneficios como el fortalecimiento en las relaciones con los distintos grupos de interés, mejorar la confianza y la imagen corporativa de la institución, ayudar en la lucha contra el medio ambiente además de mejorar las condiciones en distintos ámbitos generando un ambiente de confianza, transparencia y equidad.

Cabe aclarar que las opiniones aquí descritas son única y exclusivamente del Gerente de la organización sin embargo estas afirmaciones servirán de contraste con las opiniones de las encuestas realizadas a la comunidad y los colaboradores de la empresa.

Anexo C. formato de encuesta dirigido a los trabajadores del Hospital San Andrés ESE de Tumaco

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

Objetivo: Recolectar información necesaria acerca de los trabajadores para construir un diagnostico frente a la aplicación de la ética y la responsabilidad social en el Hospital san Andrés E.S.E.

1. ¿Conoce usted acerca de la ética y la responsabilidad social empresarial?

SI_____

NO_____

2. ¿Cree que la responsabilidad social es importante en el oficio que usted desempeña?

SI_____

NO_____

Porque? _____

3. ¿La empresa ofrece programas de responsabilidad social que proteja a los trabajadores?

SI_____

NO_____

CUAL?_____

4. ¿La asignación de sueldos y salarios es acorde a las labores que desempeña?

SI_____

NO_____

5. ¿La empresa proporciona a usted Balance Social, informe de gestión social o documento sobre sus acciones en RSE?

SI_____

NO_____

6. ¿Cuál de las siguientes acciones de servicio social realiza la empresa por usted?

- a. Capacitación laboral_____ c. Fondos para educación_____
- b. Programa de recreación y cultura_____ d. ninguno_____

7. ¿Cumple la empresa con sus obligaciones laborales y prestacionales con sus colaboradores?

SI_____

NO_____

8. ¿Cree que la ética y la responsabilidad es importante para lograr la calidad de los procesos y ayudar a fomentar la imagen y la competitividad de la empresa?

SI_____

NO_____

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo D. Resultado de encuesta dirigido a los trabajadores del Hospital San Andrés ESE de Tumaco

Los colaboradores es la parte de la RSE donde más se observa la relevancia de implementar prácticas que vayan más allá del cumplimiento de las normas, puesto que marca en gran medida el funcionamiento de la empresa. Por ello el eje central de toda empresa es el de potencializar su capital Humano generando condiciones dignas de recreación, de laboriosidad para que desarrollen sus capacidades en la empresa.

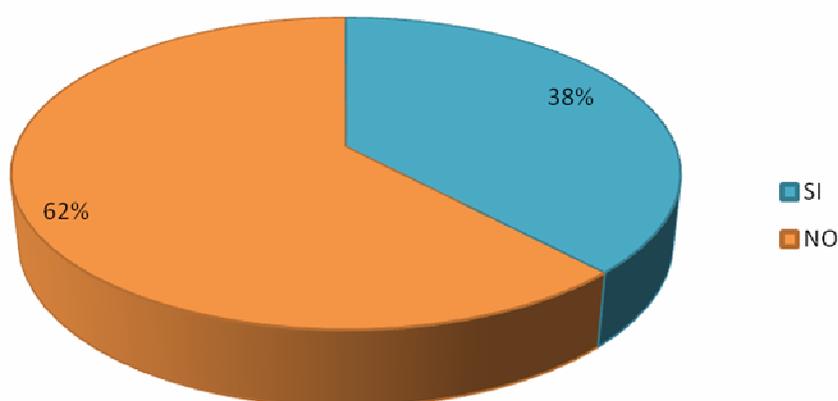
El fin de esta encuesta es identificar el grado de satisfacción respecto a sus condiciones de trabajo, a los conocimientos sobre el tema y sobre las acciones de la entidad frente a una gestión ética para la realización adecuada de la propuesta. Para el desarrollo de la encuesta se identifico el personal de la empresa así:

1. Conoce usted acerca de la ética y la responsabilidad social empresarial?

Se pregunto entonces a los miembros de la institución si conocían sobre el tema de ética y RSE para definir el comportamiento de la empresa.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	60	38%
No	98	62%
TOTAL	158	100%

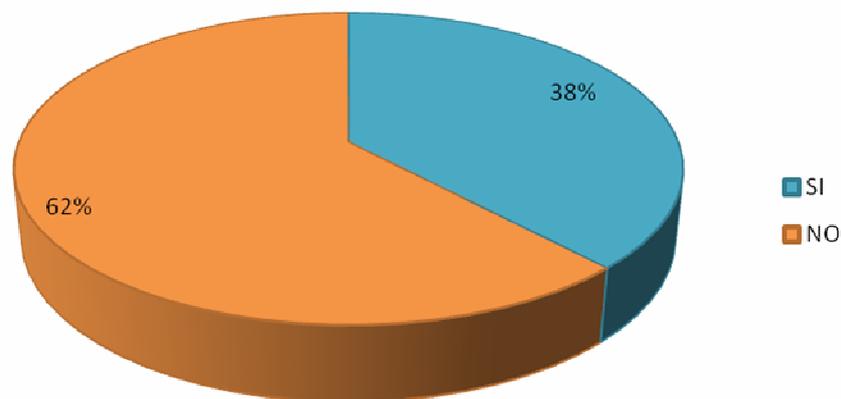
Fuente: presente investigación.



Se puede apreciar que el 38% de las personas encuestadas tiene algunos conocimientos respecto a la Ética y la RSE y los beneficios que su aplicación traería en la gestión de la empresa, sin embargo el 62% respondió que no han escuchado sobre el tema lo que demuestra la poca penetración de programas y conocimiento sobre RS en la empresa. Lo más preocupante es que muchas de las personas que describen saber sobre el tema es el personal de contrato manifestando que no ha sido por la gestión de la empresa al impartirles esos conocimientos sino por otras instancias lo que hace aun más evidente que la entidad a pesar del poco apoyo de contrato tampoco ha generado espacios para el permanente da la entidad.

2. Cree que la responsabilidad social es importante en el oficio que usted desempeña?

Una vez habiendo dado algunos apartes sobre la ética y la responsabilidad social a los colaboradores que manifestaron no haber escuchado sobre el tema, decidimos realizar la pregunta con el fin de saber que tanta relevancia le dan al desarrollo de la responsabilidad social en el desempeño de sus funciones y el porqué:



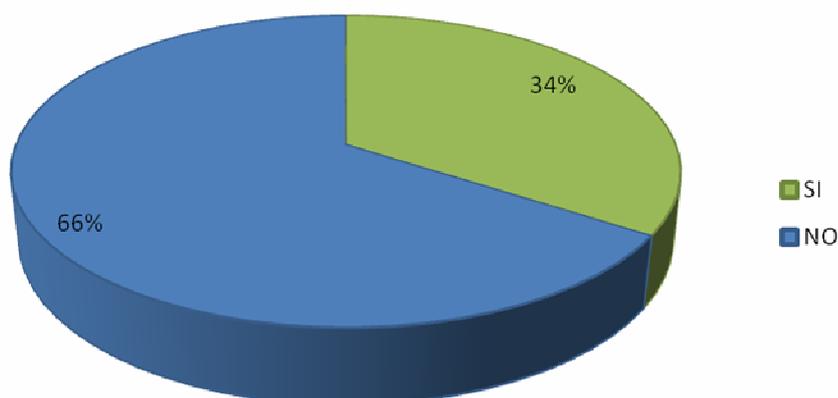
Se observo que solo 2 personas mostraron un desinterés por la ética y la RS en el desempeño de sus funciones cuyas razones fueron el desconocimiento del tema. Sin embargo 156 de los encuestados manifestaron que es importante en el oficio que ellos desempeñan porque en sus manos esta que muchas personas sigan viviendo por cual el deber o su formación profesional está encaminada a realizar los diferentes procedimientos con mucha responsabilidad, ética y transparencia en el momento de tratar a sus usuarios para que estos se sientan seguros, además están comprometidos a que se les brinde el trato adecuado a los clientes externos, internos, medio ambiente y la comunidad en general lo que le permitirá a la empresa alcanzar una ventaja competitiva a través de un personal más Humano.

3. La empresa ofrece programas de responsabilidad social que proteja a los trabajadores?

Aquí se pregunto a los encuestados si la empresa ofrece algunos programas de RS para los trabajadores de forma que oriente las labores y el buen trato en la entidad.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	54	34.2%
No	104	65.8%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



Se muestra que el 34.2% de los encuestados afirman que la empresa si posee programas de responsabilidad social que los protege como salud ocupacional de riesgo profesionales, pensión, talleres, charlas, revistas medicas y programas de protección contra enfermedades contagiosas. Y contrario a la afirmación de la gerencia respecto a la aplicación en la entidad sobre este tema el 65.8% de las personas respondieron que no se han aplicado programas de ningún tipo que garantice su protección ni bienestar por parte de la empresa.

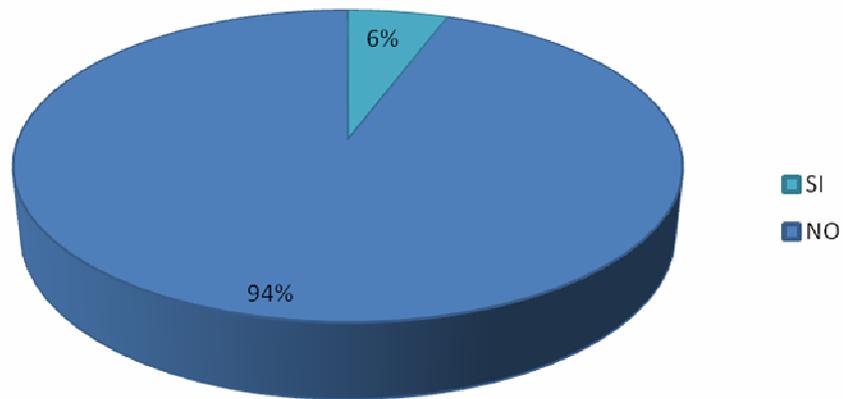
Sin embargo hay que considerar que una vez más el personal de contrato manifiesta no recibir ninguna de las actividades por parte de la empresa lo que podría pensarse que uno de los problemas por la adopción de programas de RS ante los resultados es que no se integra a este tipo de proceso a toda la entidad.

4. La asignación de sueldos y salarios es acorde a las labores que desempeña?

Se pregunto al total de encuestados si estaban de acuerdo con el salario que devengan de acuerdo a las funciones desarrolladas dentro de la institución.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	9	5.7%
No	149	94.3%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



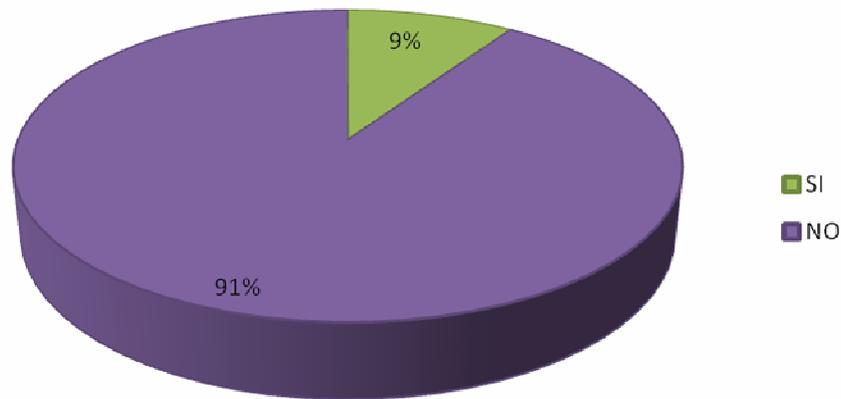
Respecto a la satisfacción del salario del total de los 158 encuestados solo 9 están de acuerdo con él, siendo esto afirmado por personal de nomina el cual considera es alto frente a otras entidades con la misma actividad. Los 149 encuestados restantes dicen que por tratarse de una entidad del estado la escala salarial es mínima y no cubre de acuerdo a las responsabilidades obtenidas en la entidad, además no cubre sus necesidades.

5. La empresa proporciona a usted Balance Social, informe de gestión social o documento sobre sus acciones en RSE?

Se pregunto al personal si la organización hacia uso del boletín u otros medios en el que pudiese informar acerca de la gestión de la empresa en este tema.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	15	9.5%
No	143	90.5%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



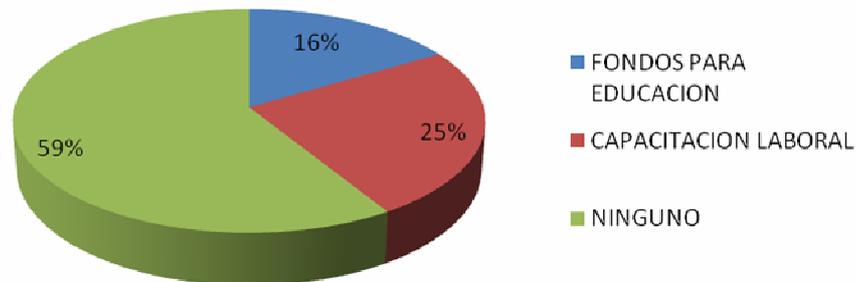
Se muestra que solo el 9.% de los encuestados han recibido información por parte de los directivos sobre la empresa en la búsqueda de la RS y el 91% manifestó no haber recibido ningún documento que facilite el conocimiento de las acciones de la empresa, lo que implica que en termino de programas de RS una de las fases esenciales es la comunicación de las actividades sobre los efectos e impactos en las acciones.

6. Cuál de las siguientes acciones de servicio social realiza la empresa por usted?

Se pregunto a los encuestados sobre posibles acciones de responsabilidad social que realice la empresa como en temas de capacitación, educación y recreación.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Fondos para Educación	26	16.4%
capacitación laboral	39	24.7%
Ninguno	93	58.9%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



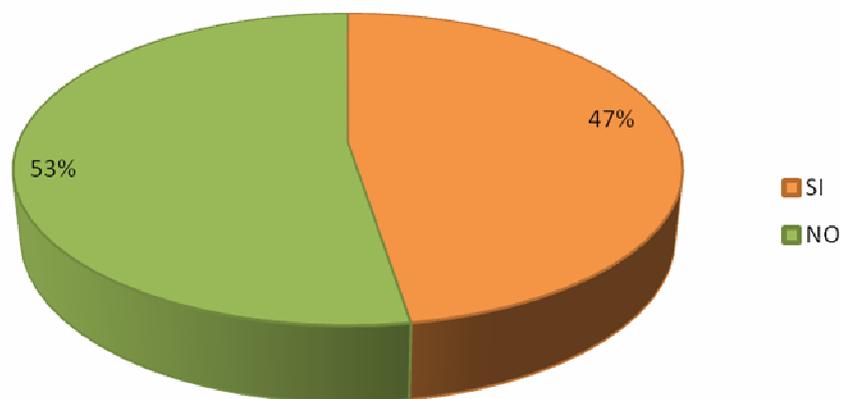
Se muestra que de acuerdo a opciones planteadas 26 personas coincidieron que el hospital brinda la posibilidad de crear fondos para educación de los hijos de los funcionarios tratando de mejorar la calidad de vida, 39 de ellos afirmaron la empresa en algunos momentos a capacitado al personal en materia de mejoramiento del servicio, cabe aclarar que estas respuestas fueron obtenidas por el personal de nomina de la institución. Sin embargo 93 de los encuestados sobre todo personal de contrato manifiesta no hacer parte de ningún programa de servicio social por parte de la entidad, a través del desarrollo de estas encuestas se puede notar la falta de vinculación de la entidad hacia el personal subcontratado estableciendo una barrera con los directivos.

7. Cumple la empresa con sus obligaciones laborales y prestacionales con sus colaboradores?

Uno de los compromisos que debe asumir la organización es cumplir con todas las obligaciones laborales que garanticen la seguridad de sus miembros, por ello se pregunto al personal se el hospital cumple con ello.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	75	47.47%
No	83	52.53%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



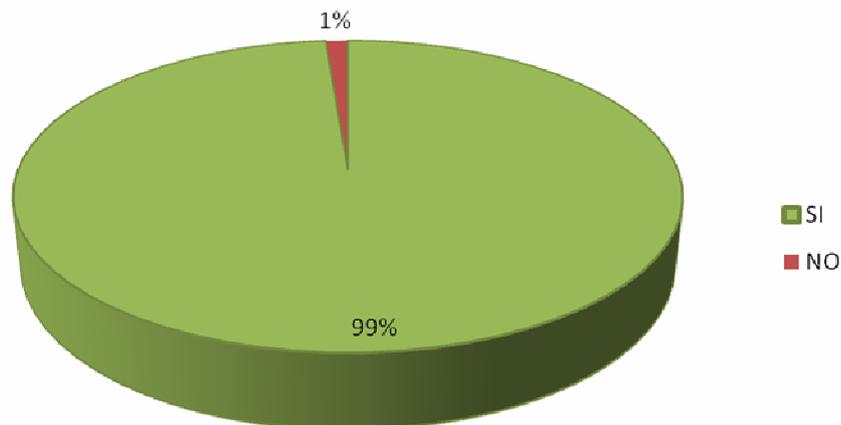
Tal como muestra el 75 personas de nomina respondieron que la empresa siempre ha cumplido con sus compromisos en cuanto a la seguridad de sus empleados puesto que nunca han tenido problemas en cuestiones sobre la pensión, salud etc. Por otro lado las 83 personas de contrato manifestaron que el hospital no cumple con estas obligaciones puesto que para su vinculación a la entidad uno de los principales requisitos es estar afiliado a seguridad social, bien sea por cooperativas o como persona independiente.

8. Cree que la ética y la responsabilidad es importante para lograr la calidad de los procesos y ayudar a fomentar la imagen y la competitividad de la empresa?

Aquí se quiso verificar si los empleados creen que las buenas prácticas de ética y RS son importantes para lograr la calidad de los procesos y ayudar a fomentar la imagen y la competitividad de la institución a lo cual respondieron:

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	156	98.7%
No	2	1.3%
TOTAL	158	100%

Fuente: presente investigación



Se muestra que el 98.7% de los encuestados afirman que a través de la ética y la RS la empresa puede mejorar sus condiciones sobre todo en la relación con la comunidad y la mala imagen que tiene los usuarios en la prestación del servicio. Sin embargo el 1.3% afirma que la entidad por ser una empresa del estado con carácter social ya está aportando su cuota social a la comunidad.

Sin embargo esto deja claro que las percepciones que tiene la gerencia frente a los resultados encontrados a través de las encuestas realizadas a la comunidad y a los trabajadores es distinta, que no existe un indicador verídico que le permita al empresa conocer exactamente lo que piensan estos grupos, que no hay una estrategia de gestión que le permita a la entidad resolver muchos problemas con respecto a los trabajadores a través de la adopción de programas de ética y RSE.

Anexo E. Formato de encuesta dirigido a los usuarios (comunidad) del hospital San Andrés E.S.E de Tumaco

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS (COMUNIDAD) DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

Objetivo: Recolectar información necesaria acerca de la satisfacción de los usuarios para construir un diagnóstico frente a la aplicación de la ética y la responsabilidad social en el Hospital san Andrés E.S.E.

1. ¿Ha utilizado usted el servicio del Hospital?

Si_____

No_____

2. ¿De los siguientes servicios, cuál es el que utiliza con mayor frecuencia?

a. Consulta médica _____

e. Archivo _____

i. Facturación_____

b. Odontología _____

f. Vacunación _____

j. urgencias _____

c. Enfermería _____

g. Laboratorio _____

k. vigilancia _____

d. Farmacia _____

h. Asignación de citas_____

2. ¿Cómo califica el servicio?

a. Excelente_____

b. Bueno _____

c. Regular_____

d. Malo_____

¿Por qué?

4.. ¿A recibido usted otros beneficios por parte de la empresa distintos al servicio que presta?

Ninguno_____

Algunos_____ ¿cuáles?_____

5. ¿Cuándo se generan problemas de salubridad en su comunidad a que entidad acuden?

- a. EPS _____
- b. Hospital San Andrés _____
- c. otra cual _____

- d. Médico particular _____
- e. Médico naturista _____

6. ¿Qué apreciación usted tiene acerca de la inversión en proyectos de la empresa en la comunidad o grupos menos favorecidos?

Buena _____
Deficiente _____

Aceptable _____
Inexistente _____

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo G. Resultado de encuesta dirigido a los usuarios (comunidad) del hospital San Andrés E.S.E de Tumaco

Para continuar con el desarrollo del diagnóstico la ética y la responsabilidad social empresarial con respecto a la comunidad es esencial una interacción fructífera entre ambos. Las empresas no pueden ignorar la voz de la comunidad y dar respuesta a los problemas referentes al servicio, tener abiertas las puertas para ellos son algunas de las razones por las cuales las organizaciones se vuelven exitosas. El objetivo de estudio de esta encuesta fue medir el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital San Andrés de Tumaco y el desarrollo de las gestiones de la empresa hacia la comunidad lo cual permitirá direccionar el propósito de la propuesta así mismo acondicionar el desarrollo de esta; conforme se desarrolle el diagnóstico para obtener finalmente un supuesto que sea de gran utilidad para la empresa.

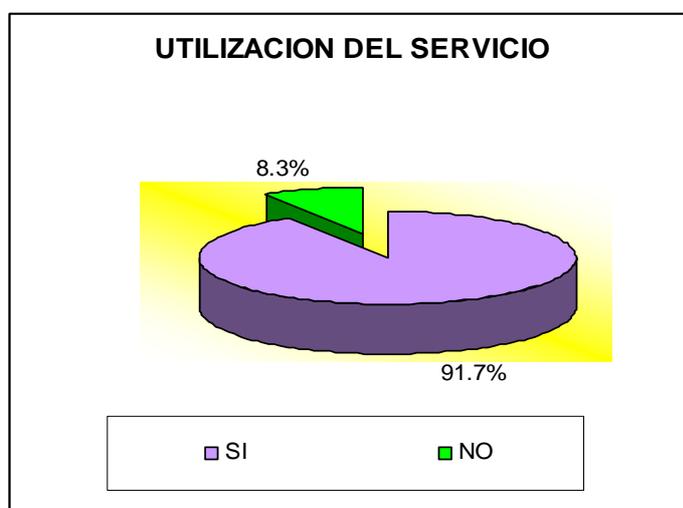
La encuesta fue realizada a la población de Tumaco usuarios de la Empresa Hospital San Andrés E.S.E., aquí se tomó la población en general es decir a los 177.528 habitantes de Tumaco tanto de la zona urbana como rural; puesto que es un servicio de primera necesidad toda la población hace uso de él, esta encuesta está conformada por las siguientes preguntas

1. Ha utilizado usted el servicio del Hospital?

Se preguntó a la comunidad en diferentes puntos del municipio para tener un enfoque más amplio si han utilizado el servicio que presta el hospital.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	243	91.7%
NO	23	8.3
TOTAL	266	100

Fuente: presente investigación



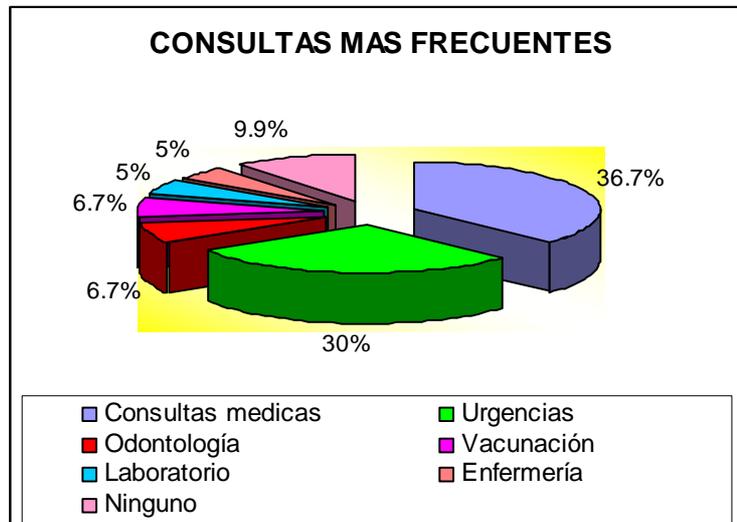
Se puede distinguir que 91.7% personas encuestadas respondieron que si han acudido a la entidad para buscar ayuda de los profesionales o tramitar documentos por parte de sus respectivas ARS y 8.3% de ellas no han necesitado ir a la institución sin embargo es de considerar que han ingresado al hospital en razones de visitas por lo cual se permitió llenar el cuestionario por haber obtenido alguna persecución del servicio hospitalario.

2. De los siguientes servicios, cuál es el que utiliza con mayor frecuencia?

Se pregunto cuales eran los servicios que se utiliza con mayor frecuencia, dando las siguientes opciones: Consulta médica, odontología, enfermería, vacunación, laboratorio, farmacia, asignación de citas, facturación, urgencias, archivo y vigilancia, obteniendo los siguientes resultados.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Consultas medicas	98	36.7
Urgencias	78	30
Odontología	18	6.7
Vacunación	18	6.7
Laboratorio	13	5
Enfermería	13	5
Ninguno	28	9.9
TOTAL	266	100

Fuente presente investigación



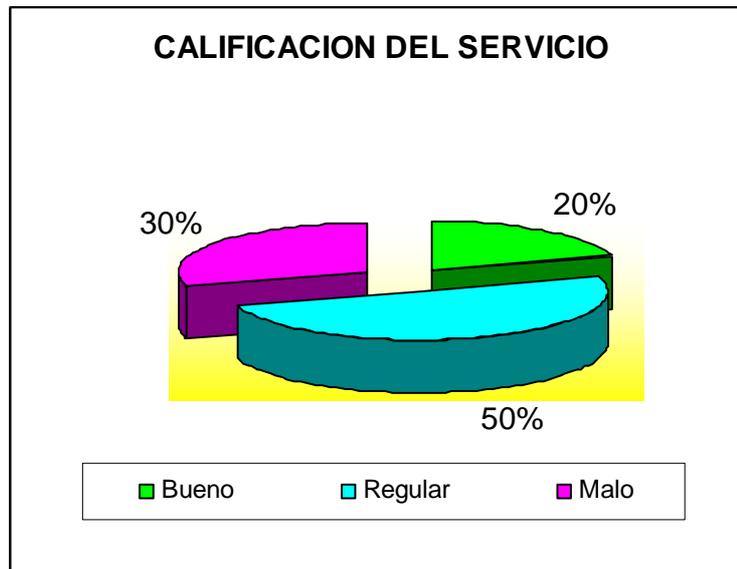
Entre los servicios más utilizados por los usuarios del hospital están las consultas medicas para recibir el servicio de los médicos con 36.7% personas, la utilización de urgencias con 30% personas que manifiestan recurrir a ellas por ser la entidad que permanece las 24 horas del día; el uso del servicio de odontología con 6.7% personas; 5% personas afirman a ver utilizado mas el servicio de laboratorio; 5% de ellas consideran que acuden frecuentemente a vacunación; 6.7% personas respondieron que a las citas previamente programadas desde la misma institución; y 5% personas han utilizado mas el servicio de enfermería. En consideración es evidente que la población evita en cierto sentido utilizar servicios del hospital como es el caso en el área de archivos, vigilancia y farmacia, o en su defecto con un 9.9% no han utilizado este servicio sin embargo la parte de facturación es indispensable en todos y cada uno de los procesos que se deben seguir le entidad para mayor control.

3. Cómo califica el servicio?

Se pregunto qué calificación le daría al servicio en general del hospital teniendo presente que hay áreas de mayor organización que prestan un servicio efectivo.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Bueno	53	20
Regular	133	50
Malo	80	30
TOTAL	266	100

Fuente: presente investigación.



Respecto a las empresas actualmente construyan hacia sus usuarios relaciones de confianza y seguridad deben empezar por identificar a los usuarios como personas claves para la búsqueda del éxito, así mismo diseñar para el público en general programas y propuestas que satisfagan sus necesidades, de allí deriva la clave para crear fidelidad e imagen corporativa por ciertas instituciones. A la respuesta de cómo le parece el servicio que brinda el Hospital San Andrés a la población ninguno de los encuestados considero que dentro de sus limitaciones como empresa social del estado fuera excelente sin embargo 20% personas consideraron que la atención que recibieron en su momento fue buena algunas de las razones que manifestaron fue:

- Dentro de lo posible es una de entidades más completas respecto a tecnología dentro del municipio.
- El personal que labora es totalmente calificado puesto que han coincidido en los diagnósticos y recetas médicas.
- Se le da prioridad a los menores de edad.
- Ofrecen programas de prevención y promoción dentro de las instalaciones de la misma entidad.

De acuerdo de que el servicio fuera malo 50% personas de la comunidad opinaron al respecto que expresan haber tenidos problemas y dificultades para llevar a cabo los trámites respectivos para obtener el servicio, además consideran que:

- Las historias clinas en el área de archivo se pierden con frecuencia.
- Las citas son demoradas puesto que deben ser programadas entre 10 y 15 días de anticipación.

- La atención es mala y hay mucha demora en los procesos.
- Falta de algunos equipos más tecnificados que no se encuentran ninguna institución del municipio.
- Anomalías en los procesos poco tiempo para atender visitas.

De las personas que atendieron al cuestionario 30% de ellos afirman que el servicio que recibieron por parte de los miembros del Hospital fue malo o pésimo, ya que la entidad no logro colmar las expectativas de los usuarios por tanto declararon que:

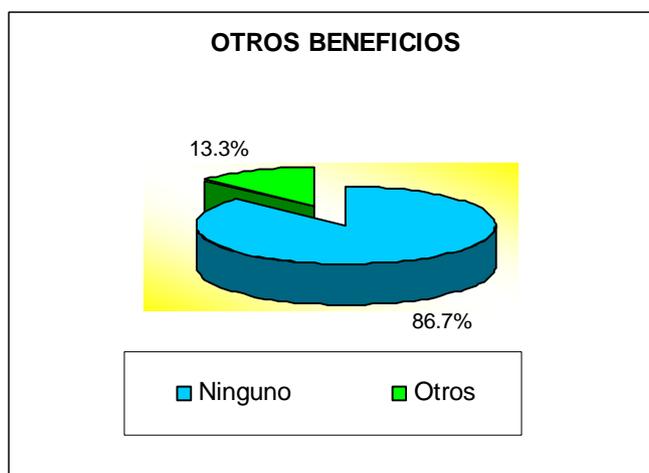
- Pocas veces dan solución a los problemas que se consideran urgentes.
- No hay hospitalidad ni compadecencia de los enfermos, personas de zonas aledañas al municipio, grupos indígenas etc., por parte del personal del hospital.
- Hay preferencias en la atención y colaboración por parte del personal hacia estratos de mayor nivel (existen roscas).
- Mala atención al. publico
- Falta de un puesto de información.
- Abuso de confianza del personal y especialmente del cuerpo de vigilancia.
- Negligencia del servicio.
- Se brindan mejor servicio si se cuenta con el dinero para cancelar el servicio.
- Maltrato verbal hacia los usuarios.

4. A recibido usted otros beneficios por parte de la empresa distintos al servicio que presta?

Se le pregunto a la comunidad encuestada si algunas vez han recibidos beneficios o apoyo de orden social por parte del hospital para la comunidad.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Ninguno	231	86.7
Otros	35	13.3
TOTAL	266	100

Fuente: presente investigación.



Frente a los beneficios, 86.7% personas encuestadas consideraron que el Hospital no ha proporcionado ayudas para la comunidad. Aunque el objetivo final de cada de cada institución es obtener utilidades y como empresa social del estado tiene su cuota social es importante considerar que tanto en los procesos productivos o administrativos, se puede evitar perjuicios sociales si se generan benéficos a la misma sociedad por tanto, esta como parte de misión institucional viabilizar aquellos beneficios que le permitan al Hospital disminuir en el futuro molestias dolosas.

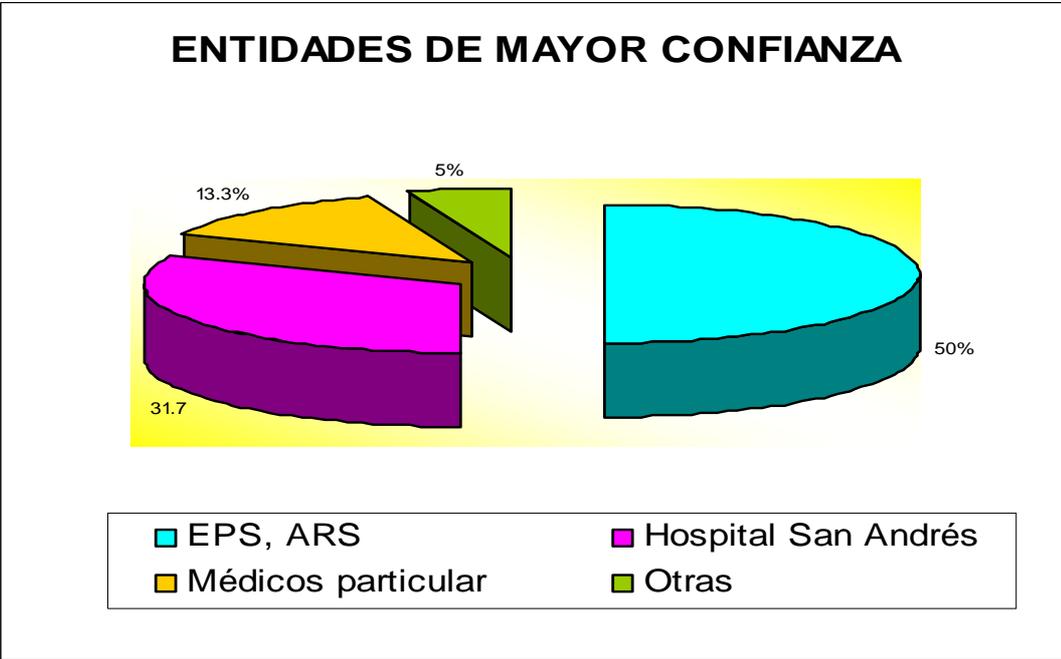
Sin embargo 13.3% de las personas coinciden que el hospital en la búsqueda de mejorar alguna vez han recibido ayudas como para el manejo de aguas negras en algunas comunas del municipio y programas de prevención de enfermedades puerta a puerta esto en conjunto con el apoyo de las juntas de acción comunal y de la comunidad de los barrios del municipio.

5. Cuándo se generan problemas de salubridad en su comunidad a que entidad acuden?

Se cuestiono a la comunidad sobre algunas de sus necesidades para identificar cuáles eran las entidades a las cuales ellos acuden como muestra de confianza y compromiso con ellos.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
EPS, ARS	133	50.
Hospital San Andrés	84	31.7
Médicos particular	35	13.3
Otras	14	5
TOTAL	266	100

Fuente: presente investigación.



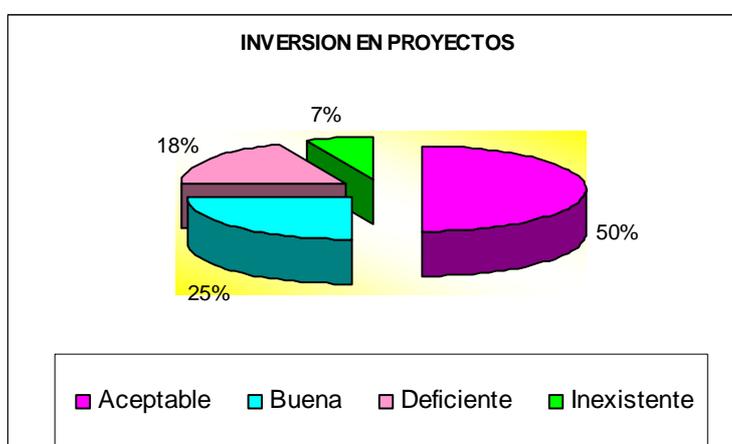
Respecto a los problemas que aquejan a la comunidad, 50% personas respondieron que acuden más a las EPS, ARS u otras entidades para resolver problemas de esta índole por que consideran son más rápidas y hay que desarrollar menos trámites para ser atendidos. 31.7% de ellos acuden al hospital San Andrés por considerar tiene mayores equipos para reaccionar ante cualquier emergencia; 13.3% de los encuestados dicen que prefieren costear y acudir a médicos particulares para evitar molestias y finalmente 5% de ellos prefieren acudir por ser más oportunos a otras instituciones como el Instituto Departamental de Salud (Malaria) y centros de salud donde han encontrado ayuda para sus problemas y ninguno de ellos han decidido dejar en manos de médicos naturistas una problemática tan importante como esta.

6. Qué apreciación usted tiene acerca de la inversión en proyectos de la empresa en la comunidad ò grupos menos favorecidos?

Finalmente las respuestas anteriores preceden que la comunidad no está conforme frente al servicio y la inadecuada utilización de los recursos por la poca inversión de sus dirigentes en proyectos que favorezcan a la comunidad de Tumaco.

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Aceptable	133	50%
Buena	66	25%
Deficiente	49	18.3%
Inexistente	18	6.7%
TOTAL	266	100%

Fuente: presente investigación.



De acuerdo a la inversión de la entidad solo 25% de las personas encuestadas respondieron que la inversión es buena ya que dentro de sus posibilidades la empresa ha ido obteniendo equipos tecnificados para la prestación del servicio, en la mayoría con 50% personas consideran que la inversión desarrollada por el hospital es aceptable ya que poco o mucho han tratado de destinar recursos que obtiene o de las regalías que reciben por parte del consumo de licor y tabaco que hace la gobernación, para iniciar obras que beneficien algunos barrios menos favorecido de nuestro municipio.

18.3% de las personas que respondieron el cuestionario afirmaron que el hospital a tenido una deficiente inversión para con la comunidad y 6.7% de ellos consideran que nunca ha existido inversión por parte del Hospital que ayude a mejorar en cierta forma las condiciones de vida de la población Tumaqueña.

Anexo H. Recursos humanos de la investigación

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.

COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
NOMBRES	CARGOS
1. JOSÉ ZIADE BENÍTEZ	Gerente General
2. RUBÉN VALENCIA QUIÑONES	Jefe de Planeación
3. BETTY MARTÍNEZ	Jefe de Control Interno
4. ÁNGELA MARÍA HERNÁNDEZ	Jefe de Comunicaciones
5. JESSICA VALENCIA	Jefe de Recursos Humanos
6. KATTIA DEL CASTILLO	Oficina Jurídica
7. GESTOR DE ÉTICA	No se ha determinado
8. JOHANNA KATERINE RODRÍGUEZ	Estudiante
9. MARÍA ARELLIS SEVILLANO	Estudiante
10. REPRESENTANTE EQUIPO MEDICO	Falta definir
11. REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD	Falta definir
12. REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD	Falta definir