

**FACTORES DE ÉXITO EN EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) PARA EL SECTOR SALUD,
APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN LA IPS FUNDACIÓN
CARDIO INFANTIL**

**MARÍA FERNANDA CERVANTES GUTIÉRREZ
ROSA LUCÍA PRADA URUEÑA**

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2016**

**FACTORES DE ÉXITO EN EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) PARA EL SECTOR SALUD,
APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN LA IPS FUNDACIÓN
CARDIO INFANTIL**

Tesis de Grado

Autores:

**ROSA LUCÍA PRADA
MARÍA FERNANDA CERVANTES GUTIÉRREZ**

Tutor:

WALTER PUERTO GÓMEZ

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
BOGOTÁ D.C., 2016**

Dedicatoria

A Dios por permitirme llevar a cabo este sueño anhelado.

A mi esposo y mi hija que siempre me estuvieron apoyando en este proyecto de vida, me cedieron muchos de sus espacios y siempre tuvieron palabras de aliento en los momentos difíciles. Por su gran amor y paciencia durante mi formación ya que siempre esperaron mi regreso para poder compartir de una tarde juntos.

LUCIA PRADA URUEÑA

A Dios señor de mi vida, tu gracia es suficiente para mí, a mi familia inspiración de mis logros y quienes sacrificaron pacientemente nuestro tiempo juntos, a mis padres por su apoyo incondicional durante todo este sueño, a todos gracias por insistir y animarme a alcanzarlo....los amo.

MARIA FERNANDA CERVANTES GUTIERREZ

Agradecimientos

Al doctor Walter Puerto, que fue nuestra luz en el túnel y guía en este proceso y nos exhortó a la calma para cumplir con este compromiso.

Al Doctor Javier González que siempre estuvo presto a darnos soluciones cuando todo parecía imposible.

A Amanda Bernal, porque siempre estuvo, cuando la necesitamos.

Y por último a todos nuestros docentes que nos ofrecieron todo su saber y experiencia para hacernos mejores seres humanos y mejores profesionales.

Tabla de contenido

GLOSARIO	8
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
JUSTIFICACIÓN	20
ANTECEDENTES	21
3.1 Normatividad en Responsabilidad Social	21
3.2 La Responsabilidad Social en la Institución Cardioinfantil	24
MARCO TEÓRICO	28
4.1 Responsabilidad Social Empresarial	28
4.2 Conceptos generales y evolución de la Responsabilidad Social	30
4.3 Enfoques de Responsabilidad Social	33
4.3.1 Enfoque económico.....	33
4.3.2 Enfoque del Papel Social de las Empresas.....	34
4.3.3 Enfoque de los Grupos de Interés	35
4.3.4 Enfoque del Desarrollo Sostenible	36
4.4 Definiciones contemporáneas del concepto de responsabilidad social ..	39
4.5 Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud en Colombia: reporte de caso	45
OBJETIVOS	47
5.1 General	47
5.2 Específicos	47
METODOLOGÍA	48

6.1 Tipo de Estudio	51
6.2 Categorías de análisis	52
6.3 Población de Estudio.....	55
6.4 Instrumentos de Validación	55
ANÁLISIS Y RESULTADOS	58
7.1 Detalle del plan de Análisis.....	65
7.1.1 Análisis DOFA	65
7.2 Análisis situacional	67
RECOMENDACIONES.....	70
CONCLUSIONES	72
ANEXOS.....	73
ANEXO 1.	73
ANEXO. 2.....	75
REFERENCIAS	84

Lista de Figuras

<i>FIGURA 1. RS 7 MATERIAS FUNDAMENTALES</i>	<i>22</i>
<i>FIGURA 2. ESQUEMA ISO 26000.....</i>	<i>23</i>
<i>FIGURA 3. PROYECTO BEAT HIT</i>	<i>27</i>
<i>FIGURA 4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....</i>	<i>58</i>
<i>FIGURA 5. TRANSPARENCIA.....</i>	<i>59</i>
<i>FIGURA 6. COMPORTAMIENTO ÉTICO.....</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA 7. RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES</i>	<i>61</i>
<i>FIGURA 8. RESPETO A LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL</i>	<i>62</i>
<i>FIGURA 9. RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD</i>	<i>63</i>
<i>FIGURA 10. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.....</i>	<i>64</i>

Lista de Tablas

<i>TABLA 1. ANÁLISIS DOFA</i>	65
<i>TABLA 2. MATRIZ DOFA</i>	67

Glosario

Calidad (ISO 9000): grado en el que un conjunto de características, inherentes cumple con los requisitos.

Calidad de la Atención de Salud (Decreto 1011 de 2006) Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Comportamiento Ético (ISO 26000): comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Desarrollo sostenible (ISO 26000): desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las organizaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

ISO (26000): Es una norma internacional ISO (International Standardization Organization) que sirve como norma guía estableciendo parámetros y lineamientos en materia de Responsabilidad Social.

Iniciativa de Responsabilidad Social (ISO 26000): programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

Indicadores de desempeño (GRI): indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiente ambiental y social de la organización.

Global Reporting Initiative (GRI): es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo)

Gobernanza (ISO 26000): sistema por el cual una organización, toma o implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.

Grupos de Interés (GRI): Se entiende por “grupos de interés” aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye a aquellas entidades o individuos cuyos derechos provenientes de una ley o un acuerdo internacional les proporcionan la posibilidad de presentar con total legitimidad determinadas exigencias a la organización.

Medio Ambiente (ISO 26000): entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

Organización (ISO 26000): entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables.

Partes Interesadas (ISO 26000): individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Principio (ISO 26000): base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento.

Responsabilidad Social (ISO 26000): responsabilidad social de una organización, ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional del comportamiento y este integrada toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Rendición de cuentas (ISO 26000): condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y ante sus partes interesadas.

Requisito (ISO 9000): necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9000): conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.

Servicio (ISO 26000): acción de una organización para satisfacer una demanda o una necesidad.

Sistema de Seguridad Social Integral (Ley 100 de 1993): Es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, Riesgos Labores y los servicios complementarios que se definen en la presente ley.

Transparencia (ISO 26000): apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera exacta oportuna, honesta y completa.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo mostrar los factores de éxito del programa de Responsabilidad Social de la Fundación Cardioinfantil, teniendo en cuenta que esta institución se ha convertido en un referente de compromiso social y sostenibilidad en el sector salud y en las instituciones de cuarto nivel de complejidad. Para alcanzar este objetivo se realizaron visitas y se aplicó un instrumento en la Fundación Cardioinfantil y en cuatro instituciones más del mismo nivel de atención en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, donde generosamente aportaron información acerca del desarrollo de sus programas de Responsabilidad Social y de la aplicación de los tópicos contenidos en la ISO 26000 dentro de sus instituciones. Así mismo dentro de la Fundación Cardioinfantil se realizó una entrevista con la persona encargada de desarrollar el programa, quien manifestó los detalles del funcionamiento de este y los esfuerzos realizados para lograr la diferenciación en el sector salud. A través de este recorrido por las diferentes instituciones de salud consultadas y de la investigación realizada en la fundación Cardioinfantil se realizó una matriz DOFA que nos reveló la falta de comunicación en las mejoras realizadas en las diferentes organizaciones de salud, una vez han detectado las fallas inherentes a su actuación con los grupos de interés. La adopción de estándares internacionales para la gobernanza y aplicación de los programas de RSE aún es incipiente en el sector salud en general. También es posible resaltar el hecho de que programas de RSE

desarrollados al nivel de la fundación Cardioinfantil evolucionan hacia la innovación en la calidad de la atención y la transformación de sus organizaciones hacia la mejora continua.

Palabras Clave: *Responsabilidad social, comportamiento ético, transparencia, rendición de cuentas, principio, casos exitosos, partes interesadas organización, gobernanza, desarrollo sostenible, Fundación Cardioinfantil.*

Introducción

La preocupación por la calidad en la prestación de los servicios de salud en Colombia ha sido un tema que genera debate y controversia. Las principales inquietudes en torno a la discusión se han enfocado en los tiempos de atención, la asertividad y el cubrimiento en relación a los tratamientos de salud; si bien es cierto que el trabajo en estas áreas es fundamental para la consolidación de un sistema de calidad; también así la inclusión de otros aspectos relacionados con un planteamiento sostenible y responsable en torno a la presentación de salud. En este sentido, el desarrollo de planes y programas de Responsabilidad Social en las Instituciones Prestadoras de Salud hace parte de las acciones promotoras de la calidad en el sector pues a través su implementación permite construir conciencia social en los temas relacionados con el medio ambiente, el contexto de acción de las organizaciones y el futuro económico de las mismas, todos estos aspectos hacen parte de una visión de calidad en salud.

En Colombia, la Fundación Cardioinfantil ha sido una institución pionera en la construcción de una política de Responsabilidad Social, esto le ha permitido consolidar los lazos de unión con la comunidad y de igual manera su reconocimiento a nivel internacional.

Con la descripción de algunos factores clave de la IPS Fundación Cardioinfantil para llegar a una situación exitosa respecto a la implementación de

la RS en el contexto de las Instituciones Prestadoras en Salud en el país, se pretende recomendar la adopción de este tipo de políticas para otras entidades del sector que aún desconocen la importancia del tema o no consideran oportuno invertir esfuerzos y recursos en la materia.

Es necesario incluir dentro de los aspectos de una política de calidad los problemas relacionados con la sostenibilidad y las relaciones con el contexto de las entidades de salud.

Planteamiento del problema

En Colombia, con la ley 100 de 1993, se desarrolló un sistema de salud que contempla la participación de actores públicos y privados para la provisión integral de servicios a la totalidad de la población; cuya eje principal está orientado a la calidad en los servicios de salud a través de procesos que indiquen y verifiquen el mejoramiento continuo. Bajo estos principios el sistema propuesto "... opera bajo principios de equidad, universalidad, protección integral y libre escogencia de los usuarios, la calidad constituye un objetivo clave en cuyo logro concurren aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los propios usuarios" (Kerguelén, 2008, p. 11).

No obstante, el sentido con el que se vienen desarrollando los principios de calidad se encuentran bajo un marco estrictamente normativo, cumpliéndose de manera obligatoria los lineamientos mínimos y dejando a libre voluntad los estándares superiores (Cortés, Tarazona & Ortiz, 2014). Dentro de este marco normativo se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se estipula la obligatoriedad en la prestación de los servicios de salud, el control, evaluación y fomento de un sistema de acreditación para las instituciones prestadoras del servicio de salud como herramienta que contribuye al mejoramiento continuo.

Para la consolidación del Sistema de Seguridad se han regulado varios aspectos referentes al tema, así por ejemplo se debe tener en cuenta el Decreto 2309 de 2002, por el cual se reglamenta la calidad en salud, define el Sistema

Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud; también el Decreto 1011 de 2006¹ que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención el Sistema General de Seguridad Social en Salud, y define la calidad de la atención en salud como: “La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

En esta apuesta a la mejora de la calidad de los servicios de salud prestados el sistema reconoce y resalta a quienes se esfuerzan por mejorar estas condiciones y por ser socialmente responsables “es decir por cumplir no solo las obligaciones jurídicas, sino también por ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” tal como lo expresa el Libro Verde de la Comunidad Económica Europea (2001).

Bajo el principio anteriormente mencionado, es posible percibir que el tema de la calidad en salud, si bien es asunto de política pública y ha sido reglamentado desde una dimensión normativa del Estado, requiere del compromiso social de todos los actores atañidos al sistema y por tanto pretende lograr un cambio de cultura en relación a la interpretación y percepción de la calidad.

Con esta impronta del tema de la calidad, y teniendo en cuenta los desafíos del sector salud en Colombia, resulta de especial interés investigar sobre las

¹ La reglamentación y definición de la calidad en salud fue dada por la Resolución 1011 de 2006, en el título I, Disposiciones Generales, Artículo 2, hoja No.2

experiencias de IPS en el país que hayan desarrollado el tema de la Responsabilidad Social.

En la construcción del estado del arte de este tema resalta el hecho de que este tipo de investigaciones son casi incipientes en el país, básicamente porque son muy pocas las IPS que han incorporado programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en sus políticas. Un claro indicador de esta tendencia puede ser el hecho de que para el 2013 en la lista del “Top 30 de la Responsabilidad Empresarial en Colombia” elaborado por la Cámara de Comercio Colombo Británica, ninguna de las empresas reconocidas pertenece al sector salud.

Como una experiencia pionera se puede referenciar a la Fundación Cardioinfantil y su evolución en la aplicación de la norma ISO 26000: 2010; el impacto ha generado una política de RSE y la aplicación de la norma ha logrado un efecto altamente positivo en lo económico, social y medioambiental generando no solo un desarrollo para la entidad sino también para los grupos de interés que hacen parte de ella.

Entre los grupos de interés favorecidos por la política de RSE de la Fundación Cardioinfantil además de los niños receptores de los tratamientos de salud, se encuentran también los benefactores que, con su aporte económico, obtienen la tranquilidad de que dichos recursos están siendo bien utilizados, y de igual manera se favorece el hecho de que distintas entidades pueden cumplir con sus objetivos propuestos, así mismo regirse por lineamientos de sostenibilidad

ofreciendo garantías referentes a la aplicación, desarrollo, conocimiento y gestión en la implementación de un programa de RSE.

Analizar el contexto y aprendizaje que ha venido adelantando la Fundación Cardioinfantil con su política de RSE resulta un aporte a la comprensión y recomendaciones para el desarrollo de la calidad para otras entidades del sector de la salud.

Justificación

Las entidades de salud y las organizaciones en general están cada vez más interesadas en mejorar su gestión y buen desempeño socialmente responsable y trabajan para cambiar su comportamiento, guardando estrecha relación los objetivos productivos y el desarrollo sostenible planteado en Responsabilidad Social. (Morales, Galeano & Muñoz, 2013).

Esta entidad ha obtenido su punto de equilibrio de manera organizada y responsable de cara a la sostenibilidad, reafirmando su compromiso social bajo un direccionamiento institucional que ha buscado generar ganancias realizando inversión social y disminuyendo el impacto negativo al medio ambiente (Fundación Cardioinfantil, 2014).

Una prueba de ello es encontrar esta institución posicionada en el puesto No.10 de “América Economía, Ranking Mejores Hospitales y Clínicas 2015”, la cual agrupa y presenta una radiografía de cuarenta y tres (43) de ellos y es considerada como referente Latinoamericano que evalúa a las organizaciones a partir de su calidad hospitalaria, resaltando la continuidad del positivo crecimiento en calidad y complejidad para atender la demanda de los pacientes. (América Economía, 2015).

Antecedentes

La Responsabilidad Social ha sido un tema de interés creciente por parte de muchas organizaciones alrededor del mundo, la razón principal de este cambio ha sido la tendencia social sobre el hecho de reconocer que el crecimiento y el desarrollo económico depende en buena medida de las relaciones contextuales de las empresas, esto es con los grupos sociales que están en contacto así como con el medio ambiente.

Por esta razón, se han dado avances importantes en la estandarización de la temática para la implementación de planes y programas de Responsabilidad Social.

3.1 Normatividad en Responsabilidad Social

La Organización Internacional de Estandarización ISO creó en 2010 la Norma ISO 26000, *Guía de Responsabilidad Social*, cuyo propósito principal fue el de orientar a las organizaciones tanto públicas como privadas en la optimización del desempeño de la organización en lo que se refiere a su relación con la sociedad en la que opera, así como su impacto con el medio ambiente, en otras palabras, la Norma refleja “[el] creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones” (ISO, 2010).

La implementación de la Norma ISO: 26000 tiene múltiples beneficios entre los que se destacan:

- Ventajas competitivas
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera. (ISO, 2010, p. 3).

Para la implementación de los cambios, las empresas deberán enfocarse en siete (7) temas principales:

Figura 1. RS 7 Materias Fundamentales



Fuente: http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

El esquema principal de la norma es planteado de la siguiente manera:

Figura 2. Esquema ISO 26000

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Fuente: http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

3.2 La Responsabilidad Social en la Institución Cardioinfantil

La Fundación Cardioinfantil se constituyó en el año de 1973 como una organización privada y sin ánimo de lucro, “dirigida principalmente a la atención de niños con problemas cardiovasculares, que por sus escasos recursos, no pueden acceder a la calidad y tecnología de los servicios de salud que requieren” (Fundación Cardioinfantil, recuperado de <http://www.cardioinfantil.org/index.php/historia>).

Ubicada en la ciudad de Bogotá, la Fundación completó 41 años ofreciendo sus servicios al público, período en el que ha ampliado su capacidad así como las innovaciones tecnológicas y de recursos humanos necesarios para ofrecer sus servicios.

Actualmente la Fundación ofrece:

- Seis unidades de cuidado intensivo:
 - Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal.
 - Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico.
 - Unidad de Cuidado Intensivo Cardiovascular Pediátrico.
 - Unidad de Cuidado Intensivo Coronario Adultos.
 - Unidad de Cuidado Intensivo Médico Adultos.
 - Unidad de Cuidado Intensivo Quirúrgico Adultos.
- Cuatro (4) salas de hemodinamia y ocho (8) salas de cirugía. (Recuperado de: <http://www.cardioinfantil.org/index.php/historia>).

La Fundación reconoce como su misión:

“Nuestra misión es atender niños colombianos de escasos recursos, con problemas cardiovasculares”.

Y su visión:

“Continuar garantizando el cumplimiento de nuestra Misión, convirtiéndonos en líderes reconocidos nacional y regionalmente por la excelencia clínica, la atención humanizada y compasiva, y el mejoramiento de la salud y bienestar de nuestros pacientes y sus familias”. (Recuperado de: <http://www.cardioinfantil.org/index.php/filosofia-corporativa>).

Dado que la Fundación reconoce como estrategia principal para el cumplimiento de su Misión y Visión las acciones de prestar atención especializada a niños y adultos a nivel nacional y regional, enfocados en atención cardiovascular y otros servicios de alta complejidad, a través de una práctica clínica integrada apoyada en programas de investigación y educación. Su plan estratégico confirma la orientación a la alta complejidad conservando su vocación cardiovascular tanto para la población pediátrica como adulta, buscando un mayor posicionamiento como centro de referencia especializado a nivel regional por su excelencia clínica, humanizada y compasiva. (Recuperado de: <http://www.cardioinfantil.org/index.php/filosofia-corporativa>).

Dentro de este marco de acciones estratégicas se han venido desarrollando de manera simultánea varios programas concretos de Responsabilidad Social:

- El Programa Regale una vida que atiende **de manera gratuita a los niños y niñas de escasos recursos enfermos del corazón**, que no pueden acceder a los servicios médicos de alta calidad y tecnología que requieren.
- El Programa Comer con Alegría que atiende anualmente a cerca de 225 niños y niñas que se encuentran en estado de desnutrición crónica o aguda en la localidad de Usaquén. **Los pequeños reciben una valoración integral y complemento alimenticio mensualmente**, hasta lograr una recuperación de su estado nutricional.
- El Programa aula hospitalaria que garantiza **el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes**, vinculándolos al sistema escolar durante su tratamiento médico y hospitalización.
- El Programa Generación más limpia que genera **conciencia por el respeto hacia el medio ambiente y el entorno**, con el objetivo de disminuir la generación de basura al interior del hospital y minimizar, al máximo, los impactos ambientales.

Mediante la implementación de estos programas, la Fundación ha logrado crear alianzas corporativas estratégicas a través de las cuales se pretende fortalecer una red para donaciones y apoyo a los programas.

El resultado de la implementación de estos programas ha resultado en innovaciones importantes en pro de la calidad como el Proyecto *Beat Hit*.

Figura 3. Proyecto Beat Hit

proyecto
BEAT
HIT
música + corazón

UN CORAZÓN PUEDE
SALVAR MUCHAS VIDAS.
SOBRE TODO SI SE
CONVIERTE EN UN HIT.

Pipe Bravo de Superlito canta "Mil años luz"

and the relationship between the heart and music

¿Qué es Beat Hit?

Beat Hit Project es un proyecto de experimentación musical que consiste en la creación de canciones inspiradas en los sonidos del corazón de niños que fueron operados con éxito, de manera gratuita en la Fundación Cardiolinfantil.

¿Cómo?

Capturamos los diferentes sonidos que produce un corazón y los convertimos en música. Estas canciones serán comercializadas en las tiendas de música digital más populares; cada descarga es una donación para seguir operando a más niños, sobre todo a aquellos que viven en las zonas más apartadas del país.

Fuente: <http://salvauncorazon.org/beat-hit>

Marco Teórico

4.1 Responsabilidad Social Empresarial

El término de Responsabilidad Social se conoce comúnmente como el compromiso de las empresas, los individuos y el gobierno para contribuir al desarrollo económico sostenible de una sociedad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los individuos que hacen parte de un Estado. (Mendoza, M. et. al, 2013). Así mismo, el tema de la RSE contribuye a la búsqueda de una competitividad menos desleal, más equitativa, dentro del marco de la justicia social; con resultados positivos para la empresa en la parte económica, en los aspectos fundamentales para su crecimiento, la sostenibilidad de la empresa en el mercado y el éxito a largo plazo como son: la confianza del mercado, la reputación, la fidelidad y una imagen positiva frente a la sociedad.

Se puede afirmar entonces que una empresa responsable es aquella que en su estrategia y operación diaria, utiliza sus capacidades para conseguir una integración entre su actividad de negocio y la excelencia en la relación con los distintos grupos de interés con los que interactúa y a los que está expuesta. Estos grupos de interés pueden ser la sociedad, el medioambiente, los empleados, los clientes, los proveedores, los accionistas, el regulador en determinados sectores. De esta definición se derivan algunos aspectos fundamentales mencionados por la Comisión Europea en el “Libro Verde” (Comisión Europea, 2001):

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), debe tener implicación en la estrategia del negocio, y por tanto debe ser gestionada con la misma prioridad y cercanía a la dirección general que cualquier área de negocio...

La RSE puede y debe ser gestionada desde una perspectiva de creación de valor para la compañía, y no como un centro de costo...

La RSE debe aprovechar, en la medida de lo posible, las capacidades de la compañía”. (Comisión Europea, 2001)

Dentro de los planes de una empresa la Responsabilidad Social está representada con la presencia de programas y políticas en relación coherente con sus principios de gestión, de manera creciente y sostenible.

En la actualidad, el Estado asume a través de su papel regulador la responsabilidad de orientar y vigilar el manejo del medio ambiente por parte de las empresas en general. En este sentido, los diferentes actores que intervienen en el manejo del medio ambiente, están alineando sus estrategias empresariales teniendo en cuenta los principios de responsabilidad, apoyo a los sectores vulnerables, generando políticas de manejo de basuras y reciclaje, capacitando y fomentando el desarrollo de las competencias laborales y profesionales de sus colaboradores, ofreciendo productos con altos estándares de calidad, eliminación responsable de los desechos y emisiones tóxicas, etc.

Colombia no es ajena a la aplicación de la Responsabilidad Social como un pilar fundamental en el desarrollo de sus procesos productivos empresariales y para ello le ha asignado al Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) la tarea de establecer la Guía Técnica Colombiana (GTC180) de Responsabilidad

Social, para cuya elaboración participaron alrededor de 50 organizaciones de todos los sectores productivos, académicos e investigadores sobre el tema.

El documento de la norma proporciona los lineamientos a seguir de manera ordenada para que las empresas enfoquen su actividad productiva en aras de fortalecer las áreas específicas de responsabilidad social, las cuales están contempladas de manera sintética en el artículo “Pobreza y Responsabilidad Social” de Klaus Schaeffler:

“Desarrollo económico de la comunidad, Compromiso con la comunidad, Medio ambiente, Derechos humanos, Mercadeo responsable, Misión, visión y valores éticos y Ambiente laboral”. (Schaeffler, 2006)

4.2 Conceptos generales y evolución de la Responsabilidad Social

De manera general, las empresas son constituidas con el fin de satisfacer necesidades sociales, necesidades que sin duda se van transformando a través del desarrollo histórico social de las poblaciones, por lo que las necesidades de hoy no podrían ser comparadas con las necesidades de décadas anteriores, máxime teniendo en cuenta los desarrollos tecnológicos y los nuevos retos a los que se enfrentan las sociedades del mundo actual (Alarcón, 2001; Bauman, 2002).

Es así, como los empresarios buscan identificar necesidades sociales insatisfechas, lo que será el insumo para la creación de un bien o servicio. Pero no sólo buscan la forma de satisfacer dichas necesidades; también buscan la forma

de generar utilidades, bajo la premisa de que si no se generan utilidades la empresa no podrá constituirse (Caravedo, 2012).

Cuando se pretende analizar la relación entre la empresa y su entorno, se puede encontrar que en el pasado, lo que primó fue lograr que las inversiones tuvieran el mayor rendimiento posible sin considerar la situación de los trabajadores, el medio ambiente o la comunidad. Las empresas podían lograr enormes utilidades desconociendo la necesidad de mantener o promover, un buen clima laboral, un medio ambiente saludable y unas relaciones de cordialidad con las comunidades que las albergaban (Caravedo, 2012).

Lo anterior, como resultado de que en la decisión de compra de un bien o servicio por parte del consumidor sólo se consideraba el precio, la calidad y la accesibilidad u oportunidad de adquisición del producto, pero no los impactos que su proceso productivo generaba. Por lo que un producto que fuese económico, de fácil acceso y de calidad aceptable, independientemente de la forma en que hubiese sido producido, reunía las características o argumentos suficientes para decidir compararlo o no (Caravedo, 2012).

Pero en décadas recientes, poco a poco se ha venido promoviendo una comprensión diferente que ha ido incorporando a la decisión de compra del consumidor, la preocupación por el medio ambiente, dado, entre otros, por los desastres de la naturaleza ocasionados por los procesos productivos. Preocupación que se formaliza en la Conferencia de Río 92, poniendo en la agenda mundial el tema del calentamiento global y la necesidad de contar con

políticas públicas relacionadas con el manejo ambiental (Caravedo, 2012; Perea, 2015; Barroso Tanoira, 2008).

Esta nueva comprensión permite identificar que la acción empresarial, independientemente del bien o servicio que produzca, se da gracias a la interrelación que se establece entre los siguientes factores: los inversionistas, los trabajadores, los recursos naturales y ambientales y los espacios sociales sobre los cuales se asienta para producir.

Adicionalmente, de acuerdo con Caravedo (2012), de la manera en que se combinen dichos factores, dependerán los impactos que se generen en el rendimiento económico de los inversionistas, en la productividad de los trabajadores, en la renovación o destrucción de los recursos naturales y en la situación de las comunidades en las que se establece. Lo anterior, ha producido una modificación sustancial en relación con los ámbitos de actuación de los agentes de la sociedad, estableciéndose un nuevo modelo basado en la responsabilidad compartida o corresponsabilidad (Pradini & Sánchez, 2007).

Por lo que el escenario en el que se mueven hoy en día las empresas se ha venido transformando, incluyendo nuevos retos, nuevas formas de ver el mundo y nuevas relaciones que exigen el desarrollo de estrategias que permitan la supervivencia de las empresas en el mundo actual (García, 2004).

En este sentido, para García Maza (2004), el proceso de globalización ha transformado el papel social de las empresas, que por una parte ha promovido el desarrollo de redes de producción, resultando en mayores beneficios económicos

para las empresas, pero al mismo tiempo, exige una mayor responsabilidad de las mismas.

Es así como la regulación jurídica, junto con la rapidez de los cambios y la incertidumbre y el riesgo de todo cálculo de consecuencias, han recuperado el espíritu y la fuerza que siempre han caracterizado a la sociedad civil, sacando a la luz las capacidades que tienen las organizaciones e instituciones que la componen, para influir y modificar su entorno económico y social (García Maza, 2004).

Por lo que es común encontrar hoy en día, como se van ampliando las demandas y expectativas sociales depositadas en las empresas, que pueden ir desde la calidad, hasta el mantenimiento y mejora del medio ambiente, pasando por la participación en el desarrollo económico y social de los países en los que opera, entre otros, como parte de su responsabilidad (García Maza, 2004).

4.3 Enfoques de Responsabilidad Social

4.3.1 Enfoque económico

El economista Milton Friedman (1.970) sostiene que “el Estado debe mantenerse completamente alejado de los asuntos económicos, debido a que su naturaleza despilfarradora produce un permanente déficit presupuestario”. Desde esta perspectiva, la RSE es una doctrina subversiva ya que en una sociedad libre, el papel de las empresas es aumentar los beneficios, siempre y cuando

estos objetivos se enmarquen en los de la ley, es decir, participa en una competencia abierta y libre, sin engaño o fraude (Friedman, 1970). Pues si bien se entiende que una corporación equivale a una persona artificial cuyo fin es crear rentabilidad a sus accionistas, entonces sus responsabilidades no podrán ser más que artificiales también, ya que en una economía libre la única responsabilidad de los negocios es el uso de los recursos para incrementar los beneficios, obviamente dentro de las reglas sociales establecidas que no admiten engaños ni fraudes; por tanto el sentido de la responsabilidad social es de naturaleza libre y recae en las personas como tal, los propietarios, los administrativos, o quien haga sus veces de representante, quienes eligen o no de tener unos compromisos directos con la sociedad. Es entonces, según Friedman, la cabeza principal de una corporación como persona y su grupo de apoyo quienes pueden asumir de una manera voluntaria los compromisos responsables, de igual manera que lo hacen en otros espacios de la vida: la familia, la iglesia, los sentimientos de solidaridad.

Teniendo en cuenta el contexto histórico en el que el autor en cuestión aborda el tema de la RSE es posible observar que para la lógica del capital de esa época no tenía inmersa la idea de la sostenibilidad y por tanto no era prioritario el control del impacto social y ambiental derivado de la actividad productiva.

4.3.2 Enfoque del Papel Social de las Empresas

Peter Drucker en 1984 defiende la idea de la empresa como un órgano más que integra la sociedad, considera que la responsabilidad de las empresas está en servir a ese propósito, cumpliendo entonces con las obligaciones de ofrecer

bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas, la generación de empleos de calidad, que permitan a la gente desarrollarse profesionalmente, y por supuesto, la generación de riqueza que se traduce en impuestos y beneficios para todo el conjunto de la sociedad (Drucker, 1984, p. 53).

La visión de Drucker se distancia, desde esta perspectiva, de la visión de Friedman, en el sentido de que considera la responsabilidad en términos de personas satisfechas con las empresas, la visión de Drucker se orienta tanto los clientes externos como los internos, lo que se consideraría en el lenguaje contemporáneo de la RSE los grupos de interés.

4.3.3 Enfoque de los Grupos de Interés

E. Freeman (1984) propone que las responsabilidades de la empresa están en las diferentes relaciones que la empresa constituye en sus diferentes roles, acuñando el término stakeholders o grupos de interés, a quienes agrupa como de tipo primario, secundario y públicos y a quienes la empresa en diferentes niveles debe tener en cuenta en sus intereses.

De esta forma:

“Las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno” (Fernández, 2005, p. 25).

Por tanto la perspectiva de la RSE desde los grupos de interés involucra todos los compromisos de las empresas orientados a la satisfacción de las necesidades de la sociedad en general, los distribuidores, los clientes, los proveedores, los empleados y el gobierno, con el fin de realizar una contribución a la construcción de un desarrollo económico sostenible para todos ellos.

4.3.4 Enfoque del Desarrollo Sostenible

Entre varias iniciativas internacionales como el libro verde de la Unión Europea, la declaración del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, la guía ISO 26000 entre otras iniciativas contemporáneas, emerge la idea que la empresa debe contribuir al desarrollo sostenible del planeta, de manera que esta no solo debe ser viable económicamente sino que también debe ser socialmente incluyente y ambientalmente amigable.

Al respecto Henry Saval afirma que debe existir un cambio en la actitud dominante de rechazo de la responsabilidad social de la empresa, una mayor consideración en las decisiones y en las prácticas de la gerencia de las organizaciones, al igual que se debe financiar y mitigar los riesgos de la responsabilidad social sin comprometer la capacidad de supervivencia y desarrollo de la sociedad. La empresa debe escoger acciones de equilibrio duradero – progreso continuo- y basadas en estas, desarrollar políticas y comportamientos de prevención, desarrollo del potencial humano y calidad de la gerencia como factor clave de la empresa (Saval, 2004).

Uno de los retos de la creación de una empresa es la perdurabilidad en el tiempo, no obstante muchas de ellas se ufanan de haberse mantenido largo tiempo en el mercado, desconociendo así el impacto que tuvieron sobre el medio ambiente y los grupos de interés. Impacto que actualmente ha causado graves consecuencias para la vida del planeta (por ejemplo: el calentamiento global). En este sentido, al desconocer que son los planes de responsabilidad y protección el garante para su larga duración en el tiempo, así como el de los grupos de interés mismos, se opera con una lógica mercantilista simple que no responde a las exigencias del capitalismo contemporáneo, en donde los mercados se caracterizan por el desarrollo de estrategias responsables y competitivas que garanticen la fidelización de los clientes.

Para que las empresas puedan permanecer en el tiempo es fundamental la implementación de planes de desarrollo sostenibles que involucren el apoyo a programas de protección medioambientales, dentro del esquema de procesos productivos limpios, y el estímulo al desarrollo económico de los grupos de interés.

En la misma lógica, Porter y Kramer (2006) identifican las oportunidades de las nuevas exigencias sociales para las empresas, proponiendo que la aplicación de la responsabilidad social no solo debe contribuir a reducir los impactos de la cadena de valor de la empresa e integra los esfuerzos de ayuda social y comunitaria a los intereses económicos de la empresa, con el fin de que esta responsabilidad se convierta en un ejercicio estratégico, que traiga importantes beneficios para la empresa y para la sociedad.

Para Porter y Kramer (2011) la reflexión sobre la importancia de implementar programas innovadores de RSE, que posibiliten el crecimiento continuo de las empresas, tiene que ver no solo con iniciativas originales de los grupos empresariales, sino que con el tiempo esta fórmula se ha convertido en un factor indispensable para hacerle frente a las crisis planteadas por el sistema capitalista basado únicamente en la expansión de mercados. En efecto, los autores refieren como empresas ampliamente reconocidas como GE, Google, IBM, Intel, Johnson & Johnson, Nestlé, Unilever y Wal-Mart supieron reconocer estos altibajos de la economía y se preocuparon “por crear valor compartido al reconcebir la intersección entre la sociedad y el desempeño corporativo” (2011, p. 4) como la fórmula de la innovación en el pensamiento de los negocios.

Sin embargo, dentro de esta lógica del pensamiento, las empresas no solamente necesitan cambiar su mentalidad sino que de igual manera se requiere de líderes sociales y ejecutivos calificados con nuevas habilidades y conocimientos para saber combinar las necesidades de la sociedad con las bases productivas de las empresas.

Si bien Milton Friedman concibió la RSE como algo ajeno a la naturaleza de las empresas, y en cambio, responsabilizó del tema a las personas particulares y al gobierno, no hay que olvidar que estas percepciones fueron dadas en la época del liberalismo de los años 70, donde se concebía a la empresa simplemente como un ente productor de dinero y donde las personas eran tratadas con factores de ganancia, desconociendo la importancia de la construcción de redes y un ambiente social estimulante para el trabajo. Una década después, Drucker, con la

evolución de la sociedad de consumo y las exigencias de los clientes, dentro de un ambiente social y político que comienza a cuestionarse por el daño al medio ambiente, replantea las teorías de la RSE, dándole un mayor valor al cliente, a los empleados y al ambiente. Característica que evoluciona en el planteamiento de los grupos de interés al reconocer los mismos valores pero dentro de una red de empresas, pues estas no trabajan de forma aislada en el mercado. El poder de negociación ya no era la única estrategia para concretar acciones de sostenibilidad de la empresa y sus proveedores, hecho que termina por definirse en el enfoque sistémico propuesto por las teorías del entorno ambiental amigable dentro de todo el concepto de la RSE encaminada al desarrollo sostenible.

4.4 Definiciones contemporáneas del concepto de responsabilidad social

El Centro Interamericano de Investigación y Documentación de Formación Profesional (Cinterfor:2009) es un organismo auspiciado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y dentro de sus temáticas de investigación contempla la RSE concluyendo que dentro de las definiciones posibles de esta existen puntos programáticos, mencionados con anterioridad en el presente estudio:

“La definición de la responsabilidad social de la empresa admite varias acepciones, pero todas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados

en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Se emplea para describir una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental tomadas por empresas, que no se fundan exclusivamente en requisitos jurídicos y son, en su mayoría, de naturaleza voluntaria” (Cinterfor: 2009).

Alrededor de estos conceptos sobresale la idea de que la RSE es un tema que ha superado la simple “buena voluntad” de los empresarios y se piensa que es más compromiso ético e ineludible de las empresas con la sociedad.

Correa, Flynn y Amit (2004) en un estudio realizado para la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) titulado: Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial, describen en la introducción que:

“La RSE hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (Correa, Flynn y Amit: 2004).

Otra definición posible sobre el RSE la elabora el World Business Council for Sustainable Development en Suiza en 2005, que establece que:

“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (WBC: 2005).

Por otro lado, el Banco Mundial establece que la RSE:

“es el compromiso de las empresas para comportarse éticamente y para contribuir al desarrollo económico sustentable trabajando con todos los stakeholders relevantes para mejorar sus vidas en maneras que sean buenas para la empresa, la agenda del desarrollo sustentable y la sociedad en general”. (WBC: 2005).

Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), define la RSE como: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”. (Reyno Momborg, 2016, pág. 28)

Para el Business for Social Responsibility (BSR) de Estados Unidos: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”. (Recuperado de: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>)

La Responsabilidad Social Corporativa según el Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN, perteneciente al Banco Interamericano de Desarrollo BID:

“Es una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. La RSE se trata más bien de un

conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales. Durante la última década, el número de empresas que han reconocido los beneficios empresariales asociados a las políticas y prácticas de RSE ha ido creciendo. Las empresas también se han visto incentivadas a adoptar o a ampliar sus estrategias de RSE como consecuencia de las presiones procedentes de consumidores, proveedores, empleados, comunidades, inversores, organizaciones de activistas y otras partes interesadas. El resultado de todo esto ha sido un espectacular incremento de la RSE en los últimos años, con empresas de todos los tamaños y sectores desarrollando estrategias innovadoras”

La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) reconoce a la RSE:

“Como un comportamiento institucional que en América Latina se lleva en práctica cada vez con mayor frecuencia, más que ser filantropía o apoyo caritativo, es una forma de demostrar que el crecimiento económico de un país o región debería ir de la mano con el crecimiento social”(FAO:2006).

De la misma manera, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) menciona que:

“La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma, las empresas son socialmente responsables

cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. Al hablar de la capacidad el CCRE se refiere principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas, éstos son: Normativo, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia” (recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>).

Al realizar una comparación entre las diferentes definiciones del concepto de Responsabilidad Social se puede observar que coincide mucho el compromiso que tienen las organizaciones con sus acciones hacia el beneficio de la comunidad, teniendo en cuenta los valores éticos como elemento común hacia el desarrollo económico. Así mismo, es destacable mencionar que no todas tienen en cuenta el papel de los grupos de interés, factor fundamental, cuando se realiza un análisis del impacto de la RSE en la sociedad.

De todas formas, a nivel general, se puede sintetizar que:

“El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas, garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad” (OECD: 1999).

A partir de la reflexión de todas las nociones mencionadas anteriormente es posible entender es posible entender por RSE todos los compromisos y las acciones que las empresas deben ejercer a favor del medio social y ambiental donde se desarrollan, por lo tanto las variables a través de las cuales se evidencia este compromiso serán constantes: el respeto al ciudadano, los valores éticos para el desarrollo de un mercadeo responsable, respeto por los recursos naturales y el medio ambiente en general, así como el fomento a programas que generen desarrollo económico y sostenible dirigido a los grupos de interés que interactúan con ellas.

4.5 Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud en Colombia: reporte de caso

Al buscar experiencias exitosas de instituciones prestadoras de salud que hayan instaurado programas de RSC/E, y dado el posicionamiento que presenta actualmente, se propuso la revisión del caso de la Fundación Cardioinfantil, institución de alta complejidad, la cual lleva 41 años de historia como organización privada y sin ánimo de lucro. Cuenta con un equipo médico altamente calificado en las áreas de medicina cardiovascular, pediatría, neurociencias y trasplantes. Enfocan sus servicios en niños y niñas con problemas cardiovasculares y con poca capacidad económica permitiéndoles acceder a un servicio de salud de excelente calidad permitiéndoles nuevas y mejores oportunidades de vida. La humanización y transparencia en su gestión clínica son características que se reflejan en la presentación de resultados. (Fundación Cardioinfantil, 2014).

En 1993 su cobertura se amplía a pacientes de todas las edades, en el 2013 inauguran la Torre de Hospitalización Reinaldo Cabrera con una extensión de 1.800 m² y con una plataforma de parqueo de 140 plazas.

Está certificada en Gestión de la Calidad ISO 9001:2000- Diciembre 2004. Cuenta con acreditación en salud Nacional a través de ICONTEC-ISQUA desde 2010 y Acreditación Internacional JCI, 2014. Ocupó el puesto sexto (6) en RANKING de Mejores Hospitales de Latinoamérica 2013 y puesto diez en 2014, Premio Calidad en Salud Colombia- CGH, Septiembre 2003-2005 y 2010, Nominada en Premio Portafolio- Aportes a la comunidad, 2004 y 2005, Premio

Internacional para la Investigación en Salud, 2008, Premio Superbrands, 2008, Premio Portafolio en 2010, Premio a las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia, Diciembre de 2003.(Fundación Cardioinfantil, 2014).

Objetivos

5.1 General

Realizar una revisión de la aplicación de los principios fundantes de la norma ISO 26000 en la IPS Fundación Cardioinfantil, para determinar los factores de éxito en el programa de RSE como referente para el sector salud.

5.2 Específicos

- Identificar los principios promotores de la ISO 26000 como herramienta de evaluación de RS/E en la Fundación Cardioinfantil.
- Determinar las brechas existentes entre las exigencias de ISO 26000 y la aplicación de la norma en algunas Instituciones Prestadoras de Salud en Colombia.

Metodología

La presente investigación es de carácter cualitativo descriptivo; la metodología implementada se ajusta a un cronograma con el fin de mostrar cada uno de los pasos llevados a cabo desde el inicio del proyecto hasta su finalización, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

1. Determinación del problema el marco, la teoría y el modelo
2. Diseño de Instrumentos
3. Recopilación de fuentes primarias y secundarias
4. Documentos, entrevistas y estudios
5. Disertación de teoría y resultados

Dado el carácter social de la investigación, es importante realizar algunas aclaraciones sobre la investigación en este terreno. En el enfoque de la investigación social emerge cada vez con más fuerza las orientaciones cualitativas cuyo enfoque se centra mucho más en el encuentro e interpretación de las sensibilidades de los sujetos, con el fin de incluir en la definición de los problemas la mayoría de interpretaciones posibles, dentro de un proceder metodológico riguroso.

Sobre esta reflexión se plantea que:

“La investigación es un acontecimiento significativo en la realización cotidiana del sujeto; su posibilidad radica en la disposición crítica y reflexiva de quien pretende investigar frente a su situación concreta. El proceso de investigación se hace posible cuando el sujeto construye un campo problemático que remite a ciertos hechos inexplicables, incomprensibles o inéditos de su cotidianidad. La noción del objeto de investigación refiere el resultado de un proceso complejo que parte de una reflexión que el sujeto hace de y desde su situación, de la problematización de ciertos hechos mediante un análisis crítico para construir un campo problemático, cuya posibilidad reside en el ejercicio crítico de sus saberes y la ampliación de sus referentes con algunos elementos teóricos pertinentes. La concepción de un objetos de investigación remite a la delimitación específica de una relación en un su campo problemático construido. El proceso constructivo del objeto expresa análisis crítico y retornos reflexivos; pero también se hacen presentes la comprensión y la explicación a lo largo del proceso y no como expresión peculiar del momento final, hecho que sugiere y permite proponer a la investigación como un itinerario aproximativo, a través del cual se construye una explicación a los hechos asumidos inicialmente como inexplicables; un proceso que permite comprensión y aproximación de acontecimientos, vistos como ajenos y sin sentido en un primer momento”. (Hidalgo, 1992, p. 31)

Si la pretensión de las orientaciones cualitativas en investigación es generar nuevos modos de conocer la realidad, en consecuencia surgen nuevas concepciones y significados del quehacer del investigador: “de modo que se pueden reconocer variadas concepciones o interpretaciones del ser y quehacer de la investigación como tradiciones científicas existen. Cada perspectiva teórica y metodológica presenta una intencionalidad, una trayectoria y una manera de producir conocimiento que se soporta en un supuesto epistemológico distinto. La percepción de la investigación social desde las posturas científicas empírico-analíticas, interpretativa y socio crítica, posibilita reconocer los sesgos semánticos incorporados en cada una de ellas”. (León, 2006).

La perspectiva cualitativa se apoya en tres principios que dan sustento a su carácter epistemológico, a su reconocimiento y a su singularidad metodológica: “el conocimiento como producción constructiva-interpretativa, el carácter interactivo del proceso de producción del conocimiento y la significación de la singularidad como nivel legítimo de la producción del conocimiento” (González Rey, 2000, p. 21-23).

La perspectiva cualitativa representa todo un proceso de indagación de un objeto al cual el investigador accede a través de interpretaciones sucesivas con el apoyo de herramientas e instrumentos de investigación que le permiten involucrarse con el objeto de estudio para interpretarlo y comprenderlo de la manera más profunda posible (León, 2006).

Colás Bravo (2003) define la investigación cualitativa no como una forma única de indagación, ni a un determinado método o procedimiento de recolección

de información, sino a ciertos enfoques, formas de producción o generación de conocimientos que a su vez se fundamentan en concepciones epistemológicas más profundas. La investigación cualitativa presume la incorporación de determinadas concepciones, de estrategias singulares de actuar con la realidad y de formas específicas de recolección, análisis e interpretación de información, lo que propicia la construcción y uso de un nuevo lenguaje metodológico. (Recuperado de: <http://anthropostudio.com/wp-content/uploads/2015/04/Luis-Porta.-La-investigaci%C3%B3n-cualitativa.-El-An%C3%A1lisis-de-Contenido-en-la-investigaci%C3%B3n-educativa.pdf>)

6.1 Tipo de Estudio

El estudio pretende analizar la mayoría de componentes que intervienen en la conformación de una política de Responsabilidad Social para las organizaciones del sector salud en Colombia, de acuerdo a los estándares internacionales, a partir de la observación del caso éxitos de la Fundación Cardioinfantil. En este sentido y atendiendo a la búsqueda cualitativa de la información fueron construidas siete categorías que serán el desarrollo para la búsqueda de información mediante los instrumentos de recolección.

La elección de los principios para este estudio esta dado sobre la base de que estos son el punto de partida para el desarrollo de las siete (7) materias tratadas en la Iso 26000.

6.2 Categorías de análisis

Rendición cuentas, se refiere a la capacidad de las instituciones para desarrollar procesos y socializar los resultados de las actividades relacionadas, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Existencia de mecanismos
- participación de la alta dirección
- Socialización de resultados

Transparencia, se refiere a la capacidad de las instituciones para construir una política de accesibilidad a su información, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Claridad en la política
- Accesibilidad en la información
- Transparencia en normas y criterios
- Transparencia en la utilización de recursos
- Transparencia en manejo de impactos

Comportamiento ético, se refiere a la capacidad de las instituciones para crear una cultura y modelo de acción, fundamentados en valores, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Valores y comportamiento
- Valores y contexto
- reconocimiento institucional de valores
- Niveles de gobernanza
- Concordancia con la norma ISO 26000
- Normas y ética
- Socialización de normas y valores
- Resolución de conflictos
- Mecanismos de supervisión
- Mecanismos facilitadores
- promoción
- Normatividad internacional

Respeto a los intereses de las partes, se refiere a la capacidad de las instituciones para reconocer y relacionarse con los stakeholders, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Identificación de interesados
- Reconocimiento de implicaciones
- Evaluación y capacidades de las partes
- Relación de intereses
- Diferentes puntos de vista

Respeto al principio de legalidad, se refiere a la capacidad de las instituciones para acatar y respetar la normatividad y principios de legalidad vigentes en el marco estatal, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Requisitos legales
- Actividades y cumplimiento
- Información de obligaciones
- Revisión periódica

Respeto a la normativa internacional, se refiere a la capacidad de las instituciones para respetar la normatividad y principios de legalidad vigentes en un contexto internacional, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Evaluación de situaciones
- Conflictividad entre lo local y lo internacional
- Legitimidad de oportunidades y canales
- Relación con otras instituciones

Respeto a los Derechos Humanos, se refiere a la capacidad de las instituciones para respetar los DD.HH en un contexto internacional, la categoría fue dividida en las siguientes variables de análisis:

- Promoción de los DD.HH
- Respeto a la universalidad
- Acción frente a situación de vulneración
- Situaciones donde hay vacío jurídico

6.3 Población de Estudio

Se realizó un trabajo de observación y búsqueda de información primaria con cinco instituciones de nivel 4 (cuatro) de complejidad en relación a la presentación de servicios de salud, los nombres de las instituciones se reservan por el compromiso de reserva y confidencialidad de la información suministrada por ellas.

6.4 Instrumentos de Validación

Para la recolección de datos de utilización la entrevista y la encuesta como técnicas de investigación. Respecto a las técnicas aplicadas es necesario conceptualizar su alcance y aporte a las investigaciones de orientación cualitativa.

La entrevista ha sido definida como “una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del

nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma” (<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>).

De acuerdo con el enfoque cualitativo, la entrevista es una técnica que permite acercarse a la opinión y puntos de vista del entrevistado, ya que cuando se formulan preguntas abiertas es más fácil obtener información de primera mano respecto a las percepciones y actitudes de la población en estudio.

Dado que lo que se propone es realizar análisis del discurso, es importante ver como con la recolección de testimonios la investigación puede obtener puntos de vista cercanos y distantes respecto al problema de investigación, lo que permite hacer un análisis crítico de valores.

En la investigación se realizaron contactos telefónicos y visitas para realizar un dialogo informal de acercamiento al problema con las siguientes instituciones:

FUNDACIÓN VALLE DE LILI

Contacto: LUZ HELENA MORENO

Jefe de Área de Mejoramiento y Estandarización

HOSPITAL PABLO TOBÒN URIBE

Contacto 1: DORA ANGELA GIRALDO ACEVEDO

Jefe Departamento Trabajo Social

Contacto 2: CATALINA BETANCOURTH

Coordinadora de Responsabilidad Social

Posterior a este sondeo se aplicó una entrevista a la persona encargada de la socialización de resultados de los Programas de Responsabilidad Social en la Fundación Cardioinfantil.

Contacto: LUISA FERNANDA RIBERO
Coordinadora de Responsabilidad Social
Comunicaciones y Relaciones Corporativas

Para garantizar la ética en cuanto al manejo de la información obtenida no se realizó registro digital de la conversación pero sí un diario de registro de la entrevista (Anexo No 1).

La encuesta es definida como “una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>). A diferencia de la entrevista, en las encuestas de desarrollo un formulario de preguntas cerradas y de selección múltiple (Ver: Formato de Encuesta), el cual fue respondido de manera escrita, las preguntas seleccionadas se corresponden con los objetivos de interés del proyecto.

El formato de la encuesta (Anexo No 2) fue aplicado a cinco IPS nivel IV de complejidad.

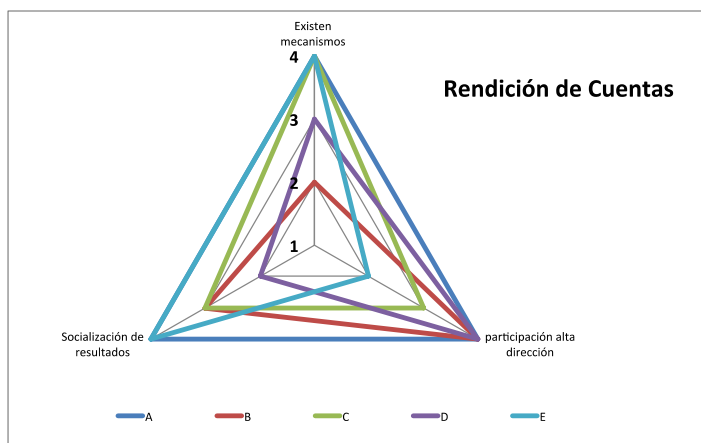
Análisis y Resultados

A partir de las categorías de análisis se presentan de manera gráfica las variables que componen los resultados de las encuestas.

Por la confidencialidad de las instituciones participantes en la recolección de datos de usaran las denominaciones de A, B, C, D y E, todas instituciones de 4 nivel de complejidad.

Estos datos, junto a los testimonios de las visitas a las instituciones y la entrevista en la Fundación Cardioinfantil, nos permiten ver las fortalezas y avances de tres (3) Instituciones: de Bogotá, una (1) Institución de Medellín y una (1) Institución de salud de Cali y una (1) en Bucaramanga, en el desarrollo de los programas de RSE y cuáles pudieran ser los tópicos a evolucionar para lograr un mejor desempeño en estos programas.

Figura 4. Rendición de cuentas



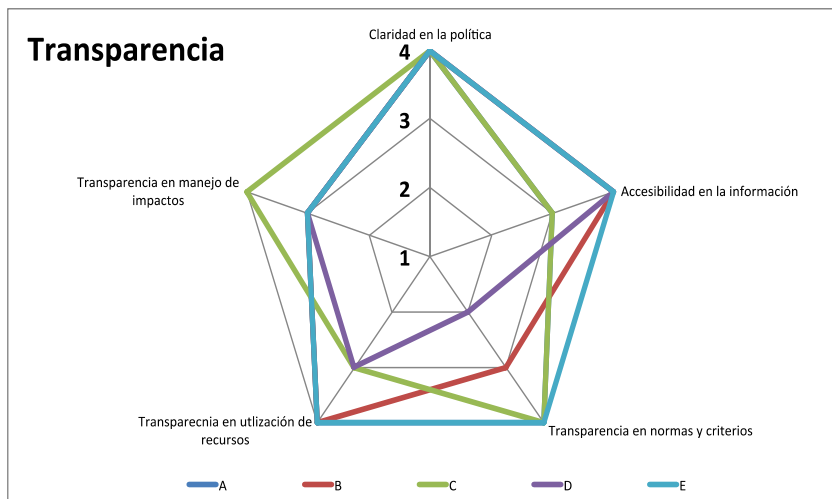
Fuente: las autoras

En las instituciones A, B y D, donde A y D están en la ciudad de Bogotá y B en la ciudad de Cali, sobresale el compromiso de participación por parte de la alta dirección. En las instituciones A y C existen mecanismos para la socialización de resultados.

En las instituciones C y E se comunica a la sociedad en general la presencia de errores en el funcionamiento y la manera para repararlos.

En este ítem se destaca positivamente el compromiso de la alta dirección en la divulgación de los resultados, sin embargo aún se hayan debilidades en la comunicación efectiva que representa el informar las acciones correctivas cuando se han detectado fallas, esto sin lugar a dudas hace parte del fortalecimiento de la cultura no punitiva y hacia la mejora que debe hacer parte de la relación con los grupos de interés.

Figura 5. Transparencia

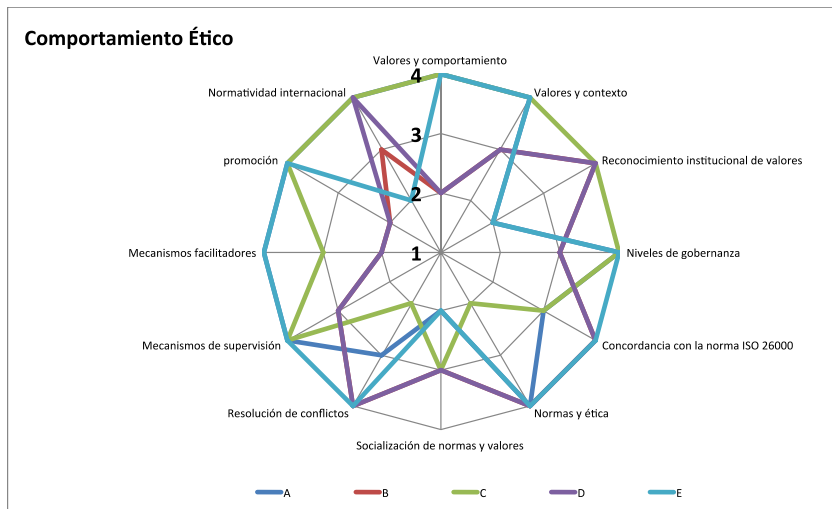


Fuente: las autoras

Respecto a la categoría de la transparencia se observa que las instituciones B, D y E donde B está en la ciudad de Cali, D y E en la ciudad de Bogotá poseen mecanismos de accesibilidad en la información. Las instituciones B y E son transparentes en la utilización de recursos. Las instituciones E ubicada en Bogotá y C, ubicada en la ciudad de Cali poseen claridad en la política.

La transparencia ha sido uno de los tópicos mejor trabajado por las instituciones de salud que fueron referenciadas en esta investigación, se encontró un manejo diáfano en cuanto al manejo ético en el comportamientos y acciones del personal que labora en estas organizaciones y que procuran impartir desde sus lugares de trabajo a los Steckholders.

Figura 6. Comportamiento ético



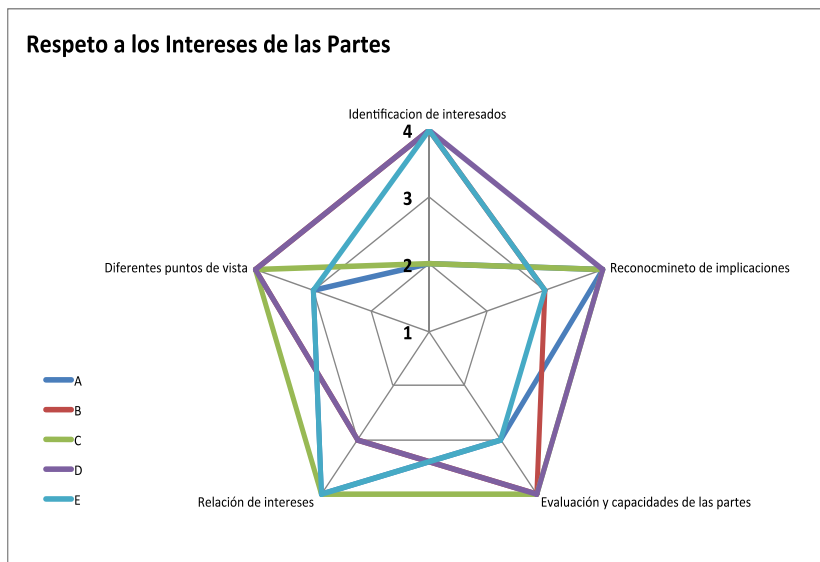
Fuente: las autoras

Las instituciones C, A y E, donde C está en la ciudad de Medellin, A y E en la ciudad de Bogotá poseen los máximos puntajes en relación a los mecanismos de

supervisión. Las instituciones D (Bogotá) , A (Bogotá) y E(Bogotá) poseen claridad en relación a sus normas y los principios éticos.

La implementación de códigos de ética ya es una obligación normada en este sector sin embargo la adherencia , seguimiento y articulación con los principios institucionales y la transformación de la cultura de las organizaciones consultadas es un punto para resaltar pues en términos generales han logrado incorporar de manera voluntaria los valores éticos en sus acciones responsabilizándose de sus decisiones y reconociendo el impacto de sus actuaciones en sus grupos de interés y el medio ambiente.

Figura 7. Respeto a los intereses de las partes

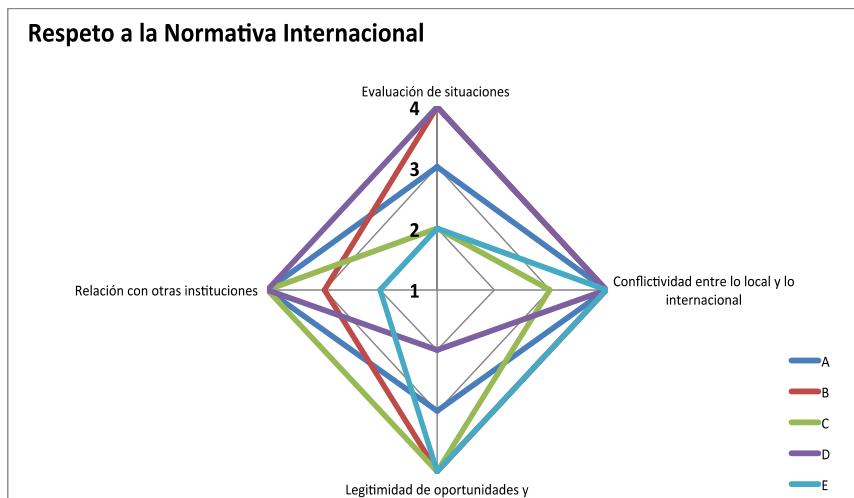


Fuente: las autoras

Las instituciones C (Medellin) D (Bogotá) y B (Cali) ,poseen los mayores puntajes en relación a la evaluación y capacidades de las partes. La institución D tiene los mayores puntajes en todas las variables de la categoría.

El relacionamiento con los grupos de interés tiene gran puntuación, en cuanto a las capacidades de las partes en la inferencia para determinar los pilares, que son involucrados por la organización al momento de decidir sobre qué aspectos quiere desarrollar en su programa de RSE esto es igual de importante para todas las instituciones en todas existe una preocupación acerca de cómo las perciben estos grupos.

Figura 8. Respeto a la normatividad internacional



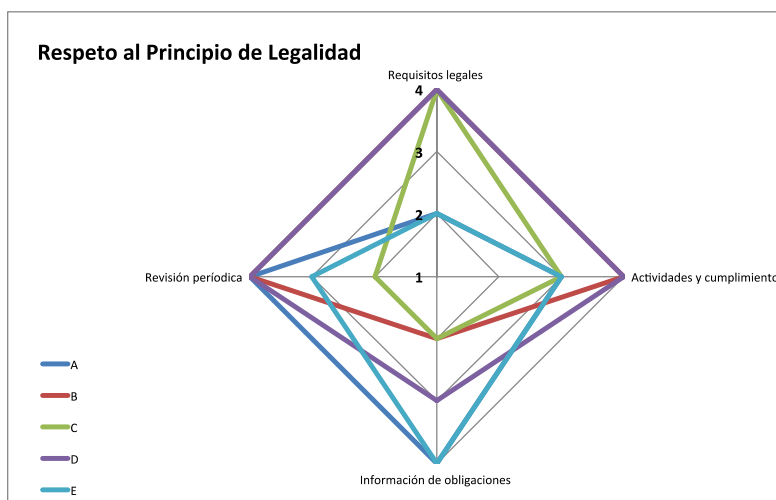
Fuente: las autoras

Las instituciones D, A y E está presente el compromiso para resolver la conflictividad entre las normas locales y las internacionales, obteniendo los

mayores puntajes. Las instituciones A, C y D obtuvieron el máximo puntaje en cuanto a sus relaciones con otras instituciones.

El cumplimiento a las normas internacionales es la gran oportunidad de mejora de las instituciones evaluadas, es de gran importancia y de impacto en el corto plazo que instituciones de esta magnitud, sean consistentes en sus políticas con inclusión de las normas internacionales para que su proyección sea igualmente mundial.

Figura 9. Respeto al Principio de legalidad



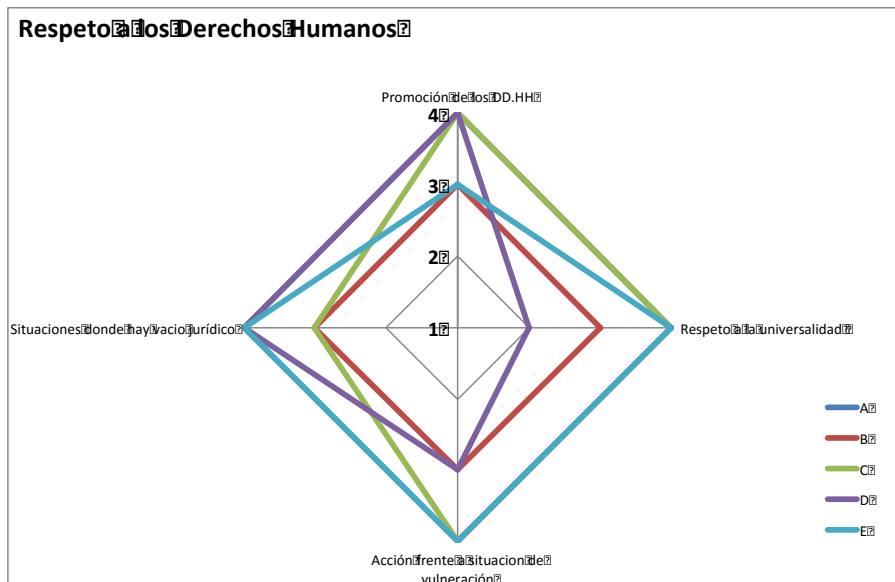
Fuente: las autoras

Las Instituciones A y D (Bogotá), B (Cali) obtuvieron el máximo puntaje en relación a la revisión periódica del cumplimiento de las leyes. La institución D obtuvo el máximo puntaje en las variables de calificación de la categoría.

El cumplimiento de las normas legales es otra de las fortalezas de este grupo de instituciones consultadas, quienes se han esforzado por mantenerse

actualizados en el marco legal del sector, incluso algunas de ellas han ido más allá tratando de plantear opciones para dar soluciones a la crisis que actualmente presenta.

Figura 10. Respeto a los Derechos Humanos



Fuente: las autoras

Las instituciones E (Bogotá) y C (Medellín) obtuvieron los máximos puntajes en el cumplimiento de las variables relacionadas con esta categoría, siendo el puntaje más bajo el tema de la promoción.

Los derechos humanos son el punto de partida de la implementación exitosa de los programas de RSE, en el sector salud, ellos brindan la percepción de que se cumplen con los mínimos de trato digno y humanización en los servicios para realizar la búsqueda e implementación de sostenibilidad en todas las

prácticas de las instituciones. Es por ello que se requiere mayor promoción de estos en todas las organizaciones de salud.

7.1 Detalle del plan de Análisis

7.1.1 Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Los Programas de RSE en la Fundación tienen un alto nivel de reconocimiento en ámbitos locales e internacionales. • Las campañas y estrategias de implementación de programas siempre son innovadoras. • La política de RSE ha logrado estrechar relaciones de la institución con la comunidad nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las acciones de RSE de la Fundación dependen de las donaciones. • Las innovaciones tecnológicas para el mejoramiento de los servicios son de alto costo y por lo tanto su implementación es lenta. • Sus errores y/o fallas que se han podido presentar han sido

<ul style="list-style-type: none"> • Los programas de RSE alcanzan un porcentaje considerable de la población vulnerable a la cual le da cobertura. 	<p>corregidas oportunamente pero sus acciones no se han dado a conocer a los grupos de interés.</p>
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • La política de RSE es aún incipiente en las IPS del país. • No existen reconocimientos ni fomentos estatales específicos para las entidades de salud. • La normatividad internacional contempla varios aspectos poco conocidos en Colombia. 	<ul style="list-style-type: none"> • La difusión de la política de RSE para las IPS puede llegar a ser un elemento importante de innovación en la calidad de los servicios de salud. • La implementación de políticas de RSE representa transformaciones e innovaciones en otras áreas de las instituciones. • Las fundaciones deben ganar adeptos a través del ofrecimiento de la implementación de programas de RSE.

7.2 Análisis situacional

Mariño, et.al (2008) explican una metodología para la construcción del análisis situacional:

“Dyson (2004) describe la aplicación de la matriz DOFA en una universidad resaltando el aspecto iterativo del proceso. Además, en el estudio mencionado se aborda el problema desde una dimensión cuantitativa, por medio de una aplicación suave de la investigación de operaciones. En otros estudios (Yuksel *et al.*, 2007; Kurttila *et al.*, 2000), se presentan metodologías para priorizar las estrategias usando técnicas de decisión multi-criterio”. (Mariño, et.al, 2008. p.160).

El análisis situacional se realizó aplicando la Matriz DOFA.

Tabla 2. Matriz DOFA

Matriz DOFA	<p>Misión: “Nuestra misión es atender niños colombianos de escasos recursos, con problemas cardiovasculares”.</p> <p>Visión: “Continuar garantizando el cumplimiento de nuestra Misión, convirtiéndonos en líderes reconocidos nacional y regionalmente por la excelencia clínica, la atención humanizada y compasiva, y el mejoramiento de la salud y bienestar de nuestros pacientes y sus familias”.</p> <p>Valores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ética• Solidaridad• Calidez en la Atención• Fidelidad• Honestidad
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso 	
	<p>FORTALEZAS – F</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Programas de RSE en la Fundación tienen un alto nivel de reconocimiento en ámbitos locales e internacionales. • Las campañas y estrategias de implementación de programas siempre son innovadoras. • La política de RSE ha logrado estrechar relaciones de la institución con la comunidad nacional. 	<p>DEBILIDADES – D</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las acciones de RSE de la Fundación dependen de las donaciones. • Los programas de RSE alcanzan un porcentaje muy bajo de la población vulnerable que podría ser beneficiada. • Las innovaciones tecnológicas para el mejoramiento de los servicios son de alto costo y por lo tanto su implementación de lenta.
<p>OPORTUNIDADES – O</p> <ul style="list-style-type: none"> • La difusión de la política de RSE para las IPS puede llegar a ser un elemento importante de innovación en la calidad de los servicios de salud. • La implementación de políticas de RSE representa transformaciones e innovación en otras áreas de las instituciones. 	<p>ESTRATEGÍAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformar redes de difusión y asesoría internacional para dar más relevancia a la política de RSE en IPS. • Innovar en las formas de socialización de los resultados de las políticas de RSE de manera que las comunidades del contexto se 	<p>ESTRATEGÍAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a los equipos directivos de las IPS, así como autoridades estatales relacionadas de la importancia del tema en el sector. • Integrar dentro de los planes estratégicos de innovación de las IPS los temas de RSE junto con las ayudas

	involucren y apoyen el desarrollo de los programas dinamizando procesos de gobernanza.	tecnológicas.
<p>AMENZAS – A</p> <ul style="list-style-type: none"> • La política de RSE es aún incipiente en las IPS del país • No existen reconocimientos ni fomentos estatales específicos para las entidades de salud • La normatividad internacional contempla varios aspectos poco difundidos en Colombia. 	<p>ESTRATEGÍAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las estrategias de comunicación empleadas en la difusión de los avances de los programas de RSE • Incentivar en las discusiones de política local, regional y nacional la necesidad de reconocer los aportes y alcances de los programas de RSE. • Asesorar a las IPS colombianas respecto a modelos internacionales de gobernanza para la aplicación de programas de RSE 	<p>ESTRATEGÍAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes de asesoramiento financiero para las IPS que estén implementación programas de RSE. • Incentivar en las discusiones de política local, regional y nacional la necesidad de reconocer los aportes y alcances de los programas de RSE. • Asesorar a las IPS colombianas respecto a modelos internacionales de gobernanza para la aplicación de programas de RSE

Fuente: las autoras

Recomendaciones

A partir de la observación de los programas y política de Responsabilidad Social de la Fundación Cardioinfantil, así como de un sondeo respecto al estado de la temática en otras IPS se extractan las siguientes recomendaciones para el sector salud:

- Conformar redes de difusión y asesoría internacional para dar más relevancia a la política de RSE en IPS.
- Innovar en las formas de socialización de los resultados de las políticas de RSE de manera que las comunidades del contexto se involucren y apoyen el desarrollo de los programas dinamizando procesos de gobernanza.
- Concientizar a los equipos directivos de las IPS, así como autoridades estatales relacionadas de la importancia del tema en el sector.
- Integrar dentro de los planes estratégicos de innovación de las IPS los temas de RSE junto con las ayudas tecnológicas.
- Fortalecer las estrategias de comunicación empleadas en la difusión de los avances de los programas de RSE.
- Incentivar en las discusiones de política local, regional y nacional la necesidad de reconocer los aportes y alcances de los programas de RSE.
- Asesorar a las IPS colombianas respecto a modelos internacionales de gobernanza para la aplicación de programas de RSE.

- Desarrollar planes de asesoramiento financiero para las IPS que estén implementando programas de RSE.
- Implementar desde la academia grupos de apoyo para capacitar a las fundaciones en la promoción de programas de RSE quienes a su vez deberán soportar a las IPS interesadas en desarrollar iniciativas de RSE.

Conclusiones

A pesar de que las acciones de Responsabilidad Social sean poco implementadas en las instituciones prestadoras de salud en Colombia, el desarrollo de una política relacionada y la realización de programas, genera innovaciones significativas en torno a la construcción de la calidad.

La parametrización de los factores de la calidad a partir de la Norma ISO son un punto de partida referencial, sin embargo es a partir de la experiencia de las instituciones, el fortalecimiento de los procesos de dialogo entre las partes interesadas y las nuevas dinámicas derivadas de las política de RSE los factores que más adicionan innovación tanto en el tema de la sostenibilidad de las instituciones como en su impacto hacia otros aspectos de las mismas.

Dentro de las posibles formas de aplicación de procesos y programas de RSE sobresale la construcción de redes de gobernanza como la alternativa más favorable para la innovación en la prestación de servicios de calidad.

Anexos

Anexo 1.

Diario Registro de Entrevista.

Me cuenta que ellos siempre habían trabajado la RS, y que prácticamente llevan 13 años desarrollándola; pero que solo hasta hace 3 años decidieron formalizar esas buenas prácticas. Es así como hasta ahora sacaron el primer informe de Responsabilidad Social pero bajo la metodología GRI.

Me contó un poco la historia de como venían desarrollando estas actividades cada quien por su lado y como deciden engranar esas buenas practicas lideradas por una sola área. Me explico sus programas de Responsabilidad social (que son 4):

1. Regale una vida: me explicó como atendían a niños enfermos del corazón pero de escasos recursos, por medio de sinergias que hacen con diferentes fundaciones y club rotarios de diferentes ciudades.
2. Comer con Alegría : Desarrollo de programas de nutrición con niños de escasos recursos en la localidad de Usaqué, direccionamiento recursos percibidos de sus donantes y patrocinadores
3. Aula Hospitalaria: con el fin de que los niños no se atrasen en el colegio cuando los tratamientos son muy largos la fundación ofrece profesores para que los pongan al día en las actividades escolares.

4. Generación mas Limpia: Es el trabajo de concientización para usar las 3R, es decir Reducir, Reusar y Reciclar. es así como empezaron hacer ahorro y uso eficiente de agua y energía, iniciaron programa de compostaje, reciclaje, programa para control del ruido y empezaron a embellecer la clínica con los jardines, plan de gestión integral por medio del cual empezaron a usar productos mas amigables al medio ambiente como por ejemplo usar para la limpieza y desinfección de las instalaciones usar acetona, alcohol.

También le pregunte que pensaba acerca del porqué las EPS no se animaban a implementar programas de RS, y si ella creía que se debía a que éstas pensaban en que costaba mucho invertir en RS y ella me respondió que por desconocimiento; que muchas no lo hacen porque como no saben como hacerlo y como no se pueden dar el lujo de gastar sus presupuestos sin saber como hacerlo prefieren no hacerlo y ella me dijo que las Fundaciones deberían dedicarse a vender sus proyectos a las EPS de RS, pero que tampoco las fundaciones lo hacían porque no sabían como hacer esas sinergias, siendo esta una excelente oportunidad para llevar esto a la academia y lograr que esta brinde formación para mitigar estas brechas.

Anexo. 2

Formato de encuesta sobre las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN FUNDACION CARDIOINFANTIL					
<p>1= No se ha hecho nada y tampoco se tiene contemplado hacerlo 2= No se está haciendo pero se tiene entre las metas cercanas 3= se está realizando pero no existe un compromiso 4= Se está haciendo y hay compromiso por parte de las directivas para hacerlo 5= No aplica</p>					
RENDICIÓN DE CUENTAS	1	2	3	4	OBSERVACIONES
Existe un mecanismo por el cual se comunica a la sociedad en general sobre los resultados de la institución					
La persona que presenta los resultados institucionales hace parte de la alta dirección					
Se está comunicando a la sociedad en general la presencia de errores dentro del funcionamiento de la FCI y las acciones adecuadas para repararlos					
TRANSPARENCIA					
La FCI revela de forma clara y precisa, completa en un grado razonable y suficiente la información sobre políticas, decisiones y					

actividades institucionales					
La información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la FCI.					
La FCI es transparente en cuanto a las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.					
La FCI es transparente en cuanto a los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros.					
La FCI es transparente en cuanto a los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.					
COMPORTAMIENTO ÉTICO					
El comportamiento de la FCI se basa en los valores de la honestidad, equidad e integridad.					

<p>Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante la identificación y la declaración de sus valores y principios fundamentales.</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante el desarrollo y la utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus relaciones con otros</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante a identificación, la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en la Norma ISO 26000</p>					
<p>La FCI promueve activamente el fomento y la</p>					

<p>promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante la definición y la comunicación de las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando sea adecuado, de sus dueños y directivos y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserva la identidad cultural local.</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante la prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;</p>					
<p>La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer</p>					

seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético					
La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias					
La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante el reconocimiento y el abordaje de situaciones cuando no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético					
La FCI promueve activamente un comportamiento ético mediante la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo investigación con sujetos humanos					
RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS					

La FCI identifica a sus partes interesadas; reconoce y muestra el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten					
La FCI reconoce que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la fundación					
La FCI evalúa y tiene en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la fundación					
La FCI tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la fundación					
La FCI considera los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la fundación, o no sean conscientes de estos intereses.					
RESPECTO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD					

La FCI cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada					
La FCI asegura que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable					
La FCI se mantiene informada de todas las obligaciones legales					
La FCI revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le son de aplicación					
RESPECTO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO					
En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, la FCI se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.					
En situaciones en las que la ley colombiana o su implementación entra en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con					

esa normativa implique consecuencias significativas, la fundación , en la medida en que sea posible y adecuado, revisa la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción					
La FCI considera las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades competentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos.					
La FCI evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.					
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS					
La FCI respeta y, siempre que sea posible, promueve los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos					
La FCI respeta la universalidad de estos derechos, esto es, que son aplicables de forma indivisible a personas de todos los países, culturas y situaciones					

<p>La FCI en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, da pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones</p>					
<p>La FCI en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acata el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento</p>					

Fuente: Adaptado de SGS Academy. Transforming people and bussinneses (2015). Ejercicio de autodiagnóstico buenas prácticas de RSE.

Referencias

- América Economía, (2015). *Ranking de los mejores Hospitales y Clínicas de Latinoamérica*. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/conozca-el-ranking-2015-de-los-mejores-hospitales-y-clinicas-de-america-latina>.
- Boulter, J. (2011). Global Reporting Initiative. *International pharmacy Journal*, 27(1), 4. Cortés, J., Tarazona, N., Ortiz, J. (2014) Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000:2010
- Caravedo, B. (2012). Desarrollo sostenible, ética, filantropía y responsabilidad social. En *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Recuperado a partir de http://www.mapeo-se.info/sites/default/files/La_responsabilidad_social_de_la_empresa.pdf#page=31
- Cambell, J. (2009). Why would corporations behave in socially responsible ways? an institutional theory of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*. Vol. 32 p 959.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial. (CCRE) Recuperado de <https://encolombia.com/economia/economiacolombiana/emp-turisticos/centrocolombianoderesponsabilidad/>

- CIRIEC-ESPAÑA. *Responsabilidad Social de las empresas y Economía Social*. 2005. pp. 55
- CINTERFOR, Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, 2009. *Empleadores, Formación y Empresa. Responsabilidad Social en la Empresa*. <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/index.htm>
- Colàs P, Eximan L, Fuensanta z P, 2000. *Enfoques en la metodología cualitativa: sus prácticas de investigación. Métodos de investigación en psicopedagogía*. McGraw-Hill, Madrid, pp. 225-249.
- COMISIÓN EUROPEA, 2001. *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, COM, Bruselas.
- Correa, M. S., Flynn y Amit, 2004. *Responsabilidad Social y Corporativa en América Latina: Una visión empresarial*. ONU, Santiago de Chile.
- Cortés, Tarazona & Ortiz, 2014. *Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000: 2010 (Responsabilidad Social), en los principios de direccionamiento estratégico en la Fundación Hospital San Carlos*. Tesis de Grado. Maestría en Administración de la Salud. Universidad del Rosario.
- Drucker, P., 1984. *The New Meaning of Corporate Social Responsibility*, *California Management Review*. No 26.
- Fundación Cardioinfantil, (2014). *Informe de sostenibilidad*.(1)
- FAO. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial y la lucha contra el hambre*. <http://www.rlc.fao.org/es/ong/ong/info13htm> Recuperado 17/04/2010.

Documento del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa 2009

Fernández, R. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. España: Thomson Editores.

Friedman, M (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits, *The New York Times Magazine*.

García Maza, V. (2004). La responsabilidad social de la empresa: una definición desde la ética empresarial. *Revista valenciana de economía y hacienda ISSN, 1577–4163*.

GRI. 2009. *Memoria de Sostenibilidad*
<https://www.globalreporting.org/NewsEventsPress/LatestPressReleases/2009/SpanishTranslationAmsterdamDeclaration.html> Recuperado el 13 de Abril de 2010.

Gonzalez Rey, Fernando. 2006. Investigación cualitativa y subjetividad. P 21-23, Guatemala.

Guía de Responsabilidad Social. 2010, ISO/FDIS 26000:2010

Hidalgo Guzmán, Luis. 1992. Una estrategia constructivista. Paradigmas 32. México.

Hospital San Carlos. (2008). *Responsabilidad social en los principios de direccionamiento estratégico en la fundación hospital San Carlos*. Maestría en Administración de Salud.

Instituto Nacional de Tecnología Industria, 2005,
<http://www.inti.gov.ar/sabercomo/sc31/inti8.php> Recuperado 15/06/2009

- Kerguelén, C. 2008. Calidad de Salud en Colombia. Los principios. República de Colombia: Ministerio de la Protección Social. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>
- León Trujillo, Abraham. 2016. La investigación cualitativa en educación.
- Mariño, A. Et.al. (2008). Herramienta de *software* para la enseñanza y entrenamiento en la construcción de la matriz DOFA. *Ingeniería e Investigación*. Ing. Investig. vol.28 no.3 Bogotá Sep./Dec. 2008
- Mendoza Mancha, M., Hernández, A. y García, M.: "*Responsabilidad Social*", en Contribuciones a la Economía, mayo 2013, en www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html
- Ministerio de Salud y Protección social. 2006. Decreto 1011. Pág.2. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%2002006.pdf.
- Morales, Galeano & Muñoz, 2014. Perfil de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. *Rev Cuid*. 2014; 5(1): 633-43.
- OECD, 1999: Guidelines for Multinational Enterprises (Paris: OECD).
Disponible en: <http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/101/184>
- Porter, M.E. y Kramer, M.R., (2006). *The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility*. Harvard Business Review. (www.hbr.org).

- (2011). “La creación de valor compartido”. En: *Harvard Business Review*. América Latina. Enero–Febrero 2011
- Pradini, J., y Sánchez, E. (2007). La responsabilidad social en el tercer sector. *Health and addictions*, 7(1), 137–151.
- Prince Of Wales bussienes Leadership fórum. Siete pasos
- Portal de Responsabilidad Social del Perú. Recuerdo de: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>
- Reyno Momberg, Manuel. 2006. *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Universidad Técnica Santa María, Chile.
- Saval, 2004. En: Universidad de Occidente. *Desempeño Organizacional Retos y Enfoques Contemporáneos*. Ed. Universidad de Occidente. Mexico. 2004. Pp 73 - 84.
- Schaeffler, Klaus, 2006. Pobreza y Responsabilidad Social en: *Revista Futuros*, No. 13, Vol. IV. <http://www.revistafuturos.info> Recuperado el 17 de abril de 2010.
- SGS Academy. *Transforming people and bussinneses* (2015). Ejercicio de autodiagnóstico buenas prácticas de RSE.
- World Business Council for Sustainable Development, 2005. <http://web.worldbank.org/wbsite/external/wbi/wbiprograms/cgcsr/p/0,,contentmdk:20760254~pagepk:64156158~pipk:64152884~thesitepk:460861,00.html> Recuperado 15/06/2009.

Yepes, G. (2007). *RSE Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy*.
Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de
Empresas.