

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LA IPS
MALLAMÁS INDÍGENA EN EL MUNICIPIO DE IPIALES EN EL CUMPLIMIENTO
DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**LUCELY ESPERANZA GÓMEZ HERNÁNDEZ
DEISY JOHANA RODRÍGUEZ ÁLVAREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUÁN DE PASTO
2013**

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LA IPS
MALLAMÁS INDÍGENA EN EL MUNICIPIO DE IPIALES EN EL CUMPLIMIENTO
DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**LUCELY ESPERANZA GÓMEZ HERNÁNDEZ
DEISY JOHANA RODRÍGUEZ ÁLVAREZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
administradores de empresas**

**Asesor:
CARLOS ARTURO RAMÍREZ GÓMEZ
Especialista en Mercadeo**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUÁN DE PASTO
2013**

NOTAS DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad de los autores”

Artículo 1 del acuerdo # 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Asesor

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto. Julio de 2013

DEDICATORIA

“A mi abuela Isabel que ha sido a la vez mi madre, me ha sacado adelante, me apoyado material y espiritualmente en todo momento, ha colocado toda su confianza en mí todos estos años de vida y me ha dado la educación permitiéndome ser una persona de bien y de servicio a la comunidad, porque gracias a usted logre hoy haber alcanzado este gran triunfo que forjara mi futuro de ahora en adelante, espero y te sientas orgullosa de tener una nieta o más bien una hija que ha sabido valorar el inmenso esfuerzo que has colocado en mí”

Deisy

Dedicado a las personas más importantes en mi vida, quienes son la fuerza y motivo principal para conseguir nuevos y mejores logros: gracias a Dios porque me dio la oportunidad de vivir, me ha iluminado siempre y sobre todo por darme a estas personas maravillosas; a mi madre Lida Carmenza Hernández y mi padre José Francisco Gómez a quienes agradezco por la vida, porque gracias a ustedes conseguí uno de mis más grandes sueños y sobre todo por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome, por el esfuerzo y apoyo constante e incondicional en cada una de las etapas, las cuales fueron fundamentales para conseguir esta meta; a mis hermanas Magola – Doris – Alejandra que más que mis hermanas han sido también un gran apoyo para llegar alcanzar este sueño, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre; a mi abuelita Clemencia Villota quien ha estado allí apoyándome constantemente y a Marcelo Villarreal quien ha sido mi inspiración, hemos pasado tanto que hoy estás conmigo en este día tan importante, gracias por ese apoyo constante y por darme ánimo para continuar consiguiendo mis sueños, ¡amor! recuerda que eres muy importante para mi...

Lucely

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia a Dios por habernos otorgado el Don de la vida y permitirnos estar hoy donde estamos y habernos dado la salud para lograr nuestros objetivos.

A nuestras familias por permitirnos alcanzar nuestros sueños: gracias por el apoyo y lucha constante para sacarnos adelante.

A nuestros amigos y conocidos que nos brindaron su amistad a lo largo de nuestra carrera, gracias por cada momento compartido, recuerden que jamás los olvidaremos.

A la universidad y a cada uno de nuestros maestros que hicieron posible nuestra formación y sobre todo porque hicieron alcanzar esta meta.

Un Grato agradecimiento y reconocimiento a nuestro Asesor el Profesor Carlos Arturo Ramírez por el aporte de su gran conocimiento, y la ayuda incondicional en nuestro trabajo contribuyendo a enriquecer nuestro aprendizaje.

De igual manera un enorme agradecimiento a nuestro asesor estadístico el profesor Hernán García; por toda esa disposición y colaboración incondicional, para darle a nuestro trabajo un horizonte diferente y sobre todo para culminar en buen término todo nuestro esfuerzo.

Reconocimiento especial a nuestros jurados los profesores Rafael Llerena y Jairo medina por la colaboración constante y oportuna, contribuyendo con ideas y aportes al mejoramiento de nuestro trabajo.

Agradecimientos al Gerente general de la EPS-I Mallamas Dr. Fabio Miranda y al Director de IPS-I Mallamas Dr. Oscar Miguel Polo por abrirnos las puertas de esta prestigiosa empresa, para realizar los estudios pertinentes de nuestra investigación y contribuir con el aporte de ideas para que la organización sea una empresa altamente competitiva y genere condiciones de vida enfocadas al cumplimiento de factores de responsabilidad social.

Finalmente reconocemos el acompañamiento y colaboración de los trabajadores de la IPS que contribuyeron en la construcción del trabajo de investigación con aporte y generación de ideas en pro de crear un mayor aporte a cada uno de los procesos existentes en la empresa de salud.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación inicia recopilando la parte teórica referente a factores de competitividad y de responsabilidad social con la ayuda de expertos en el tema y modelos que nos facilitan el estudio, además conceptualiza términos de interés, luego se da a conocer el estudio de los factores de competitividad más comunes en la utilización de las empresas para que estas sean más sostenibles en el sector y en el mercado en el que se desenvuelven, es por eso que para el presente estudio se tuvo en cuenta una entidad prestadora de salud del sector público, Mallamas IPS-I una empresa indígena que nació a partir de la creación de la empresa como EPS, para lo cual se tuvo en cuenta factores de competitividad como la gestión del servicio, gestión del talento humano, gestión tecnológica, gestión financiera, gestión organizacional, gestión de mercadeo, gestión por procesos y gestión en I & D, por otro lado se realizó un estudio de los factores de responsabilidad social para analizar el cumplimiento de la IPS a beneficios sociales teniendo en cuenta las necesidades y problemáticas existentes en la región en la cual la organización ofrece sus servicios donde se destacan factores de responsabilidad tales como: ética empresarial y transparencia en el servicio, calidad de vida en el trabajo, vinculación empresa – sociedad, Impacto social, contribución a la solución de problemáticas sociales, servicio comunitario, desarrollo del talento humano con enfoque humanístico, formación en valores sociales y liderazgo, el presente estudio se realiza con la finalidad de relacionar cada uno de los factores de competitividad con los factores de responsabilidad social mencionados anteriormente para medir la contribución que realiza la IPS a la comunidad con al fin de aumentar su participación en el mercado y generar mayor interés empresarial y ventajas competitivas. Posteriormente se realizó una matriz de congruencia para determinar cada uno de los tres objetivos planteados en la investigación para tener claridad de la información que se va a recolectar y el medio que se va a utilizar mediante la creación de variables, categorías, indicadores y escalas de medida para la construcción de cada uno de los instrumentos de recolección de información que permitan el alcance de resultados más viables y confiables para el presente estudio. Por último se presenta un plan de mejoramiento mediante estrategias de implantación en la empresa para plantear a la entidad posibles fuentes de cambio con el fin de hacer de la IPS una empresa socialmente responsable a partir del mejoramiento en cada uno de los factores de competitividad, así como también se creó al final del estudio conclusiones y recomendaciones que sintetizan y generalizan ideas del presente trabajo.

ABSTRACT

his research work started compiling the theoretical part concerning factors of competitiveness and social responsibility with the help of experts and models that facilitate the study also conceptualized terms of interest then disclosed the study of common competitive factors in the use of companies to make them more sustainable in the sector and the market in which they operate, that is why for this study was considered one entity providing public sector health , IPS-I Mallamas Indian company that was born from the creation of the company as EPS, for which was taken into account competitive factors as service management, talent management, technology management, financial management, organizational management, marketing and process management, on the other hand, a study of the factors of social responsibility to analyze the performance of the IPS to social benefits taking into account the needs and problems that exist in the region in which the organization provides services which include responsibility factors such as business ethics, transparency in service, quality of work life, linking enterprise society, social impact, solution to social, community service, developing human talent humanistic approach, training social values and leadership, this study is conducted in order to relate each of the factors of competitiveness social responsibility factors mentioned above to measure the contribution made by the IPS to the community to increase their participation in the market and generate greater business interest and competitive advantages. Subsequently a consistency matrix to determine each of the three research objectives for clarity of the information to be collected and the means to be used by creating variables, categories, indicators and scales As for the construction of each of the instruments of data collection that allow the scope of most viable and reliable results for the present study. Finally we present a plan for improvement through implementation strategies in the company to propose to the entity as a possible source of change in order to make the IPS a socially responsible company from improvement in each of the factors of competitiveness, and also created at the end of the study findings and recommendations summarize and generalize ideas of this paper.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	24
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	26
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA.....	26
1.2 DEFINICIÓN DEL TÍTULO	26
2. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	27
2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.2 SUB-LINEA DE INVESTIGACIÓN	27
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	28
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	30
4. OBJETIVOS	32
4.1 OBJETIVO GENERAL	32
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
5. JUSTIFICACIÓN	33
5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	33
5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	33
5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	34
6. MARCO REFERENCIAL.....	35
6.1 MARCO TEÓRICO.....	35
6.1.1 Conceptualización de competitividad.	35

6.1.2	Factores para alcanzar la competitividad:	38
6.1.3	Factores que influyen en la competitividad.	40
6.1.4	Las 5 fuerzas de Michael Porter:.....	41
6.1.4.1	Amenaza de la entrada de nuevos competidores.	41
6.1.4.2	Amenaza de posibles productos sustitutos.	42
6.1.4.3	Poder de negociación a proveedores.....	42
6.1.4.4	Poder de negociación con los clientes.	42
6.1.4.5	Rivalidades entre competidores existentes.	42
6.1.5	Modelo del Diamante de Competitividad.....	43
6.1.6	Estrategias competitivas en el sector salud:	45
6.1.7	La generación de la Responsabilidad Social. La.....	47
6.1.8	Objetivo de la responsabilidad social.	50
6.1.9	Factores para lograr una mayor responsabilidad social:	52
6.1.10	Estrategias de responsabilidad social.	53
6.2	MARCO CONTEXTUAL.....	54
6.2.1	Salud en el mundo	54
6.2.2	Salud en Colombia.....	55
6.2.2.1	La Superintendencia Nacional de Salud.	56
6.2.2.2	Instituciones prestadoras de salud.....	57
6.2.2.3	Niveles de complejidad	57
6.2.2.4	Beneficios del Sistema:	58
6.2.2.5	Población Vinculada.....	62
6.2.3	Salud en Nariño.	62
6.2.4	Salud en Ipiales.....	63

6.2.5	Responsabilidad social en la actualidad.....	64
6.2.6	Responsabilidad social para la salud.	65
6.2.7	Presentación de la empresa.....	65
6.2.8	Antecedentes.	65
6.2.9	Ubicación	65
6.2.10	Situación Administrativa.....	65
6.2.11	Portafolio de Servicios:.....	66
6.2.12	Estructura Orgánica De La Institución.....	68
6.3	MARCO LEGAL	69
6.3.1	Leyes que aplican a la investigación:	70
6.3.2	Leyes y normas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	72
6.4	MARCO CONCEPTUAL	73
7.	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	76
7.1	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
7.2	PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN	76
7.4	TIPO DE ESTUDIO	77
7.5	FUENTES DE INFORMACIÓN	78
7.6	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	78
7.7	POBLACIÓN	79
7.8	MUESTRA.....	79
7.9	HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	80
8.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	81
8.1	PRESUPUESTO	81
8.2	CRONOGRAMA.....	82

9.	LA COMPETITIVIDAD DE LA IPS-I MALLAMAS Y SU MEDICIÓN.....	83
9.1	GESTIÓN DEL SERVICIO	83
9.1.1	Grado de satisfacción del servicio que percibe el usuario.....	83
9.1.2	Calidad en la experiencia del servicio.	84
9.1.3	Atención de quejas y reclamos	85
9.1.4	Servicios de salud de mayor atención.....	85
9.1.5	Servicios de salud encaminados a proveer campañas de promoción y prevención.....	86
9.2	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	88
9.2.1.	Proceso del Reclutamiento y Selección del personal.....	88
9.2.2.	Análisis y descripción de cargos	88
9.2.3.	Proceso de contratación y estabilidad laboral.	88
9.2.4.	Inducción y socialización del puesto de trabajo	89
9.2.5.	Capacitación y desarrollo del talento humano.....	89
9.2.6.	Bienestar laboral enfocado a la generación de la Competitividad.....	90
9.2.7.	Sistema de evaluación de desempeño.....	91
9.2.8.	Motivación del Talento humano.	92
9.2.9.	Capital de inversión en Talento humano.....	93
9.3	GESTIÓN TECNOLÓGICA	94
9.3.1.	Ciencia y tecnología.....	94
9.3.2	Equipos tecnológicos apropiados.....	95
9.3.3	Estado actual de los equipos tecnológicos	96
9.3.4	Condiciones físicas que brinda la IPS.....	97
9.3.5	Implementación a nivel tecnológico	98

9.4	GESTIÓN FINANCIERA	99
9.4.1.	Gestión financiera actual.....	99
9.4.2	Nivel de liquidez.	100
9.4.3.	Manejo del presupuesto.....	102
9.4.4.	Manejo del Inventario.....	103
9.5.	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	103
9.5.1.	Organización de la planta física.	103
9.5.2.	Principios y valores definidos.	105
9.5.3.	Nivel de cobertura	107
9.6.	GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD.....	108
9.6.1.	Entidades prestadoras de salud actuales en la Región.....	108
9.6.2.	Posicionamiento en el mercado por parte de la IPS-I en el Municipio	110
9.6.3.	Necesidad de nuevos Servicios.	112
9.6.4.	Crecimiento de la IPS-I en el mercado.	112
9.6.5.	Promoción y Publicidad del servicio.....	112
9.6.6.	Satisfacción de necesidades actuales.....	114
9.6.7.	Imagen corporativa.....	115
9.6.8.	Patrocinio a eventos sociales.....	116
9.7	GESTIÓN POR PROCESOS	117
9.8	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	118
10.	CUMPLIMIENTO DE PARAMETROS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA IPS-I MALLAMAS	119
10.1.	LIDERAZGO	119
10.1.1.	Conocimiento y capacidad de liderazgo.....	119

10.2	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	123
10.2.1.	Perdida de Principios y valores	123
10.2.2.	Moralidad ciudadana	124
10.2.3	Inmoralidad ciudadana.....	124
10.2.4.	Formación de principios eticos, morales y cívicos.	125
10.3	PRESERVACIÓN Y SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE.....	126
10.4	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.....	127
10.4.1.	Nivel de grado de satisfacción.	127
10.4.2.	Evaluación de desempeño.	130
10.5.	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD.....	131
10.5.1.	Participación en actividades sociales, culturales y artísticas de la IPS-I.	131
10.6	IMPACTO SOCIAL.....	136
10.6.1.	Desorden social.	136
10.6.2.	Desarrollo social.....	136
10.7	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCION DE LA PROBLEMÁTICA SOCIAL..	137
10.7.1	Problemáticas existentes mas comunes en la región.	138
10.7.2.	Deserción en la region.	138
10.7.3.	Población con mayor grado de discriminación.	139
10.8	SERVICIO COMUNITARIO.....	141
10.8.1.	Apoyo a la comunidad.....	141
10.8.2.	Campañas de promoción y prevención.....	142
10.8.3.	Nivel de vida de la población.....	142
10.9	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO	143

10.10.	FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES	148
10.10.1.	Sistema de Vigilancia en Salud Pública	148
10.10.2.	Capacitación Continua al Personal Asistencial y Administrativo.....	149
10.10.3.	Sistema obligatorio de garantía de la calidad del talento humano.	149
11.	RELACIÓN ENTRE FACTORES DE COMPETITIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	151
11.1	RELACIÓN DE VARIABLES MANUAL	151
11.2	MODELO MATEMÁTICO PARA CORRELACIONAR LAS VARIABLES (REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE).....	168
11.2.1	Modelo Matemático para Usuarios.....	169
11.2.3	Modelo Matemático para Empleados. Variable dependiente	171
12.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LA IPS-I MALLAMAS EN EL MUNICIPIO DE IPIALES EN EL CUMPLIMIENTO DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL	175
13.	CONCLUSIONES.....	186
14.	RECOMENDACIONES	188
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	190
	NETGRAFÍA	193
	ANEXOS.....	195

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Calificación de los servicios prestados	83
Grafica 2. Promedio de Estabilidad laboral	84
Grafica 3. Respuesta a inconformidad.....	85
Grafica 4. Servicios ofrecidos por la IPS-I	86
Grafica 5. Actividades encaminadas al mejoramiento continuo	87
Grafica 6. Capacitación a los empleados.....	90
Grafica 7. Ambiente laboral.....	91
Grafica 8. Evaluación de desempeño	92
Grafica 9. Programas e incentivos generadores de motivación laboral	93
Grafica 10. Ciencia y tecnología	94
Grafica 11. Equipos tecnológicos apropiados	96
Grafica 12. Estado actual de los equipos tecnológicos	97
Grafica 13. Condiciones físicas que brinda la IPS	98
Grafica 14. Implementación a nivel tecnológico.....	99
Grafica 15. Gestión financiera.....	100
Grafica 16. Comparativo de patrimonio	101
Grafica 17. Comparativo de utilidad.....	101
Grafica 18. Ejecución Presupuestal 2012	102
Grafica 19. Infraestructura Física de la IPS-I	104
Grafica 20. Organización de la planta Física	105
Grafica 21. Valores y principios definidos	106

Grafica 22. Cobertura de la organización	108
Grafica 23. Posicionamiento de la IPS en el Municipio	110
Grafica 24. Crecimiento de la IPS en el mercado	111
Grafica 25. Promoción y publicidad	113
Grafica 26. Satisfacción de necesidades actuales.....	114
Grafica 27. Satisfacción de necesidades actuales.....	115
Grafica 29. Habilidades en el puesto de trabajo	120
Grafica 30. Control de emociones y carácter personal	121
Grafica 31. Grado de serenidad y tranquilidad personal.....	121
Grafica 32. Adopción de concejos y opiniones	122
Grafica 33. Importancia del trabajo en equipo	123
Grafica 34. Transparencia en el servicio brindado por la IPS-I.....	124
Grafica 35. Entidades en las que se evidencia inmoralidad ciudadana	125
Grafica 36. Valores que se destacan en la prestación el servicio.....	126
Grafica 37. Grado de Satisfacción laboral	127
Grafica 38. Nivel de Motivación laboral.....	128
Grafica 39. Remuneración como motivador de trabajo.....	129
Grafica 40. Importancia de Actividades sociales, culturales y artísticas	132
Grafica 41. Relaciones de la IPS con el municipio.....	133
Grafica 42. Nivel de participación en Campañas sociales	134
Grafica 43. Población de mayor atención por parte de la IPS-I	135
Grafica 44. Nivel de Compromiso con la región.....	135
Grafica 45. Impacto de Desorden social en la región	136
Grafica 46. Avance de Obras sociales en el municipio	137

Grafica 47. Incidencia de Problemáticas sociales existentes en el municipio	138
Grafica 48. Evidencia de deserción en el municipio.....	139
Grafica 49. Perspectiva de Discriminación en el municipio.....	140
Grafica 50. Problemática sociales de mayor atención	140
Grafica 51. Visita domiciliaria a usuarios	142
Grafica 52. Estrato socio económico de los usuarios	143
Grafica 53. Número de consultas mensuales en 2012	145
Grafica 54. Actividades de Promoción y Prevención 2012	146
Grafica 55. Valores de sostenibilidad a corto y largo plazo en la IPS	150
Grafica 56. Promedio Responsabilidad Social de Usuarios.....	171
Grafica 57. Promedio Responsabilidad Social de Empleados	174

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Acciones de responsabilidad social en la sociedad	52
Tabla 2. Empresas de salud contributiva y subsidiada del municipio	63
Tabla 3. Usuarios del régimen subsidiado afiliados en el municipio de Ipiales	64
Tabla 4. Número total de usuarios y empleados de la IPS Mallamas indígena.....	79
Tabla 2. Empresas de salud contributivas y subsidiadas del municipio.....	109
Tabla 3. Usuarios del régimen subsidiado afiliados en el municipio de Ipiales	110
Tabla 5. Incremento de la población.....	112
Tabla 6. Gestión en el servicio Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Formación en valores sociales	152
Tabla 7. Gestión del Talento Humano Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico – Formación en valores sociales	153
Tabla 8. Gestión Tecnológica Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Preservación del medio ambiente – Calidad de vida en el trabajo.....	154
Tabla 9. Gestión Financiera Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social.....	155
Tabla 10. Gestión Organizacional Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo	156
Tabla 11. Gestión de Mercadeo Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social – Servicio comunitario.....	157

Tabla 12.	Gestión por procesos Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo	158
Tabla 13.	Gestión en la investigación y desarrollo Vs Vinculación empresa/sociedad – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico	159
Tabla 14.	Gestión en el servicio Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Formación en valores sociales	160
Tabla 15.	Gestión del Talento Humano Vs Calidad de vida en el trabajo – servicio comunitario – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico – Formación en valores sociales	161
Tabla 16.	Gestión Tecnológica Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Preservación del medio ambiente – Calidad de vida en el trabajo.....	162
Tabla 17.	Gestión Financiera Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social	163
Tabla 18.	Gestión Organizacional Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo	164
Tabla 19.	Gestión de Mercadeo Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social – Servicio comunitario.....	165
Tabla 20.	Gestión por procesos Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo	166
Tabla 21.	Gestión en la investigación y desarrollo Vs Vinculación empresa/sociedad – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico	167
Tabla 22.	VARIABLES CON RELACIÓN	169
Tabla 23.	ANÁLISIS DE VARIANZA	169

Tabla 24.	Variables con Relación	172
Tabla 25.	Análisis de Varianza	172

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Marco Competitivo de las 5 fuerzas de Porter	43
Figura 2. Diamante Competitivo de Porter.....	44
Figura 3. La pirámide de Responsabilidad Social Empresarial.....	51
Figura 4. Organigrama I.P.S Indígena Mallamás.....	68
Figura 5. Matriz de atractivo tecnológico vs capacidad tecnología	95

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA A USUARIOS DE LA IPS-I MALLAMAS.....	196
ANEXO B. ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA IPS –I MALLAMAS	200
ANEXO C. ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA IPS-I MALLAMAS.....	203
ANEXO D. MATRIZ DE CONGRUENCIA.....	204
ANEXO E. RELACIÓN DE VARIABLES	234

INTRODUCCIÓN

Se ha evidenciado la importancia que se la ha venido dando a través de los tiempos al tema de la responsabilidad social que ha generado controversia en su aplicación exigiendo que las empresas de hoy en día se replanten nuevamente los procesos existentes en sus actividades lucrativas, haciendo que involucren temas concernientes a responsabilidad social en su plataforma estratégica.

Infinidad de teorías existentes creadas por expertos que han contribuido al desarrollo económico y empresarial, mencionan sobre mercado y empresa contribuyendo a darnos a conocer diferentes formas administrar empresas en función de su competitividad y productividad teniendo como objetivo principal producir y vender productos y servicios creados, ya que antes no existía una competencia imperfecta como la que se evidencia ahora sin ni siquiera tener en cuenta en un principio el valor por el capital humano viéndolo como una máquina que solo se dedicara a producir.

A medida que se ha venido dando la globalización en presencia de grandes transformaciones ha ido creando exigencias de cambio en todos los sectores de la sociedad haciendo que exista una fuerte competencia de oferta de productos y servicios obligando que las empresas innoven y crean formas de llegar a los clientes de una manera que más allá de satisfacer sus necesidades se les genere bienestar social en medio de un entorno saludable que conlleve a mejorar su calidad de vida desde el producto o servicio adquirido; a partir de ahí las organizaciones han mirado la necesidad de involucrar la responsabilidad social como estrategia para ser más competitivas involucrándose en actividades y programas que se encuentren dentro de este contexto; A la vez se han creado entidades con la finalidad de exigir y controlar a las empresas en la aplicación de programas encaminados al cumplimiento de responsabilidad social a sus actividades económicas.

Se propone que toda empresa asuma objetivos dirigidos a generar actividades de desarrollo social y a contribuir al cuidado del medio ambiente mirándolo desde la perspectiva de crearlo como una ventaja competitiva que faciliten posicionamiento estratégico y atracción de más clientes evidenciando que se está trabajando para mejorar la calidad de vida de comunidades más necesitadas y contribuir a no ocasionar en gran proporción daños ambientales integrando adecuadamente estrategias de responsabilidad social como factor de éxito y no como un deber que debe asumir toda organización con ánimo de lucro a fin de contribuir a la solución de problemáticas sociales existentes en el mundo.

El presente trabajo se enfoca a generar estrategias que generen ventajas competitivas relacionando así los factores de competitividad en función de factores de responsabilidad social en los que la empresa pueda trabajar para generar un

mayor bienestar a sus empleados y mejorando la calidad de vida y el bienestar de sus usuarios a fin de ser más competitiva en el mercado y responder socialmente a la región en la cual se desenvuelve.

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

La presente investigación se centra en “Incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas indígena en el municipio de Ipiales en el cumplimiento de su responsabilidad social”.

1.2 DEFINICIÓN DEL TÍTULO

Incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas indígena en el municipio de Ipiales en el cumplimiento de su responsabilidad social.

2. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dinámica empresarial: “Esta línea tiene por objetivo el estudio del sector productivo e institucional, nacional, regional e internacional en el contexto de la globalización para su comprensión y contribuir a su transformación”.¹

Para la presente investigación se trabajó bajo la línea de dinámica empresarial, puesto que se focalizará la IPS Mallamas indígena dentro de un proceso de crecimiento donde se permita promover el desarrollo social de la región y a la vez estudiar las diferentes variables que intervienen en la dinámica, permitiendo desarrollar el impacto de las decisiones económicas del entorno a través de los factores de competitividad expresados en teoría, de igual manera se centrará en conocer el aporte que hace la empresa con la responsabilidad social empresarial que estos factores aportan a la región a fin de ser más productiva mediante los servicios que la IPS ofrece para contribuir a su evolución.

2.2 SUB-LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión gerencial regional: Esta sub-línea implica el comportamiento y el clima organizacional del objeto de estudio de trabajo, la forma cómo se desenvuelve hacia el entorno y da a conocer la forma de gerenciar.

Esta línea permitirá interactuar y relacionar los factores competitivos que presenta hoy por hoy la IPS indígena, observando cómo estos afectan al entorno cómo, de alguna manera los usuarios contribuyen al desarrollo social y al desarrollo de las demás organizaciones de la región, al igual que relacionarlas con las oportunidades que brinda el mercado para lograrlos objetivos planteados por la IPS para su desarrollo y crecimiento regional.

¹ Esta definición de dinámica empresarial está formulada por la Facultad de Ciencias Económicas y administrativas para la elaboración de trabajos de grado.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia los servicios de salud siempre han sido parte primordial para todas las personas en todas las regiones del país, aunque a veces el gobierno tome otros aspectos de mayor importancia debido a la situación por la que esté enfrentando el país a fin de contribuir a su desarrollo en pro del bienestar de la sociedad.

Según el Artículo publicado el Diario Oficial de la Republica de Colombia “La seguridad social, que reforma el sistema de salud en Colombia, tiene entre otros propósitos resolver problemas de inequidad en el acceso a los servicios y mejorar la calidad en la prestación de los mismos; enfrentar la desarticulación entre las diferentes instituciones y la debilidad de la estructura institucional y administrativa” (Gonzales Pardo, 2012). La necesidad de ampliar la cobertura de atención en salud a los sectores más necesitados requiere de mayores esfuerzos por parte de las instituciones, a fin de resolver los problemas de inequidad en los servicios de necesidad, y más aún cuando se trata de expandirse a diversos factores sociales que involucra el mejoramiento en la calidad de vida de las personas acorde a la dignidad humana.

La competitividad del sector salud en Colombia siempre se ha trabajado como una doble perspectiva desde lo público y de lo privado, lo cual tiende a tener cada uno sus respectivos lineamientos y forma de administrar las organizaciones, siempre teniendo un objetivo final en común, el cual es ofrecer el mejor servicio a nivel nacional a miras de expandirse internacionalmente y contar con la capacidad de obtener mayor rentabilidad frente a sus mayores competidores.

“Al pensar en competitividad es necesario remitirse a las instancias y/o políticas establecidas para tal fin, la política nacional de competitividad, los lineamientos para el fomento a la productividad e innovación tecnológica y por supuesto los indicadores de productividad.”² Estas pretensiones enmarcan globalmente la temática que estamos tratando, sin embargo para que la competitividad sea reflejo de la productividad de un país no solo es necesario en la creación de estrategias competitivas o diseños de factores competitivos, en este punto es necesario reflexionar el aspecto social tomado a partir de la competitividad de una organización y qué tanto depende del factor social por el cual está atravesando la región y cómo el nivel competitivo de la organización influye en desarrollo social. Las organizaciones han trabajado más por fines propios y económicos y han

² Estas instancias están destinadas a reflejar la adecuada participación de la región y está compuesta por representantes del gobierno (alcaldías o generaciones) empresario agremiaciones entre otros.

dejado a un lado la responsabilidad social de la región; la contribución que podrían hacer a partir de los servicios que ofrecen llegando más allá de la satisfacción del usuario al momento de ser atendido, la falta de campañas de promoción y prevención en crear sus servicios encaminados a los principios éticos.

La falta de mejores condiciones de vida de las personas está en el vínculo que la empresa tiene con la sociedad o el entorno a fin de que las personas se sientan en un lugar donde puedan transmitir sus necesidades y quejas.

A las organizaciones les falta comprender que para satisfacer las necesidades de las personas tiene que infundir el respeto a sus comunidades, creencias, costumbres y adaptar su forma de trabajo a la forma de vivir de las personas, no haciendo desaparecer sus principios que lo ha creado como personas dentro de una sociedad. La falta de aporte por parte de las empresas al desarrollo sostenible y el bienestar social. Contamos con un sector empresarial que muestra poco interés en formar parte activa de la solución de los retos que existen como sociedad, por trabajar en su propio interés para obtener un rendimiento económico estable y pensar en cómo salir ante la competencia.

Las empresas aún no relacionan ni acaban de entender la importancia que tiene la responsabilidad social en los distintos ámbitos de la misma, y el impacto positivo que éstas prácticas generan a nivel de competitividad y sostenibilidad de la empresa. La falta de conocimiento por parte de las organizaciones de conocer el entorno en el que operan, las lleva a verse menos competitivas dentro de la región donde operan, por lo que sus prácticas no las orientan hacia afuera de la empresa al ver que existen públicos y entes interesados hacia donde puede focalizar la acción que se está trabajando.

Siempre el sector salud se ha visto favorecida principalmente por la disponibilidad de costos competitivos por servicios de alta calidad, y creciente disponibilidad para la práctica de procedimientos de alta complejidad en importantes Clínicas y Hospitales del País.

“El País siempre se ha preocupado por tener un buen desempeño en el sistema de salud, reconocido en el estudio adelantado por la Organización Mundial de la Salud publicado en su reporte anual (OMS 2000), y en el que el país se ubica en la primera posición a nivel de América Latina y en el Mundo”.³

Se elaboró una construcción de la propuesta consensuada de la Estrategia Competitiva del sector salud que fue desarrollada a partir de siete talleres de trabajo realizados entre diciembre de 2004 y mayo de 2005. Estos talleres fueron coordinados por el Departamento nacional de Planeación (DNP) y contaron con la participación de actores representativos de los intereses y preocupaciones del sector. A nivel regional, las apuestas, necesidades y acciones fueron planteadas

³ Informe Sobre la Salud en el Mundo (OMS) y Ministerio de Salud y Protección Social

por diversos estamentos que incluyeron al sector Gobierno, “Empresarios y Academia. A partir del análisis de los dos enfoques planteados, las estrategias propuestas apuntan a que estos servicios incorporen valor agregado a través de un mayor uso de nuevas tecnologías y fortalecimiento del capital humano”.⁴

Las IPS indígenas tienen otra forma gerencial debido a que cuentan con planteamientos, leyes y normas establecidas por las comunidades indígenas de cada región y en la mayor parte varían de una región a otra en la forma de gobernar a cada una de estas, no obstante el gobierno definió unas leyes que se ajusta a los usos y costumbres y el modo de atención especial indígena que cobijan particularmente a estas organizaciones, pero esto no las exhibe de que entran a competir dentro de un mercado competitivo dentro de la sociedad y son parte de la competencia con las IPS públicas y privadas que trabajan actualmente aunque tengan diferentes formas de administrar sus empresas, por esto se ha planteado estudiarlas de manera independiente.

Mediante éste trabajo de investigación se analizarán las perspectivas para el desarrollo competitivo del sector Salud en la IPS indígena Mallamas del municipio, teniendo en cuenta la incidencia que tiene la competitividad en el cumplimiento de la responsabilidad social supliéndose de información regional y sectorial recogida en el marco de Agenda Interna para la productividad y la competitividad, tomando en cuenta que ésta construcción viene liderando el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas Indígena en el Municipio de Ipiales en el cumplimiento de su Responsabilidad Social?

3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✓ ¿Qué factores competitivos trabaja actualmente la IPS Indígena Mallamas del Municipio de Ipiales?
- ✓ ¿La IPS Mallamas Indígena está cumpliendo con los parámetros de Responsabilidad Social empresarial?
- ✓ ¿Cuál es la relación de la gestión de los factores de competitividad y la Responsabilidad Social en la IPS Mallamas Indígena de Ipiales?

⁴ Departamento Nacional de Planeación (DNP)

- ✓ ¿Cuáles son las estrategias para el mejoramiento de la IPS Indígena Mallamas del Municipio de Ipiales para ser más competitiva a partir de su Responsabilidad Social?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas Indígena en el Municipio de Ipiales, en el cumplimiento de su Responsabilidad Social.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar la gestión de los factores de competitividad en la IPS Mallamas Indígena de Ipiales.
- ✓ Identificar en qué medida la IPS Mallamas Indígena está cumpliendo con los parámetros de Responsabilidad Social.
- ✓ Relacionar la gestión de competitividad y la Responsabilidad Social de la IPS Mallamas Indígena de Ipiales.
- ✓ Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de la competitividad en el cumplimiento de la Responsabilidad Social en la IPS Mallamas Indígena de Ipiales.

5. JUSTIFICACIÓN

5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En la sociedad se ha observado una gran participación de Empresas Indígenas en el movimiento competitivo en el sector SALUD; ellas inciden tanto en el servicio a la comunidad indígena como también a la comunidad en general, así la principal política de ellas se basa en ofrecer un mejor servicio en pro de la buena salud de sus usuarios, es por eso que se ha visto la importancia de estudiarla por separado, la forma de administrar su organización de ofrecer el servicio a la comunidad, y su influencia social tanto en el servicio a la comunidad indígena como también a la comunidad en general al igual que se quiere conocer el alcance que tienen para competir en el mercado y como administra el uso de los recursos que poseen para determinado fin.

Esta investigación se la hace con el fin de conocer el movimiento de la IPS Indígena en cuanto a los factores de Competitividad que se manejan y su incidencia en la responsabilidad social, es decir, el aporte que la responsabilidad social encuentra en los factores de competitividad desde la organización hacia el bienestar de los usuarios; para ello, se generará un diagnóstico que nos permita conocer los aspectos competitivos más relevantes de esta institución y su nivel de influencia en el entorno en el cual opera.

Es de bastante relevancia conocer la importancia que tienen las IPS Indígenas del Pueblo de los Pastos, en el desarrollo socioeconómico de la región y más aún cuando se adentra en las problemáticas sociales en el municipio de Ipiales región fronteriza, identificándose una gama variada de factores competitivos determinantes, a fin de que se genere un amplio conocimiento de la productividad y competencia de las entidades de salud en el municipio de Ipiales a partir de negocios basados en aspectos éticos y sociales.

5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta es una investigación importante porque permite conocer el nivel de competitividad en el que se encuentra esta institución teniendo en cuenta que se basa en un análisis de cada una de las variables que comprenden los factores de competitividad marcados en teoría que caracterizan a esta institución y a la vez observar qué factores de responsabilidad social participan para un mejoramiento y crecimiento institucional. El alcance del estudio será descriptivo puesto que identificaremos variables y categorías existentes en el objeto de estudio y se adoptará un método analítico ya que los usuarios serán los encargados de calificar la forma explícita de los factores de competitividad y responsabilidad social en la

prestación del servicio, los resultados obtenidos serán de vital importancia para que la IPS observe como se encuentra y como los usuarios perciben sus servicios.

5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Con el proyecto de investigación se quiere plasmar lo que la IPS Mallamas Indígena realiza para ofrecer un mejor servicio a la Comunidad, midiendo su nivel de responsabilidad social y competitividad, a través de los factores competitivos, objeto de estudio que cada institución utiliza frente a la competencia y como sobresale desde el punto empresarial.

Con este trabajo se obtendrá el conocimiento necesario de la labor realizada por la IPS Mallamas indígena con una trayectoria de más de 10 años percibiendo su desempeño. Los resultados obtenidos servirán para que la Institución conserve sus fortalezas y aprovechen al máximo sus oportunidades y de antemano también esté alerta a sus amenazas y debilidades frente al entorno cambiante.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

Para tener más claridad en el trabajo presentado se dará a conocer unos componentes teóricos en los cuales se basa esta investigación, que servirán de apoyo y soporte para dar respuesta a los interrogantes planteados, y de igual manera llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos trazados. Para ello se tratarán dos temas básicos de ésta investigación relacionada con la competitividad y responsabilidad social, los cuales los tratarán y ampliarán a continuación.

6.1.1 Conceptualización de competitividad. El concepto de competitividad ha venido existiendo desde que la sociedad se ha visto obligada a ofrecer los mismos productos y/o servicios que se ofrecen dentro de un mercado, aunque tiempo atrás no era tan notoria la rivalidad entre estos, puesto que los compradores se veían conformes con lo que les ofrecían. Según la información existente no es fácil precisar su origen y significado de la competitividad porque la existencia de barreras comerciales y de otra índole evidencia la lucha por los mercados y la enorme dificultad que enfrentan los países para conquistarlos, aun cuando sus mercancías y servicios sean aceptados internacionalmente.

Sin embargo, es conveniente intentar saber dónde se originan; se dice macro económicamente y de acuerdo con el reporte mundial de competitividad, que la competitividad se origina en tres niveles a nivel país, a nivel sector y a nivel empresa; de ahí que sea un concepto relativo puesto que no todos los países sectores o empresas tienen los mismos niveles de competencia en los mercados; con el tiempo el término competitividad se ha ido volviendo cada vez más complejo, ahora existen diferentes posturas de diferentes autores, aunque la gran mayoría coinciden en su significado. De manera escrita el tema se ha profundizado a partir de la publicación “la ventaja competitiva de las naciones” de Porter en 1991, donde se describen los elementos más destacados que permiten a un país o región ser competitivos en un contexto de economías abiertas (Porter, Competitividad de las Naciones), aunque en 1998 habló en su libro “estrategia competitiva ”identificando tres estrategias genéricas que pueden utilizarse individualmente y en conjunto, para crear a largo plazo sostenimiento en el mercado (Porter, Estrategia Competitiva , 1980).

Definición por autores: A continuación se mostrará las distintas definiciones de competitividad que más se observaron prevalecientes para la investigación, teniendo en cuenta personalidades destacadas e influyentes en el tema, mirando cada uno desde perspectivas diferentes, aunque muy puntualmente se han

encontrado fines comunes que llevan a plantear la propia definición de competitividad relacionada al problema de investigación.

Michael Porter define la competitividad como “la capacidad que tiene una organización pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio económico”. El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que provoca una evolución en el modelo de empresa y empresario.

Porter, también afirmaba: “la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. Para hablar de competitividad, habría que irse a la empresa y al sector, e identificar cuáles son los factores que determinan que las empresas generen valor añadido y que ese valor se venda en el mercado, y que si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo” (Porter, 1998).

Se define la competitividad como “un proceso de creación de ventajas competitivas donde es importante la capacidad de innovar para tener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticiparse a las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización infraestructura y un marco jurídico” por lo tanto, debe integrar la tecnología con aspectos ecológicos con la finalidad de equilibrar la rentabilidad económica con los objetivos de bienestar social todo esto basado en un buen uso de recursos naturales (Cebreros, 1993).

La competitividad no solo es un problema de tipo tecnológico y económico sino que involucra una gran variedad de aspectos como territorio, elementos sociales, ambientales y políticas (Bautista, 2006).

“Una empresa es competitiva si es capaz de formular y aplicar estrategias que la lleven a una posición de mercado sostenida o ampliada en el segmento de la industria donde opera. Las estrategias, las capacidades y el desempeño de una empresa deben ser coherentes con los patrones de competencia prevalecidos en la actividad realizada, es decir, se define sobre la base de las empresas” (Ferraz, Kupier, & Looty, 2004).

“La competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento” (Cordero, Chavarría, Echeverri, & Sepúlveda, 2003).

“Un elemento básico de la competitividad es la presencia de ventajas comparativas que son estáticas y se basan principalmente en la riqueza del

territorio; pero para que sea aún más competitivo las ventajas comparativas se deben de transformar en ventajas competitivas, las cuales son dinámicas y permiten innovaciones en los procesos y los productos” (Macias, 2000).

Se habla de la competitividad territorial diciendo: “al desarrollo del territorio a través de la transformación del sistema productivo local, e incremento de la producción a través de la productividad, creación de empleos locales y mejora de la calidad de vida de la población (Silva, 2005).

“Dos elementos determinan realmente la competitividad, uno es el nivel microeconómico que incluye la capacidad de la empresa para captar el mercado, la aptitud de vender aquello que es producido y la capacidad para mantener e incrementar de forma más sostenida su cuota en el mercado; la segunda es el nivel macroeconómico, el cual incluye la capacidad de un país para participar en los mercados, la actitud del país para enfrentar la competencia, para alcanzar los objetivos centrales de la política económica e incrementar el producto con alta productividad” (Mañallch, 2004).

Chudnosky y Porta definen la competitividad como “la capacidad de las empresas de un país determinado de diseñar, desarrollar, producir y vender sus productos en competencia con la empresas localizadas en otros países” (Chudnosky & Porta).

Según Harvard business school, la competitividad “consiste en la habilidad de un país para crear, producir y distribuir productos y servicios en el mercado nacional e internacional, manteniendo ganancias crecientes de sus recursos” (Economía Nacional y que incorporan el nivel de vida).

La competitividad es “la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo” (Tomado según algunas definiciones de la firma o sector).

Tomando como referencia las definiciones de los diferentes expertos en el tema de competitividad, se puede definirla como un componente básico de las diferentes organizaciones que posee, para diferenciarse entre su competencia, igualmente como un proceso de mejoramiento continuo que lleve a la organización a modificar progresivamente cada uno de sus procesos administrativos enfocados a la satisfacción del cliente.

6.1.2 Factores para alcanzar la competitividad:

✓ Estrategia y planificación

Se define como estrategia a un amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.

Se define como planificación la función de gestión que determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos (IvancSteevich, Lorenzi, Skinne, & Crosby).

Esta generalmente es común en la pequeña empresa y debe ser considerada. Diversos autores e investigadores coinciden que el notar con un plan estratégico ayudará a las empresas a tomar decisiones, a conocer el rumbo que quieren tomar y como llegar a él.

✓ Flexibilidad

Ante las fuertes exigencias del mercado y de las series de productos y servicios que están a disposición de los clientes y consumidores es importante contar con herramientas o mecanismos que permitan al negocio ser flexible.

✓ Investigación y desarrollo

Realizar una investigación constante sobre las necesidades del mercado le permitirá desarrollar productos y servicios adecuados que garanticen su posicionamiento y permanencia como empresa.

✓ Capital humano

Conjunto de recursos intangibles que poseen los colaboradores de la organización y pueden ser de tres tipos: competencias, actitud y agilidad intelectual (Roos, J; Roos, G; Dragonetti, N; Edvinsson, L, Intellectual capital navigating the new business landscape London McMillan).

Juega un papel importante que en ocasiones también es destinado por las empresas. Los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores y cómo ellos trabajan son aspectos cada vez más relevantes en la operación de cualquier negocio, ya que diversos estudios coinciden en que la mejora en los resultados de una organización proviene en gran parte del capital humano.

✓ **Calidad del servicio**

Cumplir con los requisitos de elaboración de un producto o servicio a fin de cumplir las necesidades y expectativas del cliente (Definición según la Unidad para el Aseguramiento de la Calidad en los Servicios Educativos).

Diversos trabajos e investigaciones coinciden que este punto es también fundamental para ser competitivo. Este es quizá el factor más valorado desde siempre y que prevalecerá. Será el que haga gran diferencia en el mercado en el presente y en el futuro de la competitividad de un negocio. La calidad es rentable, ya que asocia aumentos en la productividad y reducción de los costos de producción así como incrementa el número de clientes y la presencia en el mercado.

✓ **Innovación y Capacidad tecnológica**

La innovación se define como la gestación de una nueva idea y su aplicación en un nuevo producto, proceso o servicio. Puede dar lugar al crecimiento económico y nacional, aumentar el empleo y a la generación de beneficios en un proceso acumulativo de numerosas decisiones que abarcan desde la fase de concepción de la idea hasta el desarrollo de tecnología.

La tecnología se define como el proceso físico combinado con los intelectuales o con el conocimiento mediante los cuales los materiales se transforman de alguna manera en productos utilizados por otra organización o subsistema dentro de una misma organización (IvancSteevich, Lorenzi, Skinne, & Crosby).

Estos dos aspectos han sido considerados en los últimos años como pilares básicos para que una empresa sea competitiva. Se ha demostrado que en repetidas ocasiones los negocios más competitivos eficientes y con un buen manejo de sus procesos son aquellos que hacen uso de las tecnologías. Contar con sistemas rápidos, sencillos, transparentes y prácticos permiten afrontar la incertidumbre del entorno y fomentan la creatividad y la innovación. La innovación deberá estar presente en todo momento en los procesos del negocio; está comprobado que si la innovación implica una mejora del producto y una reducción de costos, la empresa aumentará su beneficio y su cuota de mercado.

✓ **Tecnología y competencia**

Toda empresa adopta una gran cantidad de tecnología. Todo lo que hace una empresa está relacionado con tecnología de alguna clase, a pesar de que puede dar la impresión de que una o más tecnologías dominan el producto o el proceso de producción. La trascendencia de una tecnología a efectos de competencia no depende de su mérito científico. Cualquiera de las tecnologías que lleva consigo una empresa puede tener una importante repercusión sobre la competencia. Una

tecnología es importante a efectos de la competencia si inciden notablemente sobre la ventaja competitiva de la empresa o la estructura del sector (Porter, Estrategia y Ventaja competitiva Lideres del management).

✓ **Análisis de la cadena de valores**

Concepto utilizado para identificar oportunidades con miras a la aplicación de la tecnología. El profesor Michael E. Porter de Harvard Business School, ideó este instrumento para analizar las fuentes de ventaja competitiva para una compañía y para ver cómo pueden integrarse las actividades. Cada una de ellas contribuye a la posición de costes de la compañía y se articula con las restantes actividades, las actividades que forman parte de la cadena de valores se dividen en cinco categorías primarias y en cuatro categorías de apoyo. Las actividades primarias son las que participan en los procesos de crear físicamente, comercializar y entregar el producto. Las actividades de apoyo aportan inputs o la infraestructura necesaria para las actividades primarias. Las cuatro principales actividades de apoyo son:

- ✓ Adquisición de inputs, como las materias primas utilizadas en la elaboración del producto.
- ✓ Gestión de los recursos humanos en forma de adiestramiento y/o motivación.
- ✓ Desarrollo tecnológico para llevar a cabo la actividad.
- ✓ La infraestructura de la compañía incluyendo los costos generales.

Para utilizar con eficacia el análisis de la cadena de valores Porter sugiere examinar las actividades internas y externas en todo lo relativo a sus contribuciones de valor para los clientes. El valor de un producto o servicio para el cliente puede acrecentarse incorporándole tecnologías avanzadas y diferenciando más la oferta de la empresa a la de sus competidores (IvancSteevich, Lorenzi, Skinne, & Crosby).

6.1.3 Factores que influyen en la competitividad. La competitividad depende especialmente de la calidad del producto y del nivel de precios. Estos dos factores en principio estarán relacionados con la productividad, la innovación y la inflación diferencial entre países. Existen otros factores que se supone tienen un efecto indirecto sobre la competitividad como la cualidad innovadora del mismo, la calidad del servicio o la imagen corporativa del productor.

✓ **Calidad**

Calidad de producto es la capacidad de producir bienes o servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios. Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar bienes o servicios defectuosos. Su

importancia se basa en que la satisfacción del cliente aumenta su fidelidad al producto (en organizaciones mercantiles).

✓ **Productividad**

La capacidad de producir más bienes o servicios con menos recursos. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano). Una mayor productividad redundaría en una mayor capacidad de producción a igualdad de costes, o unos menores costes a igualdad de producto. Un coste menor permite precios más bajos (importante para las organizaciones mercantiles) o presupuestos menores (importante para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social).

✓ **Servicio**

Es la capacidad de tratar a sus clientes o ciudadanos, atendidos en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc., dejándolos satisfechos de sus relaciones con la organización.

✓ **Imagen**

Es la capacidad de la organización de promover en la mente de muchas personas la idea de que es la mejor alternativa para la obtención de los bienes o servicios que dejarán satisfechas sus necesidades y sus expectativas. Posicionar la marca en la cabeza y gustos del consumidor. (Tomado de la página <http://www.wikipedia.com>).

La competitividad de las empresas es un concepto que hace referencia a la capacidad de las mismas para producir bienes y servicios de forma eficiente, haciendo que sus productos o servicios sean atractivos, tanto dentro como fuera del país. Para ello, es necesario lograr niveles elevados de productividad que permitan aumentar la rentabilidad y generar ingresos crecientes.

6.1.4 Las 5 fuerzas de Michael Porter:

6.1.4.1 Amenaza de la entrada de nuevos competidores .Se considera que en un sector en el que se conoce que el rendimiento del capital invertido es superior a su costo, la llegada de empresas interesadas en participar del mismo será muy grande y rápida, hasta aprovechar las oportunidades que ofrece ese mercado. Como es obvio, las compañías que entran en el **mercado incrementan la capacidad productiva en el sector (Porter, Estrategia Competitiva, 2010)**.

6.1.4.2 Amenaza de posibles productos sustitutos. Los productos sustitutos son aquellos que realizan las mismas funciones del producto en estudio. Constituyen también una fuerza que determina el atractivo de la industria, ya que pueden reemplazar los productos y servicios que se ofrecen o bien representar una alternativa para satisfacer la demanda. Representan una seria amenaza para el sector si cubren las mismas necesidades a un precio menor, con rendimiento y calidad superior (Porter, Estrategia Competitiva, 2010).

6.1.4.3 Poder de negociación a proveedores. Esta fuerza hace referencia a la capacidad de negociación con que cuentan los proveedores, quienes definen en parte el posicionamiento de una empresa en el mercado, de acuerdo a su poder de negociación con quienes les suministran los insumos para la producción de sus bienes. Por ejemplo, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su capacidad de negociación, ya que al no haber tanta oferta de insumos, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios (Porter, Estrategia Competitiva, 2010).

6.1.4.4 Poder de negociación con los clientes. La competencia en un sector industrial está determinada en parte por el poder de negociación que tienen los clientes con las empresas que producen el bien o servicio. En los mercados de productos son dos los factores que influyen en la determinación de la fortaleza del poder de negociación de una empresa frente a sus clientes: sensibilidad al precio y poder de negociación (Porter, Estrategia Competitiva, 2010).

6.1.4.5 Rivalidades entre competidores existentes. La rivalidad entre competidores está en el centro de las fuerzas y es el elemento más determinante del modelo de Porter. Es la fuerza con que las empresas emprenden acciones, de ordinario, para fortalecer su posicionamiento en el mercado y proteger así su posición competitiva a costa de sus rivales en el sector (Porter, Estrategia Competitiva, 2010). Véase cuadro No 1.

Figura 1. Marco Competitivo de las 5 fuerzas de Porter



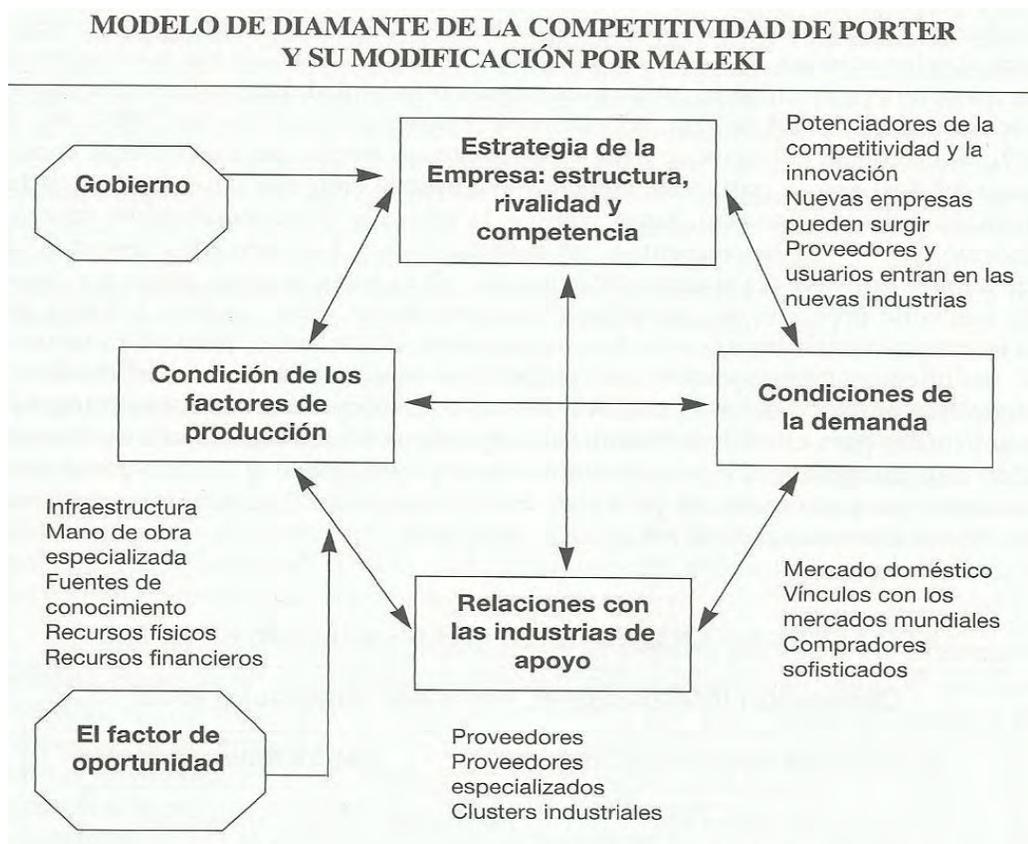
FUENTE: Michael Porter (2010)

6.1.5 Modelo del Diamante de Competitividad. Porter ha sido uno de los más influyentes pensadores en torno a las cuestiones relacionadas con la competitividad. En sus estudios ha combinado el enfoque neoclásico con el schumpeteriano (Enfoque Schumpeteriano se refiere al Enfoque para superar subdesarrollo local y permitir la Competitividad global) para la identificación de los factores determinantes de la competitividad de los países, de las regiones y de las localidades. Una de sus propuestas más notables es el denominado “Diamond modelo of competencyveness” (modelo del diamante de la competitividad), en el cual identifica las ventajas nacionales a través de las ventajas locales. Porter propone cuatro premisas generales. La primera se centra en la identificación de lo nacional/regional/local y los agentes que lo conforma, particularmente los empresarios y los sectores industriales, es fundamental reconocer las diferentes fuentes que constituyen la ventaja competitiva, pero no solo a través de los costes diferenciadores.

En segundo lugar es la explicación de por qué la nación/región/localidad es más o menos atractiva para competir en determinado sector industrial. Para este autor el factor de la atraktividad es en donde reside el plan de la estrategia a seguir, y en donde generará el proceso de desarrollo. En tercer lugar está el rol que

desempeñara la nación/región/localidad en el fomento de la competitividad y la innovación. Finalmente considerará el escenario en el cuál se instalan y se desenvuelven la empresas y el impacto que éstas generan. La participación del gobierno se ve reflejada en la definición de la política económica y en las políticas orientadas al fomento de la competencia y la competitividad. El modelo de Porter permite determinar qué se entiende por competitividad, hace especial énfasis en los elementos que generarán un mayor impacto en los cambios económicos estructurales. Así mismo, destaca la importancia de los recursos humanos, tanto en sus habilidades como en el conocimiento; estos atributos permiten que los procesos de innovación y competitividad sean más dinámicos y establecen la base para futuras empresas. Este flujo dinámico de cambios conduce al desarrollo de las localidades (Berumen). Véase cuadro 2.

Figura 2. Diamante Competitivo de Porter.



FUENTE: Maleki 1997

6.1.6 Estrategias competitivas en el sector salud:

Estrategia 1: Estabilidad jurídica y normativa Generar un marco legal único, estable y claro que responda a las necesidades del entorno.

Proponer mediante la compilación y diagnóstico de las normas que rigen al Sistema General de Seguridad Social en Salud incluyendo la normatividad que preside a todos los actores del sistema, generar un marco jurídico apropiado y consistente. Así mismo, señala la importancia de realizar este mismo diagnóstico a países de la región andina y el Caribe que son de su especial interés.

A su vez, propone el desarrollo de programas de difusión, actualización, control y monitoreo del Marco normativo y sus procesos de cambio.

El sector plantea la necesidad de realizar un análisis que le permita identificar las barreras y obstáculos (internos-externos) que limiten o favorezcan su desarrollo. Para tal fin, se propone realizar un diagnóstico sectorial que determine la situación de la cadena productiva, así como la implementación de programas de asistencia técnica y el establecimiento de mecanismos de monitoreo y ajuste con base en los resultados obtenidos en el análisis de barreras y obstáculos.

Sin embargo, haciendo abstracción del nombre dado a la Estrategia según el cual las Acciones Con el ánimo de ofrecer servicios con mayor valor agregado, el sector ha planteado esta Estrategia dirigida a alcanzar niveles óptimos de calidad y competitividad como mecanismo para la permanencia y ampliación de mercados.

Estrategia 2: Incrementar los niveles de productividad del sector salud a través de un programa de actualización y desarrollo tecnológico y capacitación del capital Humano.

La aplicación y desarrollo de soluciones tecnológicas y programas de actualización-capacitación del capital humano, son las Acciones que propone implementar el sector en este sentido.

Estrategia 3: Fortalecimiento comercial del sector salud

Es importante negociar equidad en los costos de transacción en los tratados de integración regional; tener acceso libre y real al mercado; destrezas del capital humano; investigar el mercado objetivo y generar la posible oferta productos y servicios de salud por medio de la identificación de los oferentes y los demandantes. Establecer prioridades, estrategias, buscar recursos.

Trabajar en dirección al fortalecimiento comercial, esperando que las Acciones incluyeran aspectos Como estudios de mercado y estrategias de Promoción.

Es fundamental para el sector contar con Información adecuada que le permita planear, ejecutar y controlar con mayor eficiencia su gestión. Por tal motivo, propone la construcción de un sistema de información interinstitucional.

Estrategia 4: Gestión de la información del sector salud

Es fundamental para el sector consolidar un grupo del sector privado y público que desarrolle y lidere la construcción de un sistema de información.

Se diseñan acciones orientadas a la construcción de un sistema de información interinstitucional que incluya datos sobre situación de la población, situación epidemiológica, remuneración y ubicación geográfica del recurso humano, fuentes de financiación, red prestadora de servicios de las diferentes aseguradoras, oferta de servicios de salud por cada prestador con su nivel de complejidad, catastro de infraestructura, etc. Sin embargo, aunque la segunda acción emplea el sistema de información propuesto, no es claro por qué sólo se involucra a los prestadores de servicios, solidaridad, rendimientos financieros propios, deben pasar por el presupuesto nacional para su asignación final. Esto hace que anualmente la asignación efectiva de estos dineros a la salud tenga que atravesar un prolongado trámite administrativo ante el Gobierno Nacional.

Estrategia 5: Gestión de los recursos

Los recursos financieros del Sistema General de Seguridad Social deben ser excluidos del presupuesto general de la nación.

Estrategia 6: Diagnóstico y adecuación

Realizar el diagnóstico, adecuación física y adquisición de tecnología para la habilitación y acreditación de las instituciones de salud.

Cuando el sistema de información a desarrollarse incluye a diversos actores.

En la actualidad los recursos nacionales del sector Salud, pese a contar con fuentes propias (recursos provenientes de cotizaciones en salud, fondo de parque tecnológico y las estructuras físicas de las diferentes instituciones que lo componen.

El establecimiento de clúster está dirigido al afianzamiento y desarrollo de factores como la asociatividad empresarial, la productividad, la investigación y desarrollo, y la comercialización.

Esta Estrategia se desarrolla mediante la formulación y articulación de proyectos orientados a incentivar la exportación de servicios de salud con estándares internacionales de calidad. Asimismo, con base en la definición de especialidades

médicas en las diferentes regiones, considera necesario convocar y sensibilizar a los diferentes actores para crear una oferta coordinada en la prestación de servicios que permita aprovechar las ventajas relativas de cada uno. (Documentos/Salud).

6.1.7 La generación de la Responsabilidad Social. La decisión en la actualidad de formar negocios rentables está en dirigirlos hacia la prospectiva social que se enfoque principalmente a mejorar la calidad de vida de las personas basados en normas éticas, valores y compromisos sociales, aprendiendo a conocer costumbres, tradiciones e ideas de la región en la cual se va a ofrecer sus servicios e introducirlos a los objetivos estratégicos que se plantean en la organización a fin de ofrecer un mejor servicio y por ende incrementar sus utilidades que es objetivo principal de toda organización.

A lo largo del tiempo se han utilizado muchas definiciones que hablan sobre la responsabilidad social, la cual nace a partir de encontrar la necesidad de que las personas no solo crean empresa para fines lucrativos sino que además trabajen el aspecto social, se relacionen con las personas y se involucren dentro de una sociedad y conozcan la forma de vivir de ésta, dependiendo del tiempo y el lugar en el que se encuentren. En los antiguos tiempos el único objetivo empresarial que conseguían era el de lucrarse y encontrar beneficios productivos, sin importar ofrecer productos o servicios perjudiciales para el consumo sin generar satisfacción máxima a los consumidores, esto debido a que no existían entes reguladores, ni mucho menos existía competencia a gran escala como lo existe en la actualidad.

De ahí que los fundamentos teóricos relacionados a la responsabilidad social a partir de tiempos históricos donde la responsabilidad social tiene “un desarrollo histórico apreciable, en lo cual es posible distinguir varias etapas e ideologías empresariales. En el siglo XIX se consideraba que los empresarios eran responsables de la suerte de los asalariados/as y de sus familias, lo que llevaba a que las empresas más grandes ofrecieran a sus trabajadores/as, o al menos a un núcleo central de los mismos, oportunidades de trabajo estable, servicios de alimentación, salud, educación, préstamos o servicios de vivienda. Con el tiempo varios de estos servicios se fueron convirtiendo en responsabilidad de los Estados Nacionales para con los ciudadanos centraron a formar parte de las reivindicaciones del movimiento obrero. Paradójicamente, en la medida en que se desmonta el estado de bienestar se fortalece una concepción, según la cual, el nuevo lugar que ocupan las empresas en la sociedad les exige contribuir a solucionar los problemas laborales, sociales y ecológicos y participar en la creación de condiciones para un desarrollo sostenible” (Valero & Reyes, 2006). Desde tiempo atrás se notaba la responsabilidad por los empresarios del bienestar de los trabajadores como forma de retenerlos en sus puestos de trabajo y motivarlos hacia el mismo.

Son recientes solo de la de cada de los 80 se comenzó a elabora un perfil de responsabilidad profesional y la incidencia de la responsabilidad en la sociedad en general (Responsabilidad social y etica, 2009).

El ámbito de la responsabilidad social siempre ha involucrado los términos sociedad, empresa y responsabilidad siempre manteniéndose interactuados entre sí, lo cual lleva cada vez a ver más la importancia de la RS dentro de las organizaciones y fomentar mejores relaciones sociales entre región-empresa.

A fin de tener más amplitud en nuestro tema de trabajo hemos considerado anotar algunas definiciones de algunos autores enmarcadas desde la perspectiva del tema:

"Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales" (Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social). Su preocupación se enfoca hacia un futuro al buen desarrollo de los aspectos sociales a partir de la buena gestión de las empresas.

Define que la responsabilidad social "surge como una noción teórica con capacidad explicativa de la realidad de la empresa" (Giménez, 2007). El concepto de responsabilidad social ha crecido apoyándose en principios filantrópicos, en los cuales las obligaciones de producir bienes y servicios lucrativos pasan a un segundo plano garantizando de ante mano el bienestar de las personas.

Este autor define la responsabilidad social como "una preocupación de las empresas por las expectativas del público. La utilización de los recursos humanos físicos y económicos para fines sociales más amplios y no simplemente para satisfacer el interés de las personas u organizaciones en particular" (Zenisek, 1979). Explica la existencia de responsabilidad social corporativa compartida e equilibrada entre empresas, consumidores y público en general; más que una preocupación una necesidad de contribuir al desarrollo social del ambiente donde se desenvuelva la empresa.

Igualmente se ha tomado esta definición en la cual menciona que "la responsabilidad de las empresas se debe de expresar en un conjunto de decisiones que trasciendan las acciones filantrópicas, pues acredita que una empresa socialmente responsable es aquella que tiene en cuenta los problemas sociales existentes en el país en que trabaja. Al tiempo de entender que la incorporación de públicos excluidos inicialmente del mercado se antoja necesaria para el propio desarrollo empresarial, que asume los desafíos del desarrollo mediante la práctica y mejora de la capacidad de su cuerpo de gestión, que

contribuye para crear un marco institucional democrático, transparente y confiable; creando prácticas que refutan las preocupaciones y los valores de una empresa en todos los niveles jerárquicos; promoviendo la conservación de los recursos naturales y que estimula la participación de los niveles ejecutivos y de gestión en la vida de la comunidad; demostrando que el estudio de la ética y de los compromisos sociales con relación a la sociedad terminan por justificar la misma relevancia de la RSE” (Rabaca & Barbosa, 2001). Los compromisos sociales son la principal preocupación que conlleva a llevar a las organizaciones a preocuparse por mejorar su capital humano orientado a resolver problemas sociales a partir del objetivo principal que tiene como empresa sin descuidar sus fines económicos.

Para estos autores la responsabilidad social la han determinado como “un planteamiento que se basa el propio estado, que utiliza a la empresa como vínculo para intervenir el medio social a través de la política social” (Bueno, Cruz, & Duran, 1989). Se mira la clara intervención del estado como entre controlador y regulador de que orienta hacia la protección e intereses de los valores de las personas, brindándoles mayor seguridad a través del trabajo en conjunto con las organizaciones.

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 partir del comportamiento transparente y ético que contribuyen al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar general de la sociedad” (ICONTEC, 2009). Atribuye la responsabilidad a las organizaciones como parte de las actividades que desarrollan y de alguna manera perjudican a la sociedad.

Tomando como referencia las definiciones anteriormente mencionadas y soportándose en textos leídos, se puede definir responsabilidad social como un objetivo planteado dentro de las organizaciones, en conjunto con las posturas del gobierno orientados a contribuir al bienestar dentro de una sociedad desde la perspectiva de mejorar la calidad de vida a partir de la gestión interna de la organización formando valores morales, actitudes y principios encaminados a fomentar la integridad, lealtad y comportamiento ético entre gobierno-empresa-sociedad.

La decisión de hacer estos negocios rentables, de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

- **Mayor productividad:** a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación.

- **Lealtad del cliente:** satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.
- **Acceso a mercados:** por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- **Credibilidad:** la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto, proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza (RSE, 2006).

La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones.

Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tiene como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero (RSE, 2006).

6.1.8 Objetivo de la responsabilidad social. El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que éstas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Deben tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

Es importante reconocer que existen públicos o actores con los que toda empresa se interrelaciona; a estos, se les llama “públicos interesados”. Los públicos interesados son todas aquellas personas a quienes el negocio afecta y se ven impactados por la empresa de manera negativa o positiva.

La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción.

Algunos públicos interesados están a lo interno de la empresa, como lo son los colaboradores, accionistas, y la alta gerencia por ejemplo. A lo externo de la empresa, encontramos a los proveedores, clientes, y la comunidad en general.

Delimitar el impacto interno y externo que tiene la empresa es fundamental. Es así entonces, que nace la pirámide de la responsabilidad social empresarial. La pirámide es una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial. Es a través de la pirámide que las empresas forman criterios para priorizar políticas de RSE.

Así mismo, ampliando el círculo de influencia de las empresa, esta deberá actuar buscando generar una vinculación con los planes de comunidad, los planes municipales, los planes departamentales, y finalmente los planes de nación.

Figura 3. La pirámide de Responsabilidad Social Empresarial



FUENTE: Centra RSE

CentraRSE ha definido una pirámide de RSE que define el orden de prioridad de la incorporación de la RSE. La pirámide es una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial.

Es a través de la pirámide que las empresas tienen los criterios que necesitan a la mano para poder diseñar políticas de RSE.

Como se vio anteriormente, la RSE se logra evidenciar a través de la ejecución de prácticas empresariales que generan un impacto positivo tanto a lo interno como a lo externo para las empresas que las apliquen. La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa y en cada caso existen diferentes grupos hacia donde puede focalizar su acción (RSE, 2006). La pirámide está diseñada para erradicar la pobreza, ampliar el mercado y generar competitividad.

6.1.9 Factores para lograr una mayor responsabilidad social:

Tabla 1. Acciones de responsabilidad social en la sociedad

ELEMENTOS DE LA SOCIEDAD	RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> *Propicias condiciones laborales adecuadas. *Efectuar evaluaciones continuas de manera a verificar o no la necesidad de outplacement. *Verificar periódicamente el grado de satisfacción con la conducta social de la empresa. *Ajustar los salarios de acuerdo con la función. *Crear mecanismos de trabajo por incentivos. *Verificar el impacto de las prácticas sociales en el nivel de productividad.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> *Contribuir en la repartición de beneficios. *Mejorar la imagen institucional.
Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> *Tener una buena relación con los distribuidores. *Verificar el cumplimiento de plazos *Atender a las cualidades de los materiales o productos. *Verificar cuál es el comportamiento, cuál es el comportamiento social de los mismos. *Controlar las formas de negociación y gestión de las materias primas escasas.
	<ul style="list-style-type: none"> *Trabajar con el objetivo de satisfacer todas sus necesidades.

Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> *Tener en cuenta las campañas publicitarias. *Tener en cuenta la calidad y garantía de los productos. *Propiciar una aproximación con los servicios post venta adecuados a las necesidades. *Difundir una imagen de sensibilidad hacia los elementos sociales de la comunidad en que esta se inserta.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> *Demostrar sus actividades de ayuda social. *Proporcionar a las reivindicaciones de la comunidad local. *Desarrollar su actividad, evidenciando la preocupación por la contribución al interés general y el bienestar social.

FUENTE: Ésta investigación.

La gestión responsable de la empresa implica que ésta actúe conciliando (punto de equilibrio) entre los intereses del negocio y las expectativas que de ella tiene la comunidad.

6.1.10 Estrategias de responsabilidad social. Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad son:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.³
- Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
- Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.

- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- Correcto uso del agua.
- Lucha contra el cambio climático.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
- Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
- Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE
- Marketing y construcción de la reputación corporativa. (Cajiga, 2006)

6.2 MARCO CONTEXTUAL

6.2.1 Salud en el mundo. La OMS califica al sistema colombiano como el número uno en solidaridad y el 22 en desempeño. Dicha puntuación se otorga mediante la evaluación de los siguientes indicadores: nivel global de salud de la población nacional; nivel de desigualdad entre sectores, y capacidad de respuesta y satisfacción de los diferentes sectores atendidos por el sistema, entre otros.

Las cifras no pueden ser más elocuentes ya que se mira que el porcentaje del PIB, viene decreciendo: en 1995 era el 7,3%, llegó al 9,3% en 1999, y hoy sólo representa el 6,4%. En este mismo periodo el resto del mundo, en lugar de disminuir, aumenta su inversión en salud. EE. UU pasa del 13,6 al 16,2%; Cuba del 5,7% al 11%; Francia del 10,4% al 11,7%; Argentina del 8,3 al 9,5%; Brasil del 6,7 al 9,0%; y Chile del 5,3 al 8,2%.

Si se evalúa Colombia gasta 323 dólares al año por habitante, mientras otros países de la región, como Argentina, invierten 730 dólares por persona al año; Chile, 787 dólares; Brasil, 734 dólares y Cuba, 707 dólares.

Los países del primer mundo las diferencias son aún más dramáticas: Francia invierte 4.798 dólares y Estados Unidos, 7.410 dólares. El desempeño del Sistema de Seguridad Social en Salud debe medirse en diferentes dimensiones: la primera es la protección de las familias ante la enfermedad procurando su atención adecuada y eliminando el riesgo de ruina por los costos involucrados en el servicio del enfermo; la segunda, el poder conferido mediante la libertad de elección de EPS, las cuales no poseen ninguna herramienta de diferenciación distinta a la calidad de servicio; y la tercera son los resultados en salud del país. (PAL programa ampliado de inmunización, 1999).

El sistema general de seguridad social de Colombia integral vigente en Colombia está reglamentado por la Ley 100, expedida en 1993. Colombia para el año 2000 se encontraba en el puesto 41 de 191 países, por su desempeño general del sistema de salud según un informe de la Organización Mundial de la Salud.

6.2.2 Salud en Colombia El sistema de salud en Colombia hace parte del Sistema de Seguridad social de Colombia regulado por el gobierno nacional, por intermedio del Ministerio de la Salud y Protección Social (Colombia) y del Ministerio de Trabajo, bajo mandato constitucional y delegado en parte al sector privado.

La reforma al sistema de salud tuvo como fin evitar el monopolio del estado sobre la salud y permitir el derecho de la competencia con la incorporación de empresas prestadoras de salud. También la creación de subsidios al sector salud para cubrir a la población con menos ingresos.

La estructura del Sistema en salud está compuesta básicamente por tres entes:

- **El estado:** actúa como ente de coordinación, dirección y control. Sus organismos son : El Ministerio de la Salud y Protección Social (Colombia), la Comisión de Regulación en Salud (CRES) que reemplazó al Concejo Nacional de Seguridad Social en Salud (CNSSS) por la Ley 1122 de 2007, y la Superintendencia Nacional de Salud que vigila y controla a los actores del sistema.
- **Los aseguradores:** Son entidades privadas que aseguran a la población, actúan como intermediarias y administradoras de los recursos que provee el estado en forma de prima anual denominada Unidad de Pago por Capitación - UPC-. Son las entidades promotoras de salud (EPS) y las administradoras de riesgos laborales (ARL).
- **Los prestadores:** son las instituciones prestadores de salud (IPS), son los hospitales, clínicas, laboratorios, etc. que prestan directamente el servicio a los usuarios y aportan todos los recursos necesarios para la recuperación de la salud y la prevención de la enfermedad, los profesionales independientes de salud (médicos, enfermeras/os, etc) y los transportadores especializados de pacientes (ambulancias).

La Comisión de Regulación en Salud creado mediante la Ley 1122 de 2007, sustituyó al CNSSS como organismo de dirección del sistema de salud. Era una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de la Protección Social compuesta por el Ministro de la Protección Social y el Ministro de Hacienda y Crédito Público o su viceministro y por cinco comisionados expertos elegidos por el presidente de la república. Esta Comisión fue liquidada en diciembre de 2012 y sus funciones y competencias fueron asumidas por el Ministerio de Salud y protección Social.

6.2.2.1 La Superintendencia Nacional de Salud. Es el organismo que formula, dirige y coordina la política de inspección, vigilancia y control del sector salud y del sistema general de seguridad social en salud, además liquida y recauda la tasa que corresponde sufragar a las entidades sometidas a su vigilancia, autoriza la constitución o habilitación de EPS e IPS, y supervisa el monopolio rentístico de juegos de suerte y azar y de licores; así como a la oportuna, eficiente explotación, administración y aplicación del IVA cedido al sector salud entre otros.

Para poder acceder a los beneficios de la seguridad social colombiana es obligatorio vincularse a una empresa aseguradora de servicios de salud (EPS), de accidentes profesionales (ARP) y voluntariamente un fondo de pensiones (AFP) por medio de una afiliación.

En el Sistema general de Seguridad Social en Salud de Colombia las entidades responsables de administrar los riesgos relacionados con salud por enfermedad general o por enfermedad y accidentes laborales son:

Entidades promotoras de salud (EPS): su función es organizar y garantizar, la prestación de los servicios de salud que se encuentran en el POS (Plan Obligatorio de Salud) y son las responsables de la gestión de riesgos derivados de la enfermedad general o no ocupacional. Es posible vincularse a salud por medio de dos modelos de aseguramiento, mediante el sistema del régimen contributivo y el de régimen subsidiado, en el primero están vinculados todos los empleados y empleadores con capacidad de pago quienes hacen un aporte mensual para salud y pensión y el régimen subsidiado cubre a todas las personas pobres y vulnerables en donde los servicios de salud están amparados con los recaudos de solidaridad de los demás entes participantes en el sistema. La EPS contributiva o la EPS subsidiada son las responsables de la afiliación, el registro de los afiliados y el recaudo de sus aportes. Las EPS contratan la prestación de los servicios de salud con las IPS (hospitales, clínicas, laboratorios, etc). La Superintendencia de Salud define cuales organizaciones privadas califican como empresas promotoras de salud (EPS) basándose en la infraestructura, capital, número de usuarios afiliados, funcionalidad y cubrimiento. Las EPS deben garantizar a sus afiliados el POS y para cumplir con esa obligación deben conformar una red de servicios con sus propias instituciones de salud o contratando servicios con otras empresas prestadoras de salud o IPS.

Para atención de lo relacionado con enfermedad general y con riesgos no laborales el gobierno destina los recursos en salud los cuales son manejados por el Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA) creado a partir del artículo 218 de la ley 100 de 1993 y el artículo 1 del Decreto 1283 del 23 de julio de 1996 como una cuenta adscrita al Ministerio de la Protección Social manejada por encargo fiduciario y quien es la encargada de realizar una distribución a cada una de sus subcuentas para cubrir todos los frentes del sistema de seguridad social. A continuación se hace referencia a cada una de las subcuentas que tiene el

FOSYGA: Subcuenta ECAT, Subcuenta compensación, Subcuenta solidaridad, Subcuenta promoción y dificultades del Sistema.

La intermediación y gestión por parte de las EPS es motivo de críticas y denuncias permanentes, que las califican de costosas, ineficientes y de constituir en barrera de acceso entre el usuario y los médicos o los hospitales.

A pesar de los resultados alentadores, queda mucho por hacer y mejorar. Diez años después de la reforma, el 15% de la población aún carece de seguro; los planes de beneficios en el régimen contributivo y en el subsidiado aún difieren. Hay deficiencias en la calidad de la atención y no todos los hospitales públicos se han modernizado. Es preciso fortalecer la función de supervisión; la sostenibilidad financiera del sistema está constantemente en riesgo. Sin embargo, el sistema de salud colombiano experimentó cambios radicales que han redundado en beneficio de la salud de la población del país.

6.2.2.2 Instituciones prestadoras de salud. Las Instituciones prestadoras de salud (IPS) son los hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios, etc. que prestan el servicio de salud. Pueden ser públicas o privadas. Para efectos de clasificación en niveles de complejidad y de atención se caracterizan según el tipo de servicios que habiliten y acreditan, es decir su capacidad instalada, tecnología y personal y según los procedimientos e intervenciones que están en capacidad de realizar. Según estudio del Ministerio de la Protección Social, de las IPS reportantes, el 84,3% corresponden al primer nivel de atención, el 13,4% al segundo nivel y el 2,3% al tercer nivel. (Blanco, 1979)

6.2.2.3 Niveles de complejidad

Baja complejidad: Son aquellas instituciones que habilitan y acreditan en su mayoría servicios considerados de baja complejidad y se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención.

Mediana complejidad: Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecobstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad, en lo que es el segundo nivel de atención.

Alta complejidad: Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc. con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas Instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el POS.

6.2.2.4 Beneficios del Sistema:

Plan Obligatorio de Salud (POS): del régimen contributivo y del régimen subsidiado, compuesto principalmente por acciones individuales de prevención primaria, secundaria y terciaria. Están a cargo de las EPS.

El Plan Obligatorio de Salud, es el conjunto de servicios de atención en salud a los que tiene derecho un usuario, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades, incluye el suministro de medicamentos para el afiliado y su grupo familiar junto al reconocimiento de indemnizaciones en caso de incapacidad por enfermedad y maternidad. La definición del POS estaba a cargo de la Comisión de Regulación en Salud (CRES) hasta diciembre de 2012 cuando dicha entidad fue liquidada y sus funciones fueron asumidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Planes Adicionales de Salud: financiados voluntariamente por los usuarios que deben complementar en el POS con prestaciones suntuarias o de mayor tecnología. Son los planes de medicina prepagada, planes complementarios y pólizas de hospitalización y cirugía, provistos por empresas registradas para ese propósito.

Plan de Atención Básica: denominado posteriormente Plan Nacional de Salud Pública configurado por acciones gratuitas y primordialmente colectivas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y en algunos casos acciones individuales de diagnóstico y tratamiento de algunas enfermedades de interés en salud pública, provistas por la red pública de prestadores y administrado por las entidades territoriales.

También denominado Plan Nacional de Salud Pública. La Ley 100, a diferencia de la anterior legislación, contempla un cambio de visión en salud, en donde, atendiendo a la política mundial de Atención Primaria enfoca el manejo de las comunidades desde una perspectiva preventiva y se crea el Plan de Atención básica (PAB) como la política de Salud Pública que reúne un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de factores de riesgo dirigidos a la colectividad el cual se encuentra consignado mediante la

resolución 4288 de noviembre de 1996. Este conjunto de actividades se realizan para toda la población de manera gratuita y no está sujeto a ningún tipo de afiliación en salud.

Las actividades de vigilancia en salud pública van encaminadas a la prevención de enfermedades de interés en salud pública como VIH, meningitis bacteriana, tuberculosis, cólera, rabia, hepatitis B, C y D, fiebre reumática, lepra y enfermedades de transmisión sexual, investigación y control de brotes, control de la calidad sanitaria del agua para el consumo humano, de los procesos de producción, transporte y expendio de alimentos para consumo humano, de los establecimientos públicos que impliquen alto riesgo sanitario y de los puertos fluviales, marítimos, aéreos y terrestres.

Acciones de prevención: vacunación según el esquema único nacional del Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI), control del crecimiento y desarrollo en niños y niñas menores de 10 años, fluorización, aplicación de sellantes y detartraje en población de 5 a 14 años, planificación familiar, control prenatal, parto limpio y seguro, citología cérvicouterina en mujeres de 25 a 65 años y examen físico de mama en mujeres mayores de 35 años.

El Plan tiene la función de proveer de manera integral, las acciones de salud individuales y colectivas con la participación responsable de todos los sectores de la sociedad, que mejoren las condiciones de salud de la población, incluyendo:

- ✓ Las prioridades, objetivos, metas y estrategias en salud, en coherencia con los indicadores de situación de salud, las políticas de salud nacionales, los tratados y convenios internacionales suscritos por el país y las políticas sociales transversales de otros sectores.
- ✓ Define las responsabilidades en salud pública a cargo de la Nación, de las entidades territoriales, y de todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, que se complementarán con las acciones de los actores de otros sectores definidas en el plan nacional de desarrollo y en los planes de desarrollo territorial.

Propósitos:

- Mejorar el estado de salud de la población Colombiana.
- Evitar la progresión y los desenlaces adversos de la enfermedad.
- Enfrentar los retos del envejecimiento poblacional y la transición demográfica.
- Disminuir las inequidades en salud de la población Colombiana.

a. Beneficios del Sistema Régimen subsidiado. En este régimen el Estado subsidia la afiliación a la población sin empleo, contrato de trabajo o ingresos

económicos, es decir considerada pobre y vulnerable, quien no tiene capacidad de pago que le permita cotizar al sistema (ingreso menor a dos salarios mínimos legales vigentes) por lo tanto quienes ingresan a él reciben subsidios totales o parciales, los cuales se financian con dos recursos fundamentales: las transferencias de la nación a los departamentos y municipios y el Fondo de Solidaridad y Garantía, FOSYGA, que a su vez se nutre con una contribución uno punto cinco puntos (1.5) de la cotización de los regímenes especiales y de excepción y hasta un punto cinco (1.5) puntos de la cotización de los afiliados al Régimen Contributivo, y de aportes de la nación.

Las personas que ingresan al régimen subsidiado son escogidas por cada uno de los municipios o distritos, teniendo en cuenta unos criterios de priorización, así:

- Recién nacidos.
- Menores desvinculados del conflicto armado, bajo la protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- La población del área rural y del área urbana de bajos recursos.
- Población indígena.

La selección y asignación de subsidios, la hacen las entidades ejecutoras de programas sociales del Estado a partir de la información de la base consolidada y certificada por el Departamento Nacional de planeación (DNP) y los otros instrumentos de focalización que utiliza el respectivo programa.

Cada municipio identifica la población potencial mediante la aplicación de la «encuesta sisbén» o Sistema de Selección de Beneficiarios a Programas Sociales (SISBEN), mediante el listado censal de las comunidades indígenas, mediante la certificación de la población infantil abandonada expedida por el ICBF, o mediante la identificación de la población indigente en los formatos establecidos o en los instrumentos que hagan sus veces.

Beneficios en el régimen subsidiado.

Al afiliarse al régimen subsidiado el usuario tiene derecho a recibir:

- Los beneficios del POS que a partir del 1 de julio de 2012 son los mismos que en el Régimen Contributivo. (Ver: Unificación del POS del régimen subsidiado con el del régimen contributivo)
- Exención de copagos si está clasificado en el nivel I del Sisbén.

b. Beneficios del Sistema Plan de Intervenciones Colectivas. El Plan de Salud de Intervenciones Colectivas (PIC), incluye un conjunto de intervenciones, procedimientos y actividades que debe desarrollar el Estado, dirigidas a promover la salud y la calidad de vida, la prevención y control de riesgos y daños en salud

de alta externalidad, para contribuir al cumplimiento de las metas prioritarias en salud definidas en el Plan Nacional de Salud Pública y las propias del Plan de Desarrollo del Distrito, las cuales son complementarias a las acciones de promoción, prevención y atención previstas en los planes obligatorios de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Resolución 425 de 2008).

Este Plan se desarrolla a través de seis objetivos y seis ejes estructurantes que contienen cada uno sus respectivas estrategias y metas. En el eje tres de Salud Pública se incluye el Plan de Intervenciones Colectivas, en el objetivo dos se define la intencionalidad y las metas bajo las cuales el mismo se cumple.

Con el fin de asumir el reto que implica el enfoque promocional de calidad de vida y salud EPCVS que plantea el imperativo de reponer a las necesidades de la población en territorios sociales, recogiendo la perspectiva epistemológica de los determinantes sociales de la salud y el enfoque de derechos humanos, la Secretaria Distrital de Salud y la Dirección de Salud Pública se han comprometido con el mejoramiento de las condiciones individuales y colectivas de calidad de vida y salud, de manera integral, diferencial y equitativa.

En éste marco, el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) busca generar acciones que articulen los diferentes planes de beneficio y promover la participación social de actores y sectores en procura de reconocer el carácter colectivo de la salud y la corresponsabilidad de la sociedad en la construcción de políticas saludables que garanticen la dignidad humana como el más alto valor de la sociedad, a la vez que se posibilite la incidencia de los sujetos en las decisiones públicas para su garantía. El presente documento constituye la línea técnica para la implementación del PIC 2011 – 2012. (Corr L, escolsi, 1951)

En el Plan de Intervenciones Colectivas, el SIG permite generar una operativización más estandarizada de los ámbitos y componentes, que logra anteponerse a posibles desviaciones que afecten la ejecución de las respuestas integradoras que hacen parte de cada uno. Ahora bien, teniendo en cuenta que la efectividad de las acciones del PIC no solamente depende de lo anterior, sino también de la calidad con que se planean, programan, ejecutan y controlan en cada una de las localidades que las operan, el SIG, involucra a las ESE como actores principales para la valoración y definición de criterios que deben cumplir las acciones para ser consideradas de calidad, así como también para el logro de los mejores resultados.

De igual manera, el SIG debe reconocer mecanismos orientados a la calidad de las acciones del PIC diseñadas para la preservación, protección y promoción de la salud de la población, mediante acciones de control dispuestas en tres niveles;

Nivel de Autocontrol: se refiere al control directo que cada operador realiza sobre las acciones de cada componente del PIC a fin de asegurar su mayor calidad y efectividad, acorde a la línea técnica generada desde el nivel central.

Nivel de Auditoría Interna: se refiere a las acciones de seguimiento y evaluación realizadas en campo por el equipo técnico de la DSP y que buscan velar por el ajuste de los productos que se generan en las localidades con respecto a lo planificado.

Nivel de Auditoría Externa: referida a los procesos de interventora que realiza una firma externa.

La información derivada del ejercicio de controles y validada con los operadores locales, se constituye en una fuente de retroalimentación de los procesos de la DSP y la estructura misma del sistema, para ajustes y toma de decisiones. (Corr L, escol; 1951)

6.2.2.5 Población Vinculada. Se encuentran bajo la denominación de vinculados o población pobre no asegurada PPNA aquellas personas que no tienen afiliación alguna al Sistema de Salud en alguno de los dos regímenes subsidiado o contributivo, estas personas pueden o no estar identificadas por el SISBEN y su atención médica se realiza a través de contratos de prestación de servicios entre los entes territoriales y las Empresas Sociales del Estado E.S.E. que pueden ser de baja, mediana y alta complejidad.

6.2.3 Salud en Nariño. Mediante el Decreto 401 de Julio 15 de 1993 de la Gobernación de Nariño, organiza el Sistema de Salud del Departamento de Nariño y se crea el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO, un establecimiento público descentralizado del orden departamental, dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, con una Junta Directiva, un Director nombrado por el Gobernador del Departamento y una planta de personal; sujeto a lo regulado en la Ley 10 de 1990 y a las demás disposiciones que le son aplicables como establecimiento público.

El Instituto Departamental de Salud es el organismo único de Dirección del Sistema de Salud, para efectuar la coordinación, integración, asesoría, vigilancia y control de los aspectos técnicos, científicos, administrativos y financieros de la salud en el Departamento. Dando cumplimiento a las nuevas normas de modernización de la Administración Pública, se elaboró el “PROYECTO DE MEJORAMIENTO, FORTALECIMIENTO Y AJUSTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”, que contempla la supresión de los cargos que por necesidades del servicio y nuevos procesos de reorganización administrativa ya

no corresponden a la Visión y Misión del IDSN, ni se consideran necesarios para el cumplimiento de las actividades de la Institución.

El Departamento de Nariño, fomenta con su accionar el mejoramiento de la calidad, la seguridad en la atención en salud y la gestión del riesgo, a través de estrategias de seguimiento, vigilancia, control sistemático permanente y asistencia técnica que generan impacto en la salud pública, con una administración transparente, participativa y efectiva de los recursos, y un talento humano competente.

6.2.4 Salud en Ipiales. Dentro del marco de salud pública por lo que existe con respecto al municipio de Ipiales, las IPS que están dentro de este ámbito es una competencia sana, que tiene como objetivo general ofrecer un servicio de salud de calidad en cumplimiento con las normas y leyes emanadas desde el gobierno por parte del ministerio de salud, el instituto departamental de salud y demás entes que velan por el cumplimiento de este factor tan importante y prioritario dentro de toda sociedad. A continuación se describirá en la Tabla # 2 las empresas de salud tanto del sector público como privado existentes en el Municipio de Ipiales que brindan el servicio de salud a 124.268 usuarios dentro de sistema de salud en la región tanto los de régimen subsidiado como los de régimen contributivo. Es importante resaltar mediante la tabla # 3. El número de afiliados que tiene cada entidad... Es importante decir que la IPS Guitarra, Acizi y Mallamas son empresas de salud Indígenas la cual tiene prioridad los pueblos indígenas en su afiliación.

Tabla 2. Empresas de salud contributiva y subsidiada del municipio

EMPRESAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE IPIALES	
IPS DE SALUD PUBLICAS	IPS DE SALUD PRIVADAS
IPS Centro de salud Municipal	Coomeva
IPS Centro de salud el Charco	Salud Coop
IPS Centro de salud las cruces	Sanitas
IPS Centro de salud Puenes	Nueva EPS
IPS Centro de salud Yerba Buena	Los Ángeles
IPS Con familiar	Renacer
IPS Emssanar	Nubes Verdes
IPS-I Acizi	Cóndor
IPS-I Guáitara	Salud vida
IPS-I Mallamas	

FUENTE: Secretaria de Salud Municipal

Existen un total de 10 Entidades de salud del sector público las cuales están distribuidas en los diferentes sectores urbanos y rurales del Municipio de Ipiales y 7 empresas de salud del sector privado.

Tabla 3. Usuarios del régimen subsidiado afiliados en el municipio de Ipiales

EMPRESAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE IPIALES	
IPS DE SALUD PUBLICAS	# de Afiliados
IPS Centro de salud Municipal	23346
IPS Centro de salud el Charco	7650
IPS Centro de salud las cruces	3570
IPS Centro de salud Puenes	6590
IPS Centro de salud Yerba Buena	3868
IPS Con familiar	7650
IPS Emmsanar	19987
IPS-I Acizi	9847
IPS-I Guáitara	18715
IPS-I Mallamas	12347
TOTAL	113570
IPS DE SALUD PRIVADAS	10698

FUENTE: Secretaria de Salud Municipal

6.2.5 Responsabilidad social en la actualidad. Esto ha dado origen no sólo a diferentes tentativas o percepciones “sectoriales” de establecer mecanismos de ‘responsabilidad social’ -la más notable entre las cuales son las referentes a responsabilidad social corporativa o “responsabilidad social empresarial” (Unesco, 2006).

Notable entre esas nuevas percepciones, es la de Claus Offe, para quien responsabilidad social tiene, como principal entre sus funciones en las complejas sociedades modernas, actuar como mecanismo de creación y promoción de una “moral autónoma y el autocontrol civilizado de sus miembros [o, por decirlo a la inversa, en la medida en que no puedan compensar de manera suficiente los déficit de tal autocontrol con el aporte de los medios (coercitivos) del derecho y (estimulantes) del dinero.

En los últimos diez años la creación de empresas especializadas o con líneas de negocio que atiendan al desarrollo sostenible se ha multiplicado, de la misma manera que los incentivos fiscales a este tipo de actuaciones (Contreras Soto, 2010).

6.2.6 Responsabilidad social para la salud. La responsabilidad social para la salud se refleja en las acciones de los responsables de la toma de decisiones tanto del sector público como privado, para establecer políticas y prácticas que promuevan y protejan la salud. Las políticas y prácticas que aplican los sectores público y privado deben de evitar perjudicar la salud de los individuos, proteger el medio ambiente y garantizar el uso sostenible de los recursos.

6.2.7 Presentación de la empresa. La Unidad Especial De Prestación De Servicios IPS (Entidad Prestadora de Salud), fue creada, como iniciativa de las Autoridades Tradicionales Indígenas Propietarias de la E.P.S INDÍGENA MALLAMAS, iniciativa que fue recibida por el señor Gerente, Dr. Fabio Enríquez Miranda y en conjunto con la Junta Directiva de la época, apalancó el proceso de consolidación de la misma; como tal fue inscrita y nació jurídicamente como entidad prestadora de servicios de salud el 3 de febrero del año 2010, siendo uno de los objetivos primordiales consolidarnos como la entidad prestadora de servicios de salud de referencia en la región.

6.2.8 Antecedentes. La E.P.S Indígena Mallamás, Institución Pública de Carácter Especial, nació en el año de 1995 en el Municipio de Guachucal, como iniciativa de la Autoridad Indígena del Resguardo de MUELLAMUÉS, posteriormente se decidió que hicieran parte de la Entidad en calidad de Asociados los Resguardos de CUMBAL, MAYASQUER y APONTE. Al ser sus propietarios las Autoridades Tradicionales de estos Resguardos, lleva consigo la identidad, autonomía y tradición de los Pueblos Pastos que la componen.

La EPS planteo la necesidad de brindar a nuestra comunidad una nueva alternativa en la prestación de estos de forma directa a través de la consolidación de la DIRECCIÓN UNIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS I.P.S Indígena MALLAMAS.

6.2.9 Ubicación . Por lo tanto la Unidad Especial de Prestación de Servicios de Salud “I.P.S Indígena Mallamas”, es una institución prestadora de servicios de salud debidamente habilitada mediante código de habilitación 5235601734-01 ante el Instituto Departamental de Salud de Nariño; conformada como una entidad pública de carácter especial que se encuentra ubicada en la Carrera 3ª norte 15-06 Barrio Obrero Tel: (092) 725 58 57 - Fax Opción 121, Atención al Usuario Tel 725 61 12 Ipiales (Nariño), el cuál en cuenta con una población promedio para el año 2012 de 124.268 Habitantes.

6.2.10 Situación Administrativa. Queda claro entonces que la I.P.S Mallamás hace parte directa de la estructura organizacional de la E.P.S, pero cumpliendo

con los requerimientos normativos de la Ley, especialmente los contenidos en la 100 de 1991, ley 1122 de 2007 y 1043 de 2011, por lo tanto la Unidad posee estructura administrativa independiente a los de la E.P.S, y diferenciación de las cuentas entre el patrimonio destinado al aseguramiento (E.P.S) y el destinado a la prestación de los servicios de salud (I.P.S).

6.2.11 Portafolio de Servicios:

- **Consulta Médica General Interna y Extramural.**

La I.P.S cuenta con siete consultorios médicos dotados con todos los insumos y equipos que la normatividad actual exige.

- **Consulta Odontológica interna y extramural.**

Cuenta actualmente con área dotada con cuatro unidades odontológicas, y una unidad odontológica extramural, utilizada para las acciones de promoción y prevención (Higiene Oral).

- **Promoción y Prevención Interna y Extramural.**

Cuenta con 2 consultorios de promoción y prevención, que están a cargo de dos enfermeras profesionales. Todo el equipo de salud se compromete con las actividades desarrolladas en pro de la prevención y el mantenimiento de la salud de nuestros usuarios, cumpliendo programaciones diarias para llegar con programas educativos y búsqueda activa de afiliados en sus residencias. Nuestro enfoque se centra en realizar programas de promoción y prevención de la enfermedad, con el objeto de reducir en la comunidad el riesgo de enfermar y morir por causas evitables.

- ❖ Demanda Inducida.
- ❖ Control de la gestante.
- ❖ Control prenatal.
- ❖ Control de crecimiento y desarrollo.
- ❖ Planificación Familiar.
- ❖ Salud visual
- ❖ Control del Adulto Joven.
- ❖ Control del Adulto Mayor.
- ❖ Salud Oral.
- ❖ Prevención de cáncer de cuello uterino.
- ❖ Prevención de cáncer de seno.
- ❖ Atención de usuarios con enfermedades crónicas (Hipertensión, diabetes).

- **Servicio Farmacéutico:.**

Servicio verificado por parte del Instituto departamental de Salud de Nariño, el cual cuenta con las condiciones necesarias para funcionamiento y operación, maneja precios al público y a las E.P.S significativamente inferiores a los que se comúnmente se manejan en el medio.

- **Toma de Muestras de Laboratorio de citología cervical – uterina Interna y Extramural.**

Contamos con un área que cumple con todos los requerimientos de privacidad e higiene para las usuarias del servicio.

- **Toma de Muestras de Laboratorio Clínico**

Servicio que cuenta con instalaciones preparadas especialmente para tal fin, y que es atendido por una auxiliar de Laboratorio, dotada con los equipos necesarios para la toma, mantenimiento y envío de las muestras con condiciones atmosféricas estables, garantizando así la veracidad y confiabilidad de los resultados. Se realizó convenio con el laboratorio Bioclínico del Sur, quién es el responsable de las lecturas de las muestras, estableciendo límites claros en cuanto a la entrega de los resultados y la calidad de los mismos, así como canales de comunicación que hacen trabajar con prioridades dentro de los mismos.

- **Toma de Rayos x odontológicos**

Servicio habilitado que permite garantizar una atención integral en el servicio de odontología ya que complementa los diagnósticos clínicos con los radiográficos, es también el nodo de referencia para la toma de radiología oral de la red de Mallamás que no cuenta con este servicio.

- **Consulta por Psicología**

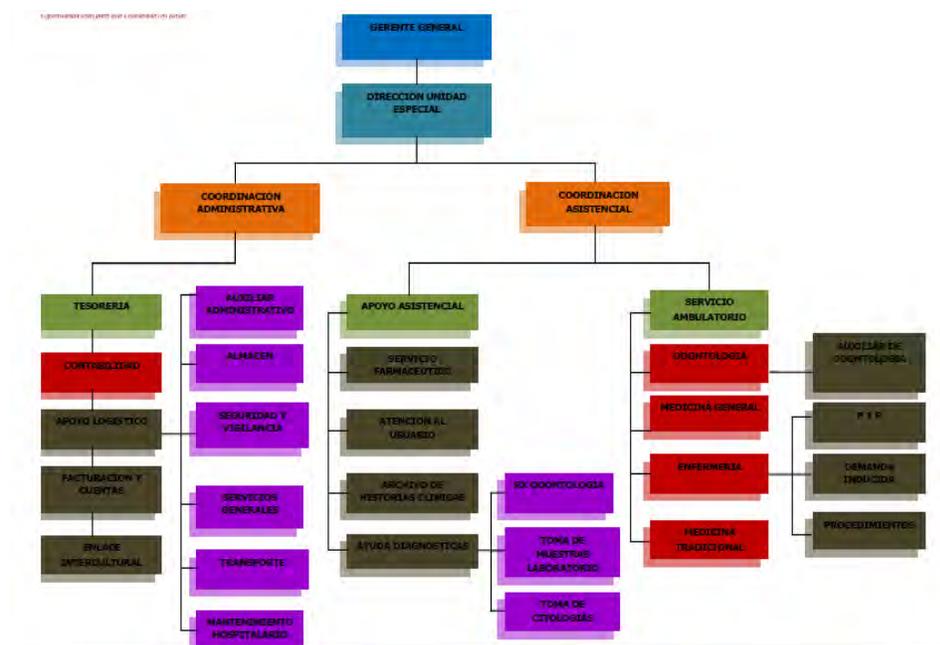
Servicio Habilitado en la vigencia, como una necesidad imperiosa de integralidad en la atención a nuestros afiliados, integra la atención mental en todos los grupos conformados como hipertensos, diabéticos, adulto joven etc., además de brindar sesiones de psicología individual y grupal para usuarios que lo ameritan.

- **Consulta Médica de Especialidades**

A partir del mes de Noviembre de 2011, la I.P.S Indígena Mallamás habilitó el servicio de consulta externa en ginecología, pediatría, medicina interna y traumatología.

6.2.12 Estructura Orgánica De La Institución. Orgánicamente la Unidad Especial de Prestación de Servicios de salud “I.P.S Indígena Mallamás” se encuentra ubicada dentro de la estructura organizacional de la E.P.S, como una Dirección adicional, gozan de la misma razón social y comparten el mismo número de identificación tributaria NIT, por lo tanto el Representante Legal de la E.P.S, obra como Representante de la I.P.S, sin embargo en cumplimiento a los preceptos de la Ley 100 de 1991, tiene autonomía administrativa y financiera, es decir presupuestal y contablemente es manejada de manera independiente a la E.P.S.

Figura 4. Organigrama I.P.S Indígena Mallamás



FUENTE: Esta investigación

- **Plataforma Estratégica**

Fieles a la filosofía de la E.P.S Indígena Mallamas, acogemos en pleno, la plataforma estratégica de la Institución, la cual aplicamos en el día a día de nuestro actuar, sin embargo al encontrar que muchos parámetros son enfocados específicamente al Aseguramiento en Salud.

- **Misión**

“Prestación de servicios de salud de primer de primer nivel de complejidad, con diferencia reconocida sobre la búsqueda constante de la calidad, teniendo como

referencia el cumplimiento estricto de acciones dentro de la ética, respetando la cultura y diferencia de nuestros clientes tanto internos como externos, generando en ellos y las Comunidades donde se desenvuelven bienestar social.”

- **Visión**

Seremos una I.P.S líder en el medio y de mejor recordación según la percepción de quienes han recibido sus servicios; nuestra I.P.S estará Certificada bajo norma ISO 9001:2008, logrando generar en la E.P.S INDÍGENA MALLAMÁS, EPS del régimen contributivo, subsidiado y Usuarios particulares, la confianza para elegirnos como su prestador de preferencia.

- **Valores Corporativos**

- ✓ **Solidaridad:** Es la práctica de ayuda entre las personas y las comunidades, identificando e interesándose en las necesidades del otro.
- ✓ **Responsabilidad:** Hacer lo que se debe hacer en el tiempo establecido.
- ✓ **Sentido de Pertenencia:** Interés y cuidado que ponemos en cada una de nuestras tareas dándole valor agregado a nuestro quehacer.
- ✓ **Respeto:** Valorar las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos del otro.
- ✓ **Transparencia:** Que todos nuestros actos sean acordes a la ética financiera, profesional y social, siempre buscando beneficio colectivo e institucional.

- **Políticas**

- ✓ Desarrollo integral y continuo del Talento Humano, con el propósito de mejorar la productividad empresarial con calidad y calidez.
- ✓ Lograr estabilidad financiera en el desarrollo de las actividades en cada unidad de servicio.
- ✓ Satisfacer necesidades y expectativas del trabajador, su familia y comunidad.
- ✓ Adoptar sistemas de calidad para lograr la competitividad y productividad.
- ✓ Implementar tecnología avanzada y de infraestructura apropiada en la prestación de los servicios.
- ✓ Ampliarnos en el mercado con cada uno de nuestras unidades de servicio.

6.3 MARCO LEGAL

Se tocarán las leyes que nos orientan acerca de la realidad del pueblo indígena en Colombia, y en particular del pueblo de los Pastos.

6.3.1 Leyes que aplican a la investigación:

LEY 89 DE 1890

Facultó a los cabildos Indígenas para administrar lo relativo al Gobierno Económico de sus parcialidades (Congreso).

Ley 21 de 1991 (Ratifica el Convenio 169 de la OIT)

El 27 de diciembre de 1991 por el cual se reglamenta las instituciones prestadoras de salud indígenas.

DECRETA:

Artículo 1°. Instituciones prestadoras de servicios de salud indígenas, IPS Indígenas. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley 691 de 2001 y para los efectos señalados en el literal f) del artículo 14 y los artículos 16 y 20 de la Ley 1122 de 2007, sobre la contratación de servicios de salud, las entidades territoriales y las entidades promotoras de salud del régimen subsidiado les darán a las instituciones prestadoras de servicios de salud indígenas (IPS-I) tratamiento de empresas sociales del Estado.

Artículo 2°. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Las instituciones prestadoras de servicios de salud indígenas, IPS, Indígenas cumplirán con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Ministerio de la Protección Social lo ajustará a los usos, costumbres, y al modelo de atención especial indígena, en los servicios que lo requieran, para lo cual adelantará el proceso de concertación con las autoridades indígenas.

Artículo 3°. Vigencia. El presente decreto rige a partir de su publicación (Constitucion).

- ✓ Establece en los regímenes de seguridad social deben extenderse a los pueblos interesados y aplicarlos sin discriminación.
- ✓ Se deben poner a disposición de los pueblos servicios de salud adecuados o proporcionarles los medios para organizar y prestar tales servicios bajo su responsabilidad y control.
- ✓ Los servicios de salud deben planearse y administrarse en cooperación con los pueblos interesados y tener en cuenta sus condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales y métodos de prevención, prácticas curativas y medicamentos tradicionales.

- ✓ El sistema de asistencia sanitaria deberá dar la preferencia a la formación y al empleo de personal sanitario de la comunidad local y centrarse en los cuidados primarios de salud, manteniendo al mismo tiempo estrechos vínculos con los demás niveles de asistencia sanitaria.

Cont. Ley 100 de 1993

- ✓ Serán subsidiadas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana. Tendrán particular importancia dentro de este grupo las comunidades indígenas.
- ✓ La Superintendencia Nacional de Salud podrá autorizar como Entidades Promotoras de Salud, las de las comunidades indígenas.
- ✓ El 50 % de los recursos del subsidio para ampliación de cobertura se distribuirá cada año entre los beneficiarios del sector rural y las comunidades indígenas, hasta lograr su cobertura total.

Ley 691 de 2001

- ✓ Las tradicionales y legítimas autoridades de cada pueblo indígena, elaborarán un censo y lo mantendrán actualizado, para efectos del otorgamiento de los subsidios. Estos censos deberán ser registrados y verificados por el ente territorial municipal donde tengan asentamiento los pueblos indígenas.
- ✓ Reglamenta y garantiza el derecho de acceso y la participación de los pueblos indígenas en los servicios de salud, en condiciones dignas y apropiadas, observando el debido respeto y protección a la diversidad étnica y cultural de la nación.
- ✓ Los pueblos indígenas serán beneficiarios de los planes y programas previstos en la Ley 100 de 1993, así: 1. Plan Obligatorio de Salud; 2. Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (según Acuerdo 72 de 1997); 3. Plan de Atención Básica; 4. Atención Inicial de Urgencias; 5. Atención en Accidentes de Tránsito y Eventos Catastróficos. (Constitución P.)

Ley 715 de 2001

- ✓ Determina las competencias en salud por parte de la Nación y las entidades territoriales: departamentos y municipios, y las competencias en Salud Pública, así como la distribución de los recursos.
- ✓ Plantea que las entidades territoriales (distritos y municipios) tendrán a su cargo la ejecución de las acciones de salud pública de promoción y prevención que hacían parte del POS-S y dirigidas a la población de su jurisdicción.

- ✓ Establece que los recursos de participación asignados a los resguardos indígenas deberán destinarse a satisfacer las necesidades básicas de salud incluyendo la afiliación al régimen subsidiado.

Los recursos de participación asignados a los resguardos indígenas deberán destinarse prioritariamente a satisfacer las necesidades básicas de salud, incluyendo la afiliación al régimen subsidiado, etc (Constitución P.).

Los principios generales de la ley, expresados en el Capítulo 1, Artículo 2, establecen «el servicio público esencial de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.» Además, en el Artículo 153 establece los fundamentos del servicio público de salud, y define que los patrones rectores del Sistema General de Seguridad Social en Salud son equidad, obligatoriedad, protección integral, libre elección, autonomía de instituciones, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.

6.3.2 Leyes y normas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Con la evolución y posicionamiento de la responsabilidad social y en general de la sostenibilidad dentro de la gestión de las empresas, se han desarrollado diversos marcos, estándares y normas. A continuación se detallan las normas y estándares en materia de responsabilidad social empresarial más relevantes:

AA 1000 en involucramiento de grupos de interés:

Las series AA1000 son desarrolladas por AccountAbility, organización sin ánimo de lucro que trabaja en la promoción de la innovación en la forma como las organizaciones asumen su responsabilidad frente al desarrollo sostenible. Las series AA 1000 consisten en una serie de principios que ayudan a las organizaciones a asumir la responsabilidad de sus acciones. La aplicación de los principios AA1000 permiten orientar la gestión de temas que afectan el gobierno corporativo, el modelo de negocio y la estrategia organizacional proveyendo orientaciones operacionales para el aseguramiento de la sostenibilidad y el involucramiento de los grupos de interés.

ISO 26000 en gestión de RS:

Éste estándar internacional fue desarrollado bajo un enfoque multi-stakeholder involucrando a más de 90 países y 40 organizaciones de base, cubriendo diferentes aspectos de la responsabilidad social. Estos grupos representan seis diferentes sectores: consumidores, gobierno, industria, laboral, no gubernamental y servicios. Así mismo, en su desarrollo se ha verificado el equilibrio entre la representación de los países en desarrollo y de los países desarrollados.

ISO 14001 en gestión de medio ambiente:

Este estándar orienta varios aspectos de la gestión ambiental. Los estándares ISO 14001:2004 y el ISO 14004:2004 trabajan con los sistemas de gestión ambiental: requerimientos y orientaciones para su establecimiento. Este estándar no especifica niveles de desempeño ambiental. Se trata de un marco para una política ambiental, planes y acciones con enfoque holístico y estratégico.

Norma SGE21:2008 en gestión ética y RS:

De acuerdo a Forética, entidad propietaria de la Norma SGE 21, la Norma es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en gestión ética y RS. Sistematiza las relaciones con 9 grupos de gestión, para los que establece unos criterios que son desarrollados por un Código de Conducta y supervisados por un Comité de Ética.

SA8000 en condiciones laborales:

Social Accountability International -SAI- es una organización sin ánimo de lucro, de carácter global multi-stakeholder cuya misión es promover los derechos humanos de los trabajadores alrededor del mundo. La certificación SA 8000, mundialmente reconocida, es un estándar social que se refiere al desarrollo y auditoría de un sistema de gestión que promueve prácticas laborales socialmente aceptables que aportan beneficios a toda la cadena de suministro. El estándar fue creado sobre la base los principios de las convenciones de la OIT, las convenciones de Naciones Unidas y el estilo ISO de los sistemas de gestión.

6.4 MARCO CONCEPTUAL

AUTORIDADES TRADICIONALES: Según la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 246 establece que las Autoridades Indígenas podrán ejercer funciones jurisdiccionales, dentro de su ámbito territorial, de conformidad con sus propias normas y procedimientos siempre que no sean contrarios a la Constitución y a las Leyes de la República.

CALIDAD: atributo o características que distinguen una cosa de otra, mediante un patrón de comparación, grado o clase. Una graduación estándar o relación de excelencia o finura.

CAPITAL HUMANO: Habilidades, destrezas y conocimientos que posee un individuo, que le permite obtener sus ingresos. El ingreso que se deriva de los servicios que presta el personal puede considerarse como un reconocimiento a su capacidad.

CIUDADANÍA EMPRESARIAL: El concepto de ciudadanía empresarial tiene como uno de sus pilares fundamentales el desarrollo de proyectos y acciones sociales sin fines lucrativos y de carácter público procurando la integración entre el mercado y la ciudadanía, entre el desarrollo económico y la justicia social (Querubin, 1996). Trata de acercar la brecha existente entre empresa y estado a través de trabajos y proyectos encaminados hacia la sociedad.

COMPETENCIA: Se refiere a la rivalidad de las empresas que compiten entre sí dentro de la misma actividad.

CONTRIBUCIÓN: Participación en una labor en la que colaboran varias personas.

COMPETITIVIDAD: La capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio-económico.

FACTORES COMPETITIVOS: Los clasificamos de la siguiente manera: Internos: Son todos aquellos que caen dentro de su poder de decisión y a través de los cuales busca distinguirse de sus competidores. Incluyen el monto de los recursos acumulados por la empresa, las ventajas competitivas que posee, y su habilidad para implementarlas.

DESEMPEÑO SOCIAL: Proceso a través del cual la empresa define y formaliza sus metas sociales, diseña los sistemas para poner estas intenciones en práctica, mide los resultados reales y utiliza estos resultados para refinar los sistemas y mejorar sus prácticas.

EPS: Entidades Promotoras de Salud

FILANTROPÍA EMPRESARIAL: Es una herramienta que permite realzar la imagen y aproximar a la empresa a las entidades de caridad social, fundaciones y organizaciones sin fines lucrativos (Lantos, 2001). La filantropía permite buscar caminos estratégicos para una mejor utilización de los recursos invertidos permitiendo contribuir a que la sociedad civil crezca y pueda convertirse en un instrumento valioso de cambio social.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO: Investigación básica que se realiza sin un objetivo comercial específico, investigación con el objeto de perfeccionar un invento, el trabajo de hacer que la investigación proporcione productos o procesos, incluyeron el mejoramiento de productos ya existentes.

IPS: Institución prestadora de Servicios de Salud

IPS INDÍGENAS: Estas son creadas por las Autoridades Indígenas con el fin de prestar los servicios de salud a sus comuneros indígenas.

PATROCINIO: Una “contribución económica en la ejecución de un proyecto que marca la estrategia de comunicación de la empresa transmitiendo valores sociales” (Ross, 2003). La creación de interés causas sociales principalmente por organizaciones lucrativas a fin de combatir los problemas más comunes que existen dentro de la sociedad y promover estrategias en cuestión de desarrollo y progreso de la misma.

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO: Conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre este y su empleador.

RÉGIMEN SUBSIDIADO: Es el mecanismo mediante el cual la población más vulnerable, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE): “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 del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico” (ICONTEC).

SERVICIOS: consumir o producir bienes que son principalmente intangibles y a menudo consumidos al mismo tiempo que son producidos.

USUARIOS: Personas que utilizan o requieren habitualmente un bien o servicio.

VOLUNTARIADO: El voluntariado de una entidad permite a través de la implicación de los trabajadores transformar la cotidiana prestación de servicios en acciones no remuneradas en beneficio de la sociedad (Kotler & Lee, 2005). Se transmite a través de la promoción humana que se genera a partir del compromiso personal y a partir de gestión interna de las organizaciones a fin de tocar los aspectos más vulnerables de la sociedad y mediante prácticas sociales mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

7.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se concentrará en un análisis exploratorio ya que se permite la familiarización con el fenómeno que se investiga. Es el punto de partida para la formulación de otras investigaciones con mayor nivel de profundidad.

Según el nivel de conocimiento apropiamos, también la necesidad de un estudio descriptivo permitiendo identificar características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables. Orienta a la comprobación de hipótesis causales (Mendez Alvarez).

La investigación teniendo en cuenta que implica la exploración- descripción y explicación del entorno de la IPS en relación de la competitividad y la Incidencia Social se puede afirmar que su alcance corresponde a estas tres líneas, por lo que éste trabajo involucra la investigación y exploración de lo que existe actualmente y su identificación plena para posteriormente hacer un análisis y descripción de aquellos factores que se manejan y como es el comportamiento de las mismas personas que en estas entidades trabajan, para finalmente hacer una explicación y comprobación de nuestra conjetura y con ello poder proponer estrategias en el manejo de los factores de competitividad de esta IPS que está dentro de la presente investigación.

7.2 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

Se tomará el método deductivo puesto que se caracteriza como el proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general (Mendez Alvarez).

La razón por la cual se considera que éste trabajo de investigación por un lado es cuantitativo-deductivo, es porque se plantea el problema de investigación definiendo el siguiente objetivo: Determinar la incidencia (impacto) social de los factores de competitividad de la IPS Indígena Mallamas en el Municipio de Ipiales. En base a que se plantea la necesidad de investigar cómo se encuentra la IPS indígena en Ipiales en cuanto a su competitividad en función de la responsabilidad social empresarial para posteriormente poder hacer una deducción con base a los resultados encontrados y poder determinar su incidencia.

7.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque considerado apropiado para la investigación es el empírico-analítico basándose en que es un modelo de investigación científica, que se basa en la lógica de experiencias y que junto al método fenomenológico es el más usado en el campo de las ciencias sociales. La observación dentro del método empírico analítico es contemplativa, y es la base del conocimiento de toda ciencia (Mendez Alvarez).

El Por qué ésta investigación en su enfoque es empírico analítica es porque su aporte al proceso de investigación es resultado fundamentalmente de la experiencia. Estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio que en nuestro caso es la IPS indígena de Ipiales, accesibles a la detección censo porcentual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Igualmente porque con los datos que se recoge en los instrumentos de recolección de información (encuestas-entrevistas) en aquellas personas usuarios, empleados y gerentes como integrantes de la IPS darán sus puntos de vista según lo que a diario están observando y de ello se partirá y se realizará un análisis para determinar la incidencia de la competitividad en el desempeño social en la IPS indígena de Ipiales.

7.4 TIPO DE ESTUDIO

Se trabajará con el tipo de estudio no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no se hace alterar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en esta investigación es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

El tipo de estudio no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variables independiente y dependiente (Tomado de la página web: <http://www.slideshare.net/conejo920/diseo-de-investigación-no-experimental>).

Ésta investigación es de carácter No experimental ya que en la investigación se tiene unas variables que de alguna manera se relacionaran pero no de manera tan directa, de igual manera como investigadores se haría una observación de hechos que se han presentado y posterior a estas observaciones se diseñó objetivos que hacen que ésta investigación se vaya haciendo una realidad y con ello, lógicamente dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la investigación.

7.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para hacer nuestra investigación es necesario hacer recolección de la información mediante dos clases de fuentes:

Fuentes primarias:

Cuando se trata de tomar la información directamente del lugar donde ocurre el acontecimiento; para ello se recurre a las técnicas de observación directa, que puede ser simple o experimental, y a la observación por encuestas, que puede ser el cuestionario, la entrevista, la escala de actitudes y otros.

Fuentes secundarias:

Es necesario tomar la información captada por otras personas y/o entidades sobre el acontecimiento o tema a estudiar; para ello se recurre a la consulta bibliográfica, diálogos con personal especializado en la rama, bancos de datos, entre otros (Correa Assmus).

Es necesario la aplicación de estas dos fuentes ya que es preciso la recolección de la información para el posterior análisis de las entidad de salud IPS, esto se llevará a cabo a través de encuestas sacadas a una muestra de usuarios y empleados en la IPS, ya que es necesario la apreciación que estos tengan del servicio para la posterior identificación, análisis y proposición de la incidencia de la competitividad y la responsabilidad social empresarial que existe en la IPS, al igual que se hace necesario la aplicación y análisis de entrevistas a un número determinado de las personas internas en la IPS para que también podamos tener diferentes percepciones que como empleados de estas entidades encontremos para una mejor realización de la investigación.

7.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo la recolección de la información se utilizará herramientas estadísticas que permita determinar los factores de competitividad del presente estudio, esto se llevará de manera digital para lo cual se crea un archivo con toda la información terciaria y secundaria recolectada a través de diversas entidades y fuentes; con el fin de que esta se encuentre disponible para posterior consulta; para el caso de la información primaria, las encuestas se tabulan en el paquete de software Statgraphics.

7.7 POBLACIÓN

Para el desarrollo de ésta investigación se ha tenido en cuenta los usuarios de la IPS objeto de estudio, para lo cual es una población infinita teniendo una población indígena y no indígena además se ha planteado una encuesta y entrevista al directores o representante legal de las IPS Indígena, como también a los usuarios que reciben los servicios de Salud, con una serie de preguntas que permitirán lograr los objetivos planteados.

Tabla 4. Número total de usuarios y empleados de la IPS Mallamas indígena.

Número de usuarios de la IPS indígena de Ipiales		Número de empleados de la IPS indígena de Ipiales
IPS-I Mallamas	# de usuarios	# de empleados
Indigenas	2.754	8
No indigenas	10.120	34
TOTAL	12.874	42

FUENTE: Investigación

7.8 MUESTRA

Para determinar la muestra que permitirá hacer la aplicación de las encuestas, se tomará los 12.874 usuarios destacando de manera porcentual los indigenas y no indigenas para que se realice de manera equitativa la aplicación de encuestas, además se encuestara a los 42 empleados en su totalidad que conforman la IPS-I para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes datos estadísticos:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 (P \cdot Q)}{e^2 (N-1) + Z^2 (P \cdot Q)}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= población universal

Z= valor de la tabla normal estándar correspondiente al área bajo la curva para un 95% de confiabilidad.

p= probabilidad que un suceso ocurra un 50%

q= probabilidad que un suceso no ocurra un 50%

e = error permisible un 5%

Remplazando se sigue:

n=?

N= 12.874 usuarios

Z= 0,95 confianza

P= 0,50

Q= 0,50

e= 0,05

De igual manera, siguiendo la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{12.875 \cdot 0.95^2 (0,50 \cdot 0,50)}{0,05^2 (12.875 - 1) + 0,95^2 (0,50 \cdot 0,50)}$$

n = **375** Encuestas a usuarios

Población	N° de usuarios	%	Total encuestas
Indígenas	2.754	21%	79
No indígenas	10.120	79%	296
Total	12.874	100%	375

7.9 HIPÓTESIS DE TRABAJO

La IPS indígena prestadora de salud en el municipio de Ipiales Mallamas planteada en la investigación, se caracteriza por ser competitiva gracias a su buena labor prestada a sus usuarios.

Hipótesis Nula:

La competitividad de la IPS indígena prestadora de salud en el municipio de Ipiales Mallamas planteada en la investigación no se debe a las características de los factores de competitividad.

8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

8.1 PRESUPUESTO

INGRESOS	
Aportes propios de dinero	\$ 410.000
Aportes propios de dinero	\$ 410.000
TOTAL INGRESOS	\$ 820.000
EGRESOS	
Papelería	\$ 80.000
Internet	\$ 60.000
Transporte	\$ 300.000
Honorarios encuestadores	\$ 130.000
Procesamiento de la información	\$ 150.000
Digitación del informe final	\$ 50.000
Encuadernación del informe final	\$ 50.000
TOTAL EGRESOS	\$ 820.000

8.2 CRONOGRAMA

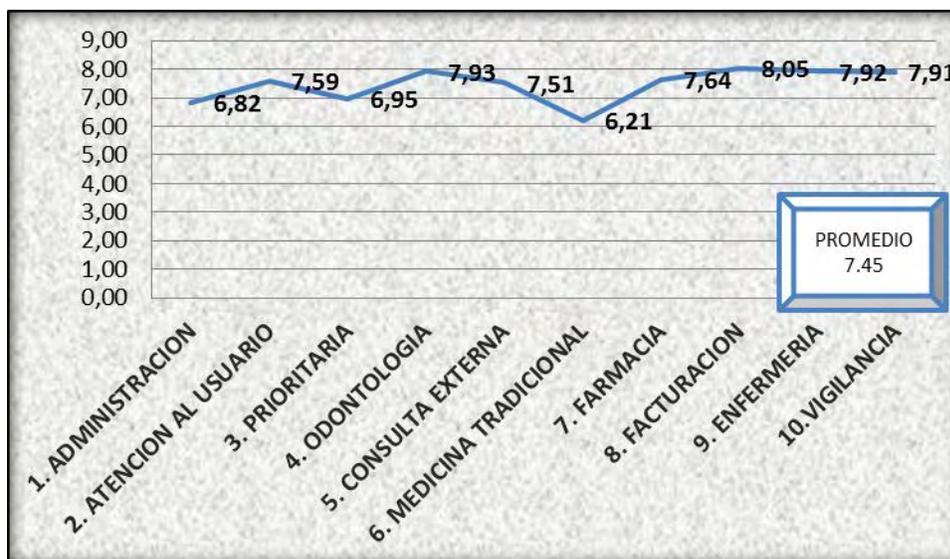
Actividades	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Lluvia de ideas		■	■	■																								
Presentación de la idea de trabajo					■	■																						
Entrega primera parte anteproyecto									■	■																		
Elaboración del anteproyecto									■	■																		
Entrega final anteproyecto											■	■																
Legalización del trabajo													■	■														
Elaboración del proyecto															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Sustentación del proyecto																												

9. LA COMPETITIVIDAD DE LA IPS-I MALLAMAS Y SU MEDICIÓN

9.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

9.1.1 Grado de satisfacción del servicio que percibe el usuario. Siendo el usuario la principal fuente que permite medir y conocer la calidad de la atención prestada en cada uno de los servicios que se ofrecen por parte de la IPS-I, en busca hacer de esta más competitiva con respecto a la atención al usuario y así ver qué servicio se destaca más que otro para lo cual se tomó como variable el grado de satisfacción que percibe el usuario con respecto a la atención prestada por cada servicio. Por parte de la IPS-I se ha hecho encuestas de satisfacción al usuario con la finalidad de que se sientan cómodas y bien atendidas con el servicio prestado.

Gráfica 1. Calificación de los servicios prestados

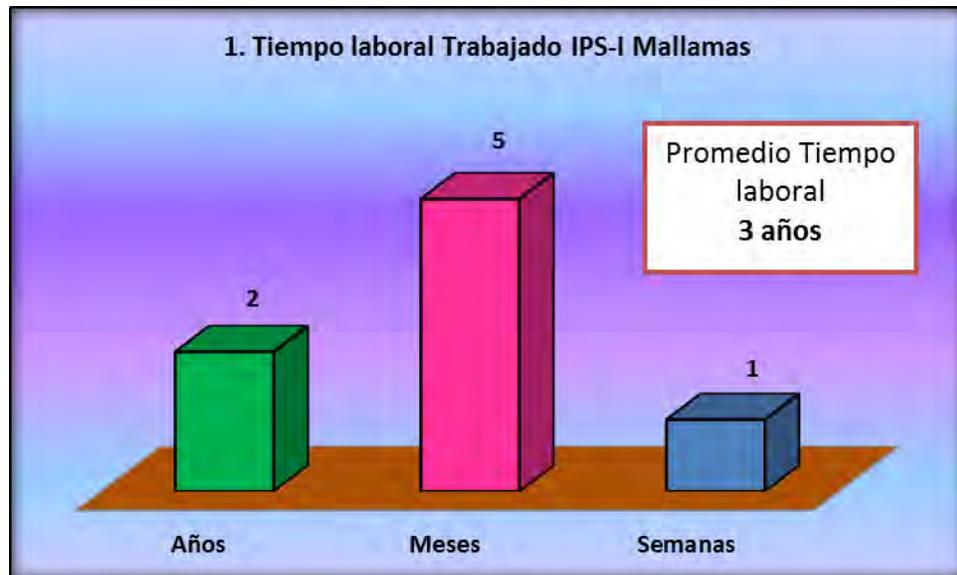


FUENTE: Esta investigación.

Se puede determinar teniendo en cuenta el GRAFICA# 1 que en promedio la atención prestada por todos los servicios que conforman la prestación de servicio de la IPS-I es de 7.45, calificando los usuarios en una escala de uno a diez para lo cual se determina que esta calificación apunta a las empresa de salud a caracterizándose como una empresa competitiva en el grado de satisfacción percibido por los usuarios para lo cual se permite que la IPS.-I garantice una atención integral en el servicio prestado.

9.1.2 Calidad en la experiencia del servicio. La Empresa de salud cuenta con un capital humano estable en cuanto a tiempo laborado la cual es un importante aporte al momento de ofrecer el servicio, así mismo la experiencia y permanencia por parte del personal garantiza una mayor satisfacción de los usuarios.

Grafica 2. Promedio de Estabilidad laboral

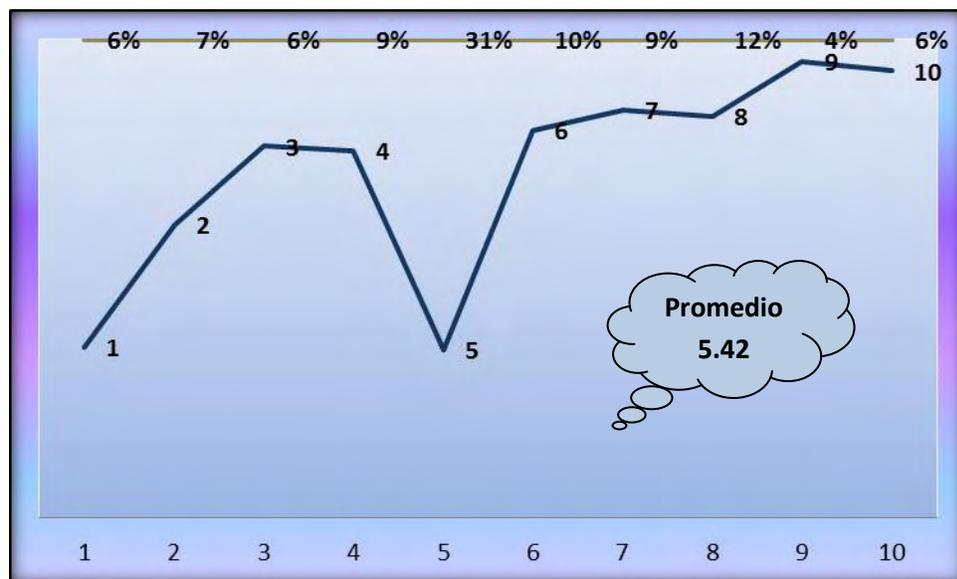


FUENTE: Esta investigación.

Se infiere de acuerdo al GRAFICA # 2 para lo cual el promedio de tiempo trabajado es de 3 años por lo que se interpreta como un buen promedio de estabilidad laboral dentro de la IPS ya que la estructura general del personal se ha conservado tomándolo como una fortaleza con respecto a las demás IPS ya que no inciden sobre esta factores políticos o de las comunidades indígenas de cabildos en el cambio de personal haciendo que los procesos se estanques y/o pierdan llevando a la disminución de la gestión y planes a mediano y largo plazo. La ventaja que tiene la IPS-I Mallamas con respecto a la calidad y estabilidad en el servicio se genera en la conservación y solidez del talento humano haciendo que se conserve a lo largo de los años generando sostenibilidad y continuidad. Existe un cambio muy pequeño de fluctuaciones de entradas, salidas renuncias pero principalmente obedece a decisiones tomadas por comunidad indígena ya que la IPS tiene que adaptarse a los usos y costumbres de las comunidades indígenas y sus respectivas autoridades.

9.1.3 Atención de quejas y reclamos. El resultado del nivel de satisfacción encontrado en los usuarios se mide a partir de las observaciones que se encuentran en el buzón de sugerencia de la IPS-I para lo cual es un buen indicador de servicio prestado. En la parte informativa la IPS-I es minuciosa con el manejo de este medio ya que facilita una constante comunicación donde los usuarios puedan comunicar sus inquietudes, sugerencias, reclamos u observaciones, es por eso, que se hace un análisis bimensual y se procura cada quince días tener solucionadas todas la quejas que se depositen en el buzón.

Grafica 3. Respuesta a inconformidad



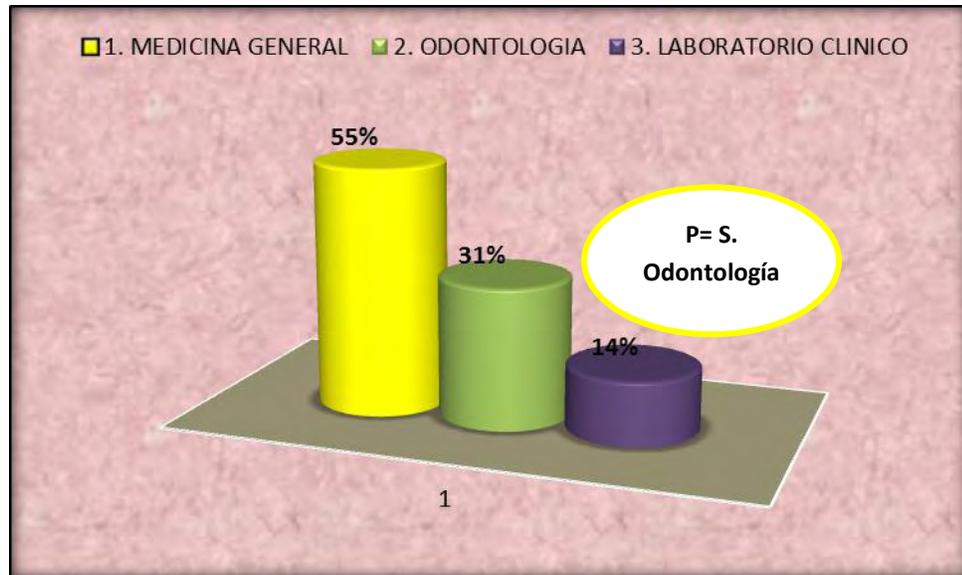
FUENTE: de la Investigación

Para la IPS-I el buzón de sugerencias es un medio que permite medir el nivel de satisfacción para lo cual para el año 2012 se genera un 95% de aceptación respondiendo al 100% las encuestas antes de 15 días, sin embargo en la Grafica # 3 se evidencia que cuando los afiliados tienen una inconformidad o una queja son atendidos en un promedio del uno al diez en 5,42 lo que quiere decir que la IPS tiende atender una queja a la mayor prontitud posible, pero aun así los afiliados sostienen que su inconformidad queja o reclamo no es solucionado de manera inmediata.

9.1.4 Servicios de salud de mayor atención. La empresa de salud cuenta con los tres servicios de salud más importantes dentro de este sector por lo cual se hizo un estudio de incidencia a fin de determinar la frecuencia del uso de cada uno de estos servicios para la que se tuvo en cuenta los servicios de Medicina

general, Odontología y laboratorio clínico tomando como referencia que el servicio de medicina general cuenta con siete consultorios, el servicio de odontología cuenta con cuatro unidades odontológicas y una extramural y una área de laboratorio clínico.

Grafica 4. Servicios ofrecidos por la IPS-I

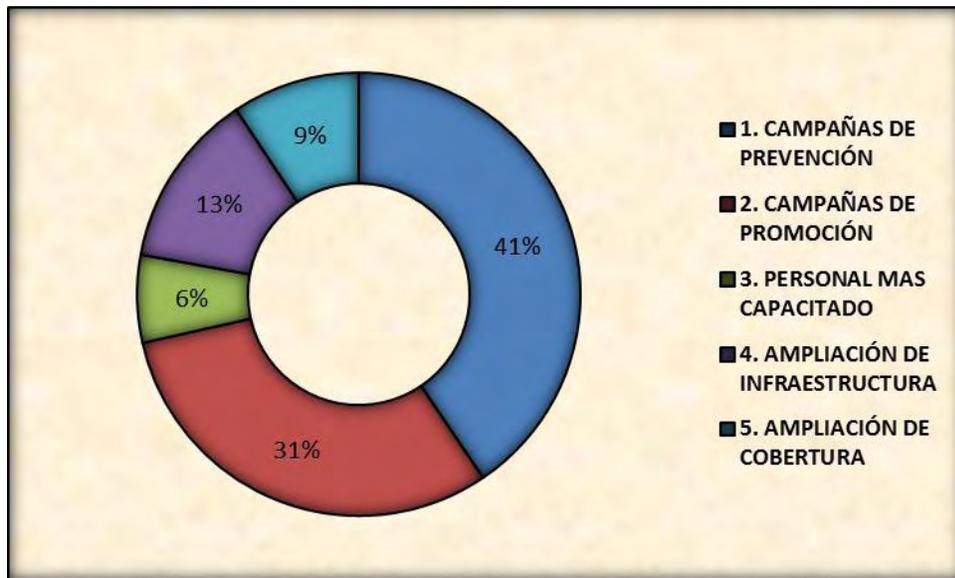


FUENTE: Esta investigación.

Los resultados de la Grafica # 4 indican que un 55% el servicio más utilizado por parte de los afiliados de la IPS-I es Medicina general, sin embargo, el promedio se acentúa en el servicio de odontología, puntualizando que el servicio de laboratorio clínico solo cuenta con una área y solo la utilizan cuando son remitidos a este para la realización de exámenes respectivos.

9.1.5 Servicios de salud encaminados a proveer campañas de promoción y prevención .A través de la gran influencia en la demanda y apoyo acceder a estos servicios la IPS cuenta con dos consultorios de promoción y prevención para lo cual es importante resaltar la importancia que le dan a este servicio en preocupación de la salud de nuestros usuarios a fin de reducir problemas de salud.

Grafica 5. Actividades encaminadas al mejoramiento continuo



FUENTE: Esta investigación

Los resultados permiten visualizar la importancia de las campañas de prevención y promoción para los afiliados, estando en un 41% y 31% respectivamente abarcando un 70% con respecto a las otras actividades que se realicen por parte de la IPS-I encaminadas a un mejoramiento continuo siendo estas las que presenten mayor incidencia. Parte de las funciones que se realizan dentro de este programa está el acompañamiento y visita a los hogares a fin de promover las actividades encaminadas al desarrollo de los programas de Promoción y Prevención.

Dentro de la IPS se trabajó dentro de los programas y actividades tales como:

- Control de la gestante.
- Demanda Inducida.
- Control prenatal.
- Control de crecimiento y desarrollo.
- Planificación Familiar.
- Salud visual
- Control del Adulto Joven.
- Control del Adulto Mayor.
- Salud Oral.
- Prevención de cáncer de cuello uterino.
- Prevención de cáncer de seno.
- Atención de usuarios con enfermedades crónicas (Hipertensión, diabetes)

9.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

9.2.1. Proceso del Reclutamiento y Selección del personal. En la IPS-I Mallamas se realiza el debido reclutamiento y selección de personal teniendo en cuenta el personal que coloque a disposición y adaptación los diferentes Resguardo Indígenas, por los cuales estén a cargo los vacantes que están disponibles, se hace un análisis de las hojas de vida ya que como se lo hablo anteriormente la empresa es una organización totalmente comprometida con sus trabajadores y evita en mayor parte posible deserción de sus colaboradores y se califica como una fortaleza ante la competencia. Es importante verlo desde este punto de vista que el proceso de reclutamiento, selección y entrenamiento de personal ahorran y disminuyen costos.

La convocatoria no se hace a través de medios de comunicación sino por medio de las autoridades indígenas. Se hace pruebas de conocimiento con base al puesto que va a desempeñar ya que las pruebas de actitud generan un gasto muy alto.

9.2.2. Análisis y descripción de cargos. Al preguntar al Director si existe un documento donde se describe el título, identificación, funciones, habilidades y conocimiento del puesto de trabajo, afirma que se tiene elaborado dicho documento, sin embargo, necesita de una reestructuración de este manual, además la empresa aún no ha llevado a cabo el análisis y descripción de cargos en sus colaboradores, lo cual implica que el personal no tiene conocimientos sobre estas particas y además desconocen sobre la existencia de este documento. Sin embargo saben claramente cuáles son sus funciones y sus tareas asignadas que se deben realizar en sus puestos de trabajo.

9.2.3. Proceso de contratación y estabilidad laboral. La contratación y la estabilidad laboral son temas muy relacionados ya que de estos dependen que tan ligados estén a fin de generar mayor competitividad, como se mencionó anteriormente el promedio de tiempo laborado en la organización es de tres años, por lo cual es un buen generador de estabilidad laboral, sin embargo, cabe destacar en el Grafica # 9 que el 83% de los empleados consideran a la estabilidad laboral como factor de incentivo y/o motivación laboral.

Respecto a la entrevista realizada al Director afirma con respecto al tema que la IPS-I adapta tres tipos de contrato: a término fijo inferior a un año para los cargos operativos, término indefinido para el caso de dos personas que trabajan en la parte administrativa se les hace este tipo de contrato de acuerdo a como este reglamentado en el estatuto interno de la empresa y de acuerdo como lo manejen las autoridades indígenas, y para el caso de los especialistas que se les hace

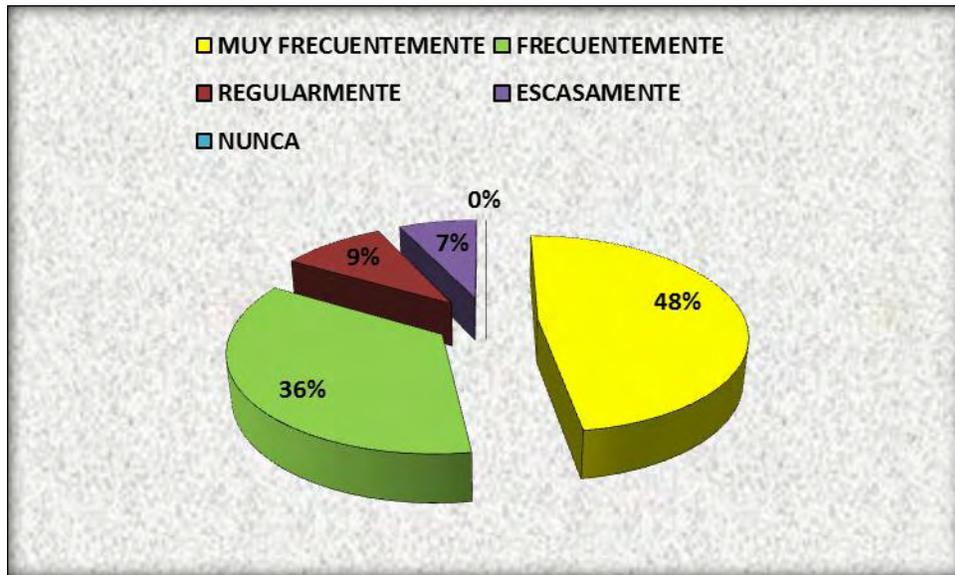
contrato por horas o servicio prestado y como se puede ver la empresa cumple con lo establecido con respecto a la parte contractual generando gran estabilidad laboral puesto que se mantiene el personal hasta que este considere conveniente laborar en la organización o caso contrario viole o incumpla algunas de las causales estipuladas dentro del contrato, es así como se lleva a cabo todos los reglamentos requeridos que se determinan de acuerdo a ley.

9.2.4. Inducción y socialización del puesto de trabajo. Una de las grandes herramientas referentes al talento humano es la inducción y socialización de la persona que va a entrar a laborar y a contribuir al crecimiento y competitividad de la empresa buscando evaluar objetivamente la gestión del talento humano con el fin de poder identificar fortalezas y oportunidades que se le puede dar al nuevo producto intelectual.

Se puede ver en la gráfica de acuerdo al promedio manejado que el 86% de los trabajadores se les hizo la respectiva inducción y socialización en el puesto de trabajo a diferencia de un 7% el cual no se le realizó este proceso por el que a nivel general la mayoría de personal recibió la respectiva inducción al cargo al momento de vincularse a la empresa, sin embargo, es conveniente que la IPS-I formalice estos proceso para que se el 100% del personal reciba de entrada una Bienvenida y un clara explicación de sus funciones con el cargo y con IPS.

9.2.5. Capacitación y desarrollo del talento humano. Las capacitaciones se consideran parte de un buen rendimiento laboral ya que inyectan conocimiento acorde a la misión y objetivos de la empresa a fin de que sean aplicados en cada uno de los puestos de trabajo para que se genere un desarrollo enfocado al talento humano y satisfacción del usuario.

Grafica 6. Capacitación a los empleados



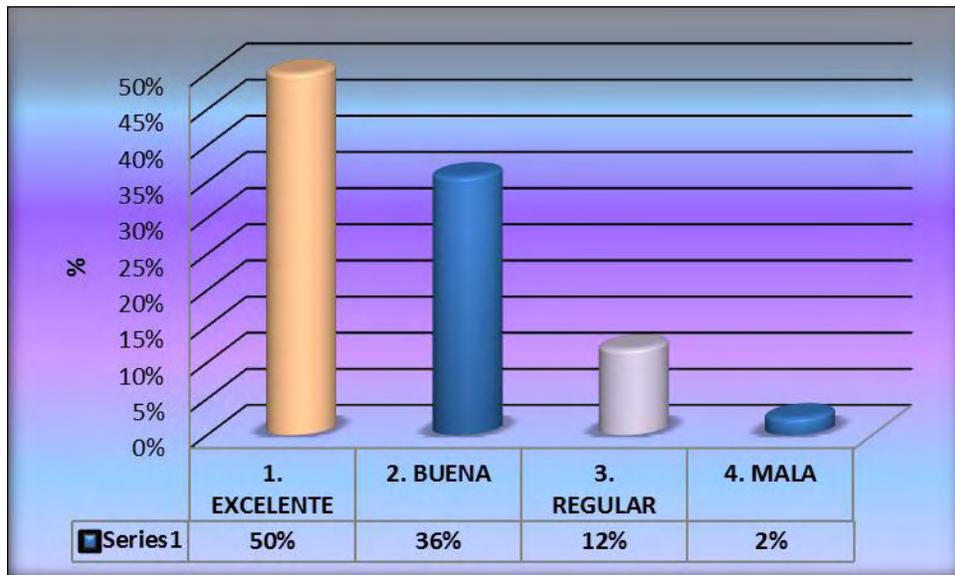
FUENTE: Esta investigación.

Tomando como referencia la Grafica # 6 se puede evidenciar que el 48% afirman respondiendo que se hace capacitaciones muy frecuentemente, y el 36% frecuentemente, para lo cual el 86% de los empleados reciben constante capacitación a fin de contribuir al rendimiento de su trabajo y por parte de la IPS se preocupa por generar este tipo de apoyo que tiene como objetivos incrementar el nivel de conocimiento en el colaborador y a su vez que este lo enfoque y lo aplique al desarrollo de su trabajo dentro de la empresa.

9.2.6. Bienestar laboral enfocado a la generación de la Competitividad.

Teniendo en cuenta la observación directa y detallada que se hizo a la IPS-I, se pudo visualizar que la organización adopta y ejecuta programas dirigidos al cumplimiento del bienestar social tales como celebración de fechas especiales, cumpleaños integración realizada los días viernes donde organizan caminata, observación de películas, gimnasio entre otros para todo el personal suspende las dos últimas horas de atención a los usuarios, trayendo como consecuencia un agradable ambiente laboral y generando espacios laborales que logren fomentar una cultura corporativa.

Grafica 7. Ambiente laboral

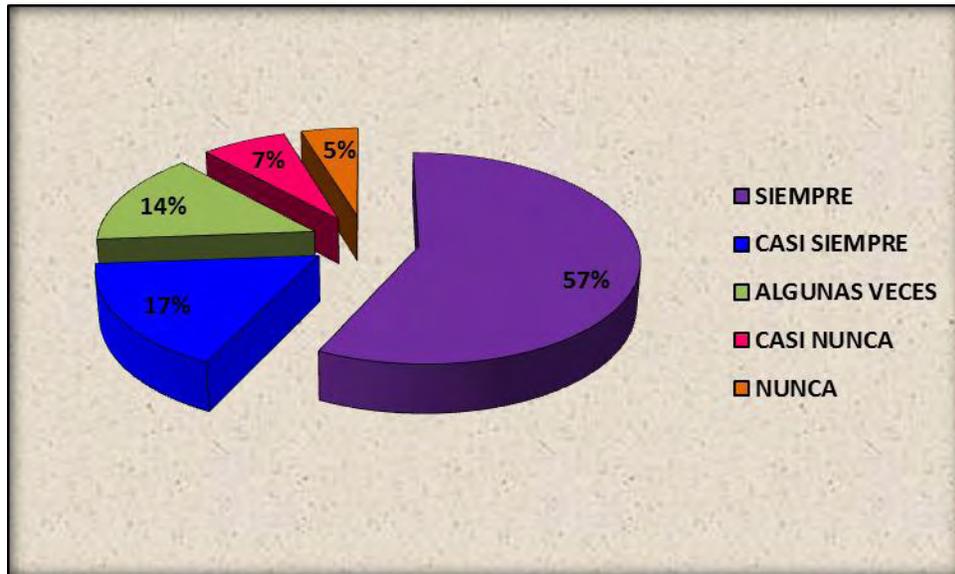


FUENTE: Esta investigación.

Es importante tener en cuenta lo que se visualiza en la Grafica # 7 sobre ambiente laboral donde la mitad de los usuarios califican como excelente las relaciones que existen como compañeros de trabajo, sin embargo una mínima parte resaltada en un 12% la califica el ambiente laboral como regular con expectativas a mejorar, es decir, que existe un alto grado de compañerismo favorable para el cumplimiento de sus labores, alto grado de motivación y compromiso por la IPS enfocado a mantener y mejorar las condiciones físicas del trabajador, mejorar su nivel de vida y por ende generar mayor satisfacción y eficiencia y eficacia en la labor que desempeña.

9.2.7. Sistema de evaluación de desempeño. La realización constante y permanente de una evaluación de desempeño hace suponer un interés claro por parte de empresa en el rendimiento de sus trabajadores destacando el cumplimiento y las metas de cada uno en sus labores estableciendo estrategias y fijando metas por parte de la administración y sean evaluadas de manera constante.

Grafica 8. Evaluación de desempeño

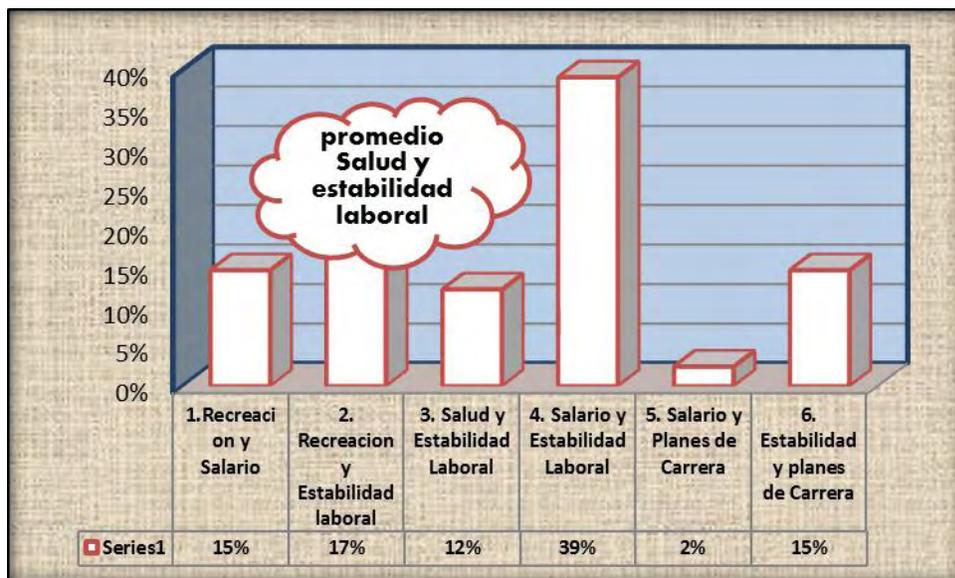


FUENTE: Esta investigación.

De acuerdo a la gráfica # 8 más de la mitad de los empleados afirman que se siempre se hace una evaluación de desempeño, en cambio el 17 y 14% que afirman que regularmente se aplica este tipo de evaluación, por lo que es contradictorio, se puede decir, que se realiza evaluación de desempeño, ocasionalmente de acuerdo a la IPS-I cuenta con una evaluación de desempeño y se la hace semestralmente por lo que es suficiente de acuerdo al número de empleados existentes en la organización y las tareas que estas realizan para mejorar su productividad permitiendo calificar la excelencia y la cualidades de una persona.

9.2.8. Motivación del Talento humano. La motivación es un buen generador de estabilidad laboral en una organización por lo que es necesario saber qué programas son importantes como medios de motivación para lo cual se elaboró una encuesta donde los empleados dan a conocer sus mayores generaciones de motivación considerando importante generador de motivación la recreación, salud, salario, estabilidad laboral y planes de carrera.

Grafica 9. Programas e incentivos generadores de motivación laboral



FUENTE: Esta investigación.

Siendo la motivación parte integral del trabajo y esfuerzo del colaborador en la organización donde ofrece sus conocimientos y trabajos para desarrollar determinadas actividades se puede decir que de acuerdo a la Grafica # 9 en la IPS-I el 76% de los trabajadores califican la estabilidad laboral como la mayor motivación laboral en la organización, sin embargo el 39% califican la estabilidad laboral y el salario como fuente de motivación, un 15% califican los planes de carrera y la recreación como buenos programas de motivación, cabe resaltar que los que los planes de carrera son programas enfocados a capacitaciones a los empleados estableciendo metas en los empleados y medios para alcanzarlos, se pudo ver que este programa es un método muy importante, sin embargo se observa temor por parte de los trabajadores de que no continúen en la empresa es por eso que para ellos la estabilidad laboral es muy importante pasando por alto los programas y planes de carrera que son un beneficio personal y organizacional ofreciéndoles la oportunidad de desarrollar sus competencias necesarias para puestos que cada vez más exigentes y ya no importara tanto la estabilidad laboral sino más bien capacitarse para a futuro para que la organización pueda contar con sus servicios.

9.2.9. Capital de inversión en Talento humano. Para el año 2012 se tenía presupuestado en lo referente a gastos de personal \$972.271.619 sin embargo se liquidó \$1.078.771.619 para lo cual fue un valor mayor a lo proyectado, teniendo en cuenta valores personales asociados a nomina tales como auxilio de transporte, contribuciones y apropiaciones inherentes a la nómina, el aporte a entidades promotoras de salud, aporte a fondos de pensiones y cesantías, riesgos

profesionales, aportes parafiscales, cesantías, prima de servicios, vacaciones, supernumerarios, y dotación. Esta diferencia es de \$106.500.000 para lo cual se dio por causa de que para el año 2012 existió un incremento en el salario mínimo y en algunos aportes que se hace por parte de la empresa.

9.3 GESTIÓN TECNOLÓGICA

9.3.1. Ciencia y tecnología. Mediante la aplicación de las nuevas tecnologías que han convertido el planeta en un mundo globalizado donde la calidad de los servicios hace convertir a la organización en una empresa exitosa generando un impacto tecnológico competitivo, mediante esta investigación lo que se pretende es como el factor tecnológico se encuentra actualmente en la IPS-I teniendo en cuenta las cinco fuerzas competitivas de Porter las condiciones de los factores estratégicos la rivalidad, condiciones de la demanda y de los sectores afines.

En la Grafica # 10 se puede detallar la calificación que se dio por parte de los usuarios a factor ciencia y tecnología a nivel competitivo siendo el 16% este factor muy competitivo a diferencia de un 41% competitivo estos resultados permiten afirmar que la empresa no está muy fuerte en este aspecto motivo que buscan los usuarios al no contar con equipos de última tecnología al momento que se les presta el servicio o mayor eficiencia en el proceso de su consulta.

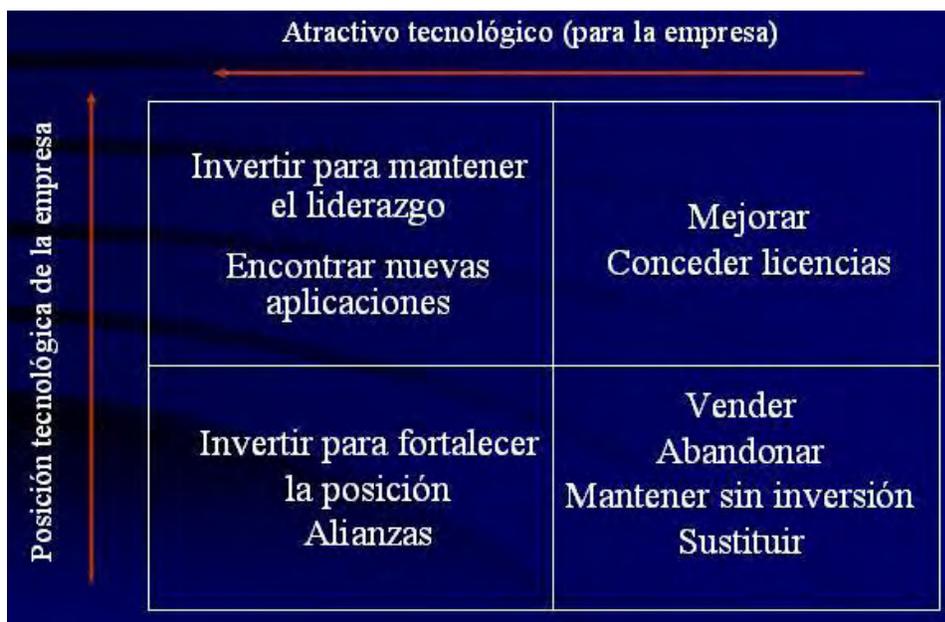
Grafica 10. Ciencia y tecnología



FUENTE: Esta investigación

Mediante esta grafica podemos resaltar que el factor ciencia y tecnología se encuentra un poco débil, sin embargo, la IPS-I trabaja activamente en este factor buscando garantizar un mejor futuro en la salud de sus usuarios con la adquisición de equipos que faciliten un mejor servicio, además que teniendo en cuenta este factor de competitividad con respecto a los otros se encuentra en un promedio competitivo lo que se resalta el trabajo de la empresa en este factor de cómo lo podemos ver en la gráfica # 10. Busca la organización un continuo apoyo de tecnología e innovación de procesos es así como se considera importante la implementación de la matriz de atractivo tecnológico en conjunto con capacidad tecnológica que se muestra en la Figura # 5 en busca encontrar día a día nuevas consolidaciones y capacidades tecnológicas que la IPS lo requiera.

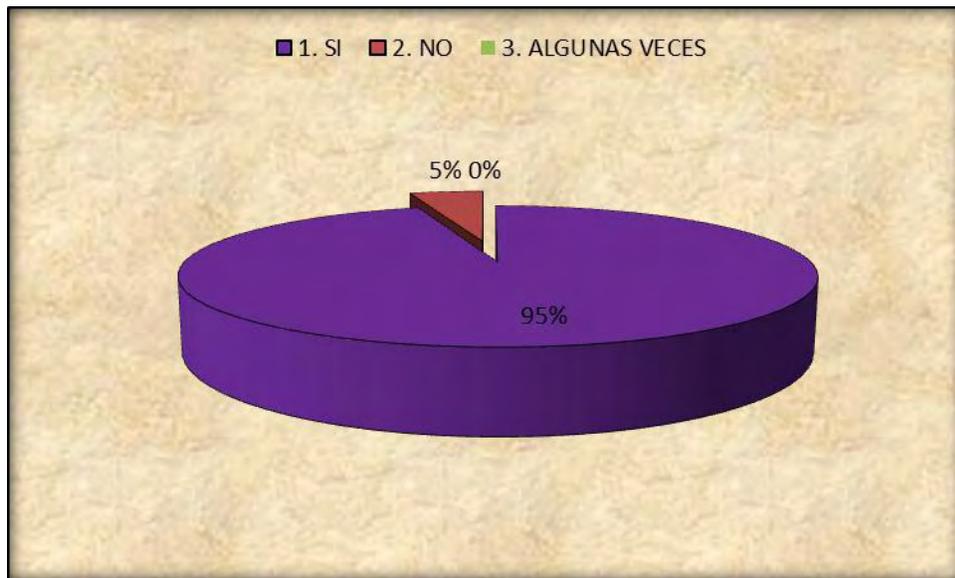
Figura 5. Matriz de atractivo tecnológico vs capacidad tecnología



FUENTE: ONUDI

9.3.2 Equipos tecnológicos apropiados. Se colocó a evaluación de los empleados si cuentan o no con los equipos tecnológicos apropiados para desarrollar sus actividades dentro del cargo asignado permitiéndoles contar con equipos de última tecnología que conlleven a una mayor calidad y oportunidad de diagnósticos fundamentada en la generación de una mayor competitividad y productividad manteniendo una IPS sustentable y sostenible en la región.

Grafica 11. Equipos tecnológicos apropiados

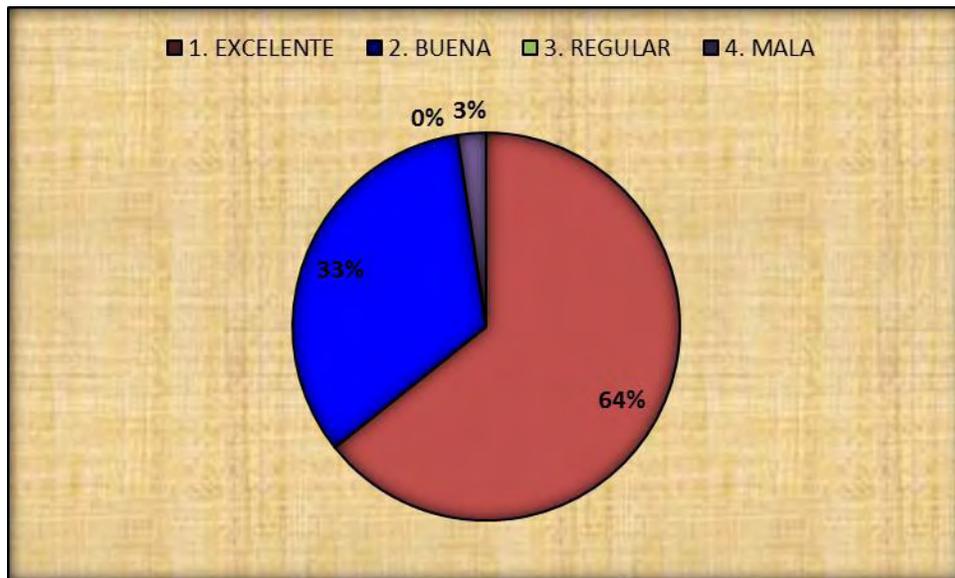


FUENTE: Esta investigación

De esta manera este factor presenta gran fortaleza respecto al anterior por lo que un 95% de los trabajadores afirma que si cuenta con los equipos tecnológicos apropiados a diferencia que un 5% no cuenta con estos equipos, mediante observación directa con los trabajadores se puede decir que en este caso es que hace falta algunos equipos que hace referencia a las funciones de los médicos especialistas, respecto a los consultorios de consulta externa cuneta con todos los equipos e insumos que la ley lo exige al igual que en los consultorios odontológicos y la consulta extramural, además cuenta con toma de rayos x odontológicos y servicio se laboratorio clínico.

9.3.3 Estado actual de los equipos tecnológicos . El estado de los equipos con los que cuenta la IPS-I necesitan ser valorados y evaluados y quien más que los mismos trabajadores que tiene acceso y trabajo directo con estos activos de la organización, mediante una encuesta se logró evidenciar el estado actual de estos equipos encontrando lo representado en la gráfica #12.

Grafica 12. Estado actual de los equipos tecnológicos

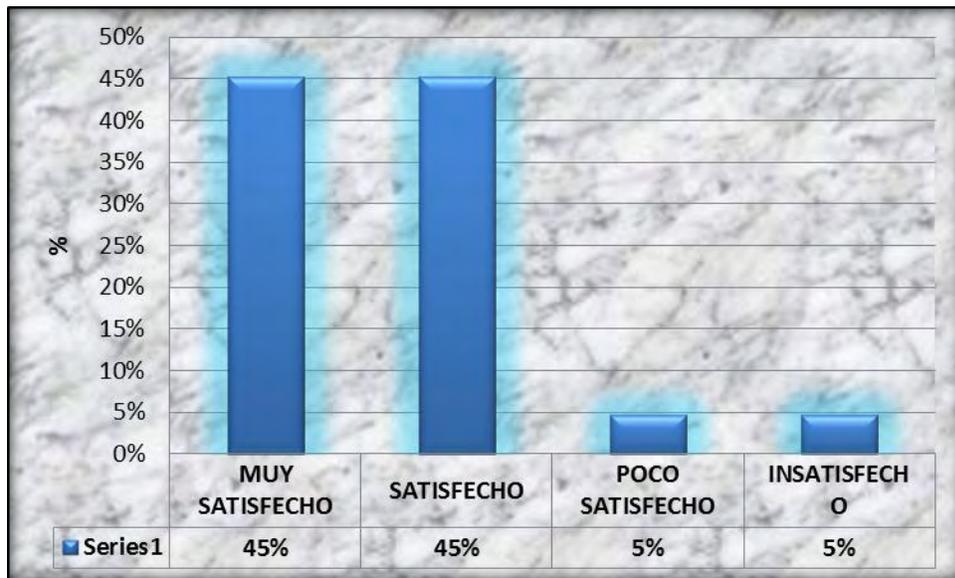


FUENTE: Esta investigación

El 64% afirma que son excelentes los equipos tecnológicos con los que cuenta la IPS sin embargo el 33% califica como buena el estado de los equipos, considerando que para este porcentaje es necesario que se mejore sus equipos tecnológicos o que se haga adquisición de nuevos equipos, cabe destacar que la IPS cuenta con equipos de última tecnología tanto a nivel asistencial como equipos biomédicos la gran mayoría son digitales y se cumple con un plan de mantenimiento muy estricto en conjunto con un proceso de calibración de parte de un agente externo a fin de que los equipos especialmente los de medición cumplan con las normas internacionales, siempre existe una constante preocupación por todo el equipamiento de la IPS tanto hardware como software y equipo biomédico que está en constante mantenimiento y actualización, sin embargo hay que tener en cuenta las justificaciones del porcentaje que indica que los equipos tecnológicos no son tan buenos como deberían o que hace falta para mejorarlos.

9.3.4 Condiciones físicas que brinda la IPS. El resultado de las condiciones físicas que se le brinda al colaboradores son un buen reflejo de la satisfacción laboral que este genere como la comodidad, el espacio físico, los elementos de trabajo acordes entre otros aspectos de gran relevancia además que una excelentes condiciones de trabajo reduce gastos además de estar orientadas a servir al usuario con más eficiencia y eficacia. Se tuvo en cuenta a los trabajadores para que nos evalúen que tan satisfechos se encuentran con la condiciones físicas que le brinda la IPS.

Grafica 13. Condiciones físicas que brinda la IPS

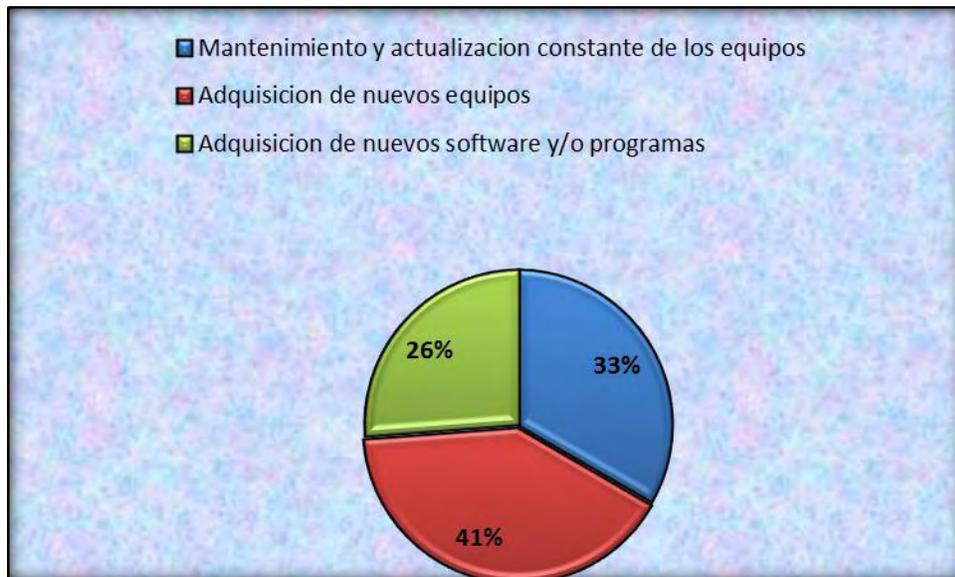


FUENTE: Esta investigación

En los resultados obtenidos en la Grafica # 13 se puede ver que existe una similitud de porcentajes en el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de trabajo que ofrece la IPS el 45% se encuentra muy satisfecho y un 45% satisfecho de la cual el personal que se encuentra satisfecho opina que a uno le falta algunas condiciones laborales que no le permiten desarrollar con mayor satisfacción sus funciones dentro de la IPS, cabe decir en este punto que la IPS tiene dos años de creada por lo que se está implementando poco a poco los insumos inmuebles y equipos necesarios para desarrollar un buen trabajo.

9.3.5 Implementación a nivel tecnológico. La IPS busca garantizar a futuro una mejor salud para sus usuarios mediante estrategias tecnológicas y de innovación que permitan adquirir técnicas que hagan de la organización más productiva y competitiva, se colocó a consideración de los empleados a dar su opinión sobre que le gustaría que se implemente a nivel tecnológico orientado a ofrecer un mejor servicio.

Grafica 14. Implementación a nivel tecnológico



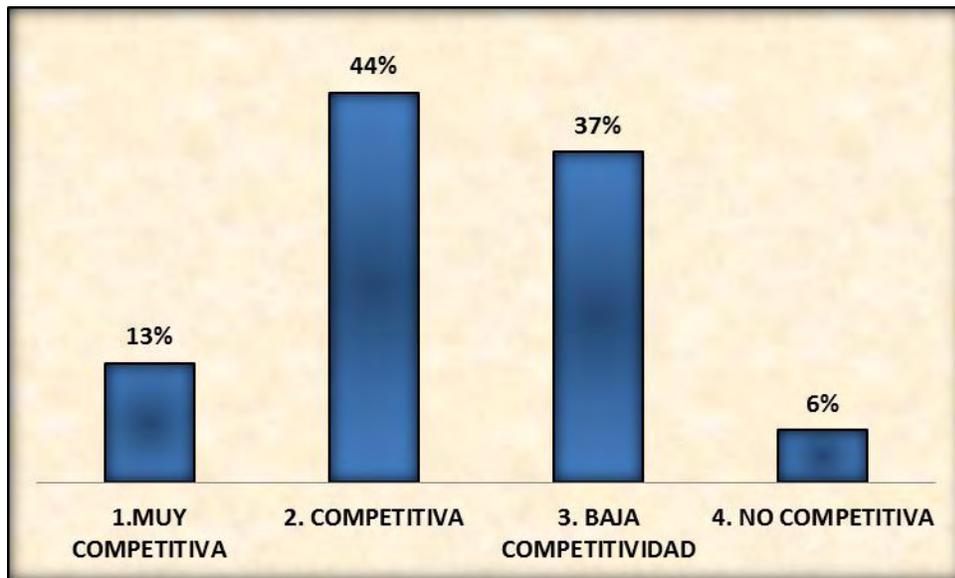
FUENTE: Esta investigación

La competitividad dentro del factor tecnológico hace que se genere un mayor valor añadido y por ende exista un mejor servicio, el presente estudio nos muestra que el 41% de los empleados opinan que a la alta demanda de usuarios hace que sea necesario que se haga adquisición de nuevos equipos ya que los que existentes no son suficientes para suplir la demanda actual, el 33% opina que es suficiente con hacerles mantenimiento y actualización constante a los equipos existentes ya que se les saca el mayor provecho y rendimiento que estos sean capaces de dar en el trabajo. Respecto al 26% consideran que es más importante la adquisición de nuevos software y programas para realizar actividades y tareas con mayor eficiencia y siguiendo con programas y software más utilizados en el mercado.

9.4 GESTIÓN FINANCIERA

9.4.1. Gestión financiera actual. La IPS cuenta con un equipo de dos contadores que se encargan de la parte financiera y contable de la organización para mayor calidad en este proceso se adquirió el programa contable Sigo el cual es uno de los programas más seguro y utilizados actualmente en el mercado que permite generar valores confiables y que no exista alguna inconformidad en este proceso que es muy delicado para la organización, respecto a la opinión por parte de los usuarios de cómo califican este factor a nivel de competitividad se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica 15. Gestión financiera



FUENTE: Esta investigación

La información se la recolecto teniendo en cuenta la calificación de los usuarios en el sentido de que tan eficiente es la IPS-I con respecto a la facturación del servicio que utilizan, la remisión a especialistas, y la atención que se hace a nivel hospitalario, un 13% de los usuarios la califican muy competitiva en este aspecto, los cuales les han respondido de manera inmediata a estos procesos, sin embargo el 44% opina que la IPS tiene algunos aspectos pendientes para que la IPS llegue a ser altamente competitiva en este aspecto, existiendo una gran similitud con los que piensan que la IPS es baja competitiva en la parte financiera esta calificación se debe a que no han tenido una respuesta inmediata en cuanto a su proceso de salud va más allá de su consulta médica y/o odontológica debido a su estado de salud, o cuando se requiere que el usuario sea trasladado a otros centros de servicio de salud siendo la IPS la principal responsable de su proceso haciendo que en ocasiones estos traslados se demoren hasta que se apruebe la orden para determinada cita y/o examen médico por parte de la IPS.

9.4.2 Nivel de liquidez. La IPS lleva dos años de creada por lo que cuando inicio contaba en su balance general con un patrimonio de ciento ochenta millones de pesos (\$180.000.000) tras la creación de la EPS Mallamas y año tras año hay ido en crecimiento estando en la actualidad en Quinientos noventa y seis millones de pesos (\$ 596.000.000), representado doscientos cincuenta millones en efectivo, de los cuales ciento cuatro millones de pesos (\$104.000.000) ascienden a cuentas por pagar, siendo este un buen indicador el cual la IPS cuenta con un patrimonio en efectivo que suple esas deudas que tiene la institución sin generar problemas de deuda.

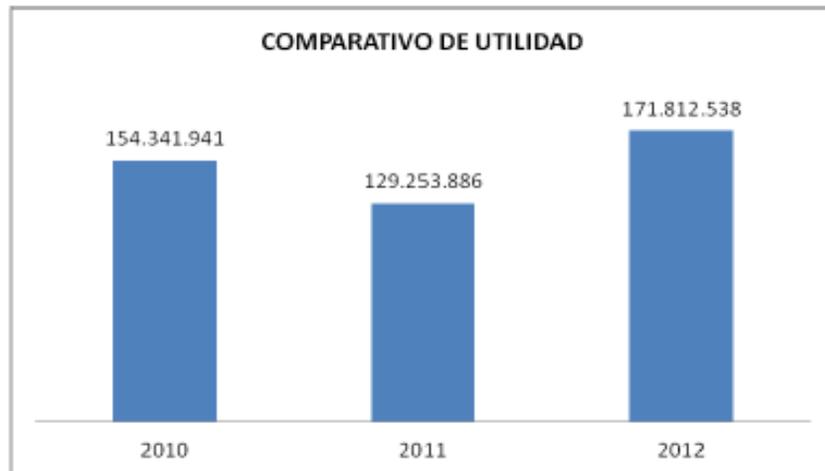
Grafica 16. Comparativo de patrimonio



FUENTE: Informe de Gestión de la IPS año 2012

Como se puede visualizar en la Grafica # 16 el comparativo del patrimonio en los últimos tres años cada periodo va en incremento del año 2010 al año 2011 el incremento es de \$ 129.243.886 y del año 2011 al año 2012 el incremento es de \$171.812.539, existiendo un aumento de 28% y 38% respectivamente, la cual es favorable que indique este crecimiento y supla su deudas con el patrimonio de efectivo con el que cuenta.

Grafica 17. Comparativo de utilidad



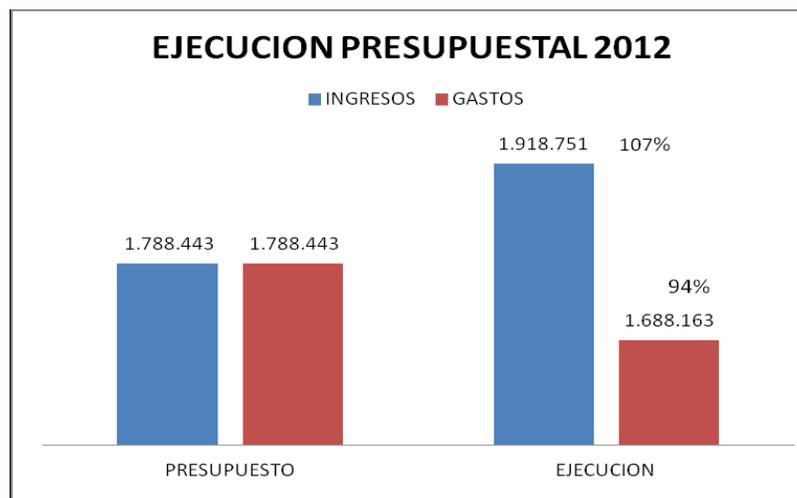
FUENTE: Informe de Gestión de la IPS año 2012

Al igual que el patrimonio existe un incremento relativo referente a la utilidad en la Grafica # 17 se observa que del año 2010 al año 2011 se disminuyó la utilidad en \$25.088.055, sin embargo se resalta que fue menor al año anterior pero no se evidencia una utilidad negativa que es lo importante y se ha mantenido la utilidad

por encima de los cien millones, para el año 2012 hubo un incremento de utilidades con respecto al año 2011 de \$42.558.652 la cual se representa en un 25% lo cual se encuentra casi en el mismo incremento del patrimonio que es de 38% estos dos porcentajes me evidencia y me permite concluir que la empresa cuenta con un alto grado de liquidez en la cual es gran aporte hacer competitiva a comprometerse con grandes objetivos a largo plazo.

9.4.3. Manejo del presupuesto. La IPS como toda organización elabora una planificación con un horizonte de tiempo tomando como referencia la parte administrativa y contable real que existió en los años relativamente anteriores, la IPS parte de un análisis presupuestal la cual se tenía presupuestado para el año 2012 que se iban a generar unos ingresos de \$1.563.886.505 y a 31 de Diciembre de 2012 se contó con un total de ingreso de \$1.788.442.830 incluido los nuevos servicios que se estipularon para el respectivo año como fue consulta prioritaria, con respecto a gastos se presupuestó \$1.788.442.830. Representados en la Grafica # 18 existiendo un equilibrio entre ingresos y gastos.

Grafica 18. Ejecución Presupuestal 2012



FUENTE: Informe de Gestión de la IPS año 2012

El equilibrio presupuestal existente respecto al año 2012 respecto al estudio hecho con anterioridad para el año 2012 la cual la IPS no buscaba utilidades sin embargo la realidad definitiva que existió en la IPS-I al 31 de Diciembre de 2012 estuvo representada en unos ingresos de \$ 1.918.751 de pesos y unos gastos de 1.688.163, existiendo un incremento en el ingreso del 6.8% de ingresos a la IPS, con respecto a gastos hubo una disminución de 6% respecto al presupuestado. Mediante este análisis se puede decir que el plan presupuestado para el año 2012 sobrepaso los ingresos esperados y los gastos se disminuyeron con respecto al

aumento en los ingresos ejecutados, es una empresa realmente sostenible a nivel presupuestal sabiendo que para el año hubieron unos ingreso que superaron las expectativas de la IPS lo que la hace realmente aún más competitiva.

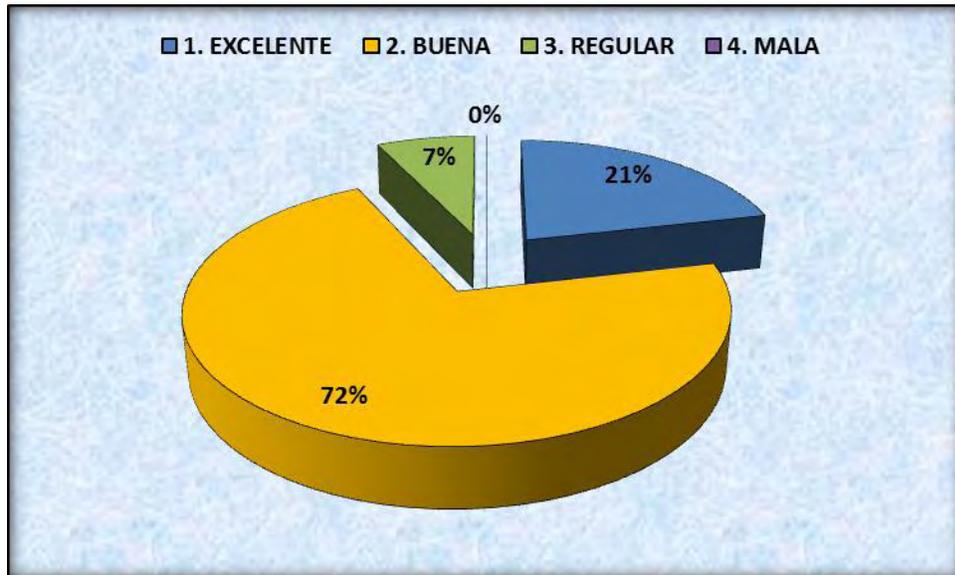
9.4.4. Manejo del Inventario. La IPS trabaja con un sistema de inventario generado por el software contable y financiero SIGO que le permite mantener actualizado el inventario tanto de bienes inmuebles, como equipos tecnológicos y bioquímicos y además todos los productos de farmacia permitiendo hacer un cargue y descargue de cada uno de los activos tangibles y productos con los que cuenta la empresa de salud.

9.5. GESTIÓN ORGANIZACIONAL

9.5.1. Organización de la planta física. La IPS-I tiene dos años de creada por lo que sus instalaciones son en calidad de arrendamiento ubicadas en la parte nororiental del Municipio al respaldo de la vía panamericana por lo que es una zona de bastante movilidad, con respecto a la infraestructura cuenta con unas instalaciones de dos pisos las cuales están distribuidas de la siguiente manera: primer piso farmacia, dos sala de espera, atención al usuario, dos consultorios odontológicos, tres consultorios médicos, laboratorio clínico, servicio prioritario, y servicio de enfermería; en el segundo piso cuenta con la parte administrativa compuesta por dos oficinas, dos consultorios odontológicos, tres consultorios médicos, dos consultorios de promoción y prevención, archivo, sistemas zona de residuos hospitalarios sala de espera y cafetería, la cual está distribuido de acuerdo al espacio que las instalaciones brinden a fin de mantener un lugar organizado, es importante resaltar que en algunas oficinas existe mucha carga de material lo cual es muy estrecho el lugar de trabajo, es necesario mantener sistemas visuales de organización mediante identificación de zonas, que exista la señalización correspondiente y en caso de advertencia que se visualice los rótulos necesarios.

Para la evaluación de la planta física tuvo en cuenta los usuarios y a los empleados a fin de que califiquen este factor de la IPS-I los resultados obtenidos se muestran en las siguientes gráficas.

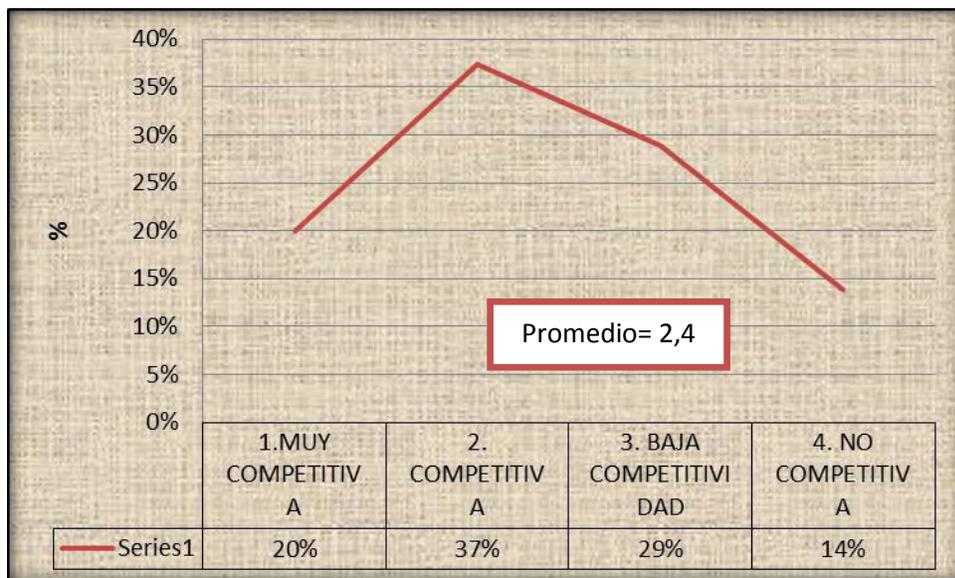
Grafica 19. Infraestructura Física de la IPS-I



FUENTE: Esta investigación

Mediante la presente investigación se puso a consideración de los empleados desde cada uno de sus puntos de vista como observa la IPS en lo referente a Infraestructura física como se muestra en la Grafica # 19 determinando que el 21% de los empleados la califican como excelente afirmando que de acuerdo al número de afiliados con los que cuenta actualmente la IPS-I es adecuada a la capacidad que alcanza a cubrir su infraestructura, sin embargo el 72% que son mayoría respecto al 21% la califican como buena, cabe destacar que las instalaciones no están diseñadas para ser una empresa de salud ya que está dentro de un barrio del municipio por lo tanto en un principio era una casa familiar, sin embargo, desde que funciona la IPS-I ha ido teniendo transformaciones física acoplándola al servicio que esta ofrece, pero aun así no está en condiciones de atender a una demanda de más de 13000 afiliados ya que las instalaciones no está en la capacidad de superar esta demanda.

Grafica 20. Organización de la planta Física



FUENTE: Esta investigación

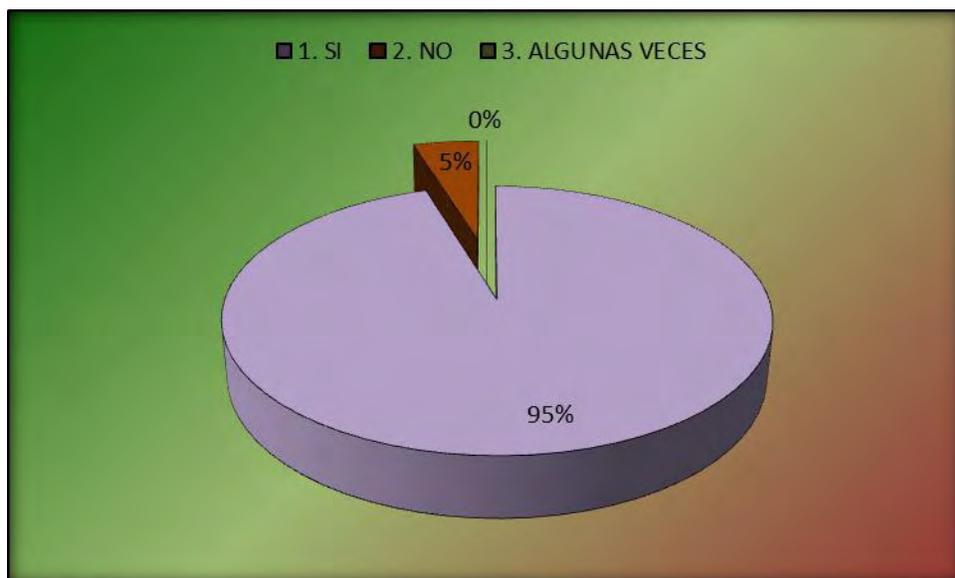
De la misma manera el otro factor que repercute en la infraestructura física es la organización de la misma, que se considera colocar a evaluación de los usuarios para determinar qué tan competitiva es en este ítem, llevando a criterio de los usuarios se puede destacar en la gráfica # 20 la IPS es competitiva en este aspecto, considerando que tiende cada vez a disminuir su competitividad puesto que ingresan más afiliados y las capacidad organizativa no abastece más demanda haciendo que los afiliados actuales sientan algo incómodos con el servicio puesto que la existencia de gran aglomeración trae como consecuencia inestabilidad en el servicio. El 29% y el 14% evalúan la organización con respecto a la infraestructura como una desventaja competitiva llevando a la entidad de salud a que tome medidas sobre la ampliación y reorganización de la estructura física con la finalidad de que exista mayor compromiso y responsabilidad con el servicio, mirando la ampliación y organización de la infraestructura como una oportunidad de crecimiento de la IPS.

9.5.2. Principios y valores definidos. La IPS cuenta con una organización construida a partir de la creación de la EPS Mallamas por lo que es una entidad que se desprende de la existencia de la EPS, al momento de su creación se elaboró una estructura general de la IPS para su normal funcionamiento la cual cuenta con un Organigrama elaborado hacia procesos mas no hacia funciones que hace que a la existencia de nuevos cargos no influya en cambios del organigrama, presenta una estructura de línea staff de la cual existe una autoridad formal establecida en cada uno de los procesos, cabe decir, que en este tipo de

línea existe sobrecarga de trabajo y más deberes y responsabilidad por los que tienen muchos cargos hacia abajo prevaleciendo el principio de la jerarquía, también se puede evidenciar en el organigrama una estructura funcional en la cual es relativamente bueno porque se genera mayor productividad rompiendo algunas unidades de mando haciendo que la estructura sea más fluida y no exista tanta autoridad de mando y los empleados se sientan con más oportunidades de mostrar sus habilidades fuera del puesto de trabajo.

De la misma manera se analiza que la IPS cuenta con misión, visión valores corporativos, políticas y manual de funciones y procedimientos claramente establecidos, elaborados en conjunto con la participación de los empleados y usuarios de la IPS a fin de elaborar una plataforma estratégica responsable. Se piensa desde la dirección para mediados del año realizar una reorganización estratégica para el año 2014 identificando unos objetivos basados en resultados y satisfacción de los usuarios. Se tuvo en cuenta a los usuarios para que evalúen el cumplimiento de los valores y principios si se encuentran claramente definidos en la IPS, los resultados se encuentran en la Grafica # 21.

Grafica 21. Valores y principios definidos



FUENTE: Esta investigación

Los resultados obtenidos relacionados con el cumplimiento de los valores y principios da un 95% que si se cumplen a cabalidad estipulado en la organización estratégica de la IPS, en relación a un 5% que la IPS no cumple con estos requerimientos, como se lo menciono anteriormente la IPS tiene definidos valores y principios y por eso se puso a evaluación de los empleados para que califiquen el cumplimiento de estos aspectos, cabe resaltar que no están visibles al alcance

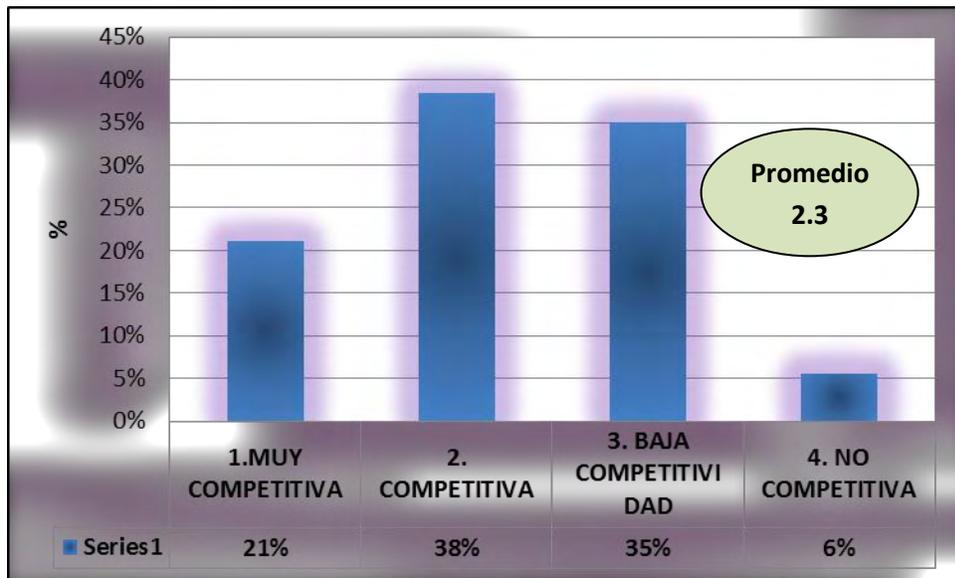
de los usuarios ni de los empleados para que estos se estén recordando cada día a fin de darle cumplimiento y validez respectiva.

9.5.3. Nivel de cobertura. La norma aprobada pretende "proteger de manera efectiva los derechos a la salud de los pueblos indígenas, garantizando su integridad cultural. Esto implica que el Gobierno y el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud deberán reconocer particularidades en la formulación del Plan Obligatorio de Salud y del Plan de Atención Básica para las comunidades indígenas, como también dar prioridad a los pueblos indígenas en la afiliación y la cobertura de beneficios en un 50%.

La IPS afirma que no ha trabajado mucho en el sentido de atraer más usuarios debido a la poca capacidad que tiene la infraestructura para recibir a más usuarios, sin embargo, se da a conocer mediante medios de comunicación tales como la Televisión para mostrar sus nuevos servicios para los actuales afiliados y darse a conocer a las diferentes comunidades con la finalidad de distribuir el 50% de los recursos del subsidio que da el gobierno cada año del subsidio para ampliación de cobertura el cual es distribuido cada año entre los beneficiarios del sector rural y las comunidades indígenas, hasta lograr su cobertura total.

el factor a calificar en la gráfica # 22 es que tan competitiva es la IPS en cuanto a cobertura, que tanto se dan a conocer como están extendidas tanto a nivel local esto se lo mide de acuerdo al número de usuarios que tenga cada una, teniendo en cuenta estrategias que cada una de estas utilizan como publicidad, medios de comunicación, campañas entre otras; de acuerdo a la gráfica # 22 se mira que la cobertura de manera conjunta es buena que se traduce en competitiva; es decir, que se defiende claramente en este factor; cubre las necesidades básicas existiendo un 59% en este nivel.

Grafica 22. Cobertura de la organización



FUENTE: Esta investigación

Un 21% de los usuarios califican la IPS desde el punto de vista de la cobertura como muy competitiva enfatizando que a pesar de su corto tiempo de existencia se ha dado a conocer mucho en la comunidad, en cambio el 38% la evalúa a esta institución prestadora de salud como competitiva caracterizándose por ser una entidad que se preocupa por el bienestar de sus afiliados, el porcentaje algo preocupante es el 35% el cual afirma que tiene un bajo nivel de competitividad en este aspecto, afirmando al respecto que le falta mucho por expandirse y darse a conocer, sin embargo, su infraestructura es un impedimento para que crezca como entidad de salud; teniendo en cuenta que la cobertura es un aspecto de gran relevancia que influye en el crecimiento de toda organización y un buen manejo en cuanto a todo aspecto que le compete se la puede calificar a la IPS-I en este aspecto como una entidad competitiva a mediano plazo ya que las exigencias del mercado pedirán con el tiempo que sea conocida más y aumente su cobertura, realizando campañas con la finalidad de atraer más usuarios ya que es el fin y el objetivo de toda entidad prestadora de salud.

9.6. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

9.6.1. Entidades prestadoras de salud actuales en la Región. La IPS Mallamas se encuentra dentro del marco de salud pública por lo que existe con respecto al resto de las IPS que están dentro de este ámbito es una competencia sana, que tiene como objetivo general ofrecer un servicio de salud de calidad en cumplimiento con las normas y leyes emanadas desde el gobierno por parte del

ministerio de salud y demás entes que velan por el cumplimiento de este factor tan importante y prioritario dentro de toda sociedad.

A continuación se mostrara en la Tabla # 2 el número de empresas de salud tanto del sector público como privado existentes en el Municipio de Ipiales.

Tabla 2. Empresas de salud contributivas y subsidiadas del municipio

EMPRESAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE IPIALES	
IPS DE SALUD PUBLICAS	IPS DE SALUD PRIVADAS
IPS Centro de salud Municipal	Coomeva
IPS Centro de salud el Charco	Salud Coop
IPS Centro de salud las cruces	Sanitas
IPS Centro de salud Puenes	Nueva EPS
IPS Centro de salud Yerba Buena	Los Ángeles
IPS Con familiar	Renacer
IPS Emssanar	Nubes Verdes
IPS-I Acizi	Cóndor
IPS-I Guáitara	Salud vida
IPS-I Mallamas	

FUENTE: Secretaria de Salud Municipal

Existen un total de 10 Entidades de salud del sector público las cuales están distribuidas en los diferentes barrios del Municipio de Ipiales y 7 empresas de salud del sector privado.

9.6.2. Posicionamiento en el mercado por parte de la IPS-I en el Municipio:

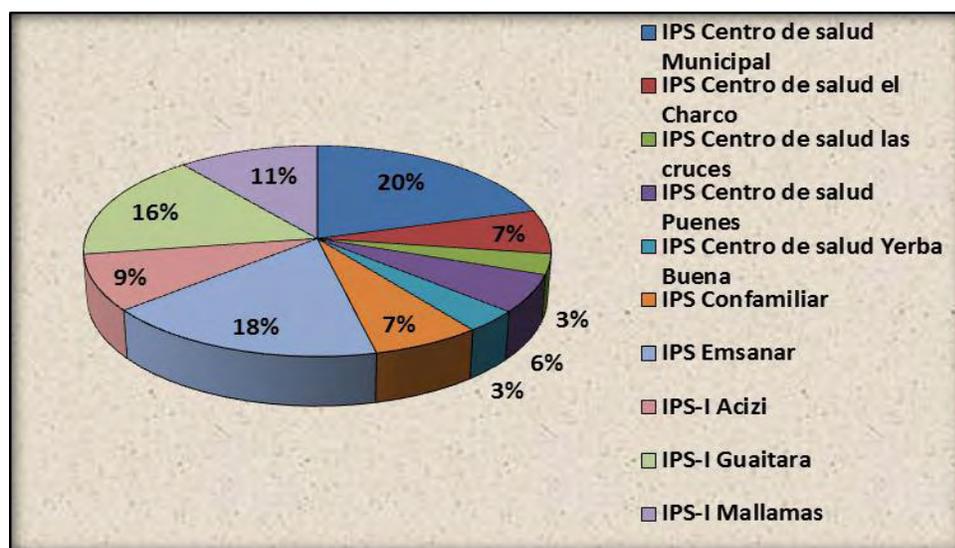
Tabla 3. Usuarios del régimen subsidiado afiliados en el municipio de Ipiales

EMPRESAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE IPIALES	
IPS DE SALUD PUBLICAS	# de Afiliados
IPS Centro de salud Municipal	23346
IPS Centro de salud el Charco	7650
IPS Centro de salud las cruces	3570
IPS Centro de salud Puenes	6590
IPS Centro de salud Yerba Buena	3868
IPS Con familiar	7650
IPS Emsanar	19987
IPS-I Acizi	9847
IPS-I Guaitara	18715
IPS-I Mallamas	12347
TOTAL	113570
IPS DE SALUD PRIVADAS	10698

FUENTE: Secretaria de Salud Municipal

Al Realizar la respectiva consulta sobre representada en la Tabla # 3 d entidades de salud existentes en el Municipio se miró la necesidad de saber que segmento de mercado tiene cada una, a fin de mirar que tan grande es el mercado que tiene la IPS respecto a la otras para lo cual se observa en la Grafica # 23.

Grafica 23. Posicionamiento de la IPS en el Municipio

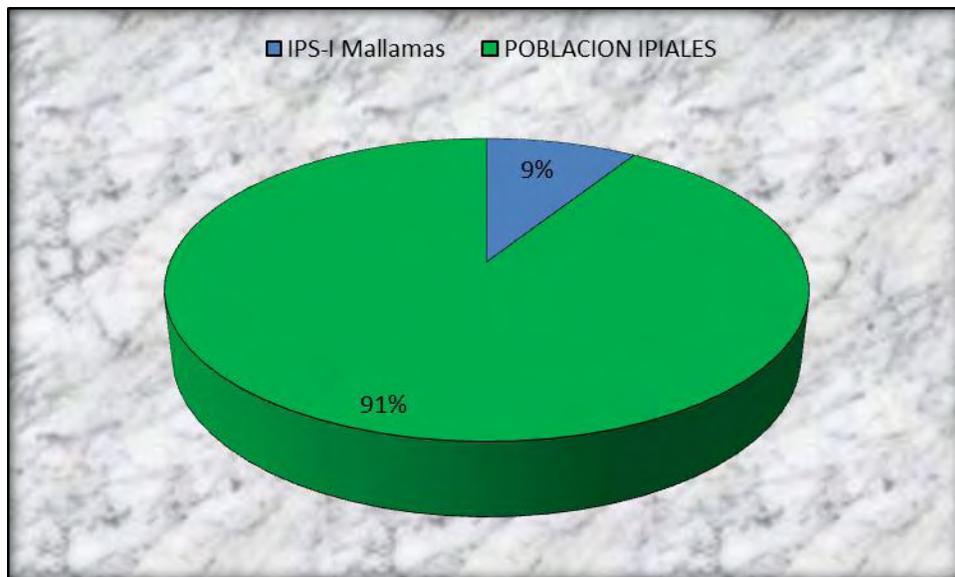


FUENTE: Esta investigación

Al realizar los respectivos análisis de sobre la Grafica # 23 el mercado que tiene acogido cada una de las IPS se puede ver que la IPS con mayor número de afiliados es la IPS Municipal la cual abarca un 20%, seguida de Emssanar con un 18% y Guáitara con una 16%, lo cual quiere decir que la IPS Mallamas ocupa el cuarto puesto con un 11% el cual este porcentaje está alejado de la IPS Guáitara por lo que es conveniente atraer más usuarios para abarcar más mercado de lo contrario lo hala la IPS Acizi que tiene un 9% de Afiliados que es un valor más cercano al porcentaje de la IPS Acizi es importante decir que la IPS Guitara, Acizi y Mallamas son empresas de salud Indígenas la cual tiene prioridad los pueblos indígenas en su afiliación.

9.6.3. Crecimiento de la IPS-I en el mercado. En los tres años de creada que lleva la IPS-I a tenido un crecimiento muy constante y participativo en la región ver Tabla # 5, teniendo en cuenta que se ubica en el cuarto puesto de las IPS con respecto al número de afiliados. En la Grafica No 24 se realizó una comparación del total de habitante en el municipio de Ipiales en relación con el mercado que tiene acogido la IPS-I.

Grafica 24. Crecimiento de la IPS en el mercado



FUENTE: Esta investigación

Para determinar el segmento que tiene abarcado la IPS en el municipio se observa a partir de la Población total del Municipio de Ipiales de la cual se extrae la población que se encuentra actualmente afiliada a la IPS, que es un 9% caracterizándose como una mínima parte de la población el cual la IPS ofrece sus servicios, cabe resaltar que se ha venido haciendo a través de los años ha sido

positivo mas no muy significativo para llegar a ocupar un puesto mayor en relación a las demás.

Tabla 5. Incremento de la población

INCREMENTO EN LA POBLACION AFLILIADA COMPARANDO LOS AÑOS 2010, 2011 Y 2012			
	2010	2011	2012
TOTAL	10418	11162	12202
PROCENTAJE DE INCREMENTO	0	7.14%	9.31%

FUENTE: Base de datos IPS-I Mallamas

9.6.4. Necesidad de nuevos Servicios. Se ha implementado en la IPS a partir del último semestre del año pasado el nuevo servicio de consulta prioritaria la cual está dirigida a todos los usuarios para que asistan en caso de urgencias las 24 horas del día sin cita previa, al igual que el servicio de Psicología en la cual se creó proyectos como es el adulto joven y el adulto mayor y algunos servicios con especialistas como pediatría, ginecología, servicio de extra mural y la historia clínica digital, la cual ha ayudado atraer más usuarios al servicio que brinda la IPS ya que cuenta con más oportunidades que otras IPS no manejan.

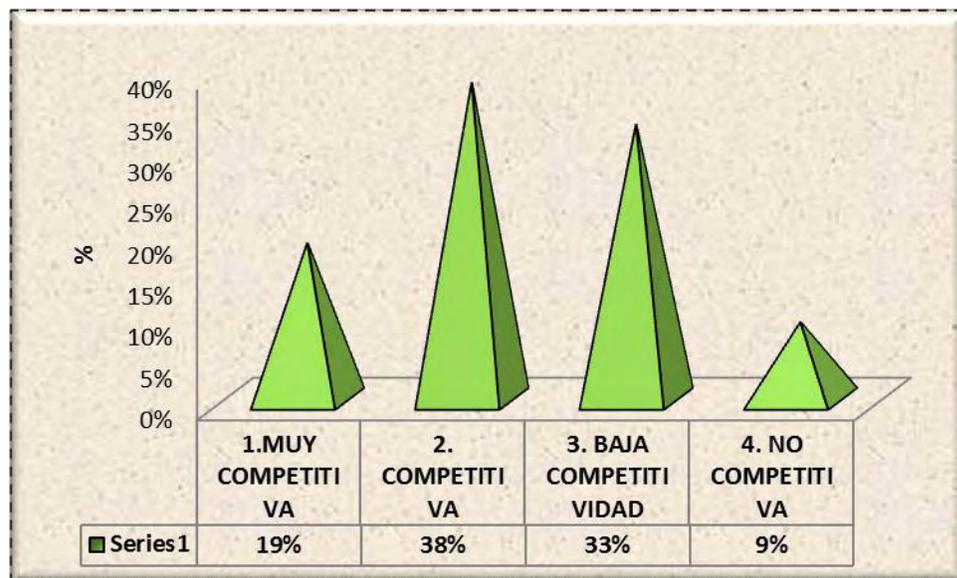
Con respecto al trabajo que realizan las promotoras se ha implementado las campañas en los colegios, jardines infantiles, y en los diferentes hogares realizando publicidad con las campañas de promoción y prevención que viene trabajando al IPS. Es muy importante que se realicen brigadas de salud y charlas educativas por los barrios para que contribuya al bienestar de toda una sociedad a fin de evitar problemas sociales y de salud existentes en la comunidad.

9.6.5. Promoción y Publicidad del servicio. La IPS no ha enfocado en gran medida el trabajo hacia fortalecer la publicidad en la parte de atraer más afiliados. Ya que el objetivo como tal no es aglomerar de usuarios en la Entidad ni fomentar el abuso de los servicios de salud que esta ofrece ya que no estaría orientando sus servicios a calidad sino a cantidad, el servicio está encaminado a las personas que más lo necesitan y las de más bajos recursos, por lo que se ha desarrollado una estrategia de publicidad encaminada a ofrecer un mejor servicio a sus usuarios con los que cuenta actualmente mediante la promoción de servicios preventivos donde se ha desplegado una serie de publicidad encaminada a fomentar los servicios preventivos tales como infecciones respiratorias y agudas en la infancia, programa de crecimiento y desarrollo, programa del adulto mayor, programa de control de hipertensión, programa de control de diabetes, programa joven, programa de planificación familiar, control prenatal; de los cuales todo a estos programas se enfocan a la realización de actividades lúdicas, físicas,

manualidades, rutina de alimentación y prevención de enfermedades las cuales están dirigidas a los afiliados a la IPS; aunque las personas no están acostumbradas a asistir y a participar a este tipo de programas se trabaja en conjunto con las promotoras para fomentar la utilización de estos servicios preventivos canalizando personas, usuarios y familias a que conozcan y utilicen el servicio mediante medios de comunicación tales como: cartillas, portafolios, plegables entre otros utilizados como una estrategia de comunicación constante con nuestros usuarios. es por eso que no trabajamos la publicidad con el objetivo de atraer a más usuarios ya que la capacidad de la infraestructura no lo permite, implicando una irresponsabilidad por parte de la IPS a abastecer una demanda que supere los 13.000 afiliados implicando debilitar el sistema y el servicio.

De acuerdo a lo anterior se colocó a los usuarios que evalúen este factor encaminado al desarrollo de la publicidad hacia los servicios preventivos para lo cual se puede evaluar en la Grafica # 25 de la cual dieron su opinión del nivel de competitividad en la que se encuentra este factor.

Grafica 25. Promoción y publicidad



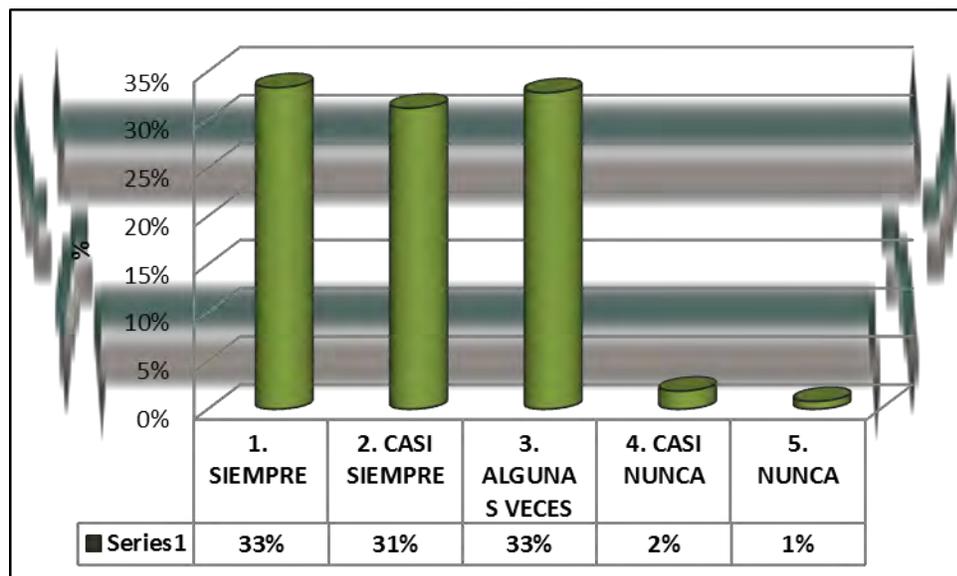
FUENTE: Esta investigación.

La publicidad y la promoción en la IPS se trabaja a fin de atraer a sus usuarios a que utilicen los servicios que se ofrecen en la IPS por lo cual se puede deducir que un 19% califica como muy competitiva tratando de mantener los servicios de prevención que se ofrece a la comunidad con respecto a los servicios que ofrecen las demás IPS, un 38% como competitiva la cual tuvo mayor predominio a fin de analizar como una IPS sostenible con cada uno de los programas que realiza, un 33% como baja competitividad donde se afirma que no existen muchos medios de

comunicación por los que se transmite campañas publicitarias dando a conocer la IPS; en promedio se puede decir que la IPS es competitiva enfatizando su publicidad a la promoción y prevención de los programas de salud . De acuerdo con el director de la IPS menciona que se maneja como medio de comunicación para dar a conocer a la comunidad que se ofrece uno o varios servicios nuevos a fin de que la comunidad acceda a ellos.

9.6.6. Satisfacción de necesidades actuales. Por medio de la IPS se permite ofrecer programas, información, campañas enfocadas a promocionar el servicio que ofrece la identidad a niños jóvenes y adultos brindando la oportunidad de tener una buena salud y garantizarles un mejor futuro y una alta calidad de vida, todo esto con el fin de satisfacer sus necesidades respecto a un estado de vida saludable, garantizándole protección a su salud. En la gráfica # 26 se puede observar en qué medida cumple la IPS con la satisfacción de las necesidades de la salud en sus usuarios.

Gráfica 26. Satisfacción de necesidades actuales



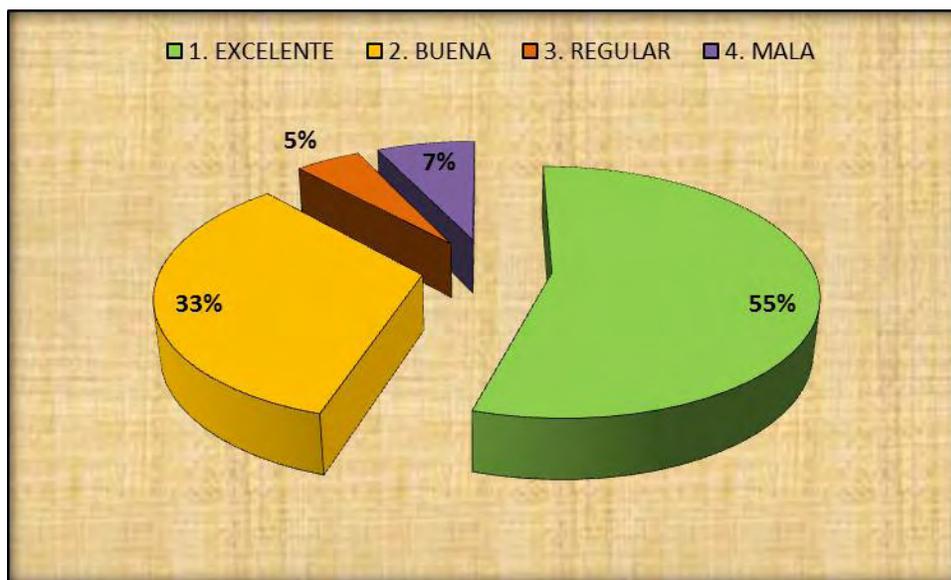
FUENTE: Esta investigación

Una vez realizados los análisis se definió que la IPS casi siempre cumple en satisfacer las necesidades actuales respecto a salud, que aunque son características positivas la entidad de salud tiene que tratar de mejorar en este aspecto mostrando que tan importantes son los usuarios para la empresa contrarrestando ciertas debilidades permitiendo ofrecer un excelente servicio en pro de lo que buscan y esperan los usuarios de las IPS a la cual se encuentran afiliados, además que les permitan conocer más de los programas que se

encuentra realizando para los diferentes sectores de la comunidad ya que hay muchas personas que desconocen estos programas, sin embargo, necesitan de ellos.

9.6.7. Imagen corporativa. Toda empresa es reconocida por las personas en el medio por su imagen, su diseño de presentación, su logo, su lema entre otros que la identifican en cualquier lugar donde este posicionada la empresa por tal razón es válido fortalecer su imagen cuando se observa la necesidad de hacerla más competitiva de tal manera que se genere un desarrollo de percepción de la imagen de la empresa a nivel regional y nacional para que sea reconocida e identificada no solo por parte de los usuarios sino también por personas ajenas a la IPS a fin de que su imagen sea llamativa y resalte sus servicios y gestión en la Región. De acuerdo a la Grafica # 27 se detalla la calificación por parte de los colaboradores de la IPS opinando como califica la IPS a partir de su imagen corporativa.

Grafica 27. Satisfacción de necesidades actuales



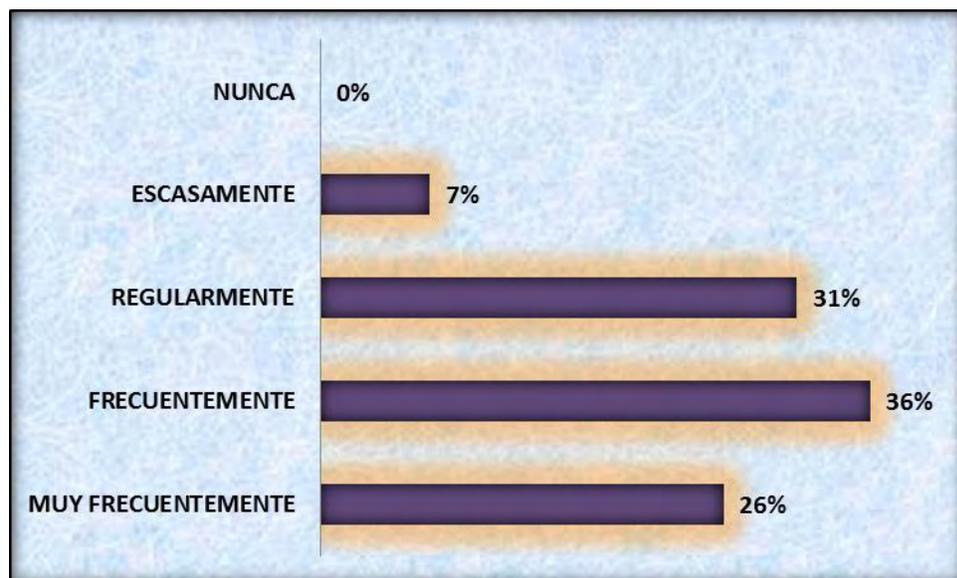
FUENTE: Esta investigación.

De acuerdo a la gráfica # 27 se puede concluir que el 55% de los trabajadores califican como excelente la imagen corporativa de la IPS- puesto que ya ha venido ganando acogida por parte de la comunidad de la región por el existencia de la EPS Mallamas desde años atrás la cual manejan el mismo logo y el mismo lema y es así como sus afiliados reconocen la IPS a partir de que portan su carnet de salud subsidiado; en promedio se puede deducir que la entidad tiene una imagen corporativa buena especificada en el 33% de los trabajadores que la evalúan

justificando que una gran porcentaje de la comunidad conocen la imagen, el logo y el lema de Mallamas como EPS, y que desconocen la existencia de la entidad a partir una organización prestadora de salud.

9.6.8. Patrocinio a eventos sociales. Una forma de que la Organizaciones se den a conocer es mediante el patrocinio y la participación de eventos sociales tanto eventos y actividades de salud como eventos sociales que organicen otras entidades de la Región tales como alcaldía, policía, ejercito cruz roja Etc. encaminados a trabajar para bien y fortalecimiento de la comunidad. La IPS ha trabajado en conjunto con la Secretaria de salud participando en actividades de interés de salud pública tales como promoción y prevención de vida saludable, también trabaja y participa activamente en brigadas de salud que se realizan en diferentes periodos de año patrocinando a las familias más vulnerables y llevando su atención extramural a lugares más alejados del Municipio, es así como la IPS se da a conocer y patrocina eventos y actividades enfocadas a mejorar el sistema de salud en la Región.

Grafica 28. Patrocinio a eventos Sociales



FUENTE: Esta investigación.

La capacidad de influencia que tiene la IPS con respecto a la participación y patrocinio de eventos sociales tiene una gran significancia puesto que un 36 % de los empleados afirma que frecuentemente la IPS patrocina eventos sociales sustentando que se refiere a que solo son actividades relacionadas con salud y no fuera de este factor social, predominando así el 26% en la que afirman que la IPS siempre está en constante participación y patrocinio de eventos la cual este

porcentaje está por encima del 31% que opinan que regularmente la empresa patrocina este tipo de eventos lo cual conlleva a un promedio de participación y patrocinio frecuente siendo una entidad competitiva en este aspecto llevando como relevancia la constante participación al fortalecimiento de la salud en el Municipio y sus alrededores.

9.7 GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos se la considera como la forma de gestión que realiza toda organización teniendo en cuenta una secuencia de actividades orientadas a generar valor añadido sobre una entrada para conseguir unos resultados enfocados a los usuarios. La IPS cuenta con procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos de la organización, posee una estructura física basada en procesos, procedimientos y recursos necesarios para realizar una gestión determinada.

La entidad cuenta con un mapa de procesos de producción y de servicios que cuentan con procesos de dirección y procesos de apoyo logístico teniendo estructurado cada uno de sus procesos con el fin de que sean evaluados en cada auditoría interna y así poder monitoriar que el sistema de calidad funcione.

La IPS tiene incluido un plan de auditoría para el mejoramiento de su calidad viendo la necesidad de crear otros procesos que se consideren de vital importancia que garanticen una atención que cumpla con los estándares de calidad incluyendo nuevos indicadores y mediciones de calidad para cada año, tiene documentado todos sus procesos asistenciales en manuales a fin de cumplir con los sistemas de verificación de INVIMA.

Se aprobó un manual de procesos con versión uno a finales del año 2010 e al cual hasta mediados del 2012 se le realizó algunas modificaciones debido a que el sector salud es un proceso dinámico el cual no siempre se queda estático ya que siempre salen nuevas normas y requerimientos que afectan el proceso, los cuales todos son revisados y modificados por el comité de calidad. Para el año 2013 se tiene proyectado en el plan estratégico revisar nuevamente y hacerle una revisión general a todos los procesos con la finalidad de ajustarlo a las normas existentes. Se está considerando tener una certificación de calidad para mejorar el servicio está definido como visión del plan estratégico para un año y medio y otra certificación que está orientada a madres y niños la cual la otorga el instituto junto con estas dos herramientas enfocadas al mejoramiento de la competitividad a largo plazo.

9.8 GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Realmente no se ha desarrollado mucho en investigación de conocimiento, sin embargo, en la parte de investigación de panel que es una herramienta de gestión y evaluación que tiene desarrollado y reglamentado a nivel del ministerio de salud a todas las Entidades e salud de Colombia dentro del panel se hace investigaciones metodológicas sobre la prestación de los servicios evaluando mucha áreas y factores enfocadas al servicio, se hacen investigaciones mensuales donde se evalúan médicos, odontólogos se evalúa la labor social de la gente y estos estándares se los mide con el fin de cumplir con la norma y los indicadores que se plantean por parte de la IPS en un principio.

10. CUMPLIMIENTO DE PARAMETROS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA IPS-I MALLAMAS

Todas las empresas de salud tienen una responsabilidad Social y en este contexto la atención de personas en situación de vulnerabilidad, sin importar la afiliación o ubicación geográfica de los usuarios, por ello la institución no ha escatimado esfuerzos tanto logísticos como económicos con el fin de llegar a la mayor cantidad de afiliados estén o no adscritos a la IPS, es así como a lo largo del año 2012, Mallamas IPS – I ha destinado personal y recursos para realizar brigadas de salud a distintos puntos de la Geografía Nariñense, atendiendo el llamado de instituciones como el Ejército y la Policía Nacional.

10.1. LIDERAZGO

10.1.1. Conocimiento y capacidad de liderazgo. En la IPS-I el conocimiento y la capacidad de liderazgo es algo que se considera innato de cada persona ya que hay personas que tienen la actitud de líderes, por lo que es muy difícil formar líderes, pero igual la IPS tiene casos de personas que desempeñan cierta función o tarea en el equipo de trabajo que se destacan sobre las demás y precisamente como un líder; personas responsables y honestas.

Lo que la IPS-I realiza cuando un colaborador tiene ese interés es darle las herramientas necesarias para desarrollar las actividades, herramientas como autonomía, capacitación constante y recursos; La IPS-I Mallamas a diferencia de otras instituciones invierte muchos recursos en capacitaciones que se realizan en Pasto, Cali e Ipiales todo esto con el fin de que los funcionarios estén al día en la parte de conocimiento ya que como afirma el director: “Uno no lidera sino no conoce”, entonces se parte de la base en que los empleados tienen que conocer muy bien sus temáticas para que puedan desempeñarse como líderes.

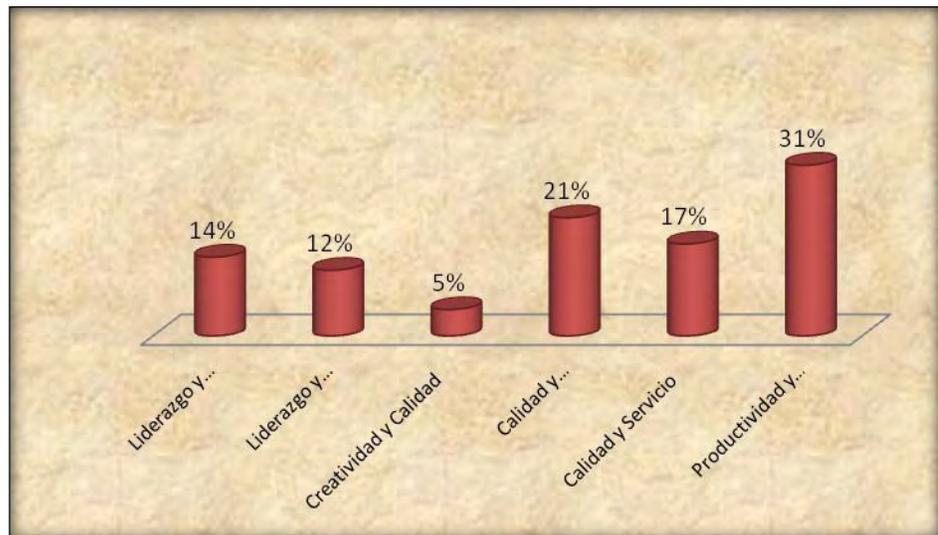
La IPS-I tiene una sana competencia porque en la salud siempre hay competencia, cuando la IPS-I se habilitó tenía un número de 3.000 afiliados sin embargo como hay libertad de selección de IPS, hoy los resultados nos demuestran la gestión de liderazgo que se ha realizado teniendo aproximadamente 13.000 usuarios, ya que si no hubiese habido un liderazgo eficaz la gente no se hubiera trasladado voluntariamente a la IPS-I Mallamas.

En este sentido hay solicitudes de personas que quieren trasladarse a la institución, pero esto no se ha podido atender debido a que la IPS-I actualmente reside en una infraestructura muy pequeña.

Es importante el liderazgo en la responsabilidad social ya que este constituye la base fundamental para que las personas que trabajan en la IPS-I tengan influencia en el entorno en el cual estan situados, ya que de igual manera influye directa o indirectamente sobre los procesos que se llevan a cabo y sobre todo en el servicio que ofrece la institución.

Se iniciara analizando una de las preguntas dirigidas a los empleados en la cual se pone a consideración sus propias habilidades en el puesto de trabajo, de la muestra total se puso a consideración dos opciones en las cuales la opinión de los empleados es: el 31% dice que las habilidades de su trabajo forman parte de la productividad y el servicio, el 21% de calidad y productividad, el 17% de calidad y servicio, el 14% de liderazgo y creatividad, el 12% de liderazgo y productividad y un 5% menciona que sus habilidades tienen que ver con la creatividad y la calidad; de este analisis cabe decir que todas las opciones puestas a consideración son netamente necesarias para que haya cumplimiento de la responsabilidad social en la IPS-I Mallamas. Todo lo dicho se evidencia en la grafica que aparece a continuación.

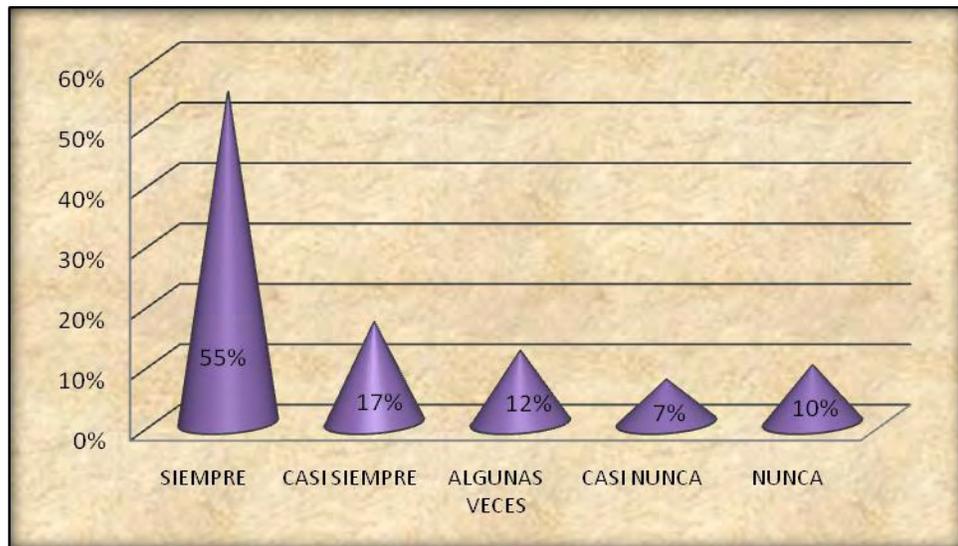
Grafica 29. Habilidades en el puesto de trabajo



FUENTE: Esta investigación.

Por otro lado tambien se pregunto al empleado acerca de su autodominio de sus emociones y carácter frente a sus compañeros, a lo cual respondieron: El 55% de los encuestados responden que siempre se autodominan, el 17% casi siempre saben dominarse, por lo que es significativo que el aproximadamente el 67% de los empleado tiene un autodominio necesario para el trato con su compañeros y los mismos usuarios.

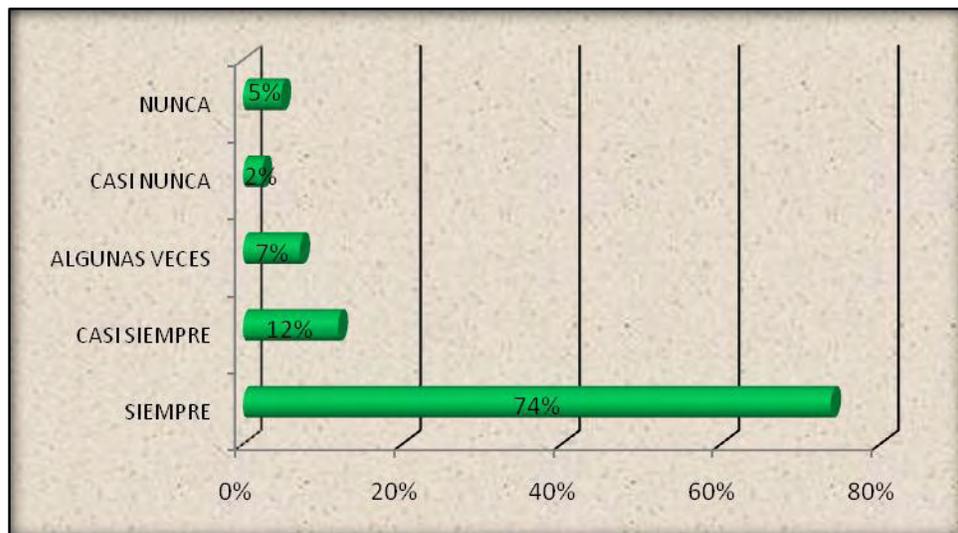
Grafica 30. Control de emociones y carácter personal



FUENTE: Esta investigación.

De igual manera se tiene en cuenta la pregunta realizada a empleados en la cual se le dice si se considera un colaborador sereno(a) y tranquilo(a) de los cuales responden así: el 74% menciona que siempre, el 12% dice que casi siempre; a lo cual cabe añadir que alrededor del 86% se considera sereno(a) y tranquilo(a) importante ya que es un aspecto que no solo repercute internamente sino a nivel externo.

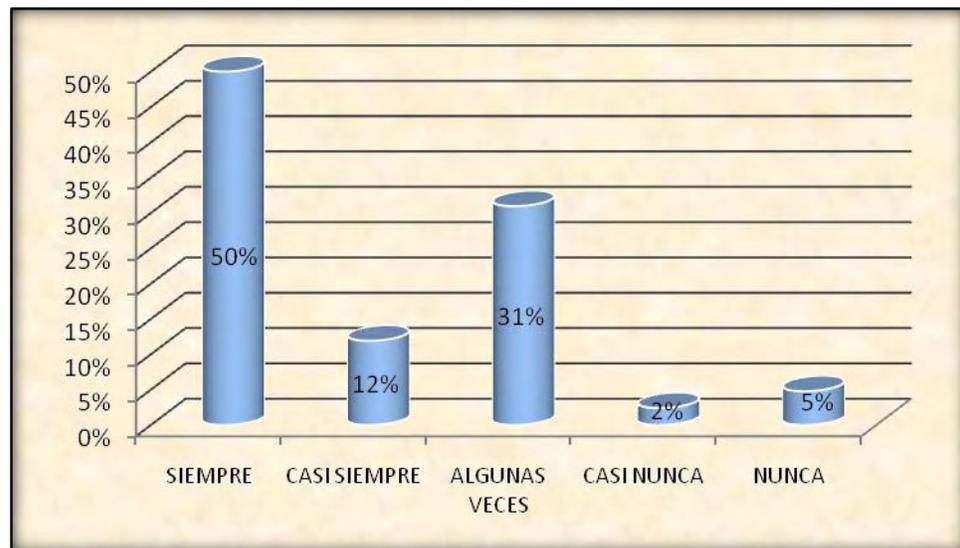
Grafica 31. Grado de serenidad y tranquilidad personal



FUENTE: Esta investigación.

Al mismo tiempo hay una pregunta realizada a empleados sobre si piden consejos y opiniones cuando son necesarios ante lo cual responden: el 50% de los encuestados siempre lo hace, el 31% menciona que lo hace algunas veces solo cuando es mas necesario, el 12% dice que casi siempre pero no se presenta con frecuencia, 5% dice que nunca y un 2% responde que casi nunca; frente a lo cual se diría que es trascendental tener en cuenta opiniones de compañeros o de los mismos directivos cuando hay aspectos y situaciones que no estan al alcance.

Grafica 32. Adopción de concejos y opiniones



FUENTE: Esta investigación.

Siguiendo con el analisis de las encuestas realizadas, hay que analizar el ambiente laboral del cual fue participe el empleado en las encuestas por lo que contestaron el 50% de los encuestados es excelente, el 36% contesto es bueno, en general el clima organizacional de la institución es bueno porque la IPS-I tiene en cuenta la importancia de este aspecto no solo para que realice bien su trabajo sino tambien para que el empleado tenga una excelente calidad de vida y tambien porque si el ambiente del trabajador es bueno de la misma manera va ha ser su productividad, lo que conlleva a decir que si el empleado se siente importante para la empresa y los directivos asi mismo su rendimiento. Vease grafica # 7.

El trabajo en equipo da compromiso asumido por todo el personal de una empresa en la cual crean vinculos e identifican con propositos de su mismos compañeros y por ende se genere un sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que enlaza mas y mas a los miembros del equipo. Para ello hay que analizar nuevamente este aspecto como ya se habia detallado antes en el mismo capitulo, los miembros de la IPS Mallamas responden que su forma apropiada de trabajo es en equipo porque con sus compañeros de trabajo se enlazan o sus

actividades se asemejan o son las mismas y por tanto estar trabajando en equipo hace que de sus habilidades y capacidades mayores; a esto hay que agregar el 2% que prefiere trabajar individual porque su trabajo así lo amerita. Para verificar lo dicho ver la gráfica que aparece a continuación.

Gráfica 33. Importancia del trabajo en equipo



FUENTE: Esta investigación.

10.2 ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO

Para poder analizar la ética empresarial y la transparencia en el servicio hay que decir inicialmente que forma parte tanto de la ética como de la misma transparencia todos los valores, normas y principios que hacen de una empresa u organización se adapte a la sociedad, a la vez que permite una sintonía con el mismo entorno, y por ende hay que respetar aquellos derechos sondeados en la sociedad y los valores que la organización comparte.

Por lo tanto la ética empresarial y la transparencia se van a reflejar en la cultura de la empresa a la vez que son llevados a la comunidad.

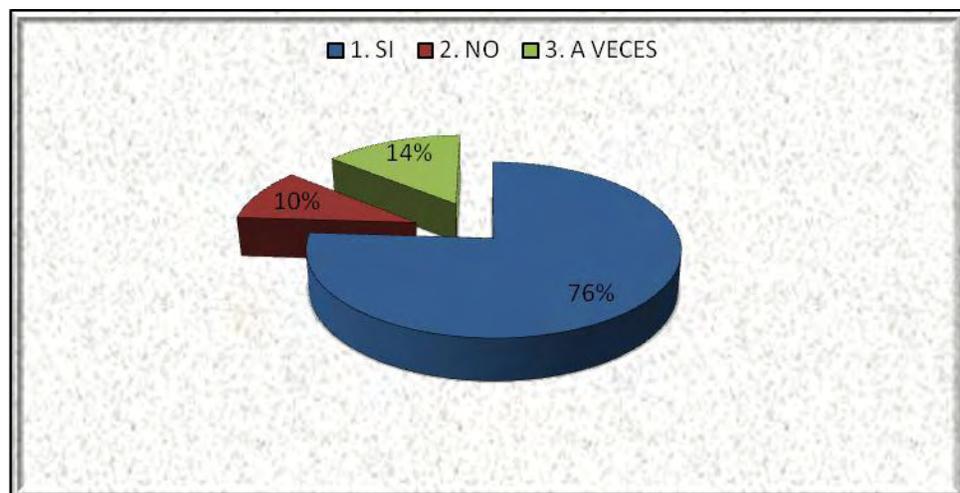
10.2.1. Pérdida de Principios y valores . Según los usuarios encuestados la respuesta a la pregunta en la cual se evidencia la opinión de aquellos que asisten a la IPS, los usuarios contestaron de la siguiente manera: el 40% de los encuestados responden que la IPS imparte y tiene valores y principios que se inculcan día a día, el 28% dicen que casi siempre, en general la IPS-I imparte siempre muy bien sus valores, aunque cabe decir que no todo es perfección y de

alguna manera siempre va haber ciertas fallas que se pueden corregir. Vease grafica # 21.

Por otro lado se tiene la opinión de los empleados a quienes de igual manera se les pregunto si la IPS tiene principios y valores definidos para los empleados y para el servicio en general que ofrece y obviamente para quien el servicio va dirigido; la encuesta arroja los siguientes datos: el 95% de los colaboradores de la empresa Mallamas dice que la IPS goza de estos valores y principios y por tanto se reflejan a diario en la institución. Todo lo dicho anteriormente se verifica en la grafica que aparece a continuación.

10.2.2. Moralidad ciudadana . Para aportar al analisis de moralidad ciudadana se presenta una pregunta ante el usuario quien participa con sus opiniones de la siguiente manera: el 78% de los encuestados dice que existe transparencia en el servicio que la IPS esta ofreciendo dia a dia, porque siempre ve en continuo cambio a la IPS y por tanto se evidencia esta transparencia. Para refutar lo anterior ver grafica de a continuación.

Grafica 34. Transparencia en el servicio brindado por la IPS-I

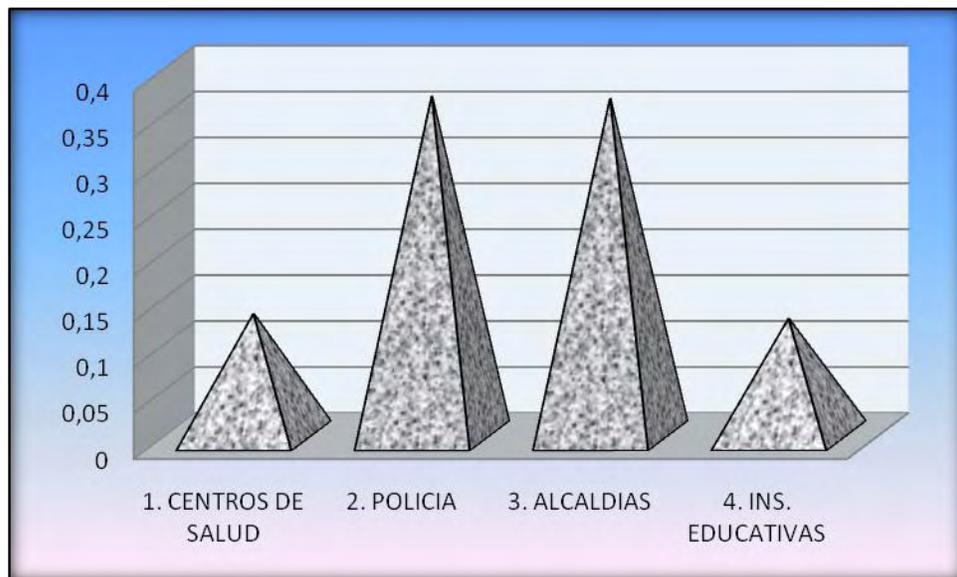


FUENTE: Esta investigación.

10.2.3 Inmoralidad ciudadana. Mediante la encuesta podemos dilucidar que los usuarios dentro de la muestra a los cuales se les realizo la encuesta respondieron que aquel ente en el cual evidencia mas inmoralidad ciudadana son lugares públicos como estaciones de policia y la alcaldia municipal ambos con un equivalente al 37% de los encuestados; de igual manera hay que analizar sin dejar atrás que los usuarios observan de una manera muy significativa igualmente

imroralidad con un 13% en centros de salud y instituciones educativas; despues de este análisis se podria decir que los cuatro entes puestos a consideración del usuario tienen una opinión muy importante y se podria indicar que los cuatro entes tienen cierto nivel de inmoralidad todos con diferentes porcentajes, pero al fin y al cabo sigue siendo inmoralidad. Todo lo dicho se puede justificar en la grafica que aparece acontinuación.

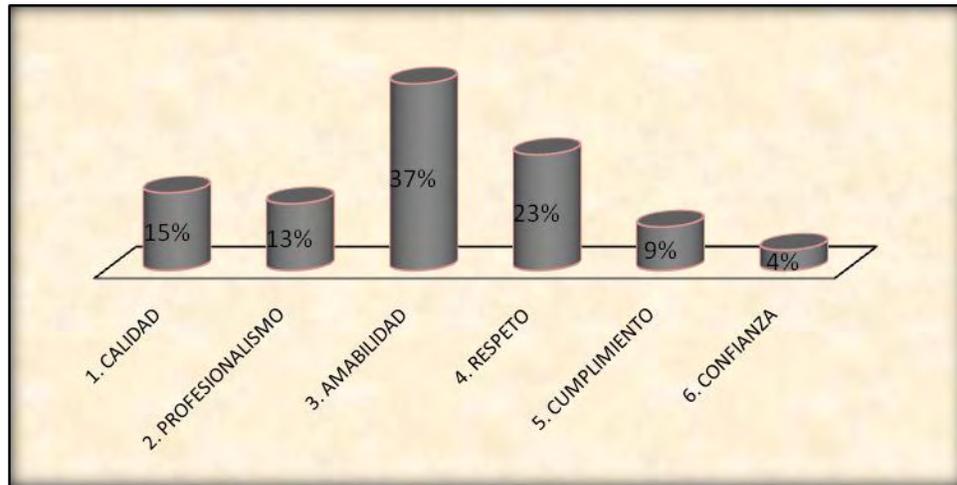
Grafica 35. Entidades en las que se evidencia inmoralidad ciudadana



FUENTE: Esta investigación.

10.2.4. Formación de principios éticos, morales y cívicos. Apartir de la encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Mallamas Indígena se puede decir que en la muestra, la mayor parte dice con un 37% que de la IPS destaca su amabilidad del personal, un 23% subraya que destaca su respeto, un 15% su calidad, 13% su profesionalismo, el 9% su cumplimiento y el 4% la confianza que imparte el personal que trabaja en la institución; cabe resaltar que hay aspectos a los cuales se les debe prestar atención ya que son items de mucha importancia para que la empresa tenga una total calidad al momento de impartir el servicio. Lo dicho se verifica acontinuación en la grafica.

Grafica 36. Valores que se destacan en la prestación el servicio



FUENTE: Esta investigación.

10.3 PRESERVACIÓN Y SUSTENTABILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE

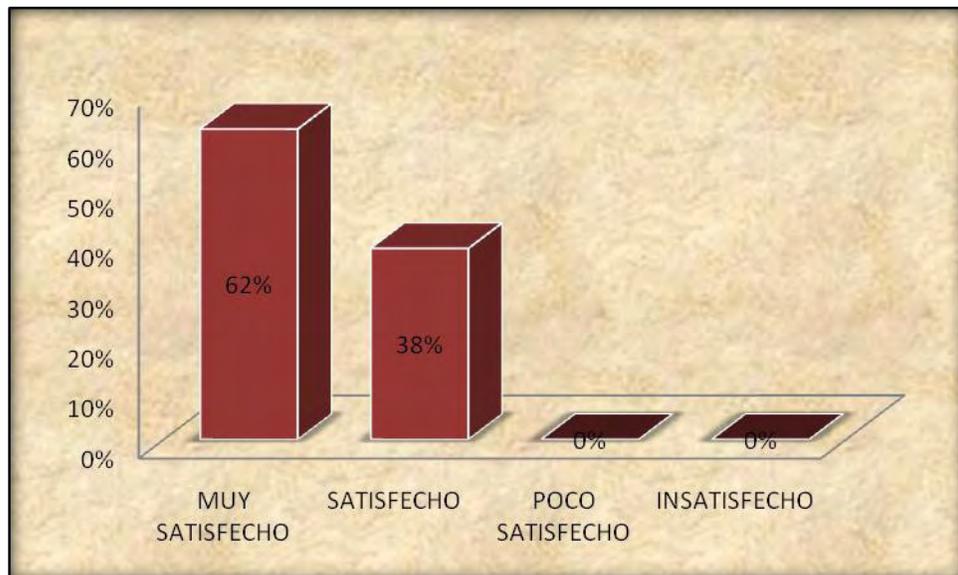
En este sentido la IPS-I contribuye al medio ambiente con el manejo de la historia clínica digital. En el año 2010 la IPS consumió alrededor de \$15.000.000 en papel, papel que era necesario para tener las historias clínicas físicas de los usuarios. Hoy en día la IPS-I ya cuenta con la historia clínica digital hecho que hace la inversión en más sistemas, pero que la IPS decide asumirlos ya que quiere ser partícipe de la sustentabilidad del medio ambiente.

Por otro lado está la parte de los residuos hospitalarios, un proyecto que ya fue aprobado por el instituto departamental y se está en la espera de la respuesta de Corpo-Nariño. Hay que agregar que la IPS cumple al 100% con los requerimientos de la recolección y entrega de los residuos, 100% porque los residuos peligrosos deben entregarse a la empresa contratada para la disposición final de estos residuos; cueste lo que cueste y pese lo que pese se deben enviar a la empresa contratada. Hay que resaltar que la IPS-I Mallamas no es una entidad que tal vez por ahorrar recursos económicos se esté desviando residuos peligrosos al relleno sanitario; para se cuenta con la empresa EMAS de Pasto empresa contratada para que haga la disposición final de los residuos peligrosos; EMAS una entidad responsable que tiene y maneja compuestos químicos que otras no lo hacen, por tanto se logró contratar a la mejor empresa para contar con su servicio en este sentido. Como IPS de salud se debe tener en cuenta que los residuos no peligrosos deben ir al relleno sanitario y los peligrosos deben ser enviados para Pasto a la empresa contratada para su tratamiento respectivo.

10.4 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

10.4.1. Nivel de grado de satisfacción. La satisfacción de cada puesto de trabajo de los empleados se evidencia en la grafica que hay acontinuación, en donde los encuestados dan a conocer en esta investigación su opinión frente a cuatro aspectos muy importantes en el puesto de trabajo del empleado, para comenzar a explicar estos aspecto debemos observar detenidamente la grafica de acontinuación; hay que empezar analizando la grafica de acontinuación en la cual responden: un 62% de los encuestados dice que su puesto de trabajo es muy satisfecho por lo que su actitud frente al mismo requiere de dar lo mejor de cada uno proporcionando sus diferentes habilidades y talentos propios; por otro lado esta un 38% que dice estar satisfecho ante su labor diaria existiendo libertad-independencia y suministrando las herramientas necesarias para que su trabajo sea el apropiado.

Grafica 37. Grado de Satisfacción laboral

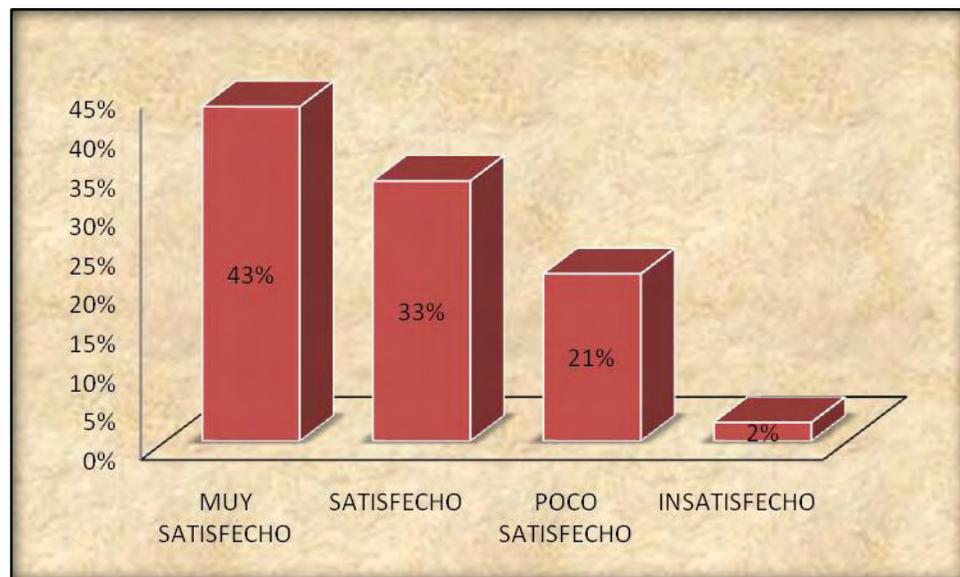


FUENTE: Esta investigación.

Por otro lado para determinar otro punto de satisfacción en el empleado hay que seguir estudiando el bienestar ante el reconocimiento que le brinda la IPS al colaborador la grafica dice lo siguiente: un 43% de los encuestados esta muy satisfecho en cuanto a la motivación que la IPS le esta dando por su trabajo, tambien añade un 33% de la muestra que esta satisfecho ante los diferentes reconocimientos que brinda la IPS, un 21% dice estan poco satisfecho frente a un 2% que esta insatisfecho; posterior a lo dicho se debe tener en cuenta que la los aspectos en los cuales el empleado esta poco satisfecho e insatisfecho de seguro

significa que la IPS debe hacer ajustes para dar al empleado mejor motivación porque es mediante la satisfacción que el colaborador va a tener un mejor rendimiento y no en viceversa que creara una baja en la eficiencia laboral.

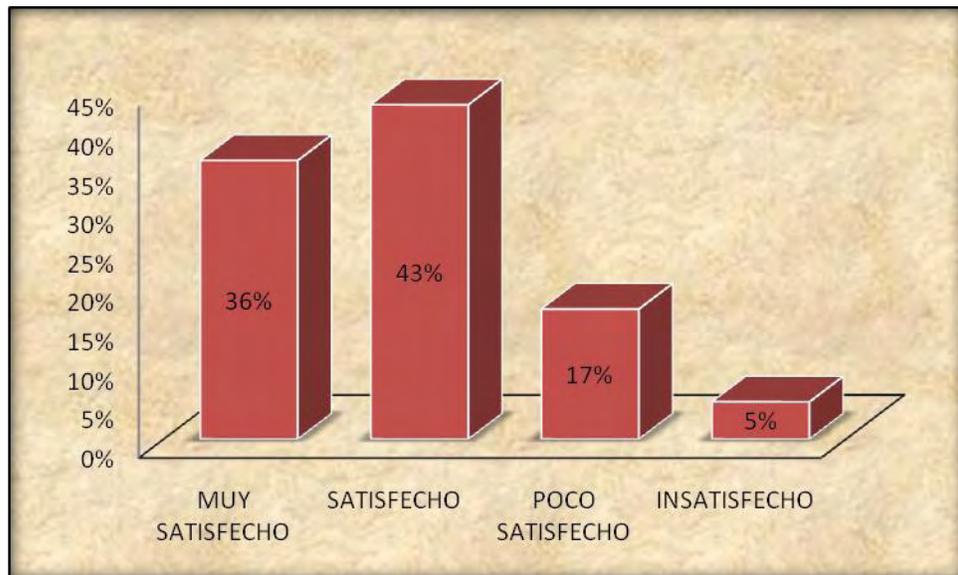
Grafica 38. Nivel de Motivación laboral



FUENTE: Esta investigación.

Si siguiendo con el análisis de satisfacción se observara otro punto que de igual manera es vital para que un empleado tenga más eficiencia en su trabajo, los colaboradores participan diciendo: el 36% está muy satisfecho ante la remuneración por su trabajo, el 43% está satisfecho ante su salario, el 17% se siente poco satisfecho ante la retribución salarial y un 5% está totalmente insatisfecho en este aspecto; ante lo dicho hay que considerar que un empleado que se encuentre altamente satisfecho realizará de manera excelente su trabajo al contrario del que está poco satisfecho e insatisfecho no va a realizar como se debe la labor puesta a su cargo y por tanto de alguna manera va a tener repercusiones en la organización por el trabajo regular. Por otro lado hay que analizar este aspecto de una manera más detallada ya que es muy importante, se dirá entonces que los empleados que se sienten poco satisfechos e insatisfechos consideran que están dando mucho de ellos, pero que no son reconocidos salarialmente por su labor desempeñada y que por tanto no sería eficaz que existiera un mejor nivel salarial para aquella persona que no está dando todo de sí y las exigencias sean menores. Lo dicho se verifica en la siguiente gráfica.

Grafica 39. Remuneración como motivador de trabajo



FUENTE: Esta investigación.

De igual manera no hay que dejar atrás en el punto de satisfacción un aspecto trascendental que cobra valor mas hoy en dia en donde la satisfacción del empleado esta por encima de la misma productivida de la empresa y este aspecto es la condición física que le brinda el lugar de trabajo en este caso la IPS, ante esto los colaboradores afirman: el 45% esta muy satisfecho, el 45% se siente satisfecho, el 5% poco satisfecho y el otro 5% insatisfecho; a lo cual cabe anotar que el 90% se diria esta satisfecho en este aspecto, tambien es importante decir que aunque la infraestructura física de la empresa es algo pequeña la organización de la misma es adecuada; obviamente no hay que dejar atrás el 10% que dice estar o poco satisfecho o insatisfecho de las condiciones físicas de su lugar de trabajo, ante lo cual la IPS deberia actuar y dar mas importancia a ello. Vease grafica # 13.

Para analizar mucho mejor la parte de motivación laboral se explica la siguiente grafica en la cual al empleado se le da dos opciones a escoger, de las cuales son importantes según ellos para que exista mayor motivación laboral, ante lo cual dicen: un 39% esta de acuerdo en que seria conveniente un mejor salario y su estabilidad en la IPS, un 17% menciona seria importante que esté presente la recreación y su estabilidad laboral, un 15% la recreación y el salario, otro 15% sugiere haya estabilidad laboral y plan de carrera que seria una opción para prepararse aún mas, un 12% dice salud y estabilidad laboral, y un 2% menciona que seria interesante exista un buen salario y planes de carrera. A lo anterior agregamos que es trascendental y significativo todas las opiniones de los colaboradores ya que sin ellos la IPS no tendria una razón de funcionamiento. Vease grafica # 9.

Para explicar la grafica que sigue a continuación se va a dar mas detalles a lo que contestaron los colaboradores de la IPS que es: el 71% dice que estan satisfechas las necesidades no solo de su profesión sino tambien del crecimiento de la misma, por otro lado un 17% dice no estar satisfecho mientras que un 12% lo esta algunas veces; la parte del si y algunas veces se debe prestar mas atención ya que son los mismos empleados quienes mencionan no estan en el puesto deseado, por que su situación lo obligo un día a aceptar el trabajo o por que la profesión que escogieron para formarse profesionalmente lo la estan ejerciendo, pero estan trabajando en otra rama que de igual manera es importante para su crecimiento y su formación profesional y personal. Vease grafica # 26.

10.4.2. Evaluación de desempeño. Este es un sistema que tiene como objeto la medición, el analisis y el desarrollo de las habilidades, conocimientos y algunos comportamientos principales que se requieren en una empresa, este es un beneficio no solo para la organización quien es la principal responsable de este sistema sino tambien el empleado quien se ciñe a este método. Por un lado esta la importancia para la organización porque permite identificar, desarrollar y retener el talento humano mas significativo para la organización, de la misma manera hay beneficios para el colaborador quien puede aprovecharlo como un recurso de comunicación y entendimiento de aquellos aspectos que son de valor para la organización. En general este metodo facilita la consecución y cumplimiento de los objetivos de la empresa mediante el talento humano.

Para ello se tendra para analisis una grafica de la cual se saca algunos aspectos importantes de la investigación: el 57% de los empleados encuestados dice que siempre se lleva a cabo el sistema de evaluación de desempeño, el 17% aporta que se hace esto casi siempre, el 14% responde algunas veces, el 7% menciona casi nunca y un 5% nunca. Despues de este analisis hay que anotar que la IPS deberia llevar a cabo este proceso por igual y de la misma manera con todos sus colaboradores, ya que para todos es significativo no solo conocer el sistema sino tambien que todos merecen ser reconocidos y sacar a la luz sus habilidades y destrezas. Para lo dicho esta la siguiente imagen que corrobora el enunciado anterior. Vease grafica # 8.

En diferencia a todo lo anterior hay una pregunta que merece tenerse en cuenta, donde el empleado da su opinión en cuenta a la pertenencia por la IPS, es interesante este aspecto porque todos y cada uno de los miembros de la IPS Mallamas indigena de Ipiales estan muy comprometidos o sea 100% por la labor que prestan en la IPS, ya que cada uno de ellos hace y representa una labor importante y de mucho compromiso no solo para la institución y empresa sino tambien para el usuario y la misma sociedad. Ver grafica de continuación.

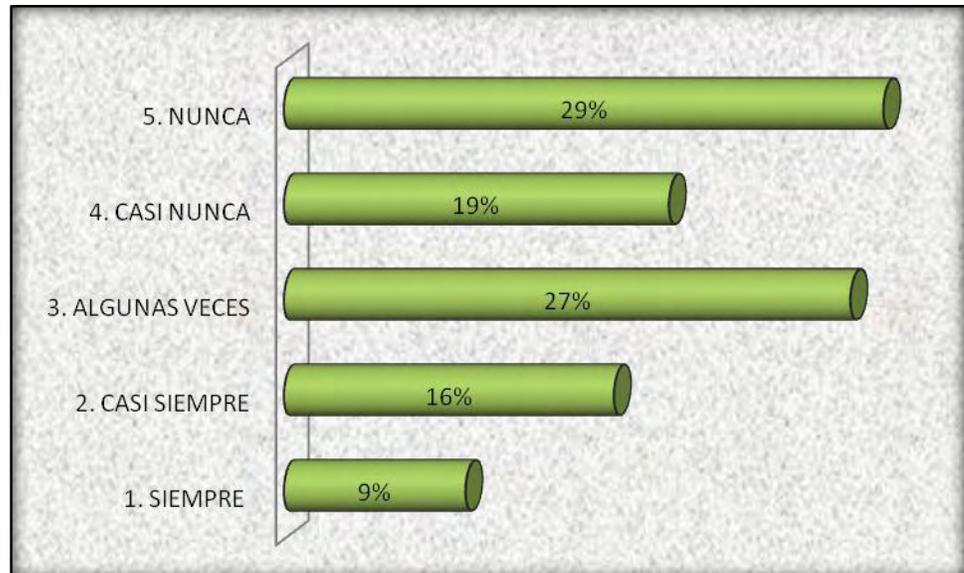
10.5. VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD

Antes de comenzar hablar detalladamente de lo que se encontro en la investigación se va habalr un poco de la importancia que existe entre el vinculo de la empresa en la sociedad; es cierto que la empresa influye de una manera directa en l asociedad ya que se presentan cambios en ella como la influencia en su calidad de vida y la evolución de la empresa influye en la sociedad; es importante recalcar que las personas esperan cuando se crea una empresa no solo productos o servicios sino que haya un entorno seguro para habitar y es aquí donde va ha actuar de manera directa la RSE porque aquella empresa que se encuentre atrasada en este metodo va ha empezar a ver cambios en su competitividad, la productividad del personal y hasta el mismo rechazo de los clientes y de las personas que hacen el capital de inversión.

10.5.1. Participación en actividades sociales, culturales y artísticas de la IPS-

I. Para analizar la pregunta sobre la asistencia en actividades sociales, culturales y artísticas de los usuarios de la IPS Mallamas se dira que si la empresa y la sociedad se preocupan en hacer participe a la región es conveniente que la humanidad tambien observe la preocupación de la empresa por hacer vinculos con la sociedad y asista a ellos. El 29% de los encuestados nunca asiste a estas actividades que se hacen para su atención, un 27% asiste algunas veces solo cuando desea y no se presentan ningun inconveniente, el 19% casi nunca, un 16% casi siempre y un 9% asiste siempre; hay que agrgar que es importante que haya asistencia en estos eventos aunque sea de un 25% porque hay un aliciente para sus organizadores y puede que algun dia sea toda la comunidad quien asista a estos eventos que son organizados para su bien y beneficio.

Grafica 40. Importancia de Actividades sociales, culturales y artísticas para la IPS-I

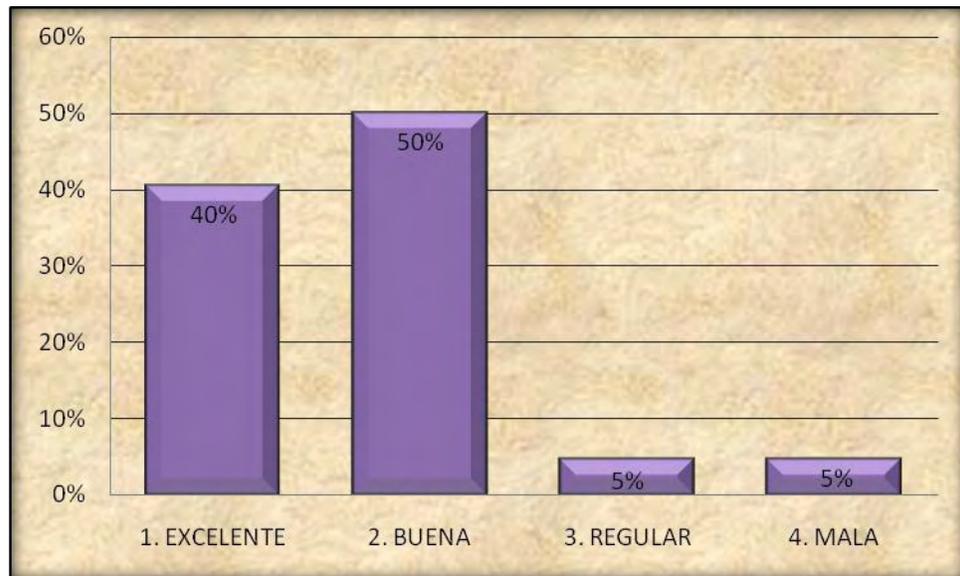


FUENTE: Esta investigación.

A continuación se estará analizando un aspecto muy importante para la empresa dentro de la sociedad su posicionamiento en la región donde esta ubicada, para ello los empleados contestan: un 57% dice que la IPS Mallamas esta posicionada de manera excelente en la región, un 36% dice ser buena, un 5% de manera regular y un 2% mala; para esto hay que comentar que la IPS Mallamas Indígena muchas personas de la región fuera de los encuestados dice a los cuales se les logro preguntar dice que la esta institución es muy reconocida por sus servicios generales que ofrece a sus afiliados y usuarios. Lo dicho se confirma en la consecutiva grafica. Vease Grafica # 23.

Asi tambien por otro lado se encuentra la realización del analisis de las relaciones que tiene la IPS Mallamas con el municipio y la gran mayoría de los empleados encuestados esta de acuerdo en agregar que la empresa esta en una posición entre excelente y buena con un 90% y un 10% dice que la IPS tiene relaciones regulares y malas, a lo cual hay que prestar atención y actuar logrando corregir estas deficiencias.

Grafica 41. Relaciones de la IPS con el municipio

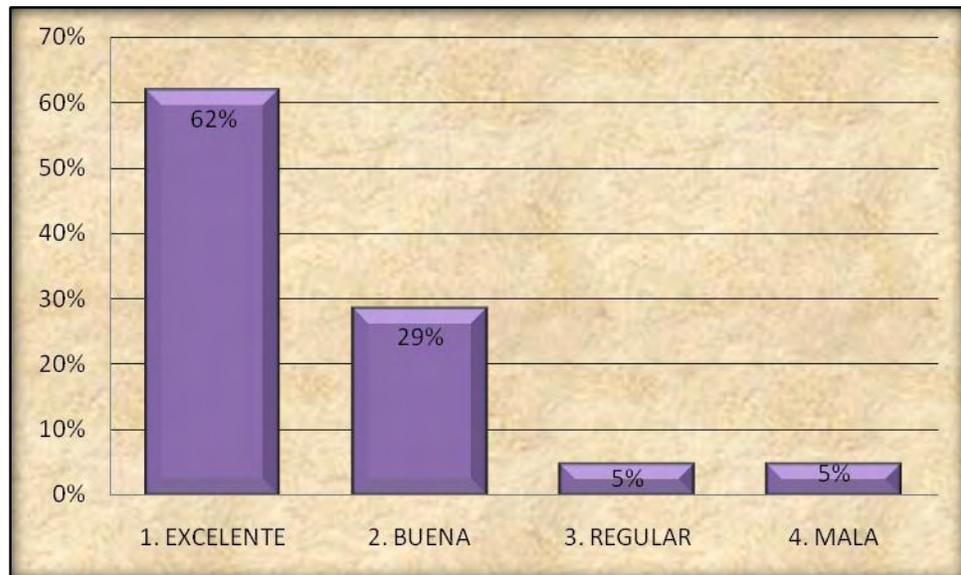


FUENTE: Esta investigación.

La IPS-I Mallamas es una de las principales entidades preocupadas por las campañas sociales, participa en varios eventos que no solo van directo a sus afiliados sino también a comunidades que lo necesitan. Se ha destinado talento humano, recursos físicos y económicos para apoyar obras sociales y humanitarias; por ejemplo ha viajado a Tumaco, Ricaurte y otros lugares de Nariño para acompañar en brigadas con el ejército, la policía en comunidades de la zona pacífica sin cobrar un peso, todo ha sido inversión de la IPS, todo esto para apoyar en eventos y campañas que puedan y aquellas a las cuales son invitados.

Por otro lado están comprometidos con organizaciones como el bienestar familiar, como el hogar de jóvenes nuevos rumbos, en donde la IPS es invitada hacer valoraciones médicas, psicológicas; lo que hace que se actúe fuera de la competencia. Como se dijo anteriormente las campañas sociales son parte esencial de la IPS y por lo tanto se llega no solo a la población afiliada, sino también a esas poblaciones que necesitan mucha ayuda. Se visualiza esto en la gráfica, las personas encuestadas respondieron a esta pregunta y el resultado de manera general a esta pregunta positivamente es del 90%. Véase gráfica #42.

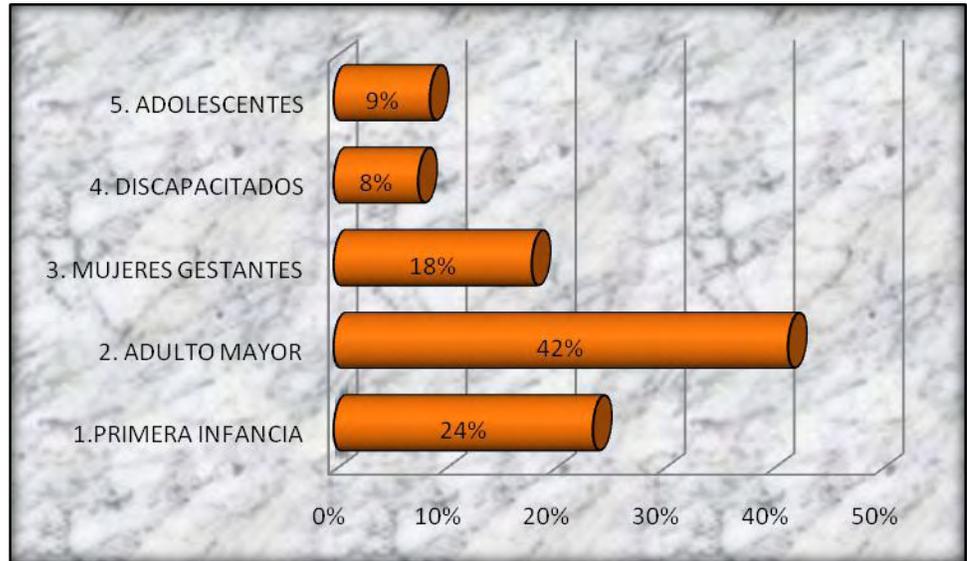
Grafica 42. Nivel de participación en Campañas sociales



FUENTE: Esta investigación.

Según la muestra total encuestada un 42% de ellos responde que la IPS debe prestar mayor atención al adulto mayor, personas que necesitan ante todo de una mejor atención, por otro lado se encuentra la primera infancia con un 24%, con un 18% las mujeres gestantes o embarazadas, un 9% los adolescentes y un 8% los discapacitados. Situación en la cual hay que mencionar la IPS se preocupa y tiene cursos y programas en los cuales se incluye cada uno de estos grupos, los cuales son importantes en la IPS ya que es la comunidad quien hace que la IPS crezca cada día y este en mejoras continuas. Existen programas en la IPS-I como: Mamita feliz, este un curso dirigido a las madres gestantes, el programa del joven, programa del adulto mayor, programa de control de hipertensión, programa de crecimiento y desarrollo, programa de control de diabetes, programa de tuberculosis, entre otros. Como se puede apreciar todos estos programas y cursos hacen que IPS se sienta preocupada por sus afiliados. Vease grafica # 43.

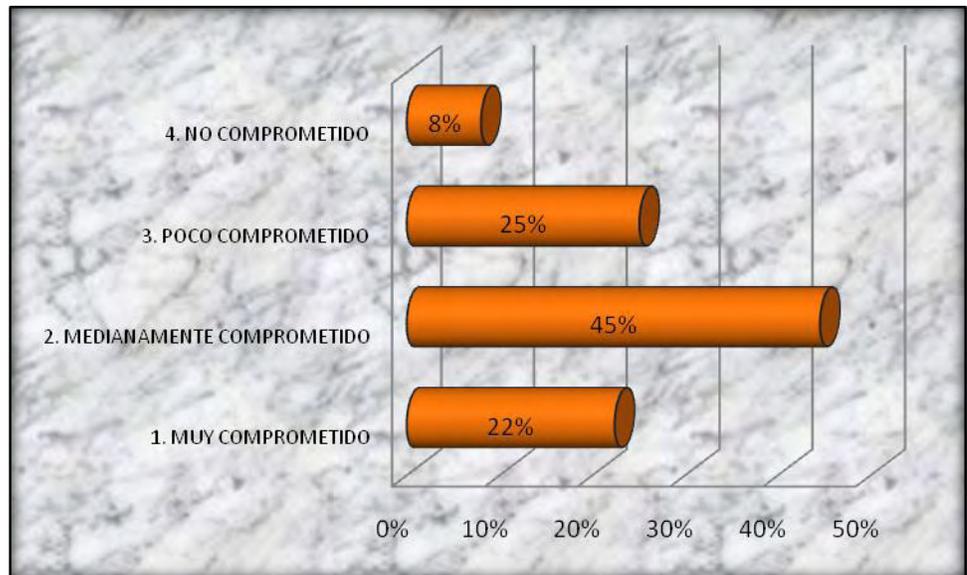
Grafica 43. Población de mayor atención por parte de la IPS-I



FUENTE: Esta investigación.

Por otro lado para observar y escuchar que tan comprometido se sienten las personas por su municipio añaden: un 45% de las muestra total encuestada responde se sienten medianamente comprometidos, con lo cual se evidencia la falta de compromiso y amor por el lugar donde habitan y en el cual han vivido la mayor parte de su vida.

Grafica 44. Nivel de Compromiso con la región

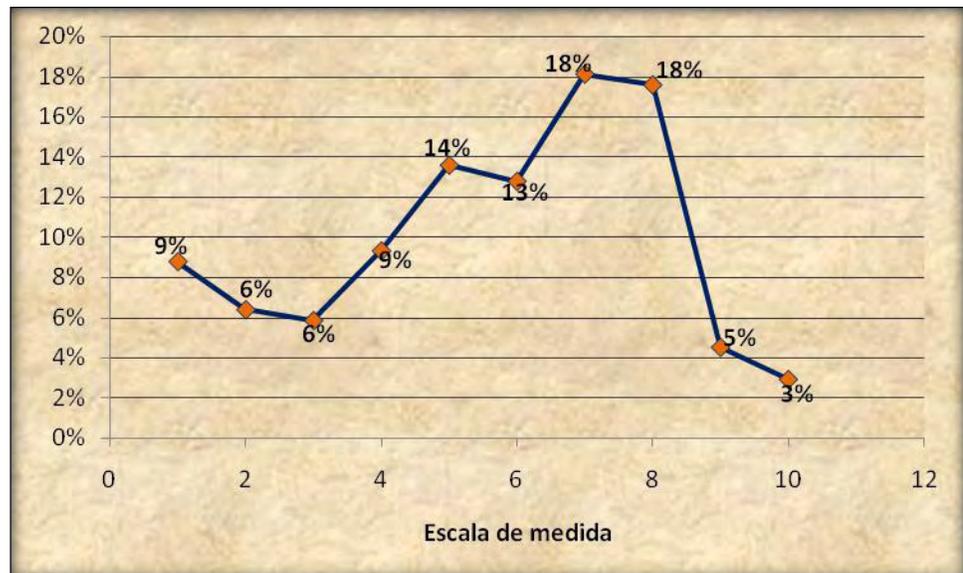


FUENTE: Esta investigación.

10.6 IMPACTO SOCIAL

10.6.1.Desorden social. Para medir el desorden social de la región y tener una idea general de apreciación se realizó una pregunta a los usuarios que asisten a la IPS-I quienes también son ciudadanos del municipio y por ende cuenta con una opinión muy fuerte de este aspecto, dando como opción de respuesta una escala de 1 a 10 y la gran mayoría de los encuestados afirma que el municipio tiene una organización regular siendo aproximadamente el 50% de las opiniones, todo esto se puede observar en los barrios, calles, entre otros día en el municipio de Ipiales.

Grafica 45. Impacto de Desorden social en la región



FUENTE: Esta investigación.

10.6.2. Desarrollo social. El desarrollo social en el municipio es responsabilidad directa de la alcaldía municipal, quien es la encargada de realizar actividades y obras para la comunidad quien un día puso la confianza en una persona para que gestione y administre los recursos durante un periodo de 3 años, para llevar a cabo trabajos que son importantes para cada habitante y en general para la sociedad. Después de la encuesta, las personas consideran que hasta el sol de hoy en el municipio no se han hecho gestiones de recursos o si los han hecho no se ha visto las inversiones en las diferentes actividades y obras que un día el alcalde prometió. Esto se puede evidenciar en la grafica de continuación

Grafica 46. Avance de Obras sociales en el municipio



FUENTE: Esta investigación.

10.7 CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCION DE LA PROBLEMÁTICA SOCIAL

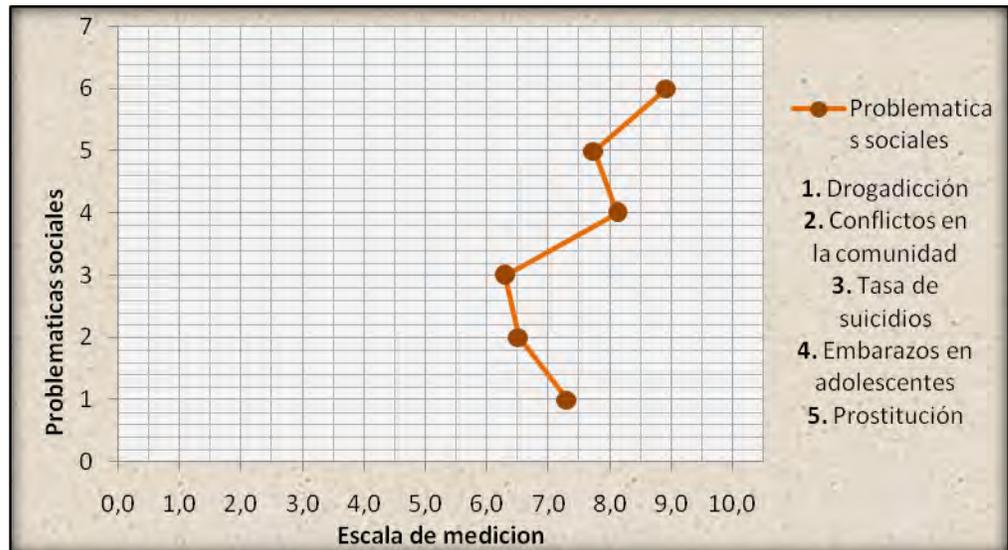
Para la IPS-I es muy preocupante este aspecto porque a diario llegan a la IPS casos de drogadicción, niñas embarazadas, casos de VIH, entre otros; por lo tanto implica que algo esta fallando en las politicas de prevención; por otro lado la IPS no puede aspirar hacer y desarrollar campañas masivas de prevención porque en primer lugar no es una competencia de la IPS, ya que para esto hay recursos directos que llegan al municipio a la ESE Municipal llamada acciones colectivas y es la ESE la que tiene que encargarse de este aspecto, mas sin embrago, a la población afiliada a la IPS se le gasta toda la energia posible para llevar estos programas preventivos, a lo cual va enfocada la publicidad de la institución para llevar un mensaje de prevención del embarazo en adolescentes, para ofrecer metodos anticonceptivos contra enfermedades de transmisión sexual, en la parte de drogadicción existe el programa del joven que aporta la IPS con psicologia, enfermeria y medicina; Aunque se sabe que son problemas muy dificiles de controlar, la IPS quiere contribuir a la solución de estos problemas. Hay que tener en cuenta que este es un problema inter-institucional, osea que el sector salud no puede pretender solo solucionar todos estos inconvenientes.

Pero la IPS no es ajena a todas estas pblematicas que se presentan en la comunidad a las cuales afecta la población afiliada, es por eso que la IPS como tal en, primer lugar aporta en lo que tenga que hacer y en hacerlo bien y que el muchacho, la niña, la señora, desde que llega a la institución en lo posible sea lo

mejor atendida y en segundo lugar es que la IPS se inventa una estrategia en como llevar y hacer llegar el mensaje.

10.7.1 Problemáticas existentes mas comunes en la región. Como se puede observar en la grafica el nivel de todas y cada una de estas problematicas es muy apreciable, a lo cual cabe añadir que todas estas se presentan en un nivel muy alto en la ciudad o municipio, por lo cual es muy importante que no solo la IPS-I Mallamas se preocupe por el bienestar de su población, sino principalmente que la ESE Municipal realice mas gestiones y destine muy bien los recursos para que toda la población de Ipiales reciba este beneficio a la vez que se contribuya a las problematicas existentes en la región. Vease grafica # 48.

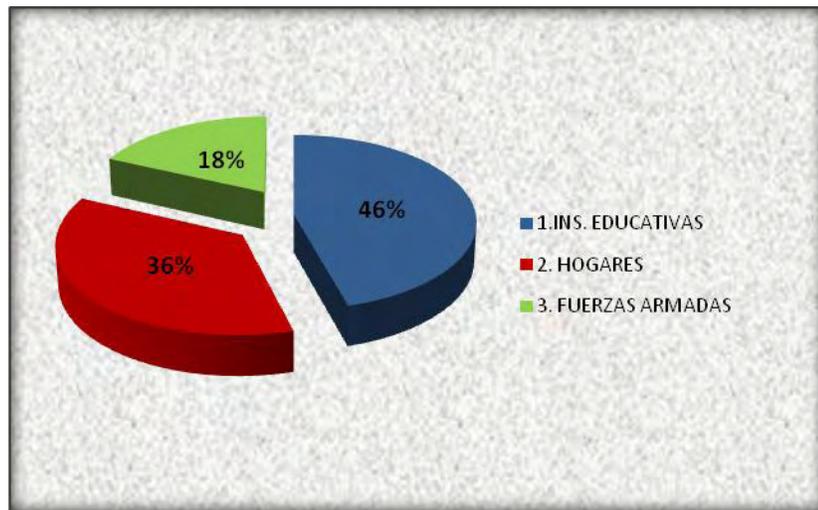
Grafica 47. Incidencia de Problemáticas sociales existentes en el municipio



FUENTE: Esta investigación.

10.7.2. Deserción en la region. Como se evidencia en la grafica la mayoría de deserciones se presenta en instituciones educativas y en los hogares, esta es una problemática muy común en la actualidad, porque hay muchas personas que prefieren buscar otros caminos antes que educarse y tener un mejor futuro; por otro lado estan las deserciones del hogar que de igual manera muchos jovenes y niños hoy en día prefieren estar en cualquier lugar y no en su casa como lo afirman las personas encuestadas.

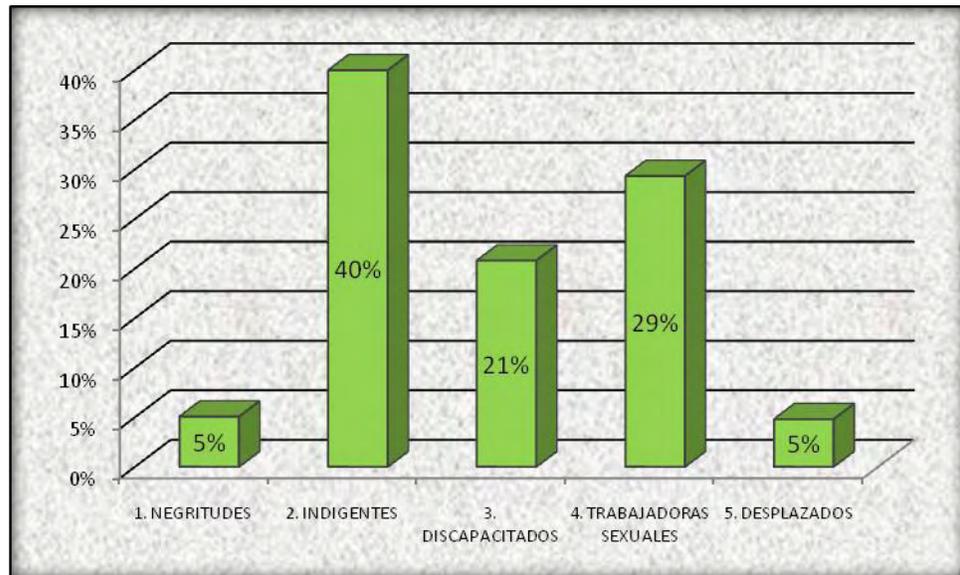
Grafica 48. Evidencia de deserción en el municipio



FUENTE: Esta investigación.

10.7.3. Población con mayor grado de discriminación. Con respecto a esta problemática los principales grupos mas discriminados en el municipio de Ipiales son los indigentes y las trabajadoras sexuales. La primera es una problemática que con gestión e inversión de las entidades publicas municipales se puede llegar a corregir, brindando un lugar para aquellas personas que viven en la calle donde puedan alimentarse y vivir. El segundo aspecto es una problemática que no tiene solución, debido a que estas personas con su consentimiento desean y quieren trabajar con su cuerpo. A diferencia de las otras como indigentes, discapacitados, desplazados y negritudes; merecen ser tenidas en cuenta en programas que realice la gobernación, alcaldia y otras entidades que trabajan por el bienestar de estas comunidades.

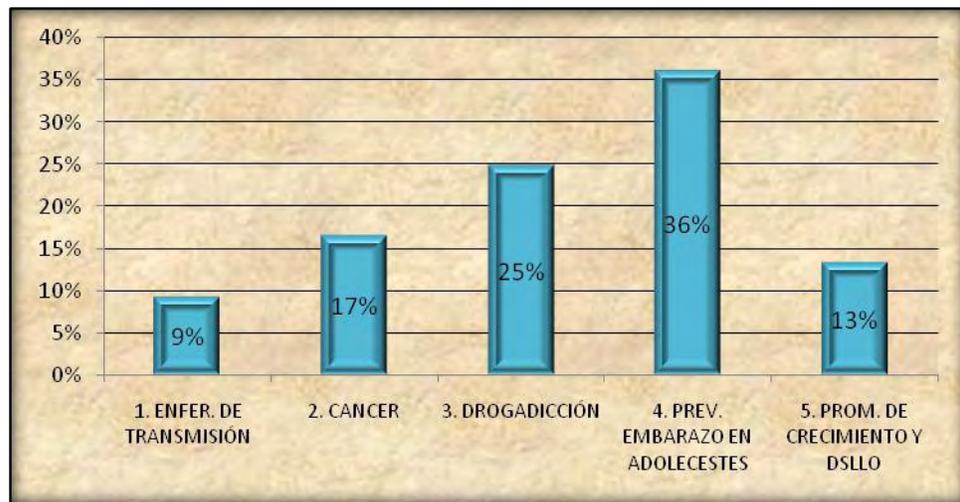
Grafica 49. Perspectiva de Discriminación en el municipio



FUENTE: Esta investigación.

Para las personas encuestadas es importante que la IPS centre su atención a la prevención del embarazo en adolescentes ya que es una problemática muy elevada en la actualidad, en donde niñas a temprana edad ya son o van a ser madres. Situación a la cual no es ajena la IPS, porque hay campañas específicas que van dirigidas a esta problemática como: programa del joven y el programa de planificación familiar; posiblemente los jóvenes no prestan atención a la información que da la IPS, por lo cual no se enteran a tiempo.

Grafica 50. Problemática sociales de mayor atención



FUENTE: Esta investigación.

10.8 SERVICIO COMUNITARIO

El apoyo actividades de interés en Salud Pública según estadísticas reportadas por el IDSN y la Secretaria de Salud de Ipiales, en la Ciudad de Ipiales se han incrementado dramáticamente los casos enfermedades llamadas catastróficas entre ellas el VIH - SIDA, por esta razón, la institución a participado activamente en actividades encaminadas a promover hábitos de vida saludables impulsando factores protectores, en el caso de la prevención de infecciones de transmisión sexual, Mallamas IPS – I creo una alianza con la fundación ENTORNO DIVERSO, entidad de amplio reconocimiento de la sociedad la cual se encarga de acoger principalmente a la población LGBTI, y que cuenta con personal ampliamente capacitado en temáticas tan álgidas como estigma, discriminación, VIH, violencia sexual e infecciones de transmisión sexual.

Además en todas las oportunidades en las cuales la Secretaria de salud Municipal solicito la colaboración para desarrollar actividades de promoción de la salud, la empresa acogió el llamado y destinó el personal necesario para ayudar en todo lo que se crea necesario.

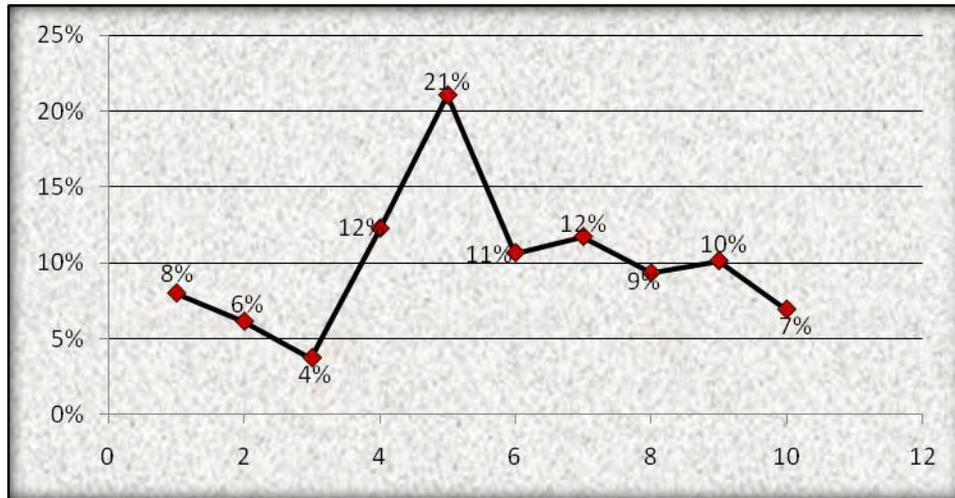
Durante el año 2012, la empresa presto su colaboración para la celebración de:

- ✓ Día mundial de la lucha contra el cáncer de seno.
- ✓ Día mundial de la lucha contra la tuberculosis.
- ✓ Día mundial de la lucha contra el SIDA.
- ✓ Día de las Enfermedades Crónicas no transmisibles.
- ✓ Día mundial de NO AL CIGARRILLO.
- ✓ Jornadas Nacionales de Vacunación.

En todas y cada una de estas actividades Mallamas IPS desempeño un papel determinante para el éxito de las jornadas ya que son pocas las instituciones de salud realmente preocupadas por prestar un adecuado servicio.

10.8.1. Apoyo a la comunidad. Con respecto a las visitas domiciliarias la mayoría de las personas encuestadas afirman que es muy regular las veces que han ido a visitar su casa para darles a conocer una información del servicio o para algunas campañas; mas sin embargo en la IPS se encuentra personal que hace estas visitas como las promotoras de salud con las que cuenta la IPS para llevar información a los domicilios de los afiliados de nuevos programas y servicios que añade la IPS, para las jornadas y programas de vacunación de niños, jóvenes y los mismos adultos.

Grafica 51. Visita domiciliaria a usuarios

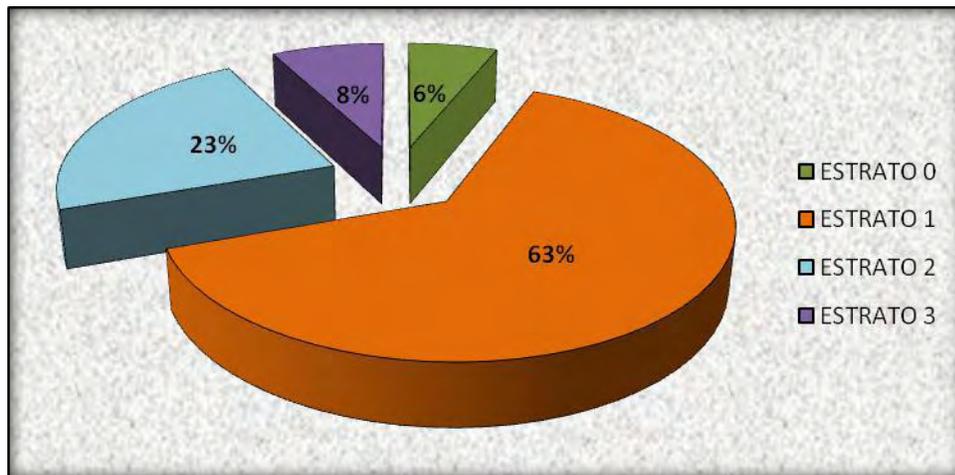


FUENTE: Esta investigación.

10.8.2. Campañas de promoción y prevención. Por parte de la IPS hay mucha importancia en las campañas de promoción y prevención, porque como ya se había mencionado antes, este es un aspecto que no está directamente en la competencia de la IPS, pero que sin embargo invierte recursos para estos aspectos ya que ante todo para la IPS está el bienestar y la salud de sus afiliados. En la gráfica se puede observar las diferentes numeraciones que van del número 1 hasta el 5, por lo que hay que explicar cada uno de estos: El 1 Primera infancia, 2 Adulto mayor, 3 Mujeres gestantes, 4 Discapacitados y 5 Adolescentes. Entonces con un 36% la IPS centra su atención a la primera infancia, al adulto mayor, a mujeres embarazadas y a adolescentes. Véase gráfica #49.

10.8.3. Nivel de vida de la población. En la investigación también se logró extraer el estrato socio económico de los afiliados a la IPS-I Mallamas y el 63% es de estrato 1, el 23% de estrato 2, el 8% de estrato 3 y un 6% del estrato 4; a lo cual se logra definir que la IPS-I está encaminada a los estratos más bajos, lo cual también es importante que una entidad de salud se preocupe por el bienestar y la salud de las personas más necesitadas.

Grafica 52. Estrato socio económico de los usuarios



FUENTE: Esta investigación.

La IPS-I como tal patrocina eventos sociales frecuentemente ya que son mecanismos que permiten ayudar a la comunidad; se patrocina en todas las manifestaciones de salud que se realizan en el municipio como: día del VIH, la tuberculosis, campañas de vacunación; hay que resaltar que la IPS-I es una de las primeras entidades que hace aportes de logística, personal, estamos siempre a colaborar en contingencias, se estuvo presente en los carnavales, por lo tanto hay que resaltar estas acciones que ha realizado la IPS, que para la institución no representa ningún ingreso económico mas bien ha sido una salida de recursos; mas sin embargo, esta es una de las políticas del gerente de la IPS, ya que afirma que cuando se puede colaborar con la sociedad hay que hacerlo, porque para eso esta la institución para servir a la sociedad y no para recibir solo utilidades.

Como ya se habia mencionado puntos atrás, para la IPS es trascendental que se participe en las diferentes campañas, ya que esto permite llegar a la comunidad afiliada y a las personas de las comunidades desfavorecidas que necesitan de la ayuda de la IPS y sus funcionarios para que tengan una vida mas digna en cuanto a su salud. Vease grafica # 48

10.9 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO

En la IPS el Desarrollo del Talento Humano tanto en los empleados como el mismo bienestar de los usuarios, afiliados y comunidad en general es una de las acciones más importantes, ya que el personal y sus usuarios son quienes hacen que la IPS funcione día a día y los afiliados tengan el servicio y/o calidad adecuada. Es por ello que la IPS-I Mallamas mejora día tras día en su servicio y en cumplir con su Responsabilidad Social Empresarial, no solo por el bienestar de

sus afiliados sino también por las personas que no tienen la posibilidad de acceder al servicio de salud, llegando cada vez más a los rincones donde no llega el servicio con las brigadas de salud.

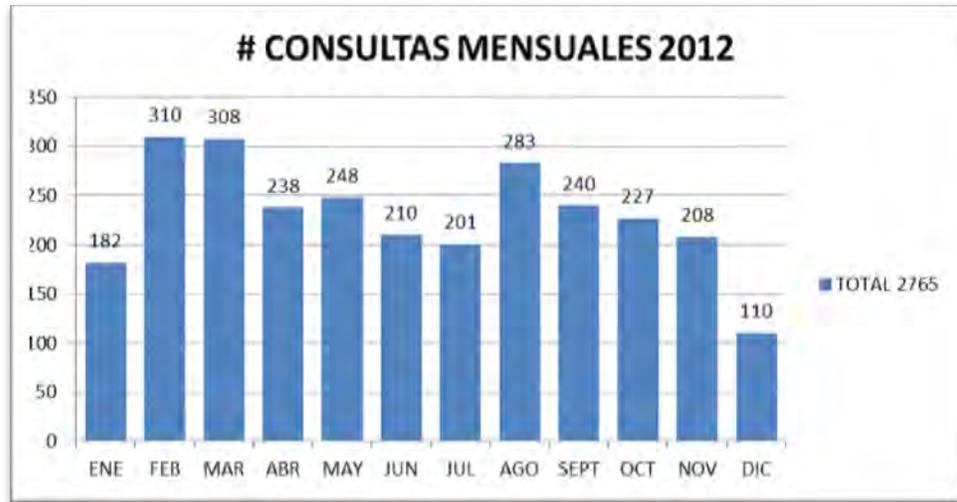
Por otro lado el desarrollo del talento humano con enfoque humanístico siempre ha sido una de las prioridades para la IPS-I, porque si el personal no es tratado de acuerdo a su importancia la institución no marcharía como lo ha hecho hasta el día de hoy. Cada uno de los empleados en la IPS-I se desempeña por sus funciones y su calidad, por su trabajo en equipo, por la comunicación que manejan entre compañeros de trabajo, por su motivación laboral, por las capacitaciones a sus trabajadores, entre otros; que hacen significativa la IPS por su calidad, por la importancia en su talento humano, experiencia y por ser pionera en labor social.

Por otro lado el proceso de selección y capacitación en la IPS cumplió con un estricto cronograma es por eso que el personal certificado completó 58 horas mínimas de capacitación, es valioso resaltar que durante este proceso se puso en evidencia el interés y las ganas de aprender del personal seleccionado ya que dedicaron parte de su tiempo en asistir a todas y cada una de las jornadas y tras un largo proceso, pudieron ser certificadas; por este lado se puede apreciar el compromiso de la IPS con sus empleados para que cada día depende al esfuerzo de cada persona la institución no restringe ningún recurso.

La IPS-I Mallamas como tal, siempre tiene en cuenta la importancia de todos y cada uno de sus afiliados, por lo que su prioridad es el bienestar de niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, discapacitados, mujeres gestantes, entre otros; que hacen día a día que su personal y en general la IPS trabaje con más calidad, responsabilidad y compromiso. La grafica de a continuación muestra la opinión de sus afiliados y la importancia con que según los usuarios se les debe dar de acuerdo al tipo de población, como se había dicho para la IPS sus 13000 afiliados son importantes y cada uno tiene la misma relevancia. Véase grafica # 49.

Durante el año 2012 se asignaron 19564 citas para atención en odontología, de las cuales se cumplieron 16272, incluyendo tanto las citas de primera vez, como las de continuación de tratamiento. La consulta odontológica, se entiende como el examen clínico de primera vez en el año, sin incluir los procedimientos realizados en la atención. Durante el año 2012 se realizaron 2765 consultas. Se observa que durante el primer y el último mes del año, la consulta disminuye, así como en la mitad del año, los picos de atención se presentan durante los meses de febrero y marzo y el mes de agosto.

Grafica 53. Número de consultas mensuales en 2012



FUENTE: Informe de Gestión de la IPS año 2012

Si se realiza una comparación entre los años 2010, 2011 y 2012, se puede observar como el número de consultas odontológicas de primera vez ha disminuido en el último año, si bien el número de citas asignadas y atendidas ha subido sensiblemente.

También se implementó el servicio de Prótesis total dental, teniendo en cuenta la inclusión de este procedimiento en el POS. Esta actividad se realiza a pacientes que requieren rehabilitación protésica, tanto usuarios de la IPS, como pacientes remitidos de otras instituciones que brindan atención a afiliados a Mallamás E.P.S.I. Durante el año 2012 se realizaron y entregaron 36 prótesis dentales. En cuanto a las especialidades de endodoncia y cirugía maxilofacial que se implementaron en los últimos meses del año, se realizaron 29 procedimientos de endodoncia por especialista y 36 de cirugía.

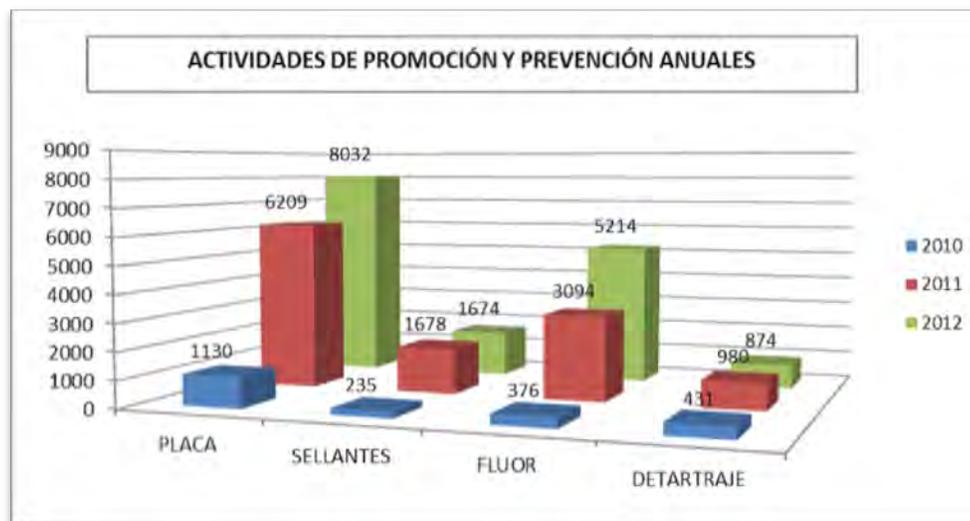
Los programas de promoción y prevención en odontología han presentado a lo largo de la vigencia, dificultades para su ejecución y cumplimiento, entre las que se cuentan la inasistencia a la IPS por parte de los pacientes, la dificultad de localización de los pacientes para hacer demanda inducida, la poca motivación de los pacientes para asistir voluntariamente a la consulta para prevención, la alta demanda de citas para procedimientos de recuperación de salud que afecta la disponibilidad de turnos para actividades de prevención. Para tratar de solventar estas dificultades, se implementaron diversas estrategias, reforzando la demanda inducida por parte de personal de promotoras, el incremento del personal de odontólogos (que aumenta el número de exámenes clínicos) y salidas con la unidad móvil para atención extramural de pacientes en edad escolar en las diferentes instituciones educativas, especialmente para las actividades de Control

de placa bacteriana y aplicación tópica de flúor, las cuales representan la meta más alta y la mayor dificultad de captación y atención intramural para lograr el cumplimiento.

Se calcula que durante el año 2012 se atendieron aproximadamente 2300 pacientes en las instituciones educativas, a pesar de lo cual, el rendimiento sufre evidentes fluctuaciones a lo largo del año e incluso en estos desplazamientos la captación de pacientes no es completa por razones de inasistencia escolar, registros incompletos o erróneos de estudiantes en las instituciones, etc., lo cual afecta también el cumplimiento de las metas.

Se evidencia que la atención en odontología para procedimientos de prevención, al igual que la consulta odontológica general, aumenta durante los meses de febrero y agosto y disminuye notablemente durante el primero y último mes del año y disminuye durante el último trimestre del año, afectando el cumplimiento de las metas.

Grafica 54. Actividades de Promoción y Prevención 2012



FUENTE: Informe de Gestión de la IPS año 2012

Durante el año 2013 se sigue implementando estrategias encaminadas a aumentar la captación de pacientes para estas actividades y lograr el cumplimiento de metas para cada actividad.

Para que exista enfoque humanístico las instituciones y/o empresas deben preocuparse por su talento humano y es por ello que la IPS-I Mallamas no es ajena a este compromiso y responsabilidad, por lo que cada vez que hay capacitaciones en Cali, Pasto e Ipiales debe estar presente su personal cueste lo

que cueste para que puedan desempeñar sus funciones y cargo, de acuerdo a sus habilidades y conocimiento, no solo aprendido por experiencias propias y profesionales durante su preparación sino también por las capacitaciones que la IPS-I les brinda cueste lo que cueste.

La orientación de las campañas de promoción y prevención para la IPS-I son muy claras: la primera infancia para los programas de crecimiento y desarrollo y/o por otro lado las infecciones respiratorias Agudas en la infancia “por un buen comienzo de vida y una niñez sana, feliz y segura; para el adulto mayor los programas del adulto mayor y/o control de hipertensión “una bella experiencia de vida”, para mantener el espíritu joven-mente y cuerpo sano; para mujeres gestantes el curso y programa de mamita feliz y control prenatal “para una maternidad feliz y segura” porque la salud propia y la del bebe es muy importante para la IPS-I; para adolescentes el programa del joven “Los jóvenes son como las plantas, por los primeros frutos se sabe lo que se puede esperar para el porvenir”; y para sus afiliados en general los programas de planificación familiar y el programa de control de la diabetes. Todos estos programas hacen que la IPS-I este realmente comprometida por el bienestar de sus afiliados. Vease grafica # 6. El compromiso de los empleados por la IPS-I es al 100% porque no solo esta en riesgo la salud y bienestar de las personas sino también su estabilidad. El compromiso y responsabilidad de su trabajo esta en el día a día de la IPS-I porque a diario asisten sus afiliados para su asistencia y control de su salud. Vease grafica # 49.

Los programas de Promoción y Prevención son un componente importante dentro de las actividades que se realizan a los afiliados de la institución con el fin de reducir el riesgo de enfermarse por causas probablemente evitables, detectar riesgos y tratarlos oportunamente.

Para garantizar la salud de la población, se desarrollan actividades de Protección Específica, Detección Temprana y Atención a Enfermedades de Interés en Salud pública contempladas y realizadas conforme al acuerdo 117, resolución 0412 del 2000 con sus modificaciones parciales por normatividad y las cuales vienen proyectadas en matrices de programación para el cumplimiento en cada una de las actividades de acuerdo a la población afiliada a la IPS, además dentro de estas actividades se contempla la Inducción a la demanda para lograr mayor impacto en su cumplimiento y alcanzar las metas contratadas con la EPS Indígena Mallamas que anualmente hace la proyección de las mismas conforme a la población afiliada que desde el año 2010 inicio con 10.000 usuarios y hoy en día se proyecta a 12874, entre estas actividades contratadas se encuentran:

PROTECCION ESPECÍFICA:

- Atención Preventiva en salud Bucal
- Atención en Planificación Familiar para hombres y mujeres

DETECCON TEMPRANA

- Alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años
- Alteraciones de joven menor de 29 años
- Alteraciones del Adulto mayor
- Agudeza Visual y consulta oftalmológica en mayores de 60 años
- Detección de Cáncer de Cérvix.

Dentro de la programación de matrices en promoción y prevención, el primer trimestre del año 2012, se concluyó con la ejecución de las actividades del contrato con vigencia del 1ro de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012, que mediante diversas estrategias se logró culminar satisfactoriamente la gran mayoría de los programas quedando pendiente cumplir actividades en la aplicación de flúor, control planificación familiar y gestantes para un descuento total al contrato de P y P de veintiséis millones ochocientos treinta y cinco mil, ochocientos cuarenta y cuatro (\$ 26.835.844); lo que conlleva a plantear mejores estrategias para el próximo contrato, pero que este año 2013 se está trabajando para cumplir con el objetivo.

10.10. FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES

Para el análisis de este ítem se presenta a continuación un sistema de vigilancia en la salud pública, porque mediante estos medios es como se da el cumplimiento de los valores dentro de la IPS-I Mallamas, llegando a los usuarios con la mejor calidad y bienestar de los mismos.

10.10.1. Sistema de Vigilancia en Salud Pública. La IPS Mallamás acogiendo la norma 3518 del 2006 en la cual se exige el funcionamiento del sistema de vigilancia en salud pública, a través de la subcoordinación de vigilancia epidemiológica ha ejecutado las siguientes actividades:

- Captación de eventos sujetos a vigilancia epidemiológica dentro del proceso de atención al usuario por medicina general, para lograr este objetivo en primera instancia se realizó la socialización al personal médico de los 104 eventos a vigilar y protocolos de vigilancia y control más relevantes, de igual manera se hace entrega del listado de los mismos en donde se especifica código del evento, ficha epidemiológica a utilizar, clasificación permitida, tipo de

notificación etc. y fichas epidemiológicas más relevantes con su respectivo protocolo.

- Sistematización de la información: la IPS cuenta con el programa SIVIGILA que es una de las herramientas que permite el ingreso de los casos captados a partir del registro de las fichas epidemiológicas para posteriormente realizar todo el trámite correspondiente de notificación semanal de los eventos a la Secretaria Municipal de Salud de Ipiales.
- Análisis del comportamiento de los eventos que se presentan en los usuarios en reuniones de COVE, la cuales que se llevan a cabo de manera trimestral y elaboración de planes de mejoramiento a los cuales se realiza seguimiento para verificar cumplimiento de actividades establecidas.
- Seguimiento de casos para verificar cumplimiento de la norma y atención. En la vigencia 2012 se realizó la captación de: 4 sospechas de abuso sexuales en menores, 2 eventos de maltrato intrafamiliar y una sífilis gestacional a los cuales se realizo análisis individual de casos., capacitación el personal de salud sobre protocolos de atención en la cual se incluyó al personal de la EPS Mallamás sobre atención a víctimas de violencia sexual y estigma y discriminación en VIH a cargo del director de entorno diverso y representante de la población LGTBI con quien se logró una buena conexión y trabajo en equipo; de igual manera se realizó seguimiento de casos con la entidades involucradas en la ruta de atención intersectorial por ejemplo Hospital Civil de Ipiales, fiscalía e ICBF.

10.10.2. Capacitación Continua al Personal Asistencial y Administrativo.

Mallamas IPS – I, cuenta con personal con la mas altas calidades técnico-científicas, lo cual sumado a la su capacitación constante y continuada, hacen que los profesionales hagan parte del equipo quizá más preparado académicamente, puesto que las cabezas de las diferentes coordinaciones asisten constantemente a jornadas de capacitación las cuales tienen su repercusión inmediata en la IPS. Ya que se ha destinado que los días Martes y Jueves a las 11:00 de la Mañana para este tipo de eventos.

Teniendo en cuenta que el conocimiento es universal y que tanto el personal de Mallamas IPS debe tener la oportunidad para el acceso a las charlas magistrales, por ello en el mes de septiembre de 2012 se realizó una jornada de dos días de capacitación en temas de interés en salud, principalmente en lo relacionado con salud sexual, reproductiva y patología den la gestación.

10.10.3. Sistema obligatorio de garantía de la calidad del talento humano.

En la actualidad todo el personal, cuenta con una historia laboral, la cual incluye la

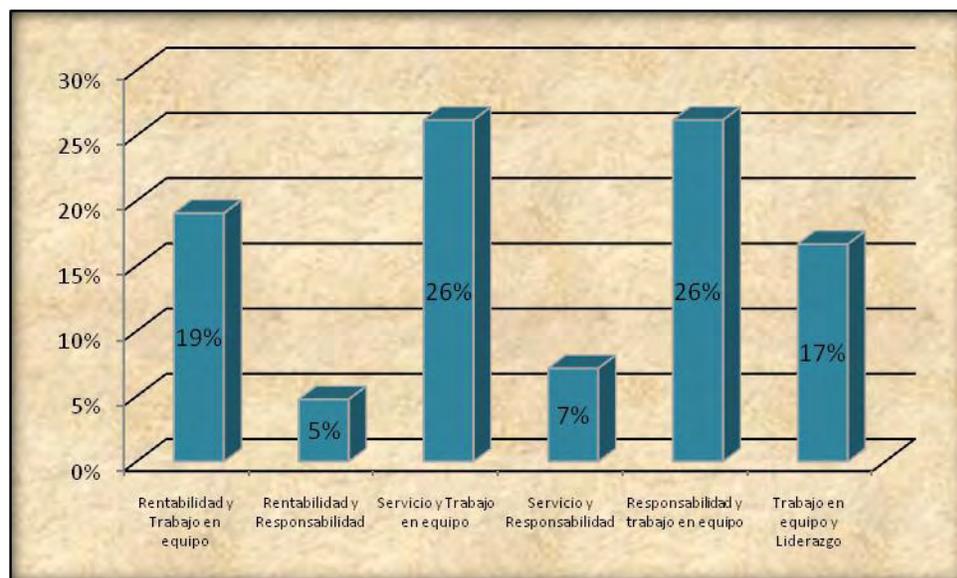
hoja de vida respectiva, documentos que luego de ser revisados si cumplen con la totalidad de los requisitos que la norma exige para poder cumplir con el estándar de habilitación, estándar verificado por el IDSN.

El personal asistencial de Mallamas IPS – I, es un personal idóneo, con las más altas calidades Técnico Científicas orientadas a la prestación de un adecuado servicio, y como valor agregado, el personal a tenido continuidad a través del tiempo lo cual es benéfico para la adherencia de nuestros pacientes a los diferentes programas ofertados.

De igual manera para este aspecto se presenta a continuación los valores corporativos con los cuales la IPS-I trabaja a diario cumpliendo de la mejor manera sus principios y valores, los cuales se pueden observar y afirmar en la grafica.

Para la IPS es trascendental que existan valores que para hacer la institución sostenible a largo plazo, en la grafica de continuación se ve muy claramente como los mas importantes con un 26%, 19% y 17% son el servicio, el trabajo en equipo, la responsabilidad, rentabilidad y liderazgo; los cuales sin duda alguna son muy importantes para que la IPS-I Mallamas cumpla a cabalidad con todos los objetivos tanto de bienestar de los usuarios y/o afiliados como de la empresa.

Grafica 55. Valores de sostenibilidad a corto y largo plazo en la IPS



FUENTE: Esta investigación.

11. RELACIÓN ENTRE FACTORES DE COMPETITIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

11.1 RELACIÓN DE VARIABLES MANUAL

Para llevar a cabo el tercer objetivo de esta investigación se realizó inicialmente una relación de variables manual que lleva a sacar conclusiones muy detalladas después de la recolección de la información (encuestas-entrevista), que permiten profundizar en qué medida inciden los factores de competitividad en el cumplimiento de la RSE en la IPS-I Mallamas en la cual se llevó a cabo esta exploración.

A continuación se podrá observar en cada uno de los recuadros la información resumida arrojada en las 375 encuestas dirigidas a los usuarios. A la izquierda del recuadro aparece el factor de competitividad analizado con las respectivas variables que se analizaron en la encuesta realizada a la comunidad de la IPS junto con el valor respectivo de los promedios de la variable, de igual manera a la derecha del recuadro está presente el factor analizado de Responsabilidad Social Empresarial al igual que su valor en promedio; y por último en la parte inferior del recuadro se puede observar el promedio general de las variables en el caso del factor de competitividad y de los factores en cuestión de la RSE.

Como ya se logró mencionar, en seguida aparece inicialmente la información suministrada por la encuesta de usuarios y posteriormente se analizara de la misma manera la información suministrada por los 42 empleados encuestados en la IPS. Cabe resaltar que los promedios están en una escala de 1 a 10, siendo más significativo el valor mayor y menos importante el menor valor.

Tabla 6. Gestión en el servicio Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Formación en valores sociales (usuarios)

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN EN EL SERVICIO	Atención al usuario	7,59	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	7,33
	Atención en servicios de la IPS	7,45	SERVICIO COMUNITARIO	7,04
	Calidad y experiencia del personal	7,73	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES	7,71
	Atención en inconformidades	5,42	FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES	7,33
		$\bar{X} =$ 7,05		$\bar{X} =$ 7,35

FUENTE: Esta investigación.

Analizando inicialmente la relación existente entre el factor de competitividad de la Gestión en el servicio y los cuatro factores de RSE a los cuales llega más directamente el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente a 7,05 a lo cual es oportuno decir es un valor no tan bueno pero que por tanto cumplirá con su responsabilidad social en una proporción muy similar con promedio de 7,35. En general la relación que existe entre los dos factores es media, pero es importante decir que la IPS-I si está cumpliendo con su RSE aunque no en un nivel excelente, se está desempeñando de la mejor manera de acuerdo a su alcance.

Tabla 7. Gestión del Talento Humano Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico – Formación en valores sociales

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestión del personal	6,62	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,41
			SERVICIO COMUNITARIO	7,04
			DESARROLLO DL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO	6,19
			FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES	7,33
		\bar{X} = 6,62		\bar{X} = 7,26

FUENTE: Esta investigación.

Considerando la relación que hay entre el factor de competitividad de la Gestión del talento humano y los cuatro factores de RSE con los cuales se relacionó el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente a 6,62 a lo cual es pertinente decir es un valor medio y que por tanto lleva a cumplir con su responsabilidad social ubicándose esta en promedio de 7,26. En general la relación que existe entre los dos factores es media, a lo cual es acertado agregar que en este aspecto la IPS-I solo llega a cumplir, y que por lo tanto le hace falta trabajar aún más en determinadas variables para llegar a ser una mejor institución.

Tabla 8. Gestión Tecnológica Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Preservación del medio ambiente – Calidad de vida en el trabajo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Ciencia y tecnología	5,97	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	7,33
			SERVICIO COMUNITARIO	7,04
			PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	8,10
			CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,41
				$\bar{X} = 7,72$
		$\bar{X} = 5,97$		

FUENTE: Esta investigación.

Estudiando la relación que coexiste entre el factor de competitividad de la Gestión tecnológica y los cuatro factores de RSE a los cuales llega con más fuerza el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente a 5,97 a lo cual es pertinente decir que es un valor no muy positivo y que por tanto existen aspectos en los cuales los usuarios consideran la IPS-I está desempeñándose regularmente y que de igual manera este promedio lleva a cumplir con su responsabilidad social ubicándose en promedio la RSE con 7,72. En general la relación que existe entre la competitividad y la RSE es regular, por lo que es importante la IPS tenga en cuenta que cada una de estas variables es muy significativa para que un organismo de salud opere con la mejor calidad; de igual forma cabe añadir que la IPS-I trabaja arduamente día a día de la mejor manera para lograrse ubicar donde se encuentra actualmente.

Tabla 9. Gestión Financiera Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN FINANCIERA	Gestión financiera	6,23	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,41
			SERVICIO COMUNITARIO	7,04
			VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	3,97
			IMPACTO SOCIAL	6,19
		$\bar{X} = 6,23$		$\bar{X} = 6,40$

FUENTE: Esta investigación.

Pasando analizar la relación existente entre el factor de competitividad de la Gestión financiera y los cuatro factores de RSE con los cuales se relacionó el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente a 6,23 a lo cual es adecuado decir que su promedio es muy bajo y por tanto cumplirá con su responsabilidad social en disposición muy baja ubicándose en promedio la RSE en 6,40. En general la correlación que concurre entre los dos factores es muy baja, por lo tanto la IPS en este sentido solo está cumpliendo de manera muy breve con su RSE por lo que hace falta no solo tiempo sino también más gestión para mejorar este factor y su total cumplimiento con su RSE.

Tabla 10. Gestión Organizacional Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Administración IPS	6,82	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	7,33
	Organización de planta física	6,13	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,41
	Cobertura	6,43	LIDERAZGO	6,19
		$\bar{\bar{X}} = 6,46$	$\bar{\bar{X}} = 7,31$	

FUENTE: Esta investigación.

Analizando posteriormente la relación existente entre el factor de competitividad de la Gestión organizacional y lo tres factores de RSE a los cuales llega más directamente el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente de 6,46 a lo cual es oportuno decir que su promedio es bajo y por tanto cumplirá con su responsabilidad social en una proporción muy baja ubicándose en promedio la RSE en 7,31. En general la relación que existe entre los dos factores es baja, pero de igual manera es significativo mencionar que la IPS-I está cumpliendo con su RSE aunque no en un nivel muy bueno, si logra cumplir.

Tabla 11. Gestión de Mercadeo Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social – Servicio comunitario

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN DE MERCADEO	Lo que más destaca en la prestación del servicio	6,25	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	7,33
	Cobertura	6,43	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	3,97
	Promoción y publicidad	6,25	IMPACTO SOCIAL	6,19
		$\bar{X} = 6,31$		$\bar{X} = 6,13$

FUENTE: Esta investigación.

Pasando analizar la relación que existe entre el factor de competitividad de la Gestión de mercadeo y los cuatro factores de RSE a los cuales se relaciona la competitividad, se logra observar el promedio correspondiente de 6,31 por lo cual es pertinente decir que su promedio es bajo y por tanto cumplirá con su responsabilidad social en una proporción muy baja ubicándose en promedio la RSE de manera similar con un valor de 6,13. En general la relación que existe entre los dos factores es baja, pero igual cabe resaltar que la IPS-I alcanza a cumplir con su responsabilidad social.

Tabla 12. Gestión por procesos Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN POR PROCESOS	Atención a quejas y reclamos	5,42	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	7,33
			VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	3,97
		$\bar{X} = 5,42$	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,41
			LIDERAZGO	6,19
				$\bar{X} = 6,48$

FUENTE: Esta investigación.

Si se analiza la analogía que existe entre el factor de competitividad de la Gestión por procesos y los cuatro factores de RSE a los cuales llega más directamente la competitividad, se logra observar el promedio correspondiente de 5,42 por lo cual es pertinente decir que su promedio es muy bajo y que por tanto la IPS-I en la parte de procesos según la variable analizada en este aspecto se encuentra muy regular, pero que la IPS logra cumplir con su responsabilidad social en una proporción baja ubicándose en promedio la RSE con un valor de 6,48. En general la relación que existe entre los dos factores es baja, pero como ya se mencionó la IPS-I alcanza a cumplir con su responsabilidad social empresarial.

Tabla 13. Gestión en la investigación y desarrollo Vs Vinculación empresa/sociedad – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN EN LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Drogadicción	7,30	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	3,97
	Embarazo en adolescentes	8,13	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES	7,71
	Ciencia y tecnología	5,97	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO	6,19
	Cobertura	6,43		
	Atención a quejas y reclamos	5,42		
		$\bar{X} = 6,65$		$\bar{X} = 5,96$

FUENTE: Esta investigación.

Considerando la relación que hay entre el factor de competitividad de la Gestión en la Investigación y el Desarrollo y los cuatro factores de RSE con los cuales se relacionó el factor de competitividad, se logra observar el promedio correspondiente a 6,65 a lo cual es acertado decir es un valor regular, aunque lleva a cumplir con su responsabilidad social situándose en promedio de 5,96. En general la relación que existe entre los dos factores es regular, a lo cual es acertado agregar que en este aspecto la IPS-I solo llega a cumplir en baja proporción con la RSE, y que por lo tanto le hace falta trabajar más arduamente en determinados aspectos para llegar a ser una mejor institución más profesional no solo en la parte competitiva sino también en el cumplimiento de su Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 14. Gestión en el servicio Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Formación en valores sociales

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN EN EL SERVICIO	Atención al usuario por compañeros de trabajo	7,89	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	9,57
		$\bar{X} = 7,89$	SERVICIO COMUNITARIO	7,77
			CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES	9,57
			FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES	8,92
			$\bar{X} = 8,96$	

FUENTE: Esta investigación.

Si analizamos de primero la relación existente entre el factor de competitividad de la Gestión en el servicio y los cuatro factores de RSE a los cuales llega más directamente el factor de competitividad, en la información obtenida en base a los empleados se logra observar el promedio correspondiente a 7,89 a lo cual es pertinente decir que representa un buen valor que por tanto lleva a cumplir con su responsabilidad social en una proporción muy buena con promedio de 8,96. En general la relación que existe entre los dos factores es buena, y por ende es muy significativo decir que la IPS-I está cumpliendo con su RSE en un nivel alto, ósea que en este sentido la IPS-I está cumpliendo más de aquello que se le solicita a una institución de salud.

Tabla 15. Gestión del Talento Humano Vs Calidad de vida en el trabajo – servicio comunitario – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico – Formación en valores sociales

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Inducción y socialización en el puesto de trabajo	9,00	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,32
	Evaluación del desempeño	8,07	SERVICIO COMUNITARIO	7,77
	Ambiente laboral	8,27	DESARROLLO DL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO	8,05
	Satisfacción en el puesto de trabajo	9,05		
Remuneración por su trabajo	7,65	FORMACIÓN EN VALORES SOCIALES	8,92	
		$\bar{X} = 8,41$		
				$\bar{X} = 8,27$

FUENTE: Esta investigación.

Pasando a observar la relación que existe entre el factor de competitividad de la Gestión del Talento Humano y los cuatro factores correspondientes a la RSE con los cuales se llevó a correlacionar el factor de competitividad se logra observar el promedio conveniente a la Gestión del Talento Humano con 8,41 del cual se puede decir es un valor muy bueno que lleva a que se cumpla con aquellos parámetros de responsabilidad social de manera similar con un promedio de 8,27; valores que llevan a concluir que la relación entre el factor de competitividad y los cuatro factores correspondientes a la RSE es muy buena.

Tabla 16. Gestión Tecnológica Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Servicio comunitario – Preservación del medio ambiente – Calidad de vida en el trabajo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Equipos tecnológicos apropiados	9,57	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	9,57
	Estado de equipos tecnológicos	8,99	SERVICIO COMUNITARIO	7,77
	Condiciones físicas que brinda la IPS	8,25	PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9,79
		$\bar{X} = 8,94$	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,32
				$\bar{X} = 8,86$

FUENTE: Esta investigación.

Si se logra observar el promedio del factor de competitividad de la Gestión Tecnológica con un valor de 8,94 y el promedio general de los cuatro factores de Responsabilidad Social Empresarial con los cuales se relacionó el factor de competitividad se logra evidenciar un valor similar al anterior con 8,86 valores que son muy significativos y que por tanto llevan a decir que la correlación es alta y por tanto el factor de la Gestión tecnológica cumple con la RSE.

Tabla 17. Gestión Financiera Vs Calidad de vida en el trabajo – Servicio comunitario – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN FINANCIERA	Valores y principios definidos	9,57	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,32
			SERVICIO COMUNITARIO	7,77
			VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	6,99
			IMPACTO SOCIAL	5,18
		$\bar{X} = 9,57$		$\bar{X} = 7,07$

FUENTE: Esta investigación.

Si se pasa analizar el siguiente factor de competitividad de la Gestión Financiera y aquellos factores de Responsabilidad Social Empresarial con los cuales se hizo la relación se observa claramente como la media del factor de competitividad que se está examinando tiene un valor próximo a la escala de diez, en este caso es 9,57 el cual es muy significativo e importante; de igual manera está el promedio general de los cuatro factores de RSE que se presentan regularmente, pero que más sin embargo la mediana general lleva a cumplir con la RSE. Si se analiza los dos promedios tanto del factor de competitividad como de los factores de RSE se dice pues su relación es baja, ya que si se presta atención a los aspectos de RSE sus promedios individuales son muy bajos tanto en los factores de vinculación empresa – sociedad como en el factor de impacto social. En conclusión la correlación entre la Gestión Financiera y los factores de RSE es regular pero más sin embargo lleva a cumplir el aspecto social.

Tabla 18. Gestión Organizacional Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Valores y principios definidos	9,57	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	9,57
	Infraestructura física	7,82	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,32
LIDERAZGO			8,69	
			$\bar{\bar{X}} = 8,86$	
		$\bar{\bar{X}} = 8,70$		

FUENTE: Esta investigación.

Pasando analizar si existe o no relación entre el factor de competitividad de la Gestión Organizacional y los tres factores de Responsabilidad Social Empresarial con los cuales se correlacionó el elemento competitivo, por tanto se puede observar los promedios generales tanto de competitividad con un valor de 8,70 como de RSE con media de 8,86 valores muy similares que llevan a decir que aquella relación entre los aspectos ya mencionados es buena; por ende la gestión organizacional cumple con la RSE en la IPS-I.

Tabla 19. Gestión de Mercadeo Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Impacto social – Servicio comunitario

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN DE MERCADEO	Satisfacción de necesidades profesionales y de crecimiento	7,90	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	9,57
	Posicionamiento en la región	8,67	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	6,99
	Imagen corporativa	8,37	IMPACTO SOCIAL	5,18
		$\bar{X} = 8,31$	SERVICIO COMUNITARIO	7,77
				$\bar{X} = 7,38$

FUENTE: Esta investigación.

Si se logra observar la correlación existente entre el factor competitivo en este caso la Gestión de Mercadeo con un promedio de 8,31 y los cuatro factores de RSE que en general representan un valor de 7,38 lo cual significa que existe relación más sin embargo es un tanto regular ya que hay medias de los factores de RSE que presentan valores muy bajos en este caso en los elementos como la vinculación empresa – sociedad e impacto social que llevan a bajar el promedio general de la RSE; no obstante cabe decir que la gestión de mercadeo incide sobre la RSE y por ende hay relación.

Tabla 20. Gestión por procesos Vs Ética empresarial y transparencia en el servicio – Vinculación empresa/sociedad – Calidad de vida en el trabajo – Liderazgo

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN POR PROCESOS	Sistemas de control de calidad	8,26	ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO	9,57
	Imagen corporativa	8,37	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	6,99
		$\bar{X} = 8,32$	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	8,32
			LIDERAZGO	8,69
				$\bar{X} = 8,39$

FUENTE: Esta investigación.

Teniendo en cuenta si hay incidencia o no entre el factor de competitividad de la Gestión por procesos con una media de 8,32 a diferencia del promedio de los cuatro factores de RSE con los cuales se relacionó más directamente el factor competitivo con un promedio de 8,39 marca claramente una relación buena entre los aspectos ya mencionados; en conclusión cabe decir que la gestión por procesos influye sobre la RSE y por tanto existe una relación.

Tabla 21. Gestión en la investigación y desarrollo Vs Vinculación empresa/sociedad – Contribución a la solución de problemáticas sociales – Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico

FACTOR DE COMPETITIVIDAD	VARIABLES	\bar{x}	FACTORES RSE	\bar{x}
GESTIÓN EN LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Campañas sociales	8,67	VINCULACIÓN EMPRESA – SOCIEDAD	6,99
	Sistema de control de calidad	8,26	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES	9,57
	Patrocinio de eventos sociales	6,87	DESARROLLO DL TALENTO HUMANO CON ENFOQUE HUMANÍSTICO	8,05
	$\bar{X} =$ 7,93			
				$\bar{X} =$ 8,20

FUENTE: Esta investigación.

Para finalizar se va analizar la relación entre el factor de competitividad de la Gestión en Investigación y Desarrollo y los tres factores de RSE con los cuales se hizo la relación; el factor de competitividad representa un promedio de 7,93 y la RSE constituye un valor en promedio de 8,20 valores que llevan a concluir diciendo que si existe dependencia entre la parte competitiva de la Gestión en I & D y los elementos de la RSE.

11.2 MODELO MATEMÁTICO PARA CORRELACIONAR LAS VARIABLES (REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE)

El modelo matemático permitió realizar la relación o correlación final de la investigación, en este caso hay dos aspectos que hay que tener en cuenta, por un lado hay que aplicar el modelo para la información netamente de usuarios de la IPS-I Mallamas y por otro lado se aplicó el modelo con los datos correspondientes a los empleados de la IPS-I. Cabe aclarar que hay que aplicar el modelo de forma separada ya que la información obtenida es de manera individual y hay contrariedad de opiniones, debido a que es muy diferente la ponencia que tiene un usuario a la que se obtenga de un empleado de la institución investigada. Es por ello que se aplicó el modelo tanto para afiliados como para colaboradores.

Inicialmente se va hacer una corta justificación del porqué de este modelo en la investigación: se decidió aplicar regresión lineal múltiple en primera instancia ya que se pretendió realizar algo muy diferente a otras investigaciones y porque en este trabajo se planteó la relación de variables a la vez que la investigación así lo ameritaba y en segundo lugar porque la regresión lineal múltiple estima coeficientes en una ecuación lineal con más variables independientes, en este caso las variables independientes son ocho y por tanto fue necesario la aplicación de este patrón.

A continuación se va a dar una corta explicación de lo que concierne al patrón aplicado en este caso lo oportuno a regresión lineal múltiple para lograr entender el modelo.

Inicialmente hay que decir, que se va a predecir la variable Y que en este caso es la Responsabilidad Social de la IPS-I. Esto quiere decir, que se va a estudiar la relación existente entre un conjunto de variables $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ (factores de competitividad) y la variable Responsabilidad Social (Y).

En primer lugar se tiene que la variable dependiente es Responsabilidad Social (RS); y las variables que se utilizó para predecir la RS reciben el nombre de variables independientes.

El modelo de regresión Lineal Múltiple es:

$$y = f(b_0 + b_1 * x_1 + b_2 * x_2 + b_3 * x_3 + \dots + b_k * x_k \dots)$$

Dónde:

y = la variable dependiente o respuesta

x_1, \dots, x_k = son las variables independientes

$y = f(x_1 \dots x_k)$ es la parte determinista del modelo

A continuación se presenta el modelo con la relación respectiva de las variables de la investigación.

11.2.1 Modelo Matemático para Usuarios. Variable dependiente: PROMEDIO RSE (Promedio General de Factores de Responsabilidad Social)

Variables independientes:

FC1 (Gestión en el Servicio)

FC2 (Gestión del Talento Humano)

FC3 (Gestión Tecnológica)

FC4 (Gestión Financiera)

FC5 (Gestión Organizacional)

FC6 (Gestión de Mercadeo)

FC7 (Gestión por procesos)

FC8 (Gestión en Investigación y Desarrollo)

Tabla 22. Variables con Relación

<i>Parámetro</i>	<i>Estimación</i>	<i>Error</i>		<i>Estadístico</i>	<i>Valor-P</i>
		<i>Estándar</i>	<i>T</i>		
CONSTANTE	5,65915	0,318236	17,7829		0,0000
FC1	0,185871	0,0382019	4,86548		0,0000
FC4	-0,0798706	0,0391402	-2,04063		0,0420

FUENTE: Programa Statgraphics

Tabla 23. Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	36,3586	2	18,1793	12,02	0,0000
Residuo	562,545	372	1,51222		
Total (Corr.)	598,903	374			

FUENTE: Programa Statgraphics

R-cuadrada = 6,07086 porciento

R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 5,56587 porciento

Error estándar del est. = 1,22972
Error absoluto medio = 0,921288
Estadístico Durbin-Watson = 1,7911 (P=0,0215)
Autocorrelación de residuos en retraso 1 = 0,100925

Regresión por Pasos

Método: Selección Hacia Adelante
Alpha a introducir: 0,05
Alpha a cambiar: 0,05

Paso 0:

0 variable(s) en el modelo. 374 g.l. para el error.
R-cuadrado = 0,00% R-cuadrado ajustado = 0,00% CME = 1,60135

Paso 1:

Añadiendo variable FC1 con Alpha a introducir =0,0000120365
1 variable(s) en el modelo. 373 g.l. para el error.
R-cuadrado = 5,02% R-cuadrado ajustado = 4,76% CME = 1,52505

Paso 2:

Añadiendo variable FC4 con Alpha a introducir =0,0419932
2 variable(s) en el modelo. 372 g.l. para el error.
R-cuadrado = 6,07% R-cuadrado ajustado = 5,57% CME = 1,51222

Modelo Final seleccionado.

El StatAdvisor

La salida muestra los resultados de ajustar un modelo de regresión lineal múltiple para describir la relación entre PROMEDIO RSE y 8 variables independientes. La ecuación del modelo ajustado es:

$$\text{PROMEDIO RSE} = 5,65915 + 0,185871 * \text{FC1} - 0,0798706 * \text{FC4}$$

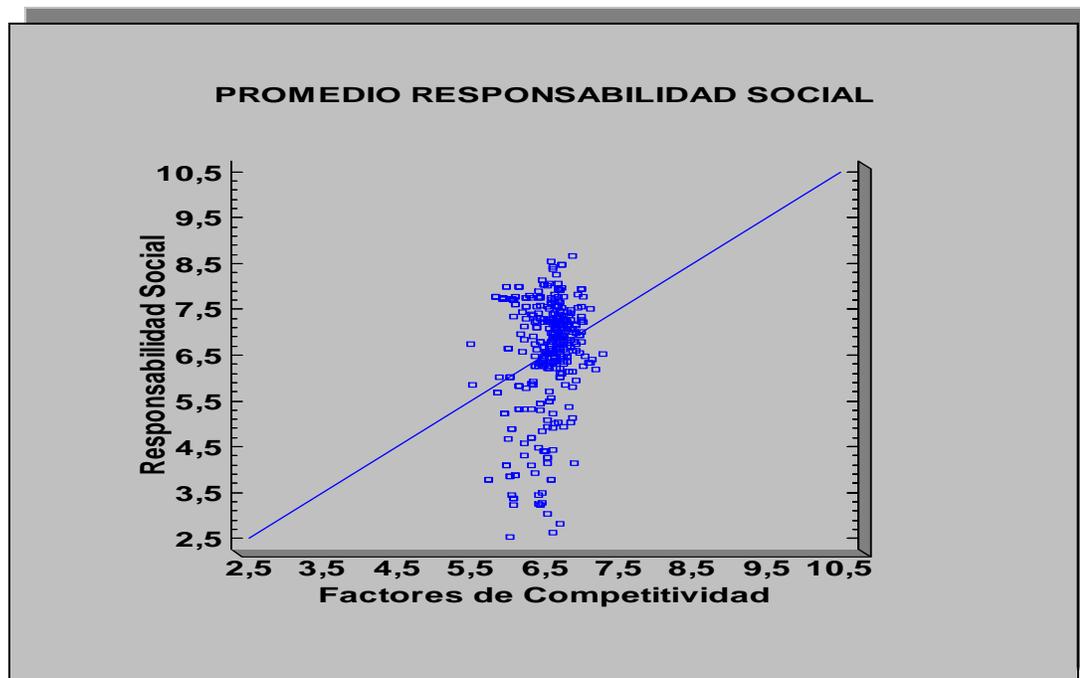
Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0,05, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables con un nivel de confianza del 95,0%.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo así ajustado explica 6,07086% de la variabilidad en PROMEDIO RSE. El estadístico R-Cuadrada ajustada, que es más apropiada para comparar modelos con diferente número de variables independientes, es 5,56587%. El error estándar del estimado muestra que la desviación estándar de los residuos es 1,22972. Este valor puede usarse para construir límites para nuevas observaciones, seleccionando la opción de Reportes del menú de texto. El error absoluto medio (MAE) de 0,921288 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los

residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es menor que 0,05, hay indicación de una posible correlación serial con un nivel de confianza del 95,0%. Grafique los residuos versus el número de fila para ver si hay algún patrón que pueda detectarse.

Para determinar si el modelo puede simplificarse, note que el valor-P más alto de las variables independientes es 0,0420, que corresponde a FC4. Puesto que el valor-P es menor que 0,05, ese término es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 95,0%. Consecuentemente, probablemente no quisiera eliminar ninguna variable del modelo.

Gráfica 56. Promedio Responsabilidad Social de Usuarios



FUENTE: Programa Statgraphics

11.2.3 Modelo Matemático para Empleados. Variable dependiente: PROMEDIO RSE (Promedio General de Factores de Responsabilidad Social)

Variables independientes:

- FC1** (Gestión en el Servicio)
- FC2** (Gestión del Talento Humano)
- FC3** (Gestión Tecnológica)
- FC4** (Gestión Financiera)

- FC5 (Gestión Organizacional)
- FC6 (Gestión de Mercadeo)
- FC7 (Gestión por procesos)
- FC8 (Gestión en Investigación y Desarrollo)

Tabla 24. Variables con Relación

		<i>Error</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimación</i>	<i>Estándar</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
CONSTANTE	0,392377	0,552631	0,710016	0,4820
FC3	0,210842	0,0843029	2,501	0,0168
FC4	0,349987	0,0522805	6,69441	0,0000
FC8	0,36859	0,058431	6,30812	0,0000

Fuente: Programa Statgraphics

Tabla 25. Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	57,2537	3	19,0846	90,70	0,0000
Residuo	7,99596	38	0,21042		
Total (Corr.)	65,2496	41			

FUENTE: Programa Statgraphics

R-cuadrada = **87,7456** porciento
 R-cuadrado (ajustado para g.l.) = **86,7781** porciento
 Error estándar del est. = **0,458716**
 Error absoluto medio = **0,362408**
 Estadístico Durbin-Watson = 2,20185 (P=**0,7409**)
 Autocorrelación de residuos en retraso 1 = -0,100957

Regresión por Pasos

Método: Selección Hacia Adelante
 Alpha a introducir: 0,05
 Alpha a cambiar: 0,05

Paso 0:

0 variable(s) en el modelo. 41 g.l. para el error.
 R-cuadrado = 0,00% R-cuadrado ajustado = 0,00% CME = 1,59145

Paso 1:

Añadiendo variable FC4 con Alpha a introducir = 4,41578E-11
 1 variable(s) en el modelo. 40 g.l. para el error.
 R-cuadrado = 66,64% R-cuadrado ajustado = 65,81% CME = 0,544132

Paso 2:

Añadiendo variable FC8 con Alpha a introducir = 1,06494E-8

2 variable(s) en el modelo. 39 g.l. para el error.

R-cuadrado = 85,73% R-cuadrado ajustado = 85,00% CME = 0,238773

Paso 3:

Añadiendo variable FC3 con Alpha a introducir =0,0168126

3 variable(s) en el modelo. 38 g.l. para el error.

R-cuadrado = 87,75% R-cuadrado ajustado = 86,78% CME = 0,21042

Modelo Final seleccionado.

El StatAdvisor

La salida muestra los resultados de ajustar un modelo de regresión lineal múltiple para describir la relación entre PROMEDIO RSE y 8 variables independientes. La ecuación del modelo ajustado es

$$\text{PROMEDIO RSE} = 0,392377 + 0,210842 * \text{FC3} + 0,349987 * \text{FC4} + 0,36859 * \text{FC8}$$

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0,05, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables con un nivel de confianza del 95,0%.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo así ajustado explica 87,7456% de la variabilidad en PROMEDIO RSE. El estadístico R-Cuadrada ajustada, que es más apropiada para comparar modelos con diferente número de variables independientes, es 86,7781%. El error estándar del estimado muestra que la desviación estándar de los residuos es 0,458716. Este valor puede usarse para construir límites para nuevas observaciones, seleccionando la opción de Reportes del menú de texto. El error absoluto medio (MAE) de 0,362408 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, no hay indicación de una Autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95,0%.

Para determinar si el modelo puede simplificarse, note que el valor-P más alto de las variables independientes es 0,0168, que corresponde a FC3. Puesto que el valor-P es menor que 0,05, ese término es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 95,0%. Consecuentemente, probablemente no quisiera eliminar ninguna variable del modelo.

Grafica 57. Promedio Responsabilidad Social de Empleados



FUENTE: Esta investigación

12. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LA IPS-I MALLAMAS EN EL MUNICIPIO DE IPIALES EN EL CUMPLIMIENTO DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD EN LA IPS-I MALLAMAS EN EL MUNICIPIO DE IPIALES						
OBJETIVO	DEBILIDAD	RAZONES QUE PRODUCEN LA SITUACIÓN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	TAREAS	VENTAJAS
Formular estrategias que contribuyan al mejoramiento de los factores de competitividad para aumentar sostenidamente el nivel de competencia y participación en el mercado.	*Lento crecimiento de desarrollo económico	<p>*Estrecha infraestructura</p> <p>*Ubicación inadecuada</p> <p>*Escasa comunicación y publicidad</p> <p>*Incertidumbre por inestabilidad laboral.</p> <p>*Falta de inversión en mercados financieros.</p> <p>*Falta de una reestructuración general que obedece a la necesidad del servicio.</p> <p>*Escaso trabajo en función de competitividad externa e interna.</p> <p>*Poca claridad en la existencia de</p>	<p>*Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios</p> <p>*Mejorar la calidad de vida de los colaboradores a fin de prestar un mejor servicio.</p> <p>*Explotar puntos de ventaja sobre la competencia generando beneficios en el ámbito financiero y de servicios.</p> <p>*Definir estrategias de competitividad que converjan con diferentes miradas externas e</p>	<p>*Satisfacer de manera integral los requerimientos del usuario.</p> <p>*Ofrecer mejor calidad en el servicio a menores costos.</p> <p>*Definir características que responden a las necesidades de los Usuarios.</p> <p>*Aumentar los conocimientos sobre motivación, relaciones humanas y aplicarlas.</p> <p>*Mayor capacidad de atraer y retener al Talento Humano.</p> <p>*Mantener siempre contacto directo con los</p>	<p>*Mejorar cada uno de los procesos garantizando de satisfacción total.</p> <p>*Mejorar la actitud esencia y convicción del personal que labora en la IPS orientando ayudar a las personas a la solución de problemas y necesidades.</p> <p>*Realizar retroalimentación al usuario sobre satisfacción en los momentos de verdad, propios del ciclo del servicio.</p> <p>*Determinar las no conformidades y deficiencias mediante una evaluación de monitoreo a los usuarios y empleados</p> <p>*Gestionar siempre con conocimientos y competencias.</p> <p>*Proporcionar aceptación y respeto, incondicional y positivo a los colaboradores.</p>	<p>Mayor satisfacción al Usuario</p> <p>Mejor calidad de servicio</p> <p>Disminución de quejas y reclamos</p> <p>Menor rotación del personal.</p> <p>Disminución de costos en reclutamiento, selección y entrenamiento.</p> <p>Atraer profesionales calificados.</p> <p>Mejores condiciones de trabajo.</p> <p>Mayor nivel de compromiso por parte de los usuarios</p> <p>Servir con mayor eficiencia.</p>

		<p>procesos estandarizados y secuencia de actividades</p> <p>*Bajo nivel de inversión en proyectos investigativos que contribuyan al fortalecimiento de la IPS.</p>	<p>internas a la IPS</p> <p>*Reforzar la imagen y el posicionamiento de la IPS en el mercado.</p> <p>*Llevar los procesos y procedimientos estandarizados de forma consistente con los factores e impacto que puedan producirse en el medio.</p> <p>*Incrementar recursos o fondos para generar mayor Investigación y desarrollo en la IPS y en el sector salud.</p>	<p>trabajadores</p> <p>*Identificar formas de comunicación interna en las diferentes fuentes de información.</p> <p>*Alcanzar mayores cotas de fiabilidad y compromiso.</p> <p>*Detectar necesidades y oportunidad es dentro de sentidos comunes compartidos por todos los miembros de la empresa.</p> <p>*Identificar objetivos y metas por proceso que la empresa se propone en el ámbito competitivo</p> <p>*Propiciar compromiso de la alta dirección, ejecutivos, proveedores y colaborador es en las acciones que define la IPS dentro de su plan estratégico.</p> <p>*Llevar los medios de comunicación de la IPS de forma consistente con los factores e impactos que pueda</p>	<p>*Aumentar el grado de confianza entre el personal mediante la formación a los colaboradores a lo largo de la vida.</p> <p>*Utilización Frecuente de medios de comunicación tales como boletín, correo electrónico, tablero de anuncios, cartas corporativas entre otros.</p> <p>*Fortalecimiento a la educación técnica y tecnológica existente en la empresa.</p> <p>*Emplear programas o actividades que permita conocer las expectativas de los colaboradores.</p> <p>Corroborar mediante indicadores el nivel de capacitaciones hechas por periodo.</p> <p>*Evaluar la información financiera por expertos externos e independientes a la IPS para que den su punto de vista.</p> <p>*Elaborar auditorias financieras anuales en conjunto con un informe de sostenibilidad financiera.</p> <p>*invertir en mercados rentables como agente inversor externo.</p> <p>*Construir una estrategia de</p>	<p>Colaboradores más capacitados</p> <p>Credibilidad a las cuentas</p> <p>Derecho a propiedades de inversión</p> <p>Conocimiento de la empresa a nivel nacional e internacional como inversionista socio.</p> <p>Solidez financiera.</p> <p>Mayor Organización</p> <p>Objetivos y metas claramente definidos</p> <p>Alto nivel de compromiso</p> <p>Clara estructura organizativa</p> <p>*Lograr mayor valor agregado.</p> <p>*Reconocimiento de la imagen corporativa.</p> <p>*Potenciar la imagen de la IPS.</p> <p>*Más lealtad a los clientes</p> <p>*Identificar y</p>
--	--	---	--	---	--	---

				<p>producir en el medio. *Enfocar elementos diferenciadores al mercado considerándola una estrategia innovadora. *Dara a conocer sus actividades realizadas de forma íntegra valorando la imagen institucional. *Ilevar a cabo procesos y subprocesos que incidan de manera significativa en los objetivos estratégicos. *Estandarizar procedimientos encaminados al cumplimiento de la misión y proyección de la visión de la IPS. *Mediante investigación buscar servicios que potencialicen el desarrollo de la IPS. *Inversión a capacitación al Recurso humano en resultado de que demuestre un alto nivel</p>	<p>competitividad clara y definida obedeciendo a un plan estratégico. *Detectar áreas, temas, metodología, sistemas de evaluación y monitoreo en cada uno de los procesos. *Redefinir una misión, visión, organigrama y unas políticas sintetizadas y condensadas a un límite de tiempo a fin de que se tenga más claridad de lo que se realiza, como se lo realiza y que se realizara a futuro. Exponerlas a toda la comunidad. *elaborar un plan de apoyo *Participar en los temas de interés pública a través de los diferentes ámbitos e iniciativas. *Apoyar actividades de servicio comunitario del sector en la medida de sus capacidades. *Patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas de beneficio a la comunidad. *Elaborar una</p>	<p>documentar un sistema de gestión. *Identificar áreas de gestión. *Mantener actualizada la documentación. *Procesos claramente definidos. *Disminución de quejas *Aporte a una mejor toma de decisiones. *Esfuerzo en conjunto.</p>
--	--	--	--	---	--	---

				<p>de calidad y excelencia.</p> <p>estructura organizativa donde se incluirán procesos, procedimientos y recursos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad.</p> <p>*Realizar un conjunto de recursos tales como personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicas, métodos y actividades interrelacionadas transformando elementos de entrada en elementos de salida.</p> <p>Llevar indicadores de medición que permitan medir permanentemente la evolución de cada uno de los procesos.</p> <p>*Con la organización de equipos de trabajo trabajar en temas relacionados con el sector salud y contribuir a la generación de nuevo conocimiento y complementación de los existentes.</p> <p>* Fortalecer el servicio dando entrada a estudios y proyectos que aporten a ser más competitivas.</p>	
--	--	--	--	--	--

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER LOS FACTORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA IPS-I MALLAMAS EN EL MUNICIPIO DE IPIALES						
OBJETIVO	DEBILIDAD	RAZONES QUE PRODUCEN LA SITUACIÓN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	TAREAS	VENTAJAS
Plantear estrategias que contribuyan al mejoramiento de los parámetros de responsabilidad social empresarial, con el fin de corregir aquellas falencias cultivando todos los potenciales que existen en la IPS-I Mallamas y en sus funcionarios.	*Cumplimiento de parámetros de RSE	<p>*Preocupación por la preservación del medio ambiente</p> <p>*Desorden social en la región</p> <p>*Escaza participación de la comunidad</p> <p>*Escaza participación de entes municipales en problemáticas de la región</p>	<p>*Asociación de la IPS con entidades municipales para hacer mayores gestiones de preocupación del medio ambiente.</p> <p>*Buscar mayor intervención de la comunidad afiliada en la IPS y comunidad en general para la participación en eventos organizados por las entidades municipales y la IPS.</p> <p>*Concientizar las entidades municipales para que exista mayor aporte económico en contribución para la comunidad en buscar una solución a las problemáticas sociales</p>	<p>*Designar espacios apropiados para la comunicación con los directivos de la IPS y comunicar la importancia del cumplimiento de los parámetros de responsabilidad social empresarial.</p> <p>*Mantener contacto con las diferentes entidades municipales para la asociación y participación en actividades y programas que la IPS determine en beneficio de la comunidad.</p> <p>*Asignar las competencias necesarias por parte de la IPS para la colaboración en actividades y programas que se realicen en el municipio y en lugares aledaños y</p>	<p>*Dirigirse a las diferentes entidades haciendo conocer la importancia del cumplimiento de la responsabilidad social no solo en la IPS sino también en los demás organismos a las cuales llegan los recursos para que exista mejor distribución de ellos y un mayor aporte a la realización de actividades y programas para la solución de las problemáticas sociales en la región.</p> <p>*Realizar actividades y programas en los cuales exista participación de la IPS y la comunidad para concientizar a la comunidad afiliada en la intervención de estos ya que la razón de ser de la IPS es lograr mayor bienestar de la comunidad.</p> <p>*Gestionar en la IPS para la creación de nuevos programas para su implementación del cuidado del medio ambiente.</p> <p>*Comunicar el progreso, propósitos y particularidades del</p>	<p>Mayor cumplimiento de los parámetros de responsabilidad social empresarial.</p> <p>Preservación del medio ambiente</p> <p>Brindar apoyo a las comunidades vulnerables de la región y lugares aledaños.</p> <p>Más enlaces con las entidades municipales de la región.</p> <p>Contribución a la solución de las problemáticas sociales en la región de Ipiales.</p> <p>Corrección de falencias existentes en la IPS y mayor competitividad de la misma.</p>

			en la región	brindar apoyo a las comunidades vulnerables, para el mejor cumplimiento en su responsabilidad social empresarial.	desarrollo de las actividades y programas de la IPS a los sus colaboradores y comunidad.	
PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LA IPS-I MALLAMAS EN EL MUNICIPIO DE IPIALES EN EL CUMPLIMIENTO DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL						
OBJETIVO	DEBILIDAD	RAZONES QUE PRODUCEN LA SITUACIÓN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	TAREAS	VENTAJAS
Crear estrategias de competitividad que contribuyan al desarrollo sostenible de la IPS en cumplimiento con los lineamientos de responsabilidad social existentes en el entorno	*Baja relación existente entre el avance competitivo de la IPS y el cumplimiento de la responsabilidad social por parte de la misma	*Falta de creencia que la responsabilidad social genera competitividad. *Baja relación entre la competitividad de la IPS y su responsabilidad social. *Falta de mayor participación en los beneficios de los empleados para que influya positivamente en la relación con los usuarios. *Débil enfoque con la creación de servicios que la comunidad necesita	-Ofrecer los servicios de salud centrados en contribuir al cumplimiento de metas en función de generar satisfacción y bienestar social. -Contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con sus empleados con el objetivo de mejorar su calidad de vida. -Realizar una inversión socialmente responsable con el apoyo de mercados financieros. -Conducir a	- Participación efectiva en la resolución de los problemas comunes existentes en la IPS. - Colaboración y participación entre las instituciones públicas y la IPS a contribuir a la solución de problemas existentes en la comunidad. -Satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad. -Redefinir prioridades de la salud enfocadas a los usuarios.	-Organizar espacios de encuentro donde se concientice principalmente a la necesidad de fomentar nuevos hábitos dentro de su cultura organizacional. -Asistir patrocinar y organizar brigadas de salud en eventos públicos que realiza el Municipio u otras instituciones como colegios, hogares, centros de rehabilitación, ancianos, entre otros. -Servir y apoyar a las entidades educativas, policiales, y diferentes grupos comunitarios y realizar actividades en conjunto. -Promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida en	-Renueva la concepción de la Empresa. -Mayor sostenibilidad económica y social. -Fidelidad y aprecio de los usuarios. -Mayor atracción de la demanda. -Mejor toma de decisiones. -Fidelización del trabajador. Logro de mejores resultados en cuanto a niveles de compromiso, productividad, eficiencia y desempeño de sus empleados.

		<p>relacionándolo con la calidad de vida de los mismos.</p>	<p>la IPS a comunicarse y expandirse socialmente, construyendo o fidelidad a los usuarios.</p> <p>-Adaptar sus outputs (salidas) a las demandas, necesidades del medio e intereses que se manifiestan en su entorno socio-económico.</p> <p>-Identificar los principales desafíos que enfrentan la IPS en relación con la investigación y desarrollo.</p> <p>-Diseño de servicios sostenibles que generen integridad y sensibilidad que satisfagan las necesidades de los usuarios sin causar daño al medio ambiente.</p> <p>-Interés en la redefinición de la estructura</p>	<p>-Suministrar elementos de Responsabilidad Social a la dirección para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible que satisfaga las necesidades de los usuarios.</p> <p>-Adelantarse a las necesidades de la sociedad.</p> <p>-Contribuir con tiempo, servicio, influencia y conocimiento a las comunidades en las cuales opera.</p> <p>-Conocer políticas y prácticas corporativas socialmente responsables.</p> <p>-Formar líderes que transformen la IPS en una organización socialmente responsable convirtiendo el talento humano en una ventaja competitiva.</p> <p>-Promover un correcto balance</p>	<p>la sociedad y aspectos cualitativos y en gran medida intangibles.</p> <p>-Luchar contra problemáticas existentes en la región que generen exclusión social.</p> <p>-Diseño e implantación de una estrategia social en conjunto con la elaboración de variables de medición y control muestren información de verificación y cumplimiento.</p> <p>-Generación de soluciones que contribuyan a combatir problemas sociales existentes.</p> <p>-Programar encuentros entre directivos y colaboradores para conocer cuáles son los objetivos trazados.</p> <p>-Trabajo bajo valores, difundirlos en todas las áreas fomentando el surgimiento de una ética corporativa.</p> <p>-Elaborar un buen proceso de selección, retención y motivación del personal.</p> <p>-Creación de programas de salud, bienestar y seguridad laboral para todo el personal e invertir en formación y desarrollo para su proyección</p>	<p>-Reducción en la rotación de los empleados.</p> <p>- Disminución de Ausentismo laboral.</p> <p>-Buena relación trabajador-usuario.</p> <p>-Mayor reputación.</p> <p>-Mayor vínculo entre el trabajador y la IPS</p> <p>-Eleva la moral del talento humano organizacional.</p> <p>-Reflejo de una buena inversión.</p> <p>-Mayor acceso a inversiones mucho más amplias.</p> <p>-Buen indicador para los grupos de interés como entidades públicas que regulan el sector salud.</p> <p>- Posicionamiento estratégico.</p>
--	--	---	---	--	--	---

			<p>organizacional enfocada con la responsabilidad social.</p> <p>entre el trabajo y el tiempo libre del colaborador.</p> <p>-Brindar a sus empleados un ambiente laboral óptimo.</p> <p>-Establecer parámetros correspondiendo a unidades de medida e índices de comportamiento que se puedan cuantificar en la empresa y que pueden ser expresados en utilidades las cuales dan cuenta de las acciones en el ámbito social.</p> <p>-Enriquecer la Imagen corporativa.</p> <p>-Establecer una política de comunicación bien enfocada al trabajo socialmente responsable.</p> <p>-Centrar actividades con el propósito de convencer tanto a su comunidad como a sus</p>	<p>personal y profesional.</p> <p>-Elaborar planes y programas para el trabajador y su familia.</p> <p>-Invertir en grandes empresas incorporando conciliaciones éticas, sociales y medioambientales en conjunto con las financieras.</p> <p>-Invertir las utilidades en actividades y programas en pro de combatir los problemas sociales existentes en la comunidad y generar mayor bienestar social en los trabajadores.</p> <p>-Participar en temas de interés público.</p> <p>-Dar a conocer los logros obtenidos abiertos a la opinión pública.</p> <p>-Alcanzar premios de prestigio que destaquen el comportamiento socialmente responsable de la IPS.</p> <p>-Realizar actividades contribuyendo a los grupos más vulnerables dentro de la sociedad.</p> <p>-Trabajar en reforzar la imagen y el posicionamiento como empresa responsables.</p> <p>-Dar a conocer el</p>	<p>- Reconocimiento por parte de los usuarios y la sociedad.</p> <p>-Reputación corporativa y diferenciación de la imagen de la IPS.</p> <p>-Mayor Fidelización con la utilización del servicio.</p> <p>-Aumento del valor de la IPS.</p> <p>-Liderazgo empresarial.</p> <p>- Supervivencia de la IPS</p> <p>-Mayor crecimiento de la IPS.</p> <p>-Mayor motivación a promover programas de investigación y desarrollo.</p> <p>-Relación más estrecha con la comunidad.</p> <p>-Mayor nivel de conocimiento de los trabajadores.</p> <p>-Buenas</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>trabajadores del valor de sus gestiones y el beneficio de los mismos.</p> <p>-Crear estrategias de comunicación en la que la IPS pueda transmitir sus acciones socialmente responsables al usuario.</p> <p>-Destacar principalmente los valores y los comportamientos éticos con los que trabaja la IPS.</p> <p>-Llevar a cabo una política de comunicación transparente con respecto a iniciativas de responsabilidad social.</p> <p>-Establecer una relación entre entradas y salidas interviniendo interlocutores sociales.</p> <p>-Proponer programas y acciones adecuadas para satisfacer demandas actuales existentes.</p>	<p>valor que tiene cada uno de los servicios que son ofrecidos por parte de la IPS.</p> <p>-Identificar los valores y comportamientos que tiene los usuarios con la IPS.</p> <p>-Trabajar conceptos y valores creando compromisos con los diferentes grupos de interés de la región.</p> <p>-Crear políticas de información transparentes que permita tomar decisiones mejor informadas.</p> <p>-Crear objetivos dentro del plan estratégico los cuales deben ir impulsando y adaptados a las necesidades del medio.</p> <p>-Realizar una distinción entre responsabilidades económicas y sociales. Incorporar estrategias de Responsabilidad social dentro del plan estratégico de la IPS que lleven a la obtención de ventajas competitivas sustentables.</p> <p>Incorporar en su misión, visión, y objetivos estratégicos basándose en responsabilidad social.</p> <p>-Elaborar procesos</p>	<p>relaciones con los usuarios</p> <p>-Mayor confianza con la comunidad en general.</p> <p>-Equilibrio económico y ambiental.</p> <p>- Contribución al cuidado del medio ambiente.</p> <p>-Mayor organización interna.</p> <p>-Principios y valores bien definidos.</p> <p>-Mayor cobertura.</p>
--	--	--	--	---	---	--

				<p>-Invertir en investigación es sociales, capacitación</p> <p>-Identificar los principales desafíos que enfrente la IPS en relación a la investigación y desarrollo de la misma.</p> <p>-Considera procesos de reciclaje y desecho.</p> <p>-Mejorar procesos productivos no contaminantes.</p> <p>-Fomentar el trabajo que realiza la IPS a diario al cuidado y preservación del medio ambiente.</p> <p>-Definir estrategias de responsabilidad social y los valores asociados de la IPS y vincularlos con estrategias de responsabilidad social.</p>	<p>de gestión distinto, innovador y acorde con la evolución de un mercado globalizado.</p> <p>-Elaborar planes estratégicos que vayan a favor de la comunidad en donde se conjugue el bienestar y las políticas internas de desarrollo.</p> <p>-Realizar seguimiento y revisión para cuantificar los beneficios que dichos programas hayan traído a la organización.</p> <p>-Realizar investigaciones orientadas a realizar capacitaciones integrales a los empleados(entendiéndose integral como personal, social y profesional o laboral)</p> <p>-Permitir la intervención de trabajos investigativos que vayan enfocados a la preocupación por el entorno y la sociedad.</p> <p>-Aplicación del sistema de gestión medioambiental ISO 14001 social.</p> <p>-Incorporar proveedores que cumplan con acciones sociales y medioambientales.</p> <p>-Trabajar en conjunto con las demás IPS para producir un mayor impacto en sus prácticas de</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					responsabilidad social. -Control de desecho y eficiencia en el uso de los recursos llevando y desarrollando procesos en forma consciente. -Crear sistemas de aislamiento de la contaminación del ruido y generación de olores que causen molestias. -Incluir en sus políticas empresariales compromiso con la responsabilidad social tanto en su dimensión interna como externa.	
--	--	--	--	--	---	--

FUENTE: Esta investigación

13. CONCLUSIONES

En el desarrollo del presente trabajo fue posible identificar hallazgos que se han considerado importantes para el fortalecimiento en el tema de competitividad dentro de la IPS. La cual se encuentra en una posición favorable frente a sus competidores, sin embargo, existe debilidad en algunos factores que requieren que se presten mayor atención por parte de la organización, centrando así la competitividad como base principal de la sostenibilidad a fin de que se mantenga en el mercado y genere crecimiento mediante la generación de valor agregado en cada uno de los factores de competitividad y procesos con los que trabaja la IPS-I especialmente en los que se encuentran más débiles.

Uno de los principales aportes del presente trabajo fue focalizar mediante un diagnóstico como se encuentran cada uno de los factores de competitividad dentro de la IPS-I de los cuales es importante mencionar que se establecieron estrategias dentro del plan de mejoramiento que le permitan a la IPS mantenerse dentro de un mercado competitivo de manera que estas estrategias entren a formar parte del plan estratégico de la organización para que se genere mayor capacidad de servicio.

El capital humano reúne una serie de cualidades intrínsecas a las personas asociadas a la colocación, la formación, el entrenamiento y los valores humanos, es por eso que el capital humano existente en la IPS-I reúne una serie de habilidades y destrezas adquiridas a través de la experiencia dentro de la organización, a pesar de ser un factor netamente intangible, el capital humano de la IPS es un factor de competitividad imprescindible que refleja mayor productividad laboral, caracterizándose así como un factor de competitividad muy fuerte.

Dentro del hallazgo frente a los factores relacionados con la Responsabilidad Social de la IPS-I Mallamas es satisfactorio resaltar la IPS como una de las entidades de salud del municipio de Ipiales pioneras en hacerse participe en eventos de servicio comunitario no solo para la comunidad afiliada a la institución, sino también aquellas comunidades que necesitan de ayuda humanitaria y de atención en lugares lejanos; es aquí donde la IPS participa en conjunto con otros organismos municipales y se hace presente colaborando con recursos económicos propios, capital humano, entre otras recursos necesarios para prestar la atención en las diferentes campañas de salud.

Por otro lado un aspecto muy importante dentro de la investigación realizada con respecto al cumplimiento de los parámetros de Responsabilidad Social de la IPS-I, es el aporte que la institución y/o empresa está realizando a diario con la contribución a la solución de problemáticas sociales como la drogadicción, embarazo en adolescentes, enfermedades de transmisión, entre otros que a la vez

tienen su dificultad para disminuirse en la población y que por tanto la IPS está dispuesta a destinar distintos recursos que son vitales para que los mensajes lleguen a las personas y a la vez concientizar a los mismos a reflexionar y a cambiar de alguna manera su vida.

Hay que reconocer también que dentro de los hallazgos encontrados en la investigación en la conformidad del cumplimiento de la Responsabilidad Social de la IPS hay aspectos que se cumplen a cabalidad, así como también se encuentran algunos caracteres en los cuales la IPS tiene que trabajar aún más para fortalecerlos para que haya desempeño total a largo plazo.

Adoptar la Responsabilidad social dentro de la entidad promotora de salud como una herramienta de competitividad esta como una opción legítima que sea convertido en una necesidad para la supervivencia de la empresas y una actividad inseparable de la práctica empresarial, en definitiva los objetivos económicos que se plantea la IPS prima sobre los objetivos sociales motivados a contribuir a la solución de problemas de salud sociales existentes en la región los cuales son considerados solo en la medida que estos aspectos sociales contribuya al crecimiento de la IPS.

Se generó a la IPS-I criterios de responsabilidad social al integrarle a cada uno de sus factores de competitividad estrategias de responsabilidad social dentro del plan de mejoramiento para fines de contribución a la comunidad y así estos se vean afectados positivamente y puedan generar ventajas competitivas a la IPS-I

14. RECOMENDACIONES

Es importante que la IPS comience a medir y valorar cada uno de los factores de competitividad, manteniendo un alto grado de conciencia acerca de la importancia que requiere ser cada vez más competitiva y enfoque mayores esfuerzos en fortalecer factores tales como: investigación y desarrollo, inversión financiera, gestión por procesos, gestión tecnológica e infraestructura física con la finalidad de generar mayores ventajas competitivas.

Reconocer la opinión, el apoyo y la contribución de los colaboradores que trabajan al interior la IPS-I que son los directos relacionados con cada uno de los procesos en los cuales desempeñan sus funciones, contemplando de esta manera la importancia del talento humano, creando aporte en mejora der la IPS, además que los empleados desarrollen una mayor sentido de pertenecía, fomentando y creando espacios en la que se generen ideas innovadoras y competitivas a la vez que exista una mayor relación entre gerente–colaborador.

Es importante que la alta dirección tenga en cuenta la implementación de un plan estratégico que requiera de la alta participación del nivel directivo de la empresa logrando un verdadero compromiso hacia un plan propuesto, en conjunto con la integración y conformación de buenos equipos de trabajo en las diferentes áreas de la empresa permitiendo alcanzar resultados exitosos.

Lo que realmente le genera una capacidad diferenciadora a la empresa prestadora de salud es su capital humano respondiendo a los desafíos del entorno y el mercado; es crucial para el éxito de toda organización generar un buen ambiente laboral de tal manera que se considera hacer un balance entre el tiempo trabajado y el beneficio y/o aporte que los colaboradores aportan al cumplimiento de los objetivos y metas de la organización desde sus puestos de trabajo, generándoles así mismo programas de bienestar y seguridad laboral estableciendo un equilibrio entre el tiempo trabajado y su tiempo libre. Además llevar a cabo auditorías de personal para determinar si se ajustan a programas establecidos dentro de la IPS, evaluando si se cumplen con los objetivos y políticas fijados permitiendo detectar exceso de costos y además permitiendo anticipar a posibles problemas futuros, situando así al talento humano de la organización como facilitador y suministrador de servicios.

Uso de métodos estructurados de procesos que identifiquen cada uno de los procesos existentes dentro de la IPS por medio de la estructura de un sistema de gestión de calidad en red de procesos que proporcione bases fundamentales para controlar cada una de las operaciones existentes en cada uno de los procesos visionales, misionales y de apoyo a la generación de una excelente prestación de servicio de salud, como también participar en los diferentes procesos de

acreditación en salud existentes dentro del marco del sistema de seguridad social en salud a nivel nacional.

Trabajar en función de alcanzar mejores relaciones con los usuarios a fin de generar mayor posicionamiento dentro de la región considerándolo como factor de competitividad al reflejarse como beneficio económico, proporcionando satisfacción en el servicio como una de las medidas importantes a considerar dentro de la mejora de la competitividad de la IPS-I observándola mediante la medición, evaluación y solución inmediata de quejas y sugerencias y llevando a cabo frecuentemente encuestas de satisfacción.

Fomentar trabajos y programas de Investigación y desarrollo enfocados principalmente a obedecer a las exigencias de la realidad existente a nivel interno y externo de la IPS-I, que sirva como base para la toma de decisiones permitiendo orientación y mayor acercamiento a alcanzar desarrollo y a la vez contar con acceso de nuevos proyectos que enmarcan el sector salud, participando activamente y generando desarrollo dentro del sector.

Es trascendental que la IPS tenga en cuenta cada uno de los factores de Responsabilidad Social y sus variables que se encuentran con alguna falencia para que sea corregida y a la vez se dé el cumplimiento total en cada factor; lo cual es ineludible para que la IPS-I Mallamas sea más competitiva.

Para la IPS y las comunidades vulnerables a las cuales llega la institución mediante las campañas, es importante que la IPS no pierda la persistencia y la noción de ayuda para seguir contribuyendo en conjunto con otras entidades a aquellas comunidades que necesitan de apoyo en servicios de salud.

Apoyo constante al desarrollo comunitario trabajando de manera conjunta en la solución de problemas sociales existentes, además coordinar proyectos de promoción y prevención encaminados a las diferentes comunidades más vulnerables de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUTISTA, A. D. Efectos de la Globalización en la competitividad y en los Sistemas Productivos Locales. México: s.n. 2006.

BERUMEN, S. A. Competitividad y Desarrollo Local. Bogotá: s.n. (s.f.)

BUENO, E., CRUZ, I., & DURÁN, J. Economía de la empresa Análisis de las decisiones empresariales. Madrid: Pirámide, 1989.

CAJIGA, F. Cemefi. Alia RSE. 2006.

CEBREROS, A. La Competitividad Agropecuaria en Condiciones de Apertura Comercial. Bogotá: s.n. 1993.

CHUDNOSKY, D., & PORTA, F. La competitividad Internacional. Bogotá. S.n. (s.f.)

CONGRESO, C. Ley que muestra cómo deben ser gobernados los salvajes que vayan reduciéndose a la vida civilizada. (s.f.).

CONSTITUCIÓN, P. Decreto de las facultades conferidas por los artículos 189, numeral 11 y 56 de la ley 691 de 2001.

_____. Normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad de los artículos 151, 288, 356 y 357(Acto Legislativo 01 de 2001) para organizar la presentación de los servicios de educación y salud, entre otros.

CONTRERAS SOTO, R. Reflexiones en torno a la construcción científica en el campo de los estudios de las organizaciones, gestión y administración. México: Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2010.

CORDERO, S., CHAVARRÍA, H., ECHEVERRI, R., & SEPÚLVEDA, S. Territorios Rurales, Competitividad y Desarrollo. 2003.

CORREA ASSMUS, G. Guía práctica de metodología para la elaboración de trabajos. (s.f.)

DIARIO, O. N. Creación de las asociaciones de Cabildos y/o Autoridades Tradicionales Indígenas. 1993.

Documentos/Salud, S. d. Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad. (s.f)

FERRAZ, J., KUPIER, D., & LOOTY, M. Competitividad Industrial en Brasil. CEPAL, 2004.

GONZALES PARDO, H. R.. Superintendencia Nacional de la Salud. Diario Oficial, 2012.

ICONTEC. Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social. 2012.

Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social. Brasil. (s.f.).

KOTLER, P., & LEE, N. Corporate Social Responsibility. 2005.

LANTOS, G. The Boundaries of strategic corporate social responsibility (Vol. 18) 2001.

MACÍAS, A. La Hortifruticultura Mexicana en el Marco de las Nuevas Corrientes de la Competitividad Industrial. 2000.

MAÑALLCH, I. El Sector Agrícola Cubano en la Década de 1990. 2004.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, C. E. Metodología-Guia para elaborar diseños de Investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. (s.f.).

PORTER, M. Estrategia Competitiva. Mexico: s.n. 1980.

_____. Estrategia y Ventaja competitiva Líderes del management. (s.f.).

QUERUBIN, M. E. El sector Privado, La sociedad civil Y el Estado. Colombia: Utópica, 1996.

RABACA, C. A., & BARBOSA, G. . Journal of Business Strategies. Argentina: s.n. 2001.

Responsabilidad social y ética. La administración de mundo. Bucaramanga: Memoria de Conferencia Ascolfa, 2009.

ROOS, J; ROOS, G; DRAGONETTI, N; EDVINSSON, L. (Intellectual capital navigating the new business landscape London McMillan) 1997.

_____. Switching process in customer relationship (Vol. 2). 2003.

RSE, C. . Que es RSE. Central RSE. 2006.

SILVA, I. Desarrollo Económico Local y Competitividad territorial en América Latina. CEPAL, 2005.

Sistema de Salud, S. S. Ley 100.

UNESCO. Declaración universal sobre bioética y derechos humanos. 2006.

ZENISEK, T. J. Corporate social responsibility (Vol. 4). Argentina: UNLZ., 1979.

NETGRAFÍA

http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49

<http://es.scribd.com/doc/36598583/Nuevo-proyecto-de-ley-sobre-RSE-en-Colombia-proyecto-de-ley-70-de-2010-Senado>

<http://www.gestiopolis.com/economia-2/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter.htm>

www.slideshare.net/quintomerca/tipos-modelos-matematicos

home.ubalt.edu/ntsbarsh/opre640s/spanishp.htm

www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/clase%20regresion%20simple.pdf

humanidades.cchs.csic.es/cchs/web_UAE/tutorials/PDF/regression_lineal_multiple_3.pdf

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_1.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_2.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_3.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_4.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_6.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_7.html

Dm.ud.es/asignaturas/estadistica2/sec9_8.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_01_01.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_02_02.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_03_03.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_04_04.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_05_05.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_06_06.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_07_07.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_08_08.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_09_09.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_10_10.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_11_11.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un1/cont_01_13.html

www.virtual.unal.edu.co/cursos/ciencias/2007315/html/un2/cont_02_14.html

www.uam.es/personal_pdi/ciencias/abaillo/AmbEst/tema4.pdf

ANEXOS



ANEXO A. ENCUESTA A USUARIOS DE LA IPS-I MALLAMAS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS, ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO

Objetivo General: Determinar la incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas Indígena en el municipio de Ipiales en función de su responsabilidad Social

Encuesta Dirigida a usuarios de la IPS Mallamas

Sus respuestas a las siguientes preguntas son muy importantes para nosotros; así mismo, los comentarios que pueda hacer sobre la IPS a la cual usted está vinculado (a), lo cual permitirá ofrecer un mejor servicio.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del encuestado: _____ Estrato: _____

- ¿Los Servicios de Salud utiliza con más frecuencia de su IPS?
 - Medicina general _____
 - odontología _____
 - Laboratorio clínico _____
- En una escala de 1 a 10, marque con una X el grado de satisfacción que le brinda cada uno de los siguientes servicios: Siendo 10 Altamente satisfecho y 1 insatisfecho.

SERVICIOS	ESCALA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2A. Dirección										
2B. Atención al usuario										
2C. Urgencias										
2D. Odontología										
2E. Consulta Externa										
2F. Medicina tradicional										
2G. Farmacia										
2H. Facturación										
2I. Enfermería										
2J. Vigilancia										

- Cómo califica usted a la IPS, teniendo en cuenta cada uno de los factores de competitividad nombrados a continuación:

FACTORES DE COMPETITIVIDAD	Muy competitiva A	Competitiva B	Baja competitividad C	No competitiva D
2A. Gestión en el servicio				

2B. Gestión financiera				
2C. Gestión del personal				
2D. Cobertura				
2E. Organización de la planta física				
2F. Ciencia y tecnología				
2G. Promoción y publicidad				

4. Según su juicio, marque con una X la relevancia con la que se da cada uno de los siguientes aspectos:

ASPECTOS	CALIFICACIÓN				
	SIEMPRE A	CASI SIEMPRE B	ALGUNAS VECES C	CASI NUNCA D	NUNCA E
4A. Satisfacción de necesidades actuales					
4B. Principios y valores por parte de la IPS					
4C. Participación en actividades democráticas					
4D. Asistencia a actividades sociales, culturales y artísticas					

5. En una escala de 1 a 10, marque con una X la incidencia de las siguientes problemáticas Sociales que existen en la región: Siendo 10 muy alta su ocurrencia y 1 muy baja.

PROBLEMÁTICAS SOCIALES	ESCALA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Drogadicción										
Conflictos en la comunidad										
Tasa de Suicidios										
Embarazo en adolescentes										
Prostitución										
Alcoholismo										

6. En una escala de 1 a 10 marque con una X en qué medida evidencia usted el desorden social en la región, siendo 1 mayor desorganización y 10 mayor organización.

Desorganización	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Organización
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------

7. En una escala de 1 a 10, marque con una X la calidad y experiencia del personal en la prestación del servicio: Siendo 10 Excelente y 1 muy mala.

Muy mala	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Excelente
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

8. En una escala de 1 a 10, marque con una X la atención de la IPS frente a una inconformidad: siendo 10 atención inmediata y 1 no hubo ninguna respuesta.

R. Inmediata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 No hubo respuesta

9. ¿En la prestación de servicios de su IPS que es lo que más destaca?

- a. Calidad _____ b. Profesionalismo _____ c. Amabilidad _____
d. Respeto _____ e. Cumplimiento _____

10. ¿Qué le gustaría que le ofreciera la IPS a la que está vinculado (a)?

- a. Mas citas en el mes _____ b. Mejor atención _____ c. Mas profesionalismo

11. ¿Qué actividades se desarrollan en la IPS encaminadas al mejoramiento continuo?

- a. Campañas de prevención _____ b. Campañas de promoción _____ c. Personal más capacitado _____
d. Ampliación de infraestructura _____ e. Ampliación de cobertura _____

12. ¿El equipo de trabajo de la IPS labora en diferentes programas y capacitaciones en beneficio de la comunidad, para quienes recomendaría Usted prestar mayor atención?

- a. La Primera infancia _____ b. Adulto Mayor _____ c. Mujeres gestantes _____ d. Discapacitados _____ e. Adolescentes _____ f. Otro, Cual _____

13. ¿En qué entes ha evidenciado usted que existe inmoralidad ciudadana?

- a. Centros de salud _____ b. Policías _____ c. Alcaldías _____ d. Instituciones Educativas _____

14. ¿Cuál es la población más afectada con la discriminación en Ipiales?

- a. Negritudes _____ b. Indigentes _____ c. Discapacitados _____ d. Trabajadoras sexuales _____
e. Desplazados _____ f. Otro, cual _____

15. ¿En qué situaciones se evidencia mayores problemas de deserción en Ipiales?

- a. En Instituciones Educativas _____ b. En hogares _____ c. En fuerzas armadas _____ d. Otro; Cual _____

16. En la escala de 1 a 10, marque con una X su calificación de las obras sociales que se han Realizado en Ipiales en los 2 últimos años: Siendo 10 Excelente y 1 muy mala.

Muy mala

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Excelente

17. En la escala de 1 a 10, marque con una X la frecuencia en que la IPS ha visitado su casa para la Promoción del servicio: Siendo 10 muy frecuentemente y 1 nunca.

Muy frecuentemente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Nunca

18. ¿A qué problemática social le gustaría que le preste mayor importancia la IPS?

- a. Enfermedades de transmisión _____ b. Cáncer _____ c. Drogadicción _____ d. Prevención de embarazo en Adolescentes _____ e. Promoción de crecimiento y desarrollo _____

19. ¿Existe transparencia en el servicio que le ofrece la IPS?

Si _____ No _____ A veces _____; ¿Porque? _____

20. ¿Qué tan comprometido se siente por la región?

a. Muy comprometido __ b. Medianamente comprometido __ c. Poco comprometido __
d. No comprometido __

21. ¿Qué servicios adicionales le gustaría que le ofreciera la IPS?

22. ¿De qué manera le gustaría que la IPS contribuyera apoyar a la comunidad?

Observaciones o Sugerencias que aportar con respecto a la IPS:

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

Nota: La información suministrada en esta encuesta es de carácter reservado y únicamente de manejo de la Empresa y los responsables del trabajo.



ANEXO B. ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA IPS –I MALLAMAS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS, ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO

Objetivo General

Determinar la incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas Indígena en el municipio de Ipiales en función de su responsabilidad Social

Encuesta Dirigida a los empleados de la IPS Mallamas

Sus respuestas a las siguientes preguntas son muy importantes para nosotros; y para mejoramiento de la IPS así

Mismo, los comentarios que pueda hacer sobre la IPS a la cual usted está vinculado (a), lo cual nos permitirán

Ofrecerle un mejor servicio.

INFORMACIÓN GENERAL

Encuesta No: _____ Fecha: _____

- ¿Cuánto tiempo viene laborando en la IPS? _____
- Señale a continuación su nivel de formación académica
a. Magister___ b. Especialista___ c. Profesional___ d. Tecnológico___ e. Técnico___
f. Bachiller___
- ¿Qué programas e incentivos considera más importantes para generar mayor motivación laboral? (solo puede escoger dos)
a. Recreación___ b. Salud___ c. Salario___ d. Estabilidad laboral___ e. Planes de carrera___
- ¿En cuál de las siguientes actividades participa en el desarrollo, implementación y mejora continua de la IPS?
a. Cursos de formación___ b. Asistencia a charlas___ c. Revisando sistemas de gestión___ d. Talleres___ e. Otro___ ¿Cuál? _____
- Según su juicio, para cada variable marque con una X si la IPS Mallamas cumple o no con los siguientes criterios:

VARIABLES	CALIFICACIÓN			
	SI	NO	ALGUNAS VECES	NS/NR
A. Inducción y socialización en el puesto de trabajo				
B. Estabilidad laboral a largo plazo				
C. Valores y principios definidos				
D. Equipos tecnológicos apropiados				
E. Satisfacción de necesidades profesionales y crecimiento				

6. Responda los ítems que vienen a continuación teniendo en cuenta su grado de incidencia en su puesto de trabajo:

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
A. Rotación del puesto					
B. Evaluación de desempeño					
C. Sistema de Control de Calidad					
D. Control de emociones y de carácter con sus compañeros					
E. Se considera sereno(a) y tranquilo(a)					
F. Pide consejos y opiniones					

7. Califique de acuerdo a su punto de vista como observa la IPS en cada uno de los siguientes aspectos:

ASPECTOS	CALIFICACIÓN			
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
A. Infraestructura física				
B. Atención al usuario por compañeros de trabajo				
C. Posicionamiento en la región				
D. Imagen corporativa				
E. Equipos tecnológicos				
F. Ambiente laboral				
G. Relaciones con el municipio				
H. Campañas sociales				

8. En los aspectos que aparecen a continuación marque con una X el grado de satisfacción que Usted percibe:

ASPECTOS	CALIFICACIÓN			
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
A. Satisfacción de su puesto de trabajo				
B. Reconocimiento que le brinda la IPS				
C. Remuneración por su trabajo				
D. Condiciones físicas que le brinda la IPS				

9. De acuerdo a su conocimiento sobre la IPS marque con una X la frecuencia con la que la IPS Realiza las actividades:

ACTIVIDADES	CALIFICACIÓN				
	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	REGULARMENTE	ESCASAMENTE	NUNCA
A. Espacios de recreación y esparcimiento					
B. Patrocina eventos sociales					
C. Capacitación a los empleados					
D. Asistencia a actividades sociales					

10. Las campañas de promoción y prevención que la IPS realiza están orientadas más a:
La Primera infancia___ Adulto Mayor___ Mujeres gestantes___ Discapacitados___ Adolescentes___

11. ¿Qué le gustaría que se implemente en la IPS a nivel tecnológico para mejorar el servicio?
Mantenimiento y actualización constante de los equipos___ Adquisición de nuevos equipos___
Adquisición de nuevos software y/o programas ___

12. ¿Qué valores considera son oportunos para que la IPS sea sostenible a corto y largo plazo? (Solo Puede escoger dos)
Rentabilidad___ Mejor servicio___ Trabajo en equipo___ Liderazgo___ Responsabilidad___ Otro,
¿Cuál?_____

13. Las habilidades que desarrolla usted en su puesto de trabajo las considera como parte de:

Liderazgo___ Creatividad___ Calidad___ Productividad___ Servicio ___

14. En una escala de 1 a 10 califique la importancia del trabajo en Equipo para usted, siendo 10 lo Más trascendental y 1 lo menos significativo:

Sin importancia

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Importante

15. ¿Qué forma de trabajo prefiere?
Individual ___ En Equipo ___

16. ¿Usted qué tan comprometido se siente por la IPS?
Muy comprometido ___ Medianamente comprometido ___ Poco comprometido ___ No comprometido ___

17. ¿Usted qué tan comprometido se siente por su región?
Muy comprometido___ Medianamente comprometido___ Poco comprometido___ No comprometido ___

18. ¿Mencione que servicios nuevos se han implementado por parte de la IPS en los últimos dos años?

19. ¿Qué cree usted sería conveniente implementar desde su puesto de trabajo como aporte al Mejoramiento del servicio?

20. ¿De qué manera piensa usted que la IPS podría contribuir a la construcción de una mejor sociedad?

21. Mencione que campañas de prevención realiza la IPS para combatir los problemas sociales
Existentes En la región: embarazo en adolescentes, drogadicción, enfermedades terminales, de crecimiento y desarrollo,
Entre otro.

Observaciones o Sugerencias que aportar con respecto a la IPS:

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”
“La información suministrada en esta encuesta es de carácter reservado y de límite manejo de la Empresa”



ANEXO C. ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA IPS-I MALLAMAS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
Facultad De Ciencias Económicas Administrativas Y Contables
Programa de Administración de Empresas
Entrevista. IPS Mallamas Indígena

Objetivo General

Determinar la incidencia de los factores de competitividad de la IPS Mallamas Indígena en el Municipio de Ipiales en función de su responsabilidad Social

Encuesta Dirigida al Director de la IPS Mallamas: Dr. Víctor Miguel Polo

Sus respuestas a las siguientes preguntas son muy importantes para nosotros; y para mejoramiento de la IPS así mismo, los comentarios que pueda hacer sobre la misma a la cual usted está vinculado, permitirá que se ofrezca un mejor servicio y que sea más competitiva.

1. Cómo se encuentra actualmente la IPS en el desarrollo de cada uno de los siguientes factores de competitividad:
 - Atención al usuario
 - Gestión del talento humano
 - I & D, Innovación y Tecnología
 - Gestión financiera
 - Estrategia Organizacional
 - Estrategia de Publicidad y mercadeo
 - Gestión por procesos
 - Liderazgo
2. ¿Qué aportes ha realizado la IPS en los dos últimos años a fin de contribuir al cumplimiento de la Responsabilidad Social en la región?
3. ¿Qué planes y metas tiene proyectados la IPS a corto, mediano y largo plazo para desarrollarse con el fin de generar mayor crecimiento y competitividad para la IPS?
4. ¿Qué planes y metas tiene proyectados la IPS a corto, mediano y largo plazo para desarrollarse con el fin de generar mayor contribución al cumplimiento de la Responsabilidad Social en la región?
5. Observaciones y sugerencias.

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

NOTA: La información suministrada en esta entrevista es de carácter reservado y únicamente del manejo de la empresa y los responsables del trabajo.

ANEXO D. MATRIZ DE CONGRUENCIA

OBJETIVOS	VARIABLES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN O PREGUNTAS
Analizar la gestión de los factores de competitividad en la IPS Mallamas Indígena de Ipiales.	Gestión de los factores de competitividad	Atención al usuario	Grado de satisfacción del usuario	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Señale a continuación para cada situación el grado de satisfacción? (Atención al usuario, urgencia, odontología, consulta externa, Farmacia, Facturación)
			Principios y valores en la atención	Excelente Bueno Regular Malo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	Señale a continuación como cree usted que la IPS está teniendo en cuenta la atención al usuario de acuerdo a sus principios
			Atención de quejas y reclamos	Inmediato Rápido Normal Lento	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Ante una inconformidad, como lo atendió la IPS?
		Gestión del Talento humano	Proceso de Reclutamiento y Selección de personal	Interno Externo Mixto	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección del personal médico y administrativo en la IPS?
				Entrevista inicial y preliminar Pruebas psicológicas Pruebas de trabajo Exámenes médicos de admisión Estudio socioeconómico	Directivo de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué técnicas tienen en cuenta a la hora de hacer la selección de un candidato en la IPS?

				mico Perfil profesional			
				Pregunta abierta	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Qué decisión tomo la IPS al momento de su selección?
			Análisis y descripció n de cargos	Requisitos intelectual es Requisitos físicos Responsabi lidades implícitas	Directiv os de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Qué condiciones tienen en cuenta en la IPS para el respectivo análisis de cargos?
				Observació n directa Método de cuestionari os Métodos de entrevistas			¿Qué métodos utiliza la IPS en el análisis y descripción de cargos?
			Contratac ión	Contrato semestral Contrato anual Contrato temporal Contrato indefinido	Directiv os de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Qué duración tienen las contrataciones en la IPS? ¿Cree usted que las contrataciones temporales afecta la competitividad en la IPS, en cuanto al conocimiento ya del cargo y de los procesos?
			Inducción y socializaci ón	Pregunta abierta	Directiv os de la IPS Mallam as	Entrevista	¿Se lleva a cabo la respectiva inducción y socialización del personal al momento de su contratación, para un mejor conocimiento de la organización?
				Si No No responde	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Se lleva a cabo la respectiva inducción y socialización al momento de su contratación, en su puesto de trabajo?
			Capacitac ión y Desarroll o del	1 vez a la semana 1 vez al mes	Directiv os de la IPS	Encuesta	¿Qué tan frecuente la IPS brinda capacitación de personal para la mejor atención del usuario y un

			talento humano	Cada 3 meses Cada 6 meses Cada año	Mallamas Indígena		servicio de calidad?
					Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué tan frecuente la IPS realiza capacitación de personal para la mejor atención del usuario y un servicio de calidad?
				Si No Algunas veces	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿La IPS tiene en cuenta la rotación de puestos al evaluar el desarrollo de su personal?
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia la IPS lo cambia de su puesto de trabajo?
			Bienestar laboral	Recreación Salud Educación Vivienda	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué programas fomenta para el desarrollo de bienestar social en la IPS?
					Recreación Salud Educación Vivienda	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta
			Evaluación del desempeño	Evaluación por competencias Evaluación por resultados Evaluación pro conductas Valuación por rasgos	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué tipo de evaluación del desempeño aplica la IPS?

				Siempre Algunas veces Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Le han realizado evaluación del desempeño?
			Motivación del personal	Salario Seguridad personal y familiar Estabilidad Planes de carrera	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué realiza la IPS para motivar su personal?
				Pregunta abierta	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué le ofrece la IPS como forma de motivación a su trabajo?
			Planeación y Plan de carrera del recurso humano	Si No No responde	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿La IPS lleva a cabo el respectivo proceso de planificación, en caso de necesitar en un futuro personal para tener más opciones de contratación?
				Si No No responde			¿La IPS tiene en cuenta y maneja procesos de planes de carrera para mayor motivación, rendimiento y preparación de los empleados?
		I & D, Innovación y Tecnología	Capital de inversión	Entre 10 y 20% de las utilidades Entre 20 y 30% de las utilidades Entre 30 y 40% de las utilidades Más del 50% de las utilidades	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿En qué porcentaje la dirección de la IPS aporta la capital para llevar a cabo los procesos de I&D e innovación?
			Calidad de los recursos humanos en ciencia y tecnología	Es el calificado para los programas Falta personal calificado e idóneo	Directivos de la IPS Mallamas	Entrevista	¿Cree usted que la calidad del recurso humano en la IPS dedicado a los programas de ciencia y tecnología es el apropiado?

				para los programas No hay personal apropiado para los diferentes programas	as Indígena		
				Excelente Bueno Regular Malo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica usted a los directivos de cada dependencia en cuanto a ciencia y tecnología?
			Características de los equipos	Si No	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cuenta la IPS con los equipos de trabajo apropiados de última tecnología?
				Excelente Bueno Regular Malo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica los equipos tecnológicos con los que realiza su trabajo?
				Si No (cual)			¿Cuenta con los equipos necesarios para el desarrollo de su trabajo?
			I & D	Cada tres meses Cada seis meses Cada año Cada tres años	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cada cuánto la IPS lleva a cabo procesos de I & D? ¿Cree usted que es suficiente?
			Innovación	Cada tres meses Cada seis meses Cada año Cada tres años	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cada cuánto se está llevando a cabo los procesos de Innovación en la IPS? NOTA: Dirigirse a la oficina de calidad y ver la información pertinente al tema.
			Tecnología	Cada año Cada dos años Cada tres años Más de tres años	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cada cuánto se aplica nueva tecnología en la IPS?

					a		
				De acuerdo a la actualización en el mercado Cada vez que la IPS la requiera Teniendo en cuenta el presupuesto y la necesidad de la IPS	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿En qué caso piensa que a la IPS le hace falta más tecnología para mejorar y ampliar sus servicios?
				Pregunta abierta	Dirigirse a consultar a la oficina de sistemas	Entrevista	¿Qué programas tecnológicos utiliza la IPS para agilizar y desarrollar mejor su trabajo?
				Mantenimiento constante de equipos Adquisición de nuevos equipos Actualización de los equipos existentes	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué le gustaría que se implemente en la IPS a nivel tecnológico para mejorar el servicio?
		Recursos financieros	Distribución de los recursos	Si No No responde	Directivos (gerente y director) de la IPS Mallamas Indígenas	Entrevista	¿Considera usted que es eficiente la distribución que se hace de los recursos financieros?

			Adecuación de equipos y materiales	Entre 5 y 10% Entre 10 y 15% Entre 15 y 20% Más del 20%	Director de la IPS Mallamas Indígena Oficina financiera	Entrevista Solicitar información	¿Qué porcentaje de los recursos financieros son invertidos en equipos y materiales?
			Contratación de personal	Entre 5 y 10% Entre 10 y 15% Entre 15 y 20% Más del 20%	Oficina financiera	Solicitar información	¿Qué porcentaje invierte anual (2011) la IPS en contratación de personal?
			Cobertura del servicio	Entre 5 y 10% Entre 10 y 15% Entre 15 y 20% Más del 20%	Oficina financiera	Solicitar información	¿Qué porcentaje invierte la IPS en la ampliación de cobertura?
			Infraestructura	Entre 5 y 10% Entre 10 y 15% Entre 15 y 20% Más del 20%	Oficina financiera	Solicitar información	¿Qué porcentaje invierte anualmente la IPS en implementación y adecuación de infraestructura?
			Manejo de presupuesto	Presupuesto de Inventarios Presupuesto de ventas Presupuesto de producción Presupuesto de compras Presupuesto de gastos de administración Presupuesto de caja Presupuesto de estados	Oficina planeación y financiera	Solicitar información	¿Cuáles de los siguientes presupuestos se aplica en la IPS?

				financieros			
			Manejo de Inventario	Muy frecuente Frecuente Regularmente Escasamente Nunca	Director de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Con que frecuencia realiza inventarios físicos?
				Pregunta abierta			¿Qué proceso utiliza para el control de inventario en la IPS?
				Si No	Oficina financiera	Solicitar información	¿Existe un sistema de control de entradas y salidas?
				Si No, porque	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Usted cree que la IPS le brinda estabilidad a largo plazo?
			Proyectos de I y D	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué Proyectos de I y D se han implementado en la IPS en los últimos dos Años?
			Planes estratégicos	1 a 2 - 2 a 3 - 3 a 5 más de 5	Oficina de planeación	Solicitar información	¿Cuántos planes estratégicos han desarrollado en los últimos dos años en la IPS?
			Admiración y gestión del Capital Humano	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cuántas personas que laboran en la empresa son Especialistas Profesionales tecnólogos técnicos?
				Muy competitivo competitivo Poco competitivo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué tan competitivo es el capital humano de la IPS?

		Estrategia organizacional		No competitivo			
				Especialista-Profesionales Técnicos-Otros Cuales	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es su nivel de estudios?
			Sistemas de control de calidad	Pregunta abierta	Oficina de calidad	Solicitar información	¿Qué sistemas de Control de calidad se aplican en la IPS?
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia realizan sistemas de control de calidad?
				Muy eficientes Eficientes No eficientes Deficientes	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica los resultados de los sistemas de control de calidad que se han realizado en la IPS?
			Capacidad planeación	10% a 20% 21% a 40% 41% a 60% más del 60%	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	encuesta	¿Qué porcentaje de las funciones que usted realiza se enfocan a la planeación de la IPS?
				Pregunta abierta	Oficina de planeación	Solicitar información	¿Qué proyectos enfocados a la planeación existen actualmente?
				10% a 20% 21% a 40% 41% a 60% más del 60%	Oficina de planeación	Solicitar información	¿Con que porcentaje de Capital humano cuenta para desarrollar planes orientados hacia el futuro de la IPS?

			Relaciones públicas	Muy favorables Favorables Poco favorables Desfavorable (justifique)	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo califica las relaciones de la IPS con las entidades públicas que la rodean?
			Calidad del Recurso Humano	Excelente Bueno Regular Malo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica la calidad en la atención por parte del recurso humano de la IPS?
				Muy Competitiva Competitiva Baja Competitiva No competitiva	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica la calidad en la atención por parte de sus compañeros de trabajo en la IPS?
			Mejoramiento continuo	Campañas de prevención Campañas de promoción Personal más capacitado Ampliación de infraestructura Ampliación de cobertura	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué actividades se desarrollan en la IPS encaminadas al mejoramiento continuo?
				Fortaleza Debilidad Oportunidad Amenaza	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo se encuentra el mejoramiento continuo para la IPS?

			Diseño de nuevos servicios	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué servicios nuevos se han implementado por parte de la IPS?	
				1-3 3-5 más de 5 (nombrarlos)	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuántos servicios nuevos se han implementado por parte de la IPS en los últimos dos años?	
				Administración de inventarios	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué método de administración de inventario utiliza la IPS?
				Organización Interna	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo califica de manera general la organización interna de la IPS?
				N° de Competidores	1 a 5 6 a 10 más de 10	Secretaría de salud	Acceder base de datos	¿Cuántas IPS existen en el Municipio?
		Administración del servicio	Calidad en el servicio	Asombrado- Complacido Satisfecho Descontento Desesperado	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo se siente usted ante el servicio que la IPS le ofrece?	
			Campañas de promoción y prevención	La Primera infancia Adulto Mayor Mujeres gestantes Discapacitados Adolescentes	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Las campañas de promoción y prevención que la IPS realiza están encaminadas a?	

				La Primera infancia Adulto Mayor Mujeres gestantes Discapacitados Adolescentes	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿El equipo de trabajo de la IPS labora en diferentes programas y capacitaciones en beneficio de la comunidad, para quienes recomendaría Usted prestar mayor atención?
			Cobertura	Muy Competitiva Competitiva Baja Competitiva No competitiva	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué nivel competitivo califica a la IPS en cuanto a cobertura?
			Imagen y publicidad	Exposición Atención Interpretación Memoria	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué percepción le genera la imagen de la IPS como usuario?
				Excelente Buena Regular Mala	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo evalúa La Imagen de la IPS?
				Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cuáles de los siguientes medios publicitarios utiliza la IPS?
			Gestión del personal	Muy Competitiva Competitiva Baja Competitiva No competitiva	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica usted el personal que lo atiende en la IPS?
			Manejo de la Información	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas	Entrevista	¿Qué medios utiliza la IPS para transmitir información?

					Indígena		
Estrategia de mercado	Necesidades Actuales	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS satisface sus necesidades actuales?		
		Totalmente-Regular-Escasamente-Poco-Nada	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué medida la IPS satisface las necesidades actuales de sus usuarios?		
	Crecimiento del mercado	Pregunta abierta	DANE	Método de Observación y consulta	Consultar cual es el crecimiento de la población en los últimos dos años		
	Satisfacción de los Usuarios	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo se siente usted ante el servicio que la IPS le ofrece?		
		Pregunta abierta	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué hace la IPS para generar mayor satisfacción al usuario?		
	servicios sustitutos	Pregunta abierta	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué servicios sustitutos ofrece la IPS para satisfacer al usuario?		
	Calidad del servicio prestado por la competencia	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo califica Usted la Calidad de Servicio que ofrece La competencia?		
	Aparición de nuevos competidores	1 2 3 más de 3	Secretaría de salud	Acceder base de datos	¿Cuántas IPS se han creado en el año en el Municipio? ¿Mencionarlos?		

			Poder de mercado de los competidores	Alto Medio Bajo	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo observa el poder de mercado de los principales competidores?
				Pregunta abierta	El mercado	Observación del mercado	¿Cómo se observa el poder de mercado de los principales competidores?
			Crecimiento del mercado	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿En qué proporción ha crecido el número de usuarios en el mercado? Consultar en la base de datos de la IPS la cantidad de usuario que ha tenido por año
			Poder de compra	Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo califica usted el poder de compra de los usuarios hacia el servicio?
			N° de Usuarios	Entre 1000 y 2000 2001 y 3000 3001 y 5000 más de 5000	base de datos de la IPS	Observación Directa	Dirigirse a la base de datos del presente año en la IPS
			Necesidades Actuales	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica usted la atención a sus necesidades actuales por parte de la IPS?
			Relación con los proveedores	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo califica usted la relación con los proveedores?
			Relación con los clientes potenciales	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué hacen para atraer usuarios potenciales?
			Aumento de la población	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo ha sido el crecimiento de la población?

					a		
				Alto Crecimiento o Mediano crecimiento o Bajo crecimiento o	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo ha sido el crecimiento de la población?
			Crecimiento del mercado	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo ha sido el crecimiento del mercado?
			Necesidad de nuevos servicios	Pregunta abierta	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué servicios adicionales le gustaría que le ofreciera la IPS?
				Si No			¿Le gustaría que la IPS ofreciera nuevos servicios?
			satisfacción de necesidades	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho o	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es su nivel de satisfacción acerca del servicio que le presta la IPS?
			Mejora y fortalecimiento del servicio	Pregunta abierta	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué existe en planes implementar desde la oficina donde trabaja para mejorar el servicio?
		Procesos	Incremento de la productividad	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena y oficina financiera	Solicitar información	¿En qué porcentaje se ha incrementado la productividad de la IPS en los dos últimos años?
			Control medioambiental	Pregunta abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué proyectos realiza la IPS en beneficio del medio ambiente?
			Mejora de la	Pregunta abierta	Oficina de	Solicitar información	¿Qué sistemas de gestión de calidad se implementan en

			calidad		calidad	n	la IPS?
			Calidad de materiales	Pregunta abierta	Oficina de calidad	Solicitar información	Conocer cuál es el nivel de calidad de los materiales, insumos y equipos con los que trabaja la IPS
			Solución de quejas y reclamos	Pregunta abierta	Oficina de calidad	Solicitar información	¿Cuál es el proceso o seguimiento que se le hace a la solución de una queja o reclamo en la IPS?
			Desarrollo de nuevos servicios	Pregunta abierta	Acceder al portafolio de servicios de la IPS	Solicitar información	¿Qué nuevos servicios se han creado en las IPS del Municipio?
			Imagen de la empresa	Excelente Bueno Regular Malo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica la imagen de la empresa?
			Campañas publicitarias	Entre 5 y 10% Entre 10 y 15% Entre 15 y 20% Más del 20%	Oficina financiera	Solicitar información	¿Cuánto invierte la IPS en publicidad para dar a conocer aún más la organización?
Identificar en qué medida la IPS Mallamas Indígena está cumpliendo con los parámetros de Responsabilidad Social.	Cumplimiento de los parámetros de Responsabilidad Social.	Liderazgo	Conocimiento de Liderazgo	Rentabilidad Servicio Trabajo en equipo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué valores considera para que la IPS sea sustentable?
				Liderazgo Creatividad Calidad Productividad	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	Sus habilidades en el puesto de trabajo usted las considera como parte de:
				Liderazgo Creatividad Calidad Productividad	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	Sus actitudes en el puesto de trabajo usted las considera como parte de:
				Liderazgo Creatividad Calidad	Empleados de la IPS	Encuesta	El ambiente laboral usted las considera como parte de:

				Productividad	Mallamas Indígena		
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Considera que su jefe es quien más sabe sobre el trabajo que usted realiza?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Conoce y domina el trabajo que usted realiza?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Considera que busca solamente sus propios intereses antes que los del grupo?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Se considera optimista?
				SI, Sin duda alguno SI, Con	Empleados de la IPS Mallamas	Encuesta	¿Tiene buen autodominio, sabiendo controlar y dominar sus emociones y carácter con sus

				alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	as Indígen a		compañeros de trabajo?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Se considera que es autoritario?
			Capacida d de Liderazgo	SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Considera que su jefe es autoritario?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Director de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Cree que es un jefe reflexivo, que piensa las cosas antes de llevarlas a cabo?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Cree que es rutinario en su trabajo y en la forma de actuar?

				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Atiende y escucha con atención a sus compañeros de trabajo?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Se considera una persona serena y tranquila?
				SI, Sin duda alguno SI, Con alguna duda No, Con alguna duda No, Sin duda alguna	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Pide consejos y opiniones a sus compañeros de trabajo?
		Ética empresar ial y Transpare ncia en el servicio	Valores y principios de RSE	Si No	Director y gerente de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Conoce los parámetros que incluye la ética empresarial?
				Si No	Director y gerente de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Conoce los códigos de conducta que debe tener en cuenta como gerente en la IPS?

				Integridad Confianza Justicia Dialogo Transparencia Dignidad Compromiso Cívico Legalidad Ecología Responsabilidad	Director y gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cuáles son los valores que más tiene en cuenta a la hora de prestar el servicio la IPS?
				Alto Medio Bajo	Director y gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿En qué medida cumple la IPS con las normas de RSE?
			Perdida de Principios y valores	Falta de Educación Falta de comunicación por el entorno	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Por qué se han perdido los principios y valores en la comunidad?
			Moralidad ciudadana	Organizaciones comunitarias Creación de Proyectos	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es la forma de participación más apropiada para crear moralidad ciudadana?
			Inmoralidad ciudadana	Centros de salud Policías Alcaldías Instituciones Educativas	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué entes ha evidenciado usted que existe inmoralidad ciudadana?
			Formación de principios éticos cívicos y morales	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS contribuye a inculcar principios y valores a partir de la prestación del servicio?
		Preservación y sustentabilidad del medio ambiente	Prácticas ambientales	Pregunta abierta	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué prácticas ha tratado y sigue llevando a cabo la IPS para la preservación del medio ambiente?

			Conductas ambientales	Pregunta abierta	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Están bien difundidas Las conductas ambientales en la empresa para que sean conocidas por toda la IPS y sus colaboradores?
		Calidad de vida en el trabajo	Nivel de grado de satisfacción	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es el grado de satisfacción que percibe en su puesto de trabajo?
			Condiciones endógenas y exógenas	Pregunta abierta	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo puede usted visualizar y evidenciar la buena calidad de vida de sus empleados?
			Clima organizacional	Excelente Bueno Regular Malo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo es el ambiente de trabajo en la IPS Mallamas?
			Desempeño superior	Sí No Algunas Veces Justifique	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo empleado considera que la calidad de vida es satisfactoria? ¿Qué aspectos considera que hacen falta para mejorarla?
			Vinculación empresa-sociedad	Evidencias de las prácticas	Dinero Tiempo Servicio Habilidades administrativas	Directivos de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista
		Pregunta abierta			Oficina Financiera	Solicitar Información	¿En qué porcentaje es el aporte financiero que se realiza en este aspecto?
		Impacto social	Impacto social en la comunidad	Pregunta abierta	DANE Y IPS	Consultar el total de la población de Ipiales en relación con el número	¿A qué porcentaje de la población del municipio ofrece el servicio la IPS?

						de Usuarios	
			Desorden social	Alto Medio Bajo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué medida evidencia usted el desorden social en la región?
			Desarrollo Social	Excelente Bueno Regular Malo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cómo califica la labor de gobierno del alcalde actual de Municipio?
		Contribución a la problemática social	Crecimiento de conflictos	Gran proporción -Mediana proporción Baja proporción -Poca Proporción	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué proporción han aumentado los conflictos en la Región?
			Conflictos intrafamiliares	Pregunta abierta	Directivo de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Cómo contribuye desde la IPS a disminuir los conflictos intrafamiliares?
			Construcción de una mejor sociedad	Pregunta abierta	Gerente la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿De qué manera podría contribuir la IPS a la construcción de una mejor sociedad?
					Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿De qué manera podría contribuir la IPS a la construcción de una mejor sociedad?
			Desarrollo de relaciones humanas	Amigable y respetuosa Profesional y afectiva Profesional y de crítica	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La comunicación entre compañeros es?
			Participación democrática	Siempre Casi siempre Algunas	Usuarios de la IPS Mallamas	Encuesta	¿Participa en las actividades democráticas que se realizan a nivel nacional y regional?

				veces Casi nunca Nunca	as Indígena		
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Participa en las actividades democráticas que se realizan a nivel nacional y regional?
			Ausentismo	Gran proporción -Mediana proporción Baja proporción -Poca Proporción	DANE	Consultar a los entes correspondientes	¿Cuál es el nivel de ausentismo que existe en el municipio y en qué proporción aumentado?
			Discriminación	Negritudes -Indigentes Discapacitados Trabajadoras sexuales Desplazados	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es la población más afectada con la discriminación en Ipiales?
			Deserciones	En Instituciones Educativas En hogares En fuerzas armadas	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué situaciones se evidencia mayores problemas de deserción en Ipiales?
			suicidios	Pregunta abierta	Policía Nacional	Consultar a los entes correspondientes en el Municipio	¿Cuál es el número de suicidios en Ipiales en los últimos dos años?
			Prostitución agresiva	Gran proporción -Mediana proporción Baja proporción - Poca Proporción	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿En qué medida ha aumentado la prostitución en el Municipio?
				Pregunta abierta	Policía Nacional	Consultar a los entes correspondientes en el Municipio	¿En qué medida ha aumentado la prostitución en el Municipio?
			Drogadicción	Gran proporción -Mediana	Usuarios de la IPS	Encuesta	¿En qué medida ha aumentado la drogadicción en el

				proporción Baja proporción -Poca Proporción	Mallam as Indígen a		Municipio?
				Pregunta abierta	Policía Naciona l	Consultar a los entes correspon dientes en el Municipio	¿En qué medida ha aumentado la drogadicción en el Municipio?
				Pregunta abierta	Directiv o de la IPS Mallam as Indígen a	Entrevista	¿Qué campañas de prevención realiza la IPS para evitar la drogadicción?
		Servicio comunita rio	Obras sociales	Excelente Bueno Regular Malo	Usuario s de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Cómo califica las obras sociales que se han hecho en Ipiales en los últimos dos años?
				Excelente Bueno Regular Malo	Emplea dos de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Cómo califica las obras sociales que se han hecho en Ipiales en los últimos dos años?
			Apoyo a la comunida d	Pregunta abierta	Usuario s de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿De qué manera le gustaría que la IPS contribuyera apoyar a la comunidad?
			Campaña s de promoció n	Si o No	Usuario s de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Le gustaría que el Depart amento de Salud le deje saber sobre actividades de promoción de la salud, inf ormación y apoyo cuando éstas estén disponibles?
			Nivel de vida de la población	uno-dos- tres -cuatro- cinco	Usuario s de la IPS Mallam as Indígen a	Encuesta	¿Cuál es su estrato socioeconómico?
			Embarazo en	Planificació n familiar	Emplea	Encuesta	¿Qué campañas de prevención

			adolescentes	promoción puerta a puerta Campañas por sectores Conferencias - publicidad	dos de la IPS Mallamas Indígena		realiza la IPS para evitar el embarazo en adolescentes?
		Calidad del empleo	Reconocimiento a los empleados	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Está satisfecho con los reconocimientos que le brinda la IPS?
			Reconocimiento a los empleados	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implica su trabajo?
			Calidad de servicio	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cubre la IPS todas sus necesidades en cuanto al servicio?
			Adecuado lugar de trabajo	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo que le brinda la IPS Mallamas?
			Evaluación de desempeño	Cada dos años- Anual- Semestral- Trimestral	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cada cuánto se realiza evaluación de desempeño en la IPS?
			Trabajo en equipo	Pregunta abierta	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué importancia tiene para usted el trabajo en Equipo?
				Si o No	Empleados de la IPS	Encuesta	¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?

					Mallamas Indígena		
				Individual En Equipo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué forma de trabajo prefiere?
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia se maneja el trabajo en Equipo en la IPS?
			Compromiso de la organización	SI NO A veces	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Su trabajo satisface sus necesidades profesionales y de crecimiento?
		Actividades sociales	Campañas preventivas	Enfermedades de transmisión cáncer Drogadicción Prevención de embarazo en Adolescentes Prevención de crecimiento y desarrollo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué problemática social le gustaría que aborde más la IPS como campaña de prevención?
			Espacios de recreación y deportivos	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS le brinda espacios de recreación y deportes para su esparcimiento?
			Apoyar actividades de servicio comunitario	Para exigir derechos- Para apoyar la gestión pública-	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Para qué cree usted que sirve para participar como ciudadano?

				Para aportar económicamente- Para beneficiarse de proyectos- Para adquirir conciencia ciudadana- para darse a conocer	a		
			Actividades de apoyo	Pregunta abierta	Directivo de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Qué actividades de apoyo realiza la IPS en contribución a la sociedad?
			Patrocinio de actividades sociales	Muy frecuente Frecuente Regularmente Escasamente Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia la IPS patrocina Eventos Sociales?
				Pregunta abierta	Directivo de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿Con que frecuencia la IPS patrocina Eventos Sociales?
			Actividades culturales y artísticas	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Asiste a actividades culturales y artísticas que se desarrollan en el Municipio?
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Asiste a actividades culturales y artísticas que se desarrollan en el Municipio?
			Actividades ambientales	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca	Directivo de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿La IPS participa en actividades ambientales que se desarrollan en el Municipio?

				Nunca	a			
			Espacios de formación	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS le ofrece espacios para una mayor formación?	
			Involucrarse en campañas sociales	Muy frecuente Frecuente Regularmente Escasamente Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia la IPS se involucra en eventos sociales?	
		Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico	Servicio a grupos vulnerables de la sociedad	Discapacitados Adulto mayor Madre gestante la Niñez Adolescentes	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿A qué grupo de población vulnerable le gustaría que la IPS centre más su atención?	
			Servicio a grupos comunitarios	Pregunta Abierta	Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Entrevista	¿De qué manera trabajaría con grupos comunitarios para ofrecer un mejor servicio y de igual forma contribuir a un mejor desarrollo social?	
			Transparencia en el servicio	Si o No A veces Porque	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Existe transparencia en el servicio que le ofrece la IPS?	
			Poco sentido de pertenencia por la región		Alto Medio Bajo	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es su nivel de sentido de pertenencia por la región?
					Alto Medio Bajo	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Cuál es su nivel de sentido de pertenencia por la región?
			Capacitación interna	Muy frecuente Frecuente	Usuarios de la IPS	Encuesta	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones por parte de la Empresa?	

				Regularmente Escasamente Nunca	Mallamas Indígena		
				Muy frecuente Frecuente Regularmente Escasamente Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones por parte de la Empresa?
		Formación en valores sociales	Respeto a las creencias culturales	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS contribuye a inculcar el respeto por las creencias culturales?
				Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿La IPS contribuye a inculcar el respeto por las creencias culturales?
			Ambiente de trabajo	Muy satisfecho Satisfecho poco satisfecho Insatisfecho	Empleados de la IPS Mallamas Indígena	Encuesta	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al ambiente laboral?
	Relacionar la gestión de la competitividad y la Responsabilidad Social de la IPS Mallamas Indígenas de Ipiales.	Relación entre cada factor de competitividad y su incidencia en los factores de Responsabilidad Social Empresarial pertinentes	Relaciones entre los indicadores de cada factor de competitividad y los indicadores de los factores de Responsabilidad Social Empresarial pertinentes	Positivamente Negativamente -10 a +10	Usuarios de la IPS Mallamas Indígena Empleados de la IPS Mallamas Indígena Gerente de la IPS Mallamas Indígena	Encuestas Entrevistas Documentos	Preguntas de apreciación dirigidas de manera interna y externa

					<p>Director de la IPS Mallamas Indígena</p> <p>Oficinas financiera, de planeación y calidad, secretaría de salud, DANE, mercado, IPS de la competencia, base de datos de la IPS Mallamas Indígena.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 5. RELACIÓN DE VARIABLES

ATENCIÓN AL USUARIO

- ❖ Ética empresarial y transparencia en el servicio
- ❖ Contribución a la solución de problemáticas sociales
- ❖ Servicio comunitario
- ❖ Formación en valores sociales

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- ❖ Calidad de vida en el trabajo
- ❖ Servicio comunitario
- ❖ Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico
- ❖ Formación en valores sociales

GESTIÓN TECNOLÓGICA

- ❖ Ética empresarial y transparencia en el servicio
- ❖ Preservación del medio ambiente
- ❖ Calidad de vida en el trabajo
- ❖ Servicio comunitario

GESTIÓN FINANCIERA

- ❖ Calidad de vida en el trabajo
- ❖ Vinculación empresa – sociedad
- ❖ Servicio comunitario
- ❖ Impacto social

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

- ❖ Ética empresarial y transparencia en el servicio
- ❖ Calidad de vida en el trabajo
- ❖ Liderazgo

GESTIÓN DE MERCADEO

- ❖ Ética empresarial y transparencia en el servicio
- ❖ Vinculación empresa-sociedad
- ❖ Impacto social
- ❖ Servicio comunitario

GESTIÓN POR PROCESOS

- ❖ Ética empresarial y transparencia en el servicio
- ❖ Calidad de vida en el trabajo
- ❖ Vinculación empresa-sociedad
- ❖ Liderazgo

GESTIÓN EN LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- ❖ Vinculación empresa-sociedad
- ❖ Contribución a la solución de problemáticas sociales
- ❖ Desarrollo del talento humano con enfoque humanístico