

ISO 26000 (2010) estrategia de gestión en responsabilidad social empresarial en la IPS PROINSALUD S.A. Año 2013*

Bibiana Inés Mena Criollo¹✉

Eddy Alexandra Torres Córdoba²

Jaime Alberto Arteaga Coral³

Luis Fernando Molineros Gallón⁴

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Mena, B., Torres, E., Arteaga, J., Molineros, L. (2014). ISO 26000, 2010 estrategias de gestión en responsabilidad social empresarial en la IPS PROINSALUD S.A. Año 2013. *Revista UNIMAR* 32(1), 45-65

Fecha de recepción: 10/03/2014

Fecha de revisión: 11/05/2014

Fecha de aprobación: 27/05/2014

RESUMEN

En este trabajo se determina el estado de responsabilidad social empresarial que tiene la Institución Prestadora de Servicios de Salud, PROINSALUD S.A. de la ciudad de San Juan de Pasto, bajo el enfoque de la Norma ISO 26000 (2010), como estrategia de gestión para el éxito competitivo en el sector Salud. El propósito de esta investigación cuantitativa fue conocer la realidad de la Institución de una manera imparcial, a partir de la recolección y análisis de los datos, utilizando las técnicas de Encuesta y Lista de Chequeo. Los resultados encontrados en la Lista de Chequeo permitieron la revisión documental existente, identificando que la empresa no cuenta con una política formal de Responsabilidad Social Empresarial. La Encuesta estructurada se aplicó a una muestra representativa de 193 trabajadores de la Institución, demostrando que en ella se requiere implementar un enfoque integrado para el cuidado y protección del medio ambiente, el diálogo social, las condiciones de trabajo y el empoderamiento por parte de los trabajadores de las prácticas justas de operación. Este estudio permite identificar que el sector Salud debe incursionar en la implementación de la Estrategia de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para contribuir con el desarrollo sostenible.

Palabras clave: Cadena de valor, estrategia de gestión, materias fundamentales, responsabilidad social, *stakeholders*.

* Artículo resultado de investigación.

¹ ✉ Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Especialista en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud, Universidad de Nariño en convenio con la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá; Odontóloga General, Universidad Autónoma de Manizales. Correo electrónico: bibimena@gmail.com

² Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Especialista en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud, Universidad de Nariño en convenio con la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá; Especialista en Docencia Universitaria, Universidad Cooperativa de Colombia; Odontóloga General, Colegio Odontológico Colombiano. Correo electrónico: eatc1070@yahoo.com.mx

³ Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Especialista en Auditoría en Salud, Universidad Mariana, Universidad CES de Medellín; Especialista en Alta Gerencia, Universidad Mariana, Universidad CES de Medellín; Especialista en Docencia Universitaria, Universidad Cooperativa de Colombia; Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Cooperativa de Colombia; Psicólogo, Universidad Mariana; Médico Cirujano, Universidad Central del Ecuador. Correo electrónico: jaimearteagacoral@hotmail.com

⁴ Magíster en Epidemiología, Universidad del Valle; Especialista en Alta Gerencia, Fundación Universitaria María Cano; Biólogo, Universidad del Cauca. Docente investigador, Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales, Universidad Mariana. Correo electrónico: lmolineros@umariana.edu.co

ABSTRACT

ISO 26000 (2010) management strategy in corporate social responsibility in PROINSALUD S.A. 2013

This paper seeks to determine the status of corporate social responsibility at Institution of Health Services Provider, PROINSALUD S.A., San Juan de Pasto, under ISO Norm 26000 (2010), as a management strategy for competitive success in the health sector. The purpose was to know the reality of the institution in an impartial way, based on the collection and analysis of data, using the techniques of Survey and Check list. The results allowed identifying that the company does not have a formal policy of corporate social responsibility. The survey on 193 workers showed that the company is required to implement an integrated care and environmental protection approach, social dialogue, working conditions and the empowerment of fair operating practices. The study identifies that the health sector must move into the implementation of the management strategy in corporate social responsibility to contribute to sustainable development.

Key words: Value chain, management strategy, basic matters, social responsibility, stakeholders.

RESUMO

SO 26000 (2010) estratégia de gestão de responsabilidade social das empresas em PROINSALUD S.A. IPS 2013

Este trabalho procurou determinar o status de responsabilidade social corporativa para a Instituição de Serviços de Saúde, PROINSALUD S.A., San Juan de Pasto, pela Norma ISO 26000 (2010), como uma estratégia de gestão para o sucesso competitivo no sector da saúde. O objetivo foi conhecer a realidade da instituição de forma imparcial, baseado na coleta e análise de dados, utilizando as técnicas de Inquérito e Lista de Checagem. Os resultados permitiram identificar que a empresa não tem uma política formal de responsabilidade social corporativa. O estudo de 193 trabalhadores mostrou que a empresa é obrigada a programar um cuidado integrado e abordagem de proteção ambiental, o diálogo social, as condições de trabalho e o empoderamento das práticas leais de operação. O estudo identifica que o setor saúde deve mover-se para a execução da Estratégia para a Gestão de Responsabilidade Social Corporativa para contribuir com o desenvolvimento sustentável.

Palavras-chave: Cadeia de valor, estratégia de gestão, assuntos fundamentais, responsabilidade social, *Stakeholders*.

I. Introducción

El objetivo principal de este trabajo investigativo consistió en estudiar y determinar el estado de la responsabilidad social empresarial de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, PROINSALUD S.A. de la ciudad de San Juan de Pasto, bajo el enfoque de la Norma ISO 26000 (International Organization for Standardization ISO, 2010), para lo cual es importante tener en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como línea de investigación, está presente en la literatura académica, como en el estudio de Aguinis y Glavas (2012). Por otro lado, como estrategia de gestión y ventaja competitiva, las empresas están cambiando, y en consecuencia surgen nuevas oportunidades y retos que deben ser abordados.

Siendo el sector Salud un factor condicionante para contribuir con el desarrollo del país, el presente trabajo rescata aspectos como la Dirección, la Gestión de las empresas de salud en materia de RSE, y su éxito competitivo.

Paradójicamente, la RSE en el sector Salud no ha sido suficientemente estudiada y en Colombia no existe una normatividad al respecto, que fomente los comportamientos responsables de las organizaciones, que hasta el momento, es voluntario de las empresas.

La finalidad de este trabajo es conocer el estado de la RSE, concretamente, el grado de percepción por parte de los trabajadores de la organización, identificar las buenas prácticas de responsabilidad social

que se desarrolla al interior y, a partir de esto, sugerir una propuesta de mejora.

Para ello se realiza una revisión sobre la literatura, analizando la evolución de los enfoques sobre RSE, y se plantea las iniciativas internacionales y nacionales que conforman el contexto de la RSE.

Evolución

La RSE data de tiempos antes de Cristo; Zaratustra (1767 AC) propuso su estrategia de RSE en el primer tratado de ética que conoció la humanidad, titulado *Los Gathas* (Pérez y Morales, 2011). Se debe buscar la raíz de la responsabilidad social a partir del concepto de filantropía empresarial, desarrollado en la década del veinte en el siglo pasado. Bowen (1953) genera planteamientos de impacto muy altos para la evolución del concepto de responsabilidad social, el cual define como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (p. 113).

Marens (2008) por su parte, identifica dos generaciones posteriores que contribuyeron al desarrollo de este concepto: la primera, guiada por Davis, Epstein, Frederick, Post y Preston en el 2002, y la generación de la década de los ochenta, integrada por autores como Donaldson y Freeman. Estos últimos incorporan el concepto de los *stakeholders*, o partes interesadas, al análisis de la responsabilidad social. Es por ello que pensar de manera adecuada las relaciones entre la empresa y sociedad, y la legitimación social de la misma, se extiende más allá de los aspectos o ámbitos económicos y legales de las mismas, comprendiendo la responsabilidad social empresarial, como sostiene Cortina (1996), como aquella “consciente de asumir voluntariamente las consecuencias de la empresa en el medio social y en el medio ambiente” (p. 105).

En el marco de este análisis y de acuerdo con lo sustentado por Lozano (2002) se establece que ser socialmente responsable no solamente significa cumplir con las obligaciones jurídicas aplicables, sino ir más allá de invertir en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con las partes interesadas (*stakeholders*).

Bajo el concepto de RSE se engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. En la Norma ISO 26000 (ISO, 2010) implica la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que contribuya con el desarrollo sostenible, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Ante esta nueva visión de las relaciones entre la empresa y sus partes interesadas, el objetivo de los responsables de la gestión empresarial es adoptar estrategias que generen valor compartido.

En este sentido la RSE es verdaderamente un aliado a la contribución del desarrollo sostenible, continuando con sus operaciones de competitividad, aumentando el desarrollo económico pero asegurando la protección del medio ambiente, promoviendo responsabilidad social y preocupándose por el concepto de sostenibilidad, adaptando un adecuado modelo de empresa socialmente responsable en donde el fin sea el desarrollo sostenible.

Contexto internacional

Las iniciativas son numerosas en pro de la responsabilidad social empresarial, con el fin de mejorar la gobernabilidad corporativa y la reducción de riesgos por las malas prácticas empresariales. Han sido desarrollados códigos de conducta, normas e informes sociales como: “Directrices globales que establece la OCDE para empresas multinacionales” y actualmente se trabaja en una adaptación para las realidades de Latinoamérica; el “Pacto Global”, como iniciativa de las Naciones Unidas, el cual enmarca los derechos humanos, laborales, y ambientales; Instrumentos Internacionales de los Derechos humanos como son la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la política social, declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los cuatro principios fundamentales y el derecho al Trabajo; la Comisión Europea mediante la publicación de su Libro Verde, con el reporte de las memorias de

sustentabilidad de las empresas en el campo social medio ambiental y económico (Núñez, 1997).

En la clasificación de normas internacionales y estándares técnicos se encuentra la SA 8000, certificación que establece condiciones mínimas para lograr un ambiente de trabajo seguro y saludable; la AA1000, norma de procedimiento que garantiza la calidad transparente de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. La Organización Internacional de Normalización (ISO) establece las normas ISO 9000 (2005) describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad ISO 14000 (1996), refiere los lineamientos para implementar un sistema de gestión ambiental; las organizaciones regionales como el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, 1995), el Instituto ETHOS del Brasil, apoyan las diferentes herramientas de medición y asesoría, entre otros.

En este marco de ideas nos centramos en el poder de las empresas en la sociedad y su responsabilidad en el área de influencia, buscando la satisfacción de las demandas sociales para con los *stakeholders*.

Contexto nacional

A mediados del siglo XIX y a principios del siglo XX se emprendió en Colombia importantes iniciativas con la Fundación Social, que hoy por hoy continúa vigente y se destaca en la RSE en el país. Posteriormente se fueron constituyendo diferentes gremios: Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI), Federación de Comerciantes (FENALCO) en el año 1945 y la Asociación de pequeñas y medianas industrias (ACOPI) para el año 1951 (Gutiérrez, Avella y Villar, 2006).

En 1960 la legislación laboral en Colombia es modificada protegiendo a los trabajadores y permitiendo la generación de fundaciones que se han caracterizado por su gran labor social. En un comienzo en Colombia las organizaciones manejaban el concepto filantrópico, como el de la inversión social donde se realizaba beneficios bajo diferentes donaciones a comunidades menos favorecidas, fundando centros educativos, centros de salud, viviendas populares, y posteriormente crearon fundaciones con funciones sociales y ambientales (Gómez, 2011).

En 1944, con la creación de la Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI) el compromiso con la responsabilidad social comienza a ser de gran interés para los empresarios colombianos, motivo por el cual se propuso el modelo de Balance Social. Para el año 2001 se actualiza, en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia, Capítulo Antioquia.

Posteriormente, con la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las Empresas y las Organizaciones, y la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial, Colombia se compromete aún más con este propósito.

A mediados del año 2008 ICONTEC desarrolla la primera Guía Técnica Colombia GTC 180, la cual se encuentra vigente.

El Estado colombiano ha implementado leyes y normas con el fin de proteger, entre otros, el medioambiente, la salud, la seguridad laboral, las prácticas laborales, y la operación de las empresas, todas relacionadas con la responsabilidad social empresarial. Así, en la Constitución Política de Colombia (Congreso de la República de Colombia, 1991), existen diversos artículos íntimamente relacionados con los ejes o materias fundamentales de la RSE, los cuales son sustentados en la Guía ISO 26000 (ISO, 2010), bajo un marco normativo internacional de comportamiento que respeta las directrices de los Estados para ejercer su cumplimiento.

Normatividad en salud

Ley 100 de 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993) establecida como un derecho de los colombianos a una calidad de vida en un entorno de necesidades económicas, sociales y ambientales, acorde con la dignidad humana y en busca de un desarrollo sostenible. El sector salud se enmarca normativamente con la RSE.

Pese al inadecuado manejo de la Ley 100 (Congreso de la República de Colombia, 1993), para el año 2007 se establece una reforma al sistema de salud con la Ley 1122 de 2007 (Congreso de la República de Colombia, 2007), con el fin de direccionar y enmendar los errores presentados, dándole un enfoque integral al funcionamiento en red de la prestación de

servicios de salud, donde todas las instituciones de salud, independientemente de su naturaleza, deben coordinar sus servicios a prestar. El enfoque se compara con los lineamientos que establece la Norma ISO 26000 (ISO, 2010), con el trabajo en una cadena de valor, donde todos los *stakeholders* o grupos de interés son prioridad para el buen funcionamiento de las empresas, soportada con la teoría del valor compartido de Porter y Kramer (2011); así, ésta es la vía para que las organizaciones logren gestiones competitivas y sean sostenibles en el tiempo, en pro de un desarrollo sostenible.

Para el año 2011 se realiza otra reforma al sistema, con la Ley 1438 de 2011 (Congreso de la República de Colombia, 2011) (Art. 3ro, 60, 61, 62, 63), y con ella se da importancia a la comunidad y a la prioridad de la participación bajo igualdad de condiciones a nivel de todo el país. Por lo tanto, cuando se habla de ser socialmente responsable, la ISO 26000 (ISO, 2010) propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia, favoreciendo actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.

El Sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, es un componente del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el cual fue creado para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país, por medio de sus componentes Sistema Único de Habilitación, Sistema Único de Información, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Sistema Único de Acreditación en Salud, constituyendo una normatividad aplicable, garantizando a las organizaciones la oportunidad de posicionarse competitivamente en el mercado internacional con el fin de que puedan exportar servicios de salud, y estimular así la sana competencia entre las entidades por ofrecer mejores servicios, lo cual redundará directamente en beneficio de los usuarios, que tendrán la opción de escoger entre aquellas instituciones que presenten los más altos estándares de calidad.

Las necesidades prioritarias deben ser identificadas conjuntamente por las organizaciones o instituciones que prestan los servicios asistenciales de salud, los profesionales de la salud y la comu-

nidad. Cuando una institución evalúa su razón de ser y el impacto de sus actividades, asume un compromiso voluntario y decidido con la responsabilidad social para contribuir con acciones concretas al mejoramiento integral de las condiciones de vida de la población (Ministerio de la Protección Social, 2006).

ISO 26000 (2010)

Es una Guía Internacional de Responsabilidad Social, llamada a tener gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social. Esta norma, publicada en el año 2010, brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo las organizaciones pueden ponerlos en práctica.

La RSE trabaja de manera sistemática, con sus 7 materias fundamentales, que se relacionan entre sí y se integran para soportar el núcleo de la RSE, razón por la cual es importante que la organización aborde de manera integral u holística estas materias, dando una gran relevancia al eje de gobernanza, pues de su naturaleza dependen todos los mecanismos, procesos y reglas a través de los cuales se ejerce la autoridad económica, política y administrativa de una organización, con el fin de implementar sus decisiones, lograr sus objetivos y por ende desarrollar la RSE.

Una buena gobernanza se ejerce bajo el cumplimiento, respeto y protección de los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales tanto en su organización como en su esfera de influencia, con adecuadas prácticas laborales, donde los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, comprometiéndose y responsabilizándose con el medio ambiente, siendo conscientes del impacto que sus actividades generan, del agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático y la destrucción de hábitats.

Una organización desarrolla sus prácticas justas de operación bajo una conducta ética en sus transacciones con otras organizaciones y sus partes interesadas, generando servicios óptimos de calidad para sus consumidores, con el fin de satisfacer sus necesidades con participación activa de la comunidad,

involucrándose de manera respetuosa, demostrando valores democráticos y cívicos.

Gobernanza de la organización

La organización debe tener un sistema de gobernanza para tomar e implementar decisiones en pro de sus objetivos. Para que se responsabilice de sus impactos, su sistema de gobernanza debe poner en práctica los 7 principios de la responsabilidad social.

El eje de gobernanza es fundamental para la implementación y desarrollo de la RSE, de tal manera que se le ha dado un trato distinto dentro de la Norma, con el fin de que la organización se responsabilice de sus decisiones y acciones para integrar la responsabilidad social a lo largo de toda la organización, de tal modo que es voluntad de la alta dirección, emprender estrategias para involucrar la RSE en la institución, acompañada de un gran liderazgo para motivar a los empleados y permear gradualmente la cultura de la organización.

Derechos Humanos

La organización debe velar por el cumplimiento de los derechos humanos, que principalmente serán derechos básicos, los civiles y políticos, tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión, y por otro lado, los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Para que una organización desarrolle sus actividades, debe velar por el cumplimiento de los derechos humanos en su institución y con sus partes interesadas, bajo políticas preventivas ante posibles consecuencias negativas que puedan ser generadas en el desarrollo de sus operaciones. La empresa debe garantizar claridad en cuanto a las expectativas básicas en relación con los derechos humanos, pues los antecedentes demuestran que hay vulnerabilidad de los derechos humanos por parte de las empresas, por no prestar suficiente atención a la existencia de ese riesgo y la forma de mitigarlo. Es muy importante tener en cuenta que la RSE no se puede desarrollar si no hay cumplimiento de la Norma internacional del comportamiento.

El Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas apropia los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, quedando consagrados en la Norma de conducta a nivel mundial, que se espera de todas las empresas y de todos los Estados en relación con los derechos humanos: “proteger, respetar y remediar”. Se establece que es deber del Estado proteger estos derechos, y responsabilidad de las empresas, respetarlos.

Prácticas laborales

La organización deberá llevar a cabo prácticas laborales responsables tanto en sus empleados directos como en los subcontratados. Estas prácticas incluyen desde las fases de convocatoria, selección de procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; y durante la etapa productiva, formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

La organización debe velar por el cumplimiento de la normatividad vigente del país; la compañía deberá acatar la legislación sobre las prácticas laborales.

Al dar cumplimiento a la Norma internacional del comportamiento, la compañía deberá también respetar los principios establecidos en los instrumentos internacionales: -Eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer, las siguientes convenciones y recomendaciones de la OIT, Organización de las Naciones Unidas (ONU): -Trabajos forzados y esclavitud (Convenciones 29 y 105, 1975), -Libertad de Asociación (C98, 1949), -Igual remuneración para trabajadores y trabajadoras (Convención ONU, 1979), -Trabajo de igual valor sin discriminación (Convención 135, 1973), -Libertad de nombrar al representante de los trabajadores (C135, 1971) y la -Recomendación de edad mínima para trabajar (R146, 1973; C138, 1973; C182, 1999; C190, 1999), -Salud y seguridad en el trabajo (C155, 1981, R164, 1981), -Rehabilitación vocacional y empleo de personas discapacitadas, Convención (159, 2004).

Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. Al respecto, la Declaración de Filadelfia de

la OIT (1994) establece como principio fundamental, que el trabajo no es una mercancía, lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplica a las mercancías. La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966.

Medio ambiente

La organización debería adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social y ambiental de sus decisiones y actividades, en el desarrollo de prácticas responsables, con el uso de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación de residuos, disminución de impactos y cuidados del medio ambiente. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.

Las instituciones tienen la obligación de proteger el medio ambiente, fomentando un hábitat ecológico y sustentable, rediseñando procesos en la organización que contribuyan a la sostenibilidad global, siendo un pilar importante para el desarrollo de la RSE. Las empresas deben ir más allá del cumplimiento del marco legal y la legislación ambiental aplicada, demostrando un liderazgo a través del cual sean reflejados los beneficios ambientales y económicos.

La Organización Mundial de la Salud y Salud sin Daño (2008) establecen que las instituciones de salud y el sector pueden desempeñar un papel clave en la sostenibilidad global, ayudando a las sociedades a adaptarse a los efectos del cambio climático y al riesgo que se genera para la salud humana.

El sector salud puede aplicar estrategias para llegar a ser más respetuoso del clima, al tiempo que ahorra dinero y genera significativos beneficios colaterales para la salud, el medio ambiente y la sociedad. El diseño e infraestructura en pro de edificios verdes, tecnologías aplicables a la reducción y conservación de productos no renovables, comprando materiales y productos sostenibles, desempeñando un papel

esencial en la mitigación de los efectos del cambio climático global, adoptando medidas que limiten su propia y considerable huella climática.

Prácticas justas de operación

La organización realizará prácticas justas de operación bajo una conducta ética en sus transacciones o relaciones con otras empresas, entre organizaciones y agencias gubernamentales, y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otros, en ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

No se puede lograr la competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra. Es importante que éstas tengan implementado en su Código de ética y buen gobierno, la conducta ética que se debe tener, en relación con las demás organizaciones, y de igual manera establecer parámetros claros sobre las políticas y prácticas que combatan la corrupción y extorsión, informando, capacitando permanentemente a sus partes interesadas sobre sus conductas en esta materia (ONU, 2005).

“La corrupción ha dejado de ser un problema local para convertirse en un fenómeno transnacional que afecta a todas las sociedades y economías, lo que hace esencial la cooperación internacional para prevenirla y luchar contra ella” (ONU, 2005, p. 1). La responsabilidad es de todos, para lograr impactos positivos, involucrando el respeto y compromiso en todas las esferas de influencia y por ende con todos los *stakeholders* de la organización.

Asuntos de consumidores

La organización proporcionará a los clientes, educación e información precisa, oportuna, justa, transparente, útil, en los diferentes procesos de atención, promoviendo el consumo sostenible de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario; en este caso, en la prestación de servicios de salud.

Las instituciones de salud, en su rol de servir a sus consumidores, tienen oportunidades importantes para contribuir con el desarrollo sostenible, más

aún en la prestación de servicios de salud, donde el derecho a la vida debe ser respetado y preservado. Para ello la organización debe garantizar servicios con calidad y calidez, bajo procesos seguros y ambientes saludables.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

La organización participará activamente de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayudará a fortalecer la sociedad civil en la comunidad en la cual opera, participando activa y respetuosamente en los escenarios dispuestos para la toma de decisiones.

Es sumamente importante para el desarrollo de la RSE que se involucre socialmente con la comunidad local en la que opera, generando participación en la toma de sus decisiones y realizando inversión social. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

Las organizaciones deben velar por salvaguardar el valor social y económico de las regiones bajo la preservación del patrimonio cultural inmaterial de diferentes comunidades, contribuyendo al diálogo entre culturas y promoviendo el respeto hacia otros modos de vida. "La importancia del patrimonio cultural inmaterial no estriba en la manifestación cultural en sí, sino en el acervo de conocimientos y técnicas que se transmite de generación en generación" (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y el Trabajo, s.f., p. 4).

Algunas acciones podrían ser entendidas como filantropía; sin embargo, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización.

La responsabilidad social se ha transformado en un tema de interés para los diferentes sectores, motivo por el cual se busca unificar los diferentes criterios de actuación y medición, consolidando las visiones existentes sobre RSE, bajo la Guía ISO 26000 (ISO, 2010) de responsabilidad social empresarial. Según la Norma, la toma de decisiones de las organizaciones puede generar impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente. Es deber de la organización identificarlos y mitigarlos, por medio de un comportamiento

transparente y ético que contribuya con el desarrollo sostenible, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable, se extienda más allá y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Esta norma ayuda a identificar cómo opera una organización en sus decisiones para con sus rendimientos económico-financieros, la sociedad y el medioambiente, donde los determina como puntos críticos de medir, puesto que dicho abordaje a realizar debe ser integral y transversal a toda la organización, partiendo de que su comportamiento sea transparente y ético. Es por ello que nuestra investigación parte de determinar el estado de la RSE en Proinsalud S.A. bajo el enfoque de esta guía.

2. Materiales y métodos

La investigación sobre RSE en Proinsalud S.A. de Pasto se desarrolló bajo un estudio descriptivo de corte transversal, que permitió determinar los principios, materias fundamentales y los asuntos de la RSE ajustados según Normas ISO 26000 (ISO, 2010), que deben ser incorporados y aplicados en la IPS o sobre los cuales desarrollan sus procesos y prácticas. La población de este estudio se constituyó por todos los trabajadores (cliente interno), directivos, administrativos, asistenciales y de apoyo de la IPS Proinsalud S.A, para un total de 458 personas, divididas en dos grandes grupos, según los procesos y las funciones que desempeñan dentro de los mismos: Población de los procesos misionales y de los procesos administrativos y financieros. Para obtener la muestra, se aplica la fórmula de muestra probabilística porque está compuesta por unidades de la población elegidas al azar, donde todos los participantes tienen la posibilidad de ser parte de ella y por ser de tipo estratificada proporcional. Con el fin de obtener información con un mayor nivel de confiabilidad y éxito, se decide definir los criterios de inclusión y exclusión que se debe tener en cuenta y re-definir la población a quienes se les aplicó los instrumentos de medición.

Los criterios de inclusión fueron: -Tiempo de ingreso a la institución igual o mayor a 2 años y -Tipo de vinculación con la empresa a través de un contrato de trabajo a término fijo. Los Criterios de exclusión estuvieron limitados a la negativa de los participantes por contestar la encuesta. Con estos criterios se deter-

minó el tamaño de la muestra, obteniendo un nivel de confiabilidad de 95.5%, para una población objeto de estudio de 193 trabajadores. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta como fuente de información primaria y Lista de chequeo como fuente de información secundaria. La encuesta se basó en la Guía ISO 26000 (ISO, 2010), con el propósito de conocer sus estados, opiniones, características o hechos específicos, asimismo, ésta describe los conocimientos y prácticas presentes de RSE, intentando descubrir en qué situación se encuentra Proinsalud S.A. en el momento. Fue de respuesta cerrada, en ella los encuestados eligieron una de las opciones que se presenta en un listado de Sí o No; esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y unificar. Fue de tipo personal, aplicada en el lugar de trabajo y estructurada, es decir, que las preguntas fueron fijadas previamente, así como el orden en que fueron realizadas (Johnson y Kuby, 2004).

El procesamiento de la información se realizó a través de estadística descriptiva y elementos de la estadística inferencial. El Análisis de la información obtenida se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 20.

3. Resultados y discusión

Mediante la aplicación de la lista de chequeo se realizó la verificación de los documentos pasivos que soportan los conocimientos y prácticas de los principios y materias fundamentales de la RSE en la Institución. Los documentos en los cuales se evidenció lo existente sobre Responsabilidad Social Empresarial bajo el enfoque de la Guía ISO 26000 (ISO, 2010), fueron:

- Código de Ética y Código de Buen Gobierno.
- *Manual de calidad* (Proinsalud S.A., 2012a).
- *Reglamento interno de trabajo* (Proinsalud S.A., 2012e).
- Plataforma estratégica.
- Manual de bioseguridad.
- *Plan de gestión de residuos hospitalarios y similares* (Proinsalud S.A., 2012c).
- *Programa de salud ocupacional y seguridad laboral* (Proinsalud S.A., 2012d).
- Manuales de documentos de los diferentes procesos.
- Plan de capacitaciones.

- *Plan de emergencias y desastres* (Proinsalud S.A., 2012b).

Los hallazgos fueron analizados de acuerdo con lo establecido en la Guía de RSE ISO 26000 (ISO, 2010) y descritos a continuación:

Materia fundamental: gobernanza

En el Código de Buen Gobierno de Proinsalud, son establecidos los principios relacionados con rendición de cuentas, transparencia, compromiso ético, respeto por las partes interesadas, el principio de legalidad, respeto a la normativa internacional del comportamiento, los derechos humanos y el respeto en la toma de decisiones. Instituye que se presente la información de manera precisa y de modo regular, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y la Administración institucional; cuenta además con Revisoría Fiscal como mecanismo de control y garantía.

El Código de Ética instaura los valores institucionales: respeto, lealtad, honestidad, compromiso, responsabilidad, amabilidad, solidaridad y los Principios Orientadores: mejoramiento continuo, trabajo en equipo, calidad, oportunidad, eficiencia. Constituye la guía de comportamiento de todas las personas vinculadas con la empresa, promueve el trabajo orientado por la buena fe y la transparencia, dentro y fuera de ella. Establece que en cuanto a conflictos de interés, todos los empleados de la empresa deberán abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la empresa.

Según el Código de Buen Gobierno, Proinsalud identifica a sus partes interesadas, así: organismos de dirección y control, accionistas, empleados y sus familias, usuarios y comunidad en general. En atención a la preponderante importancia de los afiliados y los prestadores de servicios de salud, se velará por el reconocimiento y materialización de sus derechos, de índole legal y contractual.

En la Plataforma Estratégica se contempla como un factor crítico de éxito, la Responsabilidad Social Empresarial, y en los Objetivos Organizacionales se establece: -fortalecer el trato humano digno y respetuoso, -trabajar por la Acreditación, -administrar eficientemente los bienes materiales, financieros, técnicos y tecnológicos que permitan la sostenibili-

alidad institucional, -implementar procesos que promuevan por la minimización del impacto ambiental originado en la prestación de servicios médico-asistenciales, y -garantizar una tecnología e infraestructura acorde con las necesidades del entorno.

Finalmente, la plataforma estratégica de la empresa evidencia la existencia de cuatro políticas, así: Política de calidad, ambiental, financiera y administrativa, y de Seguridad del paciente.

Materia fundamental: Derechos Humanos

Proinsalud no cuenta con una política de Derechos Humanos, por lo tanto se carece de estrategias como la Debida Diligencia, la cual promueve implementar los mecanismos para evaluar de forma periódica, posibles circunstancias y ambientes de riesgo que pueden hacer más probable la violación de los derechos humanos; sin embargo, si existen medios o herramientas para integrar la política de derechos humanos en toda la organización; por ejemplo, cuenta con el proceso de atención al usuario, el cual permite que la empresa, a través de esta oficina, desarrolle los mecanismos y dé solución a las quejas y reclamos que le son presentadas en el desarrollo de sus actividades propias. No obstante, no hay nada escrito que evidencie la libertad de asociación, y según el *Código de Ética y de Buen Gobierno* “no se promoverá grupos religiosos o de participación política dentro de la Empresa” (Proinsalud S.A., 2010, p. 13).

Materia fundamental: prácticas laborales

Según el *Código de Buen Gobierno* de Proinsalud (2010) se garantiza el cumplimiento de las leyes aplicables y del Código de Ética, teniendo en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la Empresa. Cuenta con un Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, de manera que se establece los requisitos para el ambiente de trabajo, de tal modo que se minimice la exposición a riesgos, definidos y controlados a través de los documentos denominados Esquemas, en el marco del Proceso de Apoyo y de Seguridad.

El Manual de Bioseguridad de la empresa recopila las normas de seguridad que el trabajador de salud de la Clínica de Proinsalud S.A. aplica en las diferentes áreas asistenciales; está actualizado según los lineamientos del Reglamento Técnico para

la protección de la salud de los trabajadores expuestos a los Agentes Biológicos en la Prestación de Servicios de salud. A través de este manual se pretende fortalecer una cultura de atención segura, basada en elementos técnicos, protocolos claros, y una práctica de procesos y procedimientos que beneficien al paciente, la familia, la comunidad, y brinde protección al trabajador de la salud, minimizando los riesgos biológicos inherentes al desempeño diario de su trabajo.

Materia fundamental: Medio ambiente

La Clínica Proinsalud S.A. maneja y controla sus residuos teniendo en cuenta la normatividad ambiental vigente; cuenta con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Hospitalarios - GRHS - y similares, que tiene el apoyo del programa de Bioseguridad Institucional y del programa de Seguridad Ocupacional y Laboral. Garantiza la reducción de la contaminación por residuos hospitalarios y similares, pero no existe un programa de uso y ahorro eficiente de agua y energía, como tampoco de manejo de aguas residuales. El Plan de GRHS contempla en su plan de contingencia los posibles riesgos ambientales que puedan suceder por catástrofes naturales y de procedimientos, pero no cuenta con un plan de contingencia para el manejo ante la exposición a riesgos potenciales ambientales y el aporte contaminante de aguas residuales al alcantarillado y cuerpo de agua natural.

La cantidad de puntos de producción de agua, bombillos, apagadores, interruptores, tomas, puntos de agua de adopción, sanitarios y número de consultorios, están identificados en el proceso de mantenimiento, pero éste no se ha caracterizado y no se informa la cantidad o consumo y no se cuenta con un procedimiento técnico para este requerimiento. Se reutiliza el papel y se recicla el cartón y similares. Actualmente fueron implementados los instructivos para reciclar todos los materiales que se aplique en la institución.

No hay reutilización de agua porque es un proceso complejo que implica clasificar el agua residual y saber bajo qué parámetros no va a dañar el medio ambiente. Se cuenta con una Política de Prevención en generación de Residuos hospitalarios y similares, pero no para daños ambientales producidos para las aguas residuales.

Materia fundamental: prácticas justas de operación

En Proinsalud, según el Código de Buen Gobierno, no se realizará negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento ético, social e institucional contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que se encuentren cuestionados legal o judicialmente. Los empleados deben actuar con transparencia, cumpliendo a cabalidad sus diferentes responsabilidades, para lo cual deben informarse adecuadamente y actuar de buena fe, con la debida diligencia, cuidando y velando por los intereses de la empresa y de sus accionistas. Se debe garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables y del código de ética, teniendo en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la empresa como la responsabilidad, amabilidad y solidaridad en todas las actividades relacionadas con prácticas de negocios y conducta personal. Los intereses comerciales de la Institución Prestadora de Servicios Proinsalud están basados en criterios comerciales y no influidos por factores tales como regalos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para los trabajadores o para miembros de sus familias. Los trabajadores de la empresa no aconsejarán o intervendrán en situaciones que permitan actos incorrectos o punibles, o que pueda utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros, o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de las compañías, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás. Contiene además los principios de la sana competencia.

Materia fundamental: consumidores

En el *Código de Ética y del Buen Gobierno* de Proinsalud se establece que se debe comunicar al cliente todo lo relacionado con los servicios contratados, los derechos y deberes de la atención. La institución ha desarrollado mecanismos para informar el plan de beneficios al que tienen derecho los usuarios; se utiliza la cartilla de atención e información al usuario y se aplica los instructivos del proceso de referencia y contra referencia, donde se establece cómo el funcionario debe explicar al usuario los beneficios antes mencionados. Se recibe, analiza y responde las consultas sobre los servicios contratados y derechos de atención, al igual que las modificaciones posibles a contratos.

Además Proinsalud S.A. asegura que los insumos y materias primas adquiridas y los servicios subcontratados cumplen con los requisitos que establece la entidad, mediante los procedimientos y mecanismos establecidos dentro del proceso de suministros, en sus diferentes fases. De igual manera, tiene establecido el compromiso para cumplir con los requisitos del cliente al igual que el desarrollo de la metodología del mejoramiento continuo con el propósito de lograr mayor eficacia. Cuenta con los procesos de Atención al Usuario, Referencia y Contra referencia, y brinda información a través del *Portafolio de servicios* (Proinsalud S.A., 2013).

Materia fundamental: participación activa y desarrollo con la comunidad

En la revisión documental de Proinsalud no se evidencia aspectos relacionados con uno de los asuntos de esta materia fundamental, como es, brindar educación al consumidor sobre los impactos sociales, ambientales y económicos que producen las decisiones de la empresa, los derechos, cómo ejercerlos y las obligaciones que tiene. No se evidencia que la empresa interactúa con organizaciones públicas, privadas y organizaciones humanitarias con el fin de enfrentar crisis que amenacen con perturbar la vida de la comunidad, como emergencias, desastres naturales, desplazamiento de población y conflictos armados. Tampoco invierte recursos orientados a mejorar aspectos sociales de la comunidad, como educación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructura, como tampoco ha realizado alianzas con organizaciones como universidades o centros de investigación para mejorar el desarrollo científico y tecnológico. Sin embargo, cuenta con el *Plan de Emergencias y Desastres* (Proinsalud S.A., 2012b), el Programa de Promoción y Prevención y el De Seguridad y Salud Ocupacional.

Resultados de la encuesta

PROINSALUD S.A. es una institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, adscrita al Instituto Departamental de Salud de Nariño, con un número total de 458 trabajadores, dentro de los cuales predomina el género femenino, el estado civil casado; el mayor porcentaje de los trabajadores tiene el nivel educativo técnico tecnológico, representado en el personal auxiliar asistencial, con una media de antigüedad en la institución de 7 años.

Tabla 1. *Gobernanza*.

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|--|------|------|--|------|------|---------------------------------------|------|------|
| Estrategia | | | Información Alianza de Usuarios | | | Información compromisos éticos | | |
| No | 50 | 25,9 | No | *166 | 86,0 | No | 42 | 21,8 |
| Si | *143 | 74,1 | Si | 27 | 14,0 | Si | *151 | 78,2 |
| Capacitación | | | Información Accionistas | | | Información Trabajadores | | |
| No | *104 | 53,9 | No | 66 | 34,2 | No | *135 | 69,9 |
| Si | 89 | 46,1 | Si | *127 | 65,8 | Si | 58 | 30,1 |
| Información Entes Territoriales | | | Información Comunidad Local | | | Información EPS | | |
| No | *130 | 67,4 | No | *172 | 89,1 | No | *119 | 61,7 |
| Si | 63 | 32,6 | Si | 21 | 10,9 | Si | 74 | 38,3 |
| Información Fiduprevisora | | | | | | | | |
| No | 60 | 31,1 | | | | | | |
| Si | *133 | 68,9 | | | | | | |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

El 74% de los trabajadores manifiesta que si existe una estrategia formal de RSE dentro de la planeación estratégica de la empresa.

Tabla 2. *Gobernanza*.

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---|------|------|-------------------------------------|------|------|-----------------------------|------|------|
| Necesidades | | | Incentivos | | | Conductas éticas | | |
| No | *126 | 65,3 | No | *147 | 76,2 | No | 43 | 22,3 |
| Si | 67 | 34,7 | Si | 46 | 23,8 | Si | *150 | 77,7 |
| Participación toma de decisiones | | | Cultura RSE | | | Manejo ético | | |
| No | *117 | 60,6 | No | *103 | 53,4 | No | 77 | 39,9 |
| Si | 76 | 39,4 | Si | 90 | 46,6 | Si | *116 | 60,1 |
| Evaluación | | | Políticas respuesta oportuna | | | Rendición de cuentas | | |
| No | 18 | 9,3 | No | 37 | 19,2 | No | 77 | 39,9 |
| Si | *175 | 90,7 | Si | *156 | 80,8 | Si | *116 | 60,1 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

Los empleados demuestran familiaridad en su día a día con los temas y conductas contempladas con el Código de ética en un 77%. Esto se correlaciona con las políticas y procedimientos que tiene la empresa para responder prontamente a sugerencias o reclamos de sus partes interesadas (81%). La alta dirección si cuenta con mecanismos formales para la evaluación periódica de sus trabajadores (91%). Manifiestan la existencia de procesos que demuestran compromiso para la rendición de cuentas por parte de los líderes (60%), mas no con procesos para equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas (65%). Sostienen que no se crea y nutre un ambiente y cultura de RSE (53%), y que no se crea incentivos asociados al desempeño en RSE, indicando la carencia de una cultura de RSE.

La RSE está considerada dentro de la organización como un factor crítico de éxito, a pesar de que no se ha definido como política y por ello no se ha incorporado como parte de la cultura organizacional, evitando que la información se despliegue a todas las partes interesadas; en consecuencia no se promueve y no se motiva la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. La empresa cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno, el cual contiene principios, algunas materias fundamentales y asuntos, sin embargo no están articulados a una política de RSE. De hecho, para ser socialmente responsable, una organización debería contar con un sistema de gobernanza que le permita aplicar los principios de la responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos que la integran.

Tabla 3. *Derechos Humanos.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|--|------|------|--|------|------|---|------|------|
| Política derechos humanos | | | Discriminación por etnia | | | Discriminación por discapacidad | | |
| No | 54 | 28,0 | No | *191 | 99,0 | No | *188 | 97,4 |
| Si | *139 | 72,0 | Si | 2 | 1,0 | Si | 5 | 2,6 |
| Normas derechos humanos | | | Discriminación por género | | | Acceso a la educación | | |
| No | 44 | 22,8 | No | *189 | 98,4 | No | 69 | 35,8 |
| Si | *149 | 77,2 | Si | 3 | 1,6 | Si | *124 | 64,2 |
| Libertad de opinión y expresión | | | Discriminación por opinión política | | | Discriminación pueblos indígenas | | |
| No | 67 | 34,7 | No | *178 | 92,2 | No | *190 | 98,4 |
| Si | *126 | 65,3 | Si | 15 | 7,8 | Si | 3 | 1,6 |
| | | | Discriminación por religión | | | | | |
| | | | No | *190 | 98,4 | | | |
| | | | Si | 3 | 1,6 | | | |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

En la materia fundamental de Derechos humanos, los trabajadores manifiestan que la empresa si cuenta con una política de derechos humanos (72%), que se correlaciona con la existencia de normas claras para tratar con prontitud las quejas que permitan identificar violación a los derechos humanos (77.2%). El 65% manifiesta que se permite libertad de opinión y expresión, y el 64%, que se garantiza el acceso a la educación y al aprendizaje permanente; esto indica que existe la garantía del respeto por los derechos humanos. Un 92% de los trabajadores considera que se evidencia algún tipo de discriminación en razón a la opinión política.

El estudio refleja que los trabajadores de la institución perciben que si se promueve el respeto por los derechos humanos y que existen herramientas y medios para implementar su política, constituyéndose en una fortaleza, si se tiene en cuenta que según la Norma internacional del comportamiento, es deber del Estado y las empresas proteger, respetar y remediar los derechos humanos. Sin embargo, no se evidencia en los documentos de la empresa, una política de derechos humanos que ofrezca una orientación específica para ejercer la debida diligencia o para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización, y promover así mecanismos de evaluación ante posibles factores que pudieran afectarlos (ISO, 2010).

Tabla 4. *Prácticas laborales.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---------------------------------|------|------|----------------------------------|------|------|---|------|------|
| Salario justo y oportuno | | | Compensación horas extras | | | Respeto horario laboral | | |
| No | *153 | 79,3 | No | 87 | 45,3 | No | 55 | 28,5 |
| Si | 40 | 20,7 | Si | *105 | 54,7 | Si | *138 | 71,5 |
| Descanso semanal | | | Estabilidad del empleo | | | Programa de capacitación profesional | | |
| No | 49 | 25,4 | No | *107 | 55,4 | No | *152 | 79,2 |
| Si | *144 | 74,6 | Si | 86 | 44,6 | Si | 40 | 20,8 |
| Vacaciones remuneradas | | | Protección de maternidad | | | Formación aprendizaje práctico | | |
| No | 45 | 23,4 | No | 12 | 6,2 | No | 84 | 43,5 |
| Si | *147 | 76,6 | Si | *181 | 93,8 | Si | 109 | 56,5 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) busca promover el trabajo desempeñado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. El 94% de los trabajadores manifiesta que se garantiza la protección de la maternidad. El 77% refiere disfrute de vacaciones remuneradas. El 55% dice que se compensa a los trabajadores por las horas extras, conforme a las leyes, pero el 55% dice que no se garantiza estabilidad en el empleo. Además el 79% manifiesta que no cuenta con un salario justo y oportuno.

Tabla 5. *Prácticas laborales.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|--|------|------|-----------------------------------|------|------|--|------|------|
| Detección de riesgos | | | Dotación seguridad | | | Valoración estado de salud | | |
| No | 58 | 30,1 | No | 71 | 36,8 | No | 48 | 24,9 |
| Si | *135 | 69,9 | Si | *122 | 63,2 | Si | *145 | 75,1 |
| Salud y seguridad de trabajadores | | | Información riesgo laboral | | | Programas paritarios de salud y bienestar | | |
| No | 40 | 20,7 | No | 85 | 44,0 | No | 92 | 47,7 |
| Si | *153 | 79,3 | Si | *108 | 56,0 | Si | *101 | 52,3 |
| Prevención accidentes de trabajo | | | Desarrollo de habilidades | | | Bonificación sobre desempeño | | |
| No | 32 | 16,6 | No | 94 | 48,7 | No | *178 | 92,2 |
| Si | *161 | 83,4 | Si | 99 | 51,3 | Si | 15 | 7,8 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

En cuanto a la política de salud y seguridad ocupacional, el 83% de los trabajadores dice que la empresa proporciona información para la prevención frente a posibles accidentes de trabajo; el 79% manifiesta protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores en tiempo parcial y temporales; un 75% de la población sostiene que se realiza valoración del estado de salud al ingreso y egreso; el 70% informa que se realiza inspecciones para la detección de riesgos en las áreas de trabajo; el 63%, que la organización proporciona la dotación de seguridad y el 56% expresa que se brinda información sobre las condiciones del riesgo laboral al que pueden estar sometidos; el 52% manifiesta que la empresa permite el acceso a programas paritarios que promueven la salud y el bienestar de los trabajadores. El 51% de los trabajadores refiere que la empresa permite el desarrollo de habilidades para la promoción laboral, de manera equitativa y no discriminatoria. El 92% refiere que no se ofrece bonificaciones por alcance de metas o desempeño.

Los trabajadores declaran que las prácticas laborales son adecuadas, puesto que se garantiza el cumplimiento de los requerimientos legales, la protección social, las relaciones laborales, salud y seguridad ocupacional, aunque se debe fortalecer el diálogo social, el cual incluye "todo tipo de negociaciones e intercambio de información entre empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común" (ISO, 2010, p. 37) y las condiciones de trabajo relacionadas con salario justo y oportuno.

Tabla 6. *Medio ambiente.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---------------------------|------|------|------------------------------|------|------|--|------|------|
| Política ambiental | | | Producción más limpia | | | Prevención de emisiones al aire | | |
| No | 67 | 34,7 | No | 72 | 37,3 | No | *109 | 56,5 |
| Si | *126 | 65,3 | Si | *121 | 62,7 | Si | 84 | 43,5 |

| Reducción impactos ambientales | | | Tecnologías y prácticas ambientales apropiadas | | | Prevención vertidos al agua | | |
|--------------------------------|------|------|--|------|------|-----------------------------|------|------|
| No | 64 | 33,2 | No | 76 | 39,4 | No | 92 | 47,7 |
| Si | *129 | 66,8 | Si | *117 | 60,6 | Si | *101 | 52,3 |

| Evaluación impacto ambiental | | | Campañas con base en reducción, reutilización y reciclaje | | | Gestión de residuos | | |
|------------------------------|------|------|---|------|------|---------------------|------|------|
| No | *113 | 58,5 | No | 82 | 42,5 | No | 61 | 31,6 |
| Si | 80 | 41,5 | Si | *111 | 57,5 | Si | *132 | 68,4 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

El 65% de los encuestados dice que la Institución cuenta con una política ambiental formal; el 58% refiere que se promueve la evaluación del impacto ambiental, y un 67% manifiesta que se lleva a cabo la reducción de los impactos ambientales negativos que generan sus servicios. El 63% informa que se efectúa producción más limpia con menos contaminación y residuos, que se correlaciona con el 61% donde se promueve el uso de tecnologías y prácticas ambientales apropiadas para proteger el medio ambiente, y el 57% que desarrollan campañas internas de educación con base en reducción, reutilización y reciclaje. El análisis realizado de los ítems anteriores indica que se desarrolla el respeto y la promoción de los compromisos ambientales en la organización.

La Institución gestiona el manejo de residuos hospitalarios y similares, cumpliendo con la normatividad ambiental vigente, y garantiza la reducción de contaminación, pero no se ha implementado un programa para el uso y ahorro eficiente del agua, de la energía y del manejo de aguas residuales. En este sentido, la Guía recomienda que las organizaciones debieran abordar cuestiones ambientales con un enfoque integrado y sistemático para promover el cuidado y protección del medio ambiente.

Tabla 7. *Prácticas justas de operación.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---|-----|------|--|-----|------|---|-----|------|
| Cuenta con políticas y prácticas anticorrupción | | | Existe formación anticorrupción | | | Remuneración legítima | | |
| No | 132 | 68,4 | No | 129 | 66,8 | No | 81 | 42,0 |
| Si | 61 | 31,6 | Si | 64 | 33,2 | Si | 112 | 58,0 |
| Se motiva para que informen sobre violación de políticas institucionales | | | Promueve políticas públicas | | | Principios de competencia leal en el manual de ética y buen gobierno | | |

| | | | | | | | | |
|---|-----|------|--------------------------------------|-----|-------|--|-----|------|
| No | 104 | 53,9 | No | 81 | 42,4% | No | 36 | 18,8 |
| Si | 89 | 46,1 | Si | 110 | 57,6% | Si | 156 | 81,2 |
| Realiza seguimiento adecuado en la cadena de valor | | | Identifica impactos negativos | | | Políticas y prácticas: el respeto por los derechos de propiedad | | |
| No | 105 | 54,7 | No | 78 | 40,6 | No | 67 | 34,9 |
| Si | 87 | 45,3 | Si | 114 | 59,4 | Si | 125 | 65,1 |
| Promueve participación en la política responsable | | | | | | | | |
| No | 96 | 50,0 | | | | | | |
| Si | 96 | 50,0 | | | | | | |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

Los trabajadores manifiestan en un 68% que la empresa no cuenta con políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión, relacionado con el 67% que refieren que no existe formación formal de los empleados para erradicar el soborno y la corrupción; el 46% de los trabajadores refiere que no se motiva a los empleados a que informen sobre violación de las políticas de la organización y tratamientos injustos, demostrando que no se implementa y controla programas para prevenir la corrupción.

Es importante destacar que el 58% de la población encuestada manifiesta que la empresa remunera a sus empleados por sus servicios prestados de manera legítima. El 58% manifiesta que la organización promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. En cuanto a las relaciones legítimas y productivas con otras organizaciones, el 81% afirma que los principios relacionados con la competencia leal, constan en el *Código de Ética y de Buen Gobierno* (Proinsalud S.A., 2010). El 59% manifiesta que la institución si identifica los impactos negativos que se puede generar con las demás organizaciones, pero el 55% de los encuestados refiere que no se realiza seguimiento a las organizaciones con las que se relacionan y que puedan afectar su cadena de valor, dato que resulta contradictorio.

El 65% de la población encuestada manifiesta que la organización cuenta con políticas y prácticas que promueven el respeto de los derechos de propiedad. Y en cuanto a la toma de consciencia de la participación política responsable, el 50% lo afirma y el 50% lo niega.

Según la Guía internacional ISO 26000 (ISO, 2010), las organizaciones deben realizar prácticas justas de operación bajo una conducta ética en sus transacciones o relaciones con otras empresas, entre organizaciones y agencias gubernamentales, socios, proveedores, contratistas, clientes y competidores. Respecto a lo anterior, el Código de Ética y Buen Gobierno de Proinsalud se alinea con la materia fundamental de prácticas justas de operación en asuntos como anticorrupción, competencia justa, participación política responsable, responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad, en contraste con la percepción de los trabajadores, quienes manifiestan desconocimiento en esta materia; parece oportuno entonces fortalecer la socialización de estos códigos para que se genere apropiación en todos los niveles de la organización.

Tabla 8. *Consumidores.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|
| Garantía de calidad | | | Identifica y evalúa el riesgo para evitar daños al consumidor | | | Análisis de quejas y reclamos | | |
| No | 33 | 17,1 | No | 55 | 28,5 | No | 27 | 14,0 |
| Si | 160 | 82,9 | Si | 138 | 71,5 | Si | 166 | 86,0 |
| Ofrece protección ante productos peligrosos | | | Brinda información oportuna en materia de seguridad | | | Toma medidas preventivas contra quejas y reclamos | | |
| No | 80 | 41,7 | No | 32 | 16,6 | No | 39 | 20,2 |
| Si | 112 | 58,3 | Si | 161 | 83,4 | Si | 154 | 79,8 |
| Promoción y prevención, intereses económicos de los consumidores | | | Utiliza medidas de seguridad | | | Da respuesta oportuna a las quejas y reclamos | | |
| No | 67 | 34,7 | No | 33 | 17,1 | No | 31 | 16,1 |
| Si | 126 | 65,3 | Si | 160 | 82,9 | Si | 162 | 83,9 |
| Existe respeto por el derecho a la privacidad | | | Promueve relación ética y protección de los derechos del consumidor | | | Ofrece asesoramiento al cliente | | |
| No | 39 | 20,2 | No | 41 | 21,2 | No | 34 | 17,6 |
| Si | 154 | 79,8 | Si | 152 | 78,8 | Si | 159 | 82,4 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

Las organizaciones que proporcionan servicios a clientes tienen responsabilidades hacia éstos. Para ello se ha establecido Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (ISO, 2010). El 83% de los trabajadores afirma que se brinda información a los usuarios para la toma de decisiones, garantizando la calidad de los servicios; el 65% manifiesta que se desarrolla promoción y prevención de los intereses económicos de los consumidores y el 80% de los trabajadores sostiene que se promueve el respeto por el derecho a la privacidad, de manera que se brinda información y protección al consumidor.

El 71% declara que se identifica y evalúa el riesgo con el fin de evitar daños a la comunidad; el 84% refiere que a los usuarios se les comunica la información vital en materia de seguridad; el 83% dice que se utiliza medidas de seguridad que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo inadecuado;

el 78% dice que se promueve una relación ética y de respeto de los derechos del consumidor, comprometidos con la protección de la salud y seguridad de los consumidores.

El 86% refiere que se analiza las quejas y reclamos; el 79.8%, que se toma medidas para prevenirlas; el 84%, que se responde a las quejas y reclamos oportunamente; el 82% ofrece apoyo y asesoramiento al cliente, y gestión de quejas y reclamos en la empresa.

La materia fundamental Consumidores es otra de las fortalezas que tiene la organización en cuanto al desarrollo de la estrategia de RSE y por el trabajo continuo que viene desarrollando la organización en materia de calidad; por esta razón se requiere fortalecer asuntos como brindar información sobre la protección de los intereses económicos y los riesgos financieros a los que pueden estar expuestos, tal como lo expresa la Guía ISO 26000 (ISO, 2010), en cuanto a que toda organización debe proporcionar a los clientes o consumidores, educación e información precisa, oportuna, justa y transparente, promoviendo el consumo sostenible.

Tabla 9. *Participación activa y desarrollo de la comunidad.*

| Variable | Fr | % | Variable | Fr | % | Variable | Fr | % |
|---|------|------|---|------|------|---|------|------|
| Participación en el desarrollo de la comunidad | | | Participación en problemas comunitarios | | | Participación en programas de aprendizaje | | |
| No | 63 | 32,8 | No | *133 | 59,3 | No | 72 | 37,5 |
| Si | *129 | 67,2 | Si | 59 | 30,7 | Si | *120 | 62,5 |
| Generación de exceso de basura | | | Exceso de tráfico vehicular | | | Interrupción de sistemas de comunicación | | |
| No | *184 | 96,3 | No | *166 | 86,5 | No | *168 | 87,5 |
| Si | 7 | 3,7 | Si | 26 | 13,5 | Si | 24 | 12,5 |
| Alteraciones sociales negativas | | | Se toma decisiones para la solución, reclamos o requerimientos de la comunidad | | | Reconoce a la comunidad en la toma de decisiones | | |
| No | *144 | 75,0 | No | 54 | 28,1 | No | 76 | 39,6 |
| Si | 48 | 25,0 | Si | *138 | 71,9 | Si | *116 | 60,4 |
| Contribuye al mejoramiento de la comunidad local | | | Contribuye a la adquisición de productos de origen local | | | Hace donaciones de productos | | |
| No | 67 | 34,9 | No | 67 | 34,9 | No | *159 | 82,8 |
| Si | *125 | 65,1 | Si | *125 | 65,1 | Si | 33 | 17,2 |

* Las convenciones de la descripción de las variables son Frecuencia (Fr); Porcentaje (%); Valores destacados (*).

En la actualidad está ampliamente aceptado que las instituciones tengan relación con las comunidades en las que operan, por lo tanto esta correspondencia debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir a su desarrollo. El 67.2% de los trabajadores refiere que la organización apoya a instituciones civiles mediante la participación activa, con el fin de contribuir con el bien público; el 69.3% manifiesta que la organización participa activamente de la discusión de problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones; el 72% refiere que la organización toma medidas para dar soluciones en respuesta a reclamos y requerimientos a la comunidad; el 60.4% declara que la empresa reconoce a la comunidad en la que opera y que está presente como parte importante en la toma de decisiones; el 65.1% reconoce que la institución contribuye con las mejoras en la infraestructura o en el ambiente local, que pueden ser aprovechadas por la comunidad; el 67.2% de los trabajadores expresa que la organización contribuye a la adquisición de productos de origen local; el 82% informa que la empresa no realiza donaciones de productos a la comunidad en la que opera.

La organización, por ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), está involucrada con el servicio social a la comunidad en pro de su bienestar, pero es necesario que se comprometa más con la comunidad, que participe en la discusión y resolución de sus problemas, que la reconozca en la toma de decisiones, que contribuya al mejoramiento del ambiente local, que apoye la movilización de trabajo voluntario de sus empleados y que desarrolle proyectos sociales que la beneficien. La participación activa, como desarrollo de la comunidad, es parte integral del desarrollo sostenible. La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad.

4. Conclusiones

De acuerdo con la revisión documental, la empresa contempla algunos contenidos relacionados con las materias fundamentales de RSE. Y si bien éstos se encuentran documentados en los diferentes Códigos y Manuales institucionales, los cuales demuestran el interés por esta estrategia, aún no cuentan con una política formal de Responsabilidad Social Empresarial.

Los resultados obtenidos en la Encuesta reflejan que los trabajadores de la Institución perciben que si se promueve acciones importantes orientadas al desarrollo de la RSE, como el respeto por los derechos humanos, las prácticas laborales adecuadas, la gestión ambiental según la normatividad vigente, lo cual demuestra desarrollo de procesos y procedimientos que permiten satisfacer las necesidades de los consumidores y sus prácticas justas de operación; se encuentran documentadas en forma genérica y son aplicadas por los trabajadores.

El estudio revela que Proinsalud requiere fortalecer procesos y procedimientos relacionados con el enfoque integrado para el cuidado y protección del medio ambiente, el diálogo social, las condiciones de trabajo y el empoderamiento por parte de los trabajadores de las prácticas justas de operación, resultados obtenidos en la revisión documental y la encuesta.

Asimismo, esta investigación pudo demostrar que el estado de desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social en la institución es incipiente, cuenta con algunas acciones muy importantes orientadas a la RSE, como la conceptualización escrita en sus documentos y los conocimientos y prácticas manifestados por su trabajadores, pero para su desarrollo se requiere compromiso desde la alta dirección.

Finalmente, el estudio permitió la validación del instrumento, el cual puede ser utilizado como referente para otros trabajos de responsabilidad social empresarial en el sector salud, de tal manera que permita a las organizaciones incursionar en estas directrices estratégicas.

5. Recomendaciones

Que Proinsalud S.A. institución del sector salud, incursione en la implementación de la Estrategia de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial bajo el enfoque de la Guía Internacional ISO 26000, 2010, integrándola en la plataforma estratégica organizacional.

Dado que en el sector salud no se cuenta con una política formal de Responsabilidad Social Empresarial, se requiere soportarla desde el marco normativo del sistema de salud, que permita a las organizaciones del sector establecer estrategias en este tema.

Realizar, en las instituciones del sector salud del departamento de Nariño, más estudios sobre esta mate-

ria, tanto de carácter público como privado, que involucren a todos los stakeholders, pues es de gran valor e importancia involucrar la Responsabilidad Social Empresarial en su cadena de valor, en beneficio de su competitividad y de la sociedad en general.

Conflicto de intereses

Los autores del artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

- Aguinis, H. & Glavas, A. (2012). What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932–968.
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper.
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- _____. (1993). Ley 100 de 1993. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- _____. (2007). Ley 1122 de 2007. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22600>
- _____. (2011). Ley 1438 de 2011. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41355>
- Cortina, A. (1996). *Ética de la empresa: Claves para una nueva cultura empresarial* (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez, L. (2011). *Pioneros de la responsabilidad social empresarial en Colombia*. Recuperado de <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/economia/edicion-4/ARTICULO8.pdf>
- Gutiérrez, R., Avella, L. y Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá: Edisoma.
- International Organization for Standardization ISO. (2010). *Norma Internacional ISO 26000, Guía de responsabilidad social*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Johnson, R. y Kubys, P. (2004). *Estadística Elemental*. México: Thomson.
- Lozano, J. (2002). *La empresa ciudadana: un reto de innovación*. Barcelona: ESADE.
- Marens, R. (2008). Recovering the past: reviving the legacy of the early scholars of corporate social responsibility. *Journal of Management History*, 14(1), 55-72.
- Ministerio de la Protección Social. (2006). Resolución 1445 de 2006. Recuperado de <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Manual%20de%20Est%C3%A1ndares%20del%20Sistema%20de%20Acreditaci%C3%B3n%20EAPB%20Resoluci%C3%B3n%201445%20de%202006.pdf>
- Organización Mundial de la Salud y Salud sin Daño. (2008). *Hospitales saludables, planeta saludable, personas saludables abordando el cambio climático en los establecimientos de salud*. Recuperado de http://saludsinmercurio.org/SSD/Hospitales_Saludables.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*. Recuperado de http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/documentos/tratados-internacionales/convencion_naciones_unidas_contra_la_delincuencia_organizada_transnacional_decreto_supremo_n342.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y el Trabajo. (s.f.). ¿Qué es el patrimonio cultural inmaterial?. Recuperado de <http://www.unesco.org/culture/ich/doc/src/01851-ES.pdf>
- Pérez, M. y Morales, J. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *CUIDARTE Revista de Investigación Escuela de Enfermería UDES*, 2(1), 206-215.
- Porter, M. y Kramer, M. (2011). La Creación de Valor Compartido. *Harvard Business Review América Latina*. Recuperado de <http://www.filantropiatransformadora.org/attachments/article/198/Shared%20Value%20in%20Spanish.pdf>
- Proinsalud S.A. (2010). *Código de Ética y de Buen Gobierno*. San Juan de Pasto: Proinsalud S.A.
- _____. (2012a). *Manual de calidad*. San Juan de Pasto: Proinsalud S.A.
- _____. (2012b). *Plan de emergencias y desastres*. San Juan de Pasto: Proinsalud.
- _____. (2012c). *Plan de gestión de residuos hospitalarios y similares*. San Juan de Pasto: Proinsalud.
- _____. (2012d). *Programa de salud ocupacional y seguridad laboral*. San Juan de Pasto: Proinsalud.
- _____. (2012e). *Reglamento interno de trabajo*. San Juan de Pasto: Proinsalud.
- _____. (2013). *Portafolio de servicios*. San Juan de Pasto: Proinsalud.