

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA, ESTUDIO DE CASO*

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN A HEALTH PUBLIC
INSTITUTION OF THE COLOMBIAN DEPARTMENT OF
CÓRDOBA, CASE STUDY

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NUMA
INSTITUIÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE NO
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA, COLOMBIA. ESTUDO DE CASO

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES DANS UNE
INSTITUTION PRESTATAIRE DE SERVICES DE SANTÉ DANS LE
DÉPARTEMENT DE CÓRDOBA, COLOMBIE. UNE ÉTUDE DE CAS

JUAN CAMILO VILLALBA DURANGO¹

ENALBIS ESTHER ESPITIA CABRALEZ²

MARTHA ELENA MONTOYA VEGA³

Fecha de recepción: 05 de noviembre de 2020

Fecha de aprobación: 25 de agosto de 2021

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial desempeña un rol fundamental contribuyendo al desarrollo de una comunidad a través de la ejecución de estrategias direccionadas a mejorar su entorno; y para la salud pública impactando en el bienestar de los colectivos, pues una institución de salud socialmente responsable es capaz de implementar prácticas donde el eje central del proceso de atención sea el paciente. El objetivo de este estudio de caso fue determinar la

* Artículo de investigación.

1 Administración en Salud, Universidad de Córdoba, Montería, Colombia; magíster en Salud Pública, Universidad de Córdoba; docente catedrático, Departamento de Salud Pública, Universidad de Córdoba, Montería, Colombia. juancamilovillalba@hotmail.com - <https://orcid.org/0000-0003-1854-6418>

2 Enfermera, Universidad de Córdoba, Montería, Colombia; magíster en Administración de Organizaciones UNAD, Bogotá; docente de tiempo completo, Departamento de Salud Pública, Universidad de Córdoba. enalbisespitia@correo.unicordoba.edu.co. Grupo de investigación: Gestión en Salud Global.- <https://orcid.org/0000-0003-3684-8081>

3 Odontólogo, Universidad de Cartagena, Colombia; magíster en Salud Pública, Universidad de Córdoba; docente de tiempo completo, Departamento de Salud Pública, Universidad de Córdoba. marthamontoya@correo.unicordoba.edu.co - <https://orcid.org/0000-0002-0525-649X>

Criterio Libre N.º 35
Bogotá (Colombia)
Julio-Diciembre
2021
pp. 1-13
ISSN 1900-0642
ISSN electrónico
2323-0886

Responsabilidad Social Empresarial de una institución de salud del Departamento de Córdoba en el año 2017, realizando un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, para lo cual se aplicó un cuestionario a los grupos de interés “junta directiva, empleados, usuarios y comunidad” determinados en la muestra. Una vez recolectada la información se procedió al registro, procesamiento, análisis y discusión mediante cuadros estadísticos y figuras.

Como resultado, se obtuvo para las dimensiones evaluadas los siguientes puntajes: para la junta directiva (0,75), empleados (0,88), comunidad (0,45) y medio ambiente (0,69), alcanzándose en todos niveles inferiores de Responsabilidad Social; mientras que para los usuarios (1,2) los valores alcanzados correspondieron a un nivel bajo de Responsabilidad Social; como conclusión se plantea que la institución alcanzó un nivel inferior, con un promedio de 0,79, debido a que dicha institución no es socialmente responsable ante sus actores, ya que las acciones que genera son mínimas y no impactan la salud pública.

PALABRAS CLAVE:

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, medio ambiente, Responsabilidad Social Empresarial, salud pública.

CLASIFICACIÓN JEL:

M14.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility plays a fundamental role contributing to the development of a community through the execution of strategies aimed at improving its environment; and for public health impacting on the welfare of the groups, because a socially responsible health institution is able to implement practices, where the central axis of the care process is the patient. The objective of this case study was to determine the Corporate Social Responsibility of a health institution in the Colombian Department of Córdoba in 2017, carrying out a cross-sectional descriptive study with a quantitative approach, for which a questionnaire was applied to interest groups “board of directors, user employees and community” determined in the sample. Once the information was collected, registration, processing, analysis and discussion were carried out through statistical and graphical charts in the form of radar.

As results, the following scores were obtained for the dimensions evaluated, for the board of directors (0.75), employees (0.88), community (0.45) and the environment (0.69), reaching all lower levels of Social Responsibility; while for users (1.2) the values reached corresponded to a low level of Social Responsibility; In conclusion, it was obtained that the institution reached a lower level with an average of 0.79 because the institution is not socially responsible with its actors, since the actions it generates are minimal, and do not impact public health.

Keywords: Corporate Social Responsibility, environment, Health Institutions, Public Health.

JEL Classification: M14.

RESUMO

A Responsabilidade Social das Empresas desempenha um papel decisivo na contribuição para o desenvolvimento de uma comunidade através da implementação de estratégias destinadas a melhorar o seu ambiente; e para a saúde pública, influenciando o bem-estar colectivo, uma vez que uma instituição de saúde socialmente responsável é capaz de implementar práticas em que o eixo central do processo de cuidados é o paciente. O objectivo deste estudo de caso é estabelecer a Responsabilidade Social Empresarial de uma Instituição de Saúde no Departamento de Córdoba, Colômbia, em 2017, através de um estudo descritivo transversal com uma abordagem quantitativa. Para este efeito, foi aplicado um questionário aos interessados "conselho de administração, empregados, utilizadores e comunidade" determinado na amostra. Depois de recolhida, a informação foi registada, processada, analisada e discutida utilizando tabelas e gráficos estatísticos.

Como resultado, foram obtidas as seguintes pontuações para as dimensões avaliadas: para o conselho de administração (0,75), empregados (0,88), comunidade (0,45) e ambiente (0,69). Todos eles atingiram níveis mais baixos de Responsabilidade Social; enquanto para os utilizadores (1,2) os valores atingidos corresponderam a um baixo nível de Responsabilidade Social. A conclusão é que a instituição atingiu um nível inferior, com uma média de 0,79, devido ao facto de que a instituição não é socialmente responsável perante os seus intervenientes, uma vez que as acções que geram o mínimo e não têm impacto na saúde pública.

Palavras-chave: ambiente, Instituições Prestadoras de Serviços de Saúde, Responsabilidade Social das Empresas, saúde pública.

Classificação JEL: M14

RÉSUMÉ

La responsabilité sociale des entreprises joue un rôle décisif en contribuant au développement d'une communauté par la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer son environnement; et pour la santé publique, en influençant le bien-être collectif, car une institution sanitaire socialement responsable est capable de mettre en œuvre des pratiques dans lesquelles l'axe central du processus de soins est le patient. L'objectif de cette étude de cas est d'établir la responsabilité sociale des entreprises d'une institution de santé du département de Córdoba, en Colombie, en 2017, à travers une étude descriptive transversale avec une approche quantitative. A cette fin, un questionnaire a été appliqué aux parties prenantes "conseil d'administration, employés, utilisateurs et communauté" déterminées dans l'échantillon. Une fois les informations recueillies, elles ont été enregistrées, traitées, analysées et discutées à l'aide de tableaux et de graphiques statistiques. En conséquence, les scores suivants ont été obtenus pour les dimensions évaluées: pour le conseil d'administration (0,75), les employés (0,88), la communauté (0,45) et l'environnement (0,69), et tous ont atteint des niveaux inférieurs de responsabilité sociale; tandis que pour les utilisateurs (1,2), les valeurs atteintes correspondent à un faible niveau de responsabilité sociale. La conclusion est

que l'institution a atteint un niveau inférieur, avec une moyenne de 0,79, en raison du fait que l'institution n'est pas socialement responsable envers ses parties prenantes, puisque les actions qu'elle génère sont minimales et n'ont pas d'impact sur la santé publique.

Mots clés: environnement, Institutions Prestataires de Services de Santé, Responsabilité Sociale des Entreprises, santé publique.

Classification JEL: M14

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial [RSE] es concebida por Antelo & Robaina (2015, p. 59) como "el compromiso continuo que contribuye a un desarrollo económico sostenible y posibilita una mejora en la calidad de vida de empleados y de sus familias; así como también de la comunidad local y sociedad en general". Al respecto, Henríquez y Orestes (2015, p. 17) consideran que en una empresa socialmente responsable sus directivos y propietarios deben ser conscientes del efecto que las operaciones de su organización ocasionan tanto interna como externamente.

La RSE es sinónimo de ciudadanía corporativa, que debe cumplir con los deberes de un buen ciudadano, deberes tanto legales como éticos con relación a sus grupos de interés, y así contribuir en la solución de problemas sociales (Oshiro, 2014). La aplicación de esta práctica social es independiente de la clasificación de las empresas según su capital de conformación y su actividad (Norma Internacional ISO 26000, 2010).

En el caso de las organizaciones sanitarias, Rojas (2004) expone que estas tienen un espectro de actuación amplio en el campo de la RS, considerando que los sistemas de salud son "sistemas sociales y culturales", donde cobra importancia la comprensión de la población sobre los factores que más influyen en la salud y la promoción de su participación por parte de las organizaciones; el fortalecimiento de las relaciones con el gobierno y organizaciones sociales; y el despliegue de iniciativas intersectoriales e integrales para la solución de los problemas de salud.

Así la salud pública, según plantea Montenegro (2011), a través de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad contribuye a un desarrollo social sostenible, permitiendo mejorar la calidad de vida de todos los involucrados, es decir, la comunidad en general.

En materia de salud, Mittelmark (2000, p. 269), en su artículo sobre promoción de la RS argumenta que un ámbito importante para el desarrollo de políticas públicas y privadas saludables es la comunidad local y sus entornos, como escuelas y lugares de trabajo donde existe "el compromiso socialmente responsable en los sectores privado y público como pieza vital para alcanzar la meta de mejorar la equidad en lo que concierne a la salud".

A nivel de normatividad, en Colombia la RSE se remonta al proyecto de ley 70 de 2010, y la resolución 2082 de 2014 emanada del Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud) que eleva la RS como uno de los principales ejes trazadores del Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA).

Partiendo de lo anterior, y del hecho de la poca existencia de literatura sobre la RSE en salud, este estudio de caso pretende determinar la RSE en una IPS pública del Departamento de Córdoba, en concordancia con lo expuesto por Pérez y Morales (2011), quien sugiere la implementación de prácticas de RSE efectivas de manera imperativa, cuyo eje central sea el paciente y no los fines económicos de los diversos actores.

1. METODOLOGÍA

Estudio descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por la junta directiva, empleados, usuarios, y la comunidad aledaña a la IPS (grupos de interés). La IPS es una Empresa Social del Estado de primer nivel de atención, que se encuentra en el Bajo Sinú, Departamento de Córdoba, con cinco sedes, y que presta los servicios de urgencias, sala de parto, hospitalización, medicina general, odontología general, rayos X, traslado de atención básica y medicalizada, promoción y mantenimiento de la salud, a un tres municipios del Bajo Sinú, aproximadamente a una población de más 32.000 habitantes entre zona urbana y rural. Para el cálculo del tamaño muestral de la junta directiva y empleados se utilizó la fórmula College para poblaciones finitas con 95% de confianza y 5% de error, determinando una muestra de 78 individuos, como se observa en la Tabla 1.

Además, se utilizó como método el muestreo probabilístico y la técnica de muestreo estratificado.

En la tabla 2 se observa el tamaño de la población y muestra de usuarios (atendidos en consulta externa, año 2016) y la comunidad aledaña; además se aplicó la fórmula College para calcular este, aplicando el tipo de muestreo aleatorio simple.

Como criterio de inclusión se estableció el consentimiento informado completamente diligenciado y firmado por la población del estudio, excluyendo a usuarios e integrantes de la comunidad menores de 18 años de edad.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, aplicando a los grupos de interés el cuestionario diseñado a partir del Manual de Autoevaluación de Responsabilidad

Social Empresarial (DERES, 2001), así como el instrumento de autodiagnóstico para las empresas propuesto por la Fundación del Empresariado Chihuahuense, A. C (FECHAC, 2006) y cuestionarios similares manejados a nivel internacional como los desarrollados por la Acción Empresarial de Chile ("acción empresarial") y el Instituto de Brasil (ethos.org.br), logrando así una herramienta de tipo *check list*, donde el encuestado respondía en concordancia con su percepción, experiencia y conocimiento de las condiciones institucionales relacionadas con la organización y estructura de la RSE.

El instrumento utilizado fue dividido en componentes, para cada una de estos se establecieron afirmaciones asociadas a acciones y políticas de la empresa. La escala de respuesta dispuso de una grilla numerada con los siguientes rangos: 1 (No cumple), 2 (Cumple parcialmente), 3 (Cumple totalmente); una vez contestado el cuestionario se calculó el promedio (obtenido de la suma del puntaje total de cada pregunta y la división entre la cantidad de preguntas efectivamente respondidas).

Los promedios obtenidos de cada una de las preguntas se trasladaron a los ejes de la gráfica radial, lo que permitió visualizar el resultado en forma individual (figuras con gráficas radiales parciales por área). La figura resultante de unir los puntos ilustra la situación global de la empresa en términos de RSE: cuanto más se acerca al borde de la gráfica radial se indica un mayor desarrollo de la RSE de la empresa. Es preciso aclarar los valores de referencia para gráfica radial de la siguiente manera:

De cero (0) a cero coma noventa y nueve (0,99): nivel de RSE inferior.

De uno (1) a uno coma noventa y nueve (1,99): nivel de RSE bajo.

De dos (2) a dos coma noventa y nueve (2,99): nivel de RSE medio.

Tres (3) nivel de RSE alto.

Para conocer la situación global de la empresa en términos de RSE, se definieron cuatro dimensiones:

1. **Calidad de vida de los empleados:** Una empresa ofrece calidad de vida en su interior cuando opera éticamente y se interesa por el bienestar de quienes la integran, para ello fomenta el ejercicio de la ética en todas sus operaciones (procesos, productos y/o servicios),

Tabla 1. Tamaño de la población y muestra.

| Nombre de la dimensión | Población en el estrato | % en la población | Muestra por estrato |
|---|-------------------------|-------------------|---------------------|
| Junta directiva (Vigencia 2017) | 7 | 7 | 6 |
| Empleados administrativos (Vigencia 2017) | 38 | 39 | 30 |
| Empleados asistenciales (Vigencia 2017) | 52 | 54 | 42 |
| Total | 97 | 100 | 78 |

Fuente: Elaboración propia.

cuenta con programas de desarrollo integral para sus trabajadores y sus familias, procura el balance vida familiar - vida laboral en el interior de la organización y fomenta la inclusión y la diversidad en su fuerza laboral (FECHAC, 2006).

2. Compromiso con la comunidad: Una empresa socialmente responsable "se empeña en mejorar su entorno inmediato y de la comunidad con la que se relaciona cuando realiza inversiones en beneficio de su entorno inmediato, cuando participa en actividades sociales y comunitarias y les da seguimiento, y cuando promueve el trabajo voluntario de sus trabajadores hacia la comunidad" (FECHAC, 2006).

3. Protección y cuidado del medio ambiente: Una empresa socialmente responsable "se compromete con el cuidado del medio ambiente cuando: cumple con las obligaciones ambientales de su localidad, cuando cuenta con políticas o programas de cuidado del medio ambiente, y cuando apoya campañas de prevención, conservación y regeneración del medio ambiente" (FECHAC, 2006).

4. Compromiso ético con la institución

La ética empresarial es la base de las relaciones sólidas entre la empresa, sus proveedores, clientes, accionistas y otros públicos; permite la interpretación y solución de controversias de acuerdo

a los principios que guían la toma de decisiones, la formación y evaluación del personal, y la forma en que se debe conducir el negocio. (Cajigá, 2002).

Para el control de sesgos, la fiabilidad por consistencia interna y validez del constructo, el instrumento diseñado fue validado por expertos; estos asignaron calificación de cuatro puntos (4.2), indicando una capacidad idónea del cuestionario para determinar la RS; es importante resaltar que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo del instrumento utilizado fueron óptimos, permitiendo estos datos la garantía para su uso en el estudio.

Para el procesamiento de los datos se procedió al registro y análisis con la elaboración de gráficas radiales, efectuado con la hoja electrónica de cálculo Excel.

Este estudio contempló los principios establecidos en la Resolución 008430 (1993) en sus artículos 10 y 11, considerándose sin riesgo ético. Para controlar la exposición a riesgos que atentan contra los principios éticos de participación voluntaria e informada y confidencialidad se obtuvo por escrito el acceso a la información con consentimiento institucional para manejo de la información solo con fines académicos, investigativos, de anonimidad y confidenciales (Helsinki, 2019).

2. RESULTADOS

El análisis describe la información obtenida en los cuatro componentes, ilustrando los resultados en gráficas radiales.

1. Calidad de vida de los empleados

Se pudo evidenciar para las variables salud, seguridad y condiciones laborales un promedio de 0,96; medio ambiente productivo, 0,60; esfera privada y mundo laboral, 0,39; medio

Tabla 2. Tamaño de la población y muestra.

| Nombre de la dimensión | Población en el estrato | Muestra |
|------------------------|-------------------------|---------|
| Usuarios | 32643 | 380 |
| Comunidad | 262 | 156 |

Fuente: Elaboración propia.

ambiente contractual, 0,36; y para individuo y actividad profesional se alcanzó un promedio de 0,31, lo que determinó un nivel de RSE inferior.

Con relación al ambiente físico, 1,98; organización y función directiva, 1,27, y ambiente tecnológico, 1,15, indicando nivel bajo de RSE, como se muestra en la Figura 1.

Los puntajes anteriores evidencian la necesidad de implementar acciones que fortalezcan este componente promoviendo la mejora de la calidad de vida laboral, lo que a su vez se vería reflejado en el bienestar individual y colectivo.

2. Compromiso con los usuarios y la comunidad en general

Los resultados alcanzados para los usuarios en apoyo a la comunidad (0,82) y para voluntariado y participación (0,92) situaron ambas variables en un nivel de RSE inferior; con relación al proceso de petición, quejas y reclamos se alcanzó un promedio de 1,85, indicando este resultado un nivel de responsabilidad bajo, como se observa en la Figura 2.

La gráfica evidencia la necesidad de fortalecer en la IPS el compromiso con

sus usuarios y la comunidad, ya que la no intervención de estos podría verse reflejada en insatisfacción en la prestación de los servicios de salud que la entidad ofrece.

Siguiendo con el compromiso con la comunidad, en la Figura 3 se observa un promedio de 0,44 de apoyo por parte de la IPS; en financiación de acciones sociales, 0,42, y en estrategias de inversión social, 0,48, indicando estos resultados un nivel de responsabilidad inferior de RSE.

Es importante fortalecer el compromiso de la institución mediante estrategias que generen impacto en las zonas aledañas, siendo socialmente responsables mediante acciones que propendan por el desarrollo comunitario, a la vez que implementen actividades que permitan identificar las necesidades básicas de la comunidad, y que puedan afectar o estar afectando la salud individual y colectiva.

3. Protección y cuidado del medio ambiente

La IPS en prácticas de cuidado del medio ambiente alcanzó un promedio de 0,96; en medio ambiente como compromiso empresarial, 0,75; seguido del indicador impacto medioambiental, con 0,38; todo lo anterior situando este

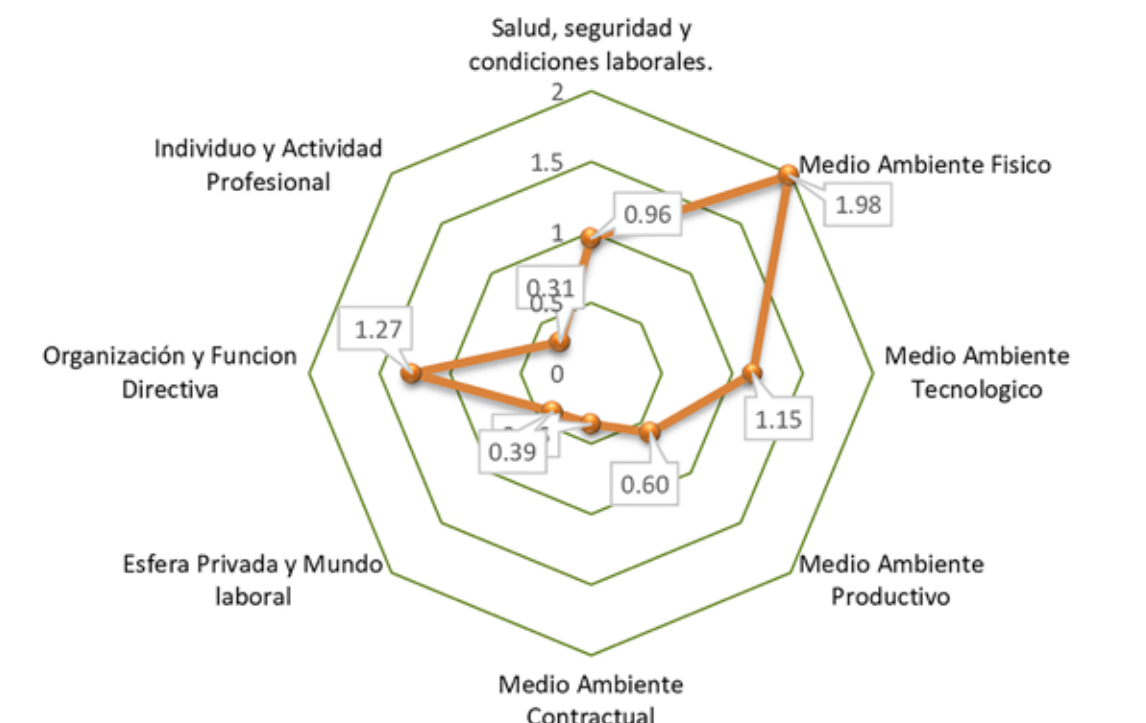


Figura 1. Calidad de vida de los empleados.

Fuente: Elaboración propia.

componente en un nivel de responsabilidad inferior de RSE. Por último, la variable Empresas Sociales del Estado verdes con un valor de 1, para un nivel de responsabilidad bajo, como se observa en la Figura 4. Las debilidades observadas en este componente con relación a la preservación y cuidado del medio ambiente podrían reflejarse en la salud pública, por lo anterior la IPS objeto de estudio no podría llamarse socialmente responsable con el entorno.

4. Compromiso ético con la institución

La institución alcanzó un promedio de 1,4, evidenciando un nivel de responsabilidad bajo; con relación a la cultura organizacional (0,90) y en barreras de implementación de RSE (0,75), arrojando un nivel de responsabilidad inferior.

Con relación a lo anterior, la gráfica 5 ilustra la situación global de la institución en términos generales de RSE, demostrando con los resultados un alto grado de incumplimiento o un menor desarrollo en cuanto a las acciones de RSE.



Figura 2. Compromiso con los usuarios y la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 3. Compromiso con la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 4. Medio ambiente.
Fuente: Elaboración propia.

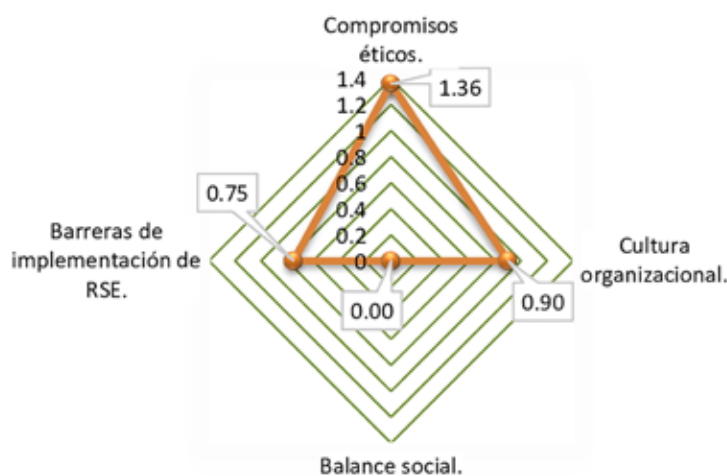


Figura 5. Junta directiva.
Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados exhortan a la IPS a fortalecer la plataforma estratégica empoderando al cliente interno en una atención centrada a los usuarios.

Por último, la Figura 6 muestra el consolidado de los componentes evaluados con el instrumento de RSE: junta directiva, empleados, usuarios, comunidad y medio ambiente, teniendo como resultado un nivel inferior de RSE en la IPS.

A continuación se listan los valores asociados a las variables de estudio; cabe aclarar que el máximo valor para cada variable es tres (3):

- Junta directiva (0,75), nivel de responsabilidad inferior.
- Empleados (0,88), nivel de responsabilidad inferior.
- Usuarios (1,20), nivel de responsabilidad bajo.

- Comunidad (0,45), nivel de responsabilidad inferior.
- Medio ambiente (0,69), nivel de responsabilidad inferior.

Para un promedio alcanzado de 0.79.

Concluyendo lo anterior que la IPS no es socialmente responsable con los empleados, usuarios, comunidad y medio ambiente, ya que las acciones que genera son mínimas y no impactan la salud pública.

3. DISCUSIÓN

El resultado global del cumplimiento de la RSE se situó en el nivel inferior (0,79), lo cual es

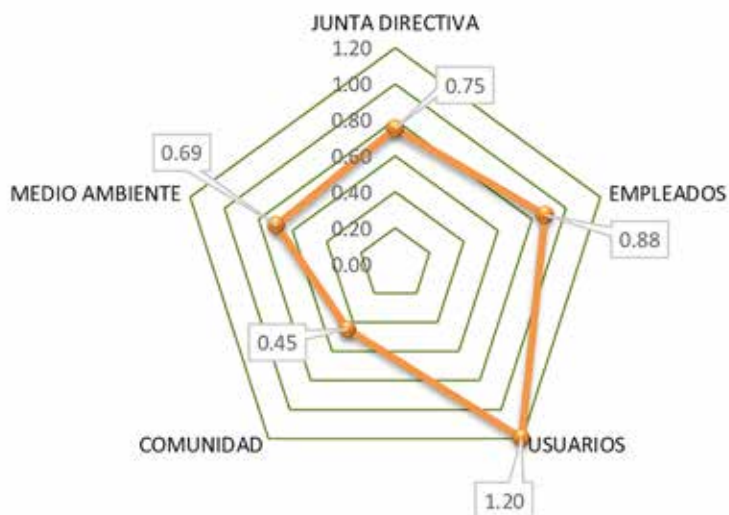


Figura 6. Consolidado.

Fuente: Elaboración propia.

indicador de un menor desarrollo de la RSE en la institución, al evidenciar que esta no genera impacto al no realizar acciones que propendan por la calidad de vida de los empleados, por el compromiso de la institución hacia los usuarios y la comunidad, y por el compromiso hacia el cuidado y preservación del medio ambiente, como lo indica la norma ISO 26000.

El anterior resultado guarda similitud con lo hallado por Álvarez, Espitia y Vásquez (2015) en su investigación para determinar el nivel de los indicadores de RSE en el diseño de un plan estratégico de mejoramiento, teniendo en cuenta la valoración de la percepción en cada grupo de indicadores (calidad de vida de la empresa, compromiso con la comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente y de competitividad y relación con los involucrados).

Con relación al nivel de los indicadores del componente de la calidad de vida laboral (salud, seguridad y condiciones laborales, medio ambiente físico, medio ambiente tecnológico, medio ambiente productivo, medio ambiente contractual, esfera privada y mundo laboral, organización y función directiva, e individuo y actividad laboral) la institución alcanzó un promedio de 0,88, que denota un nivel de responsabilidad inferior; al contrastar este resultado con lo expuesto en el decreto 1443 de 2014, el cual regula el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia, y con lo expuesto por la Organización Mundial de la Salud, OMS, “las instituciones prestadoras del servicio de salud deberán mejorar las condiciones físicas del trabajador, así como

también las condiciones psicológicas; que directa o indirectamente afecta de manera negativa a la salud pública” (OMS, 2002).

Los puntajes alcanzados (inferior y bajo) de RSE en los componentes de compromiso con los usuarios y la comunidad evidencian que la IPS no genera valor agregado a la salud pública, al no realizar acciones para mejorar su entorno, ni actividades sociales y comunitarias, y no promover el trabajo voluntario de sus trabajadores hacia la comunidad y los usuarios; lo anterior en concordancia con lo expuesto por el Centro Mexicano para la Filantropía, Cajiga (2002), quien afirma que las personas esperan que las empresas devuelvan más a las comunidades, y a menudo perciben en forma negativa a las empresas que no lo hacen o no lo dan a conocer. Invertir en la comunidad y comunicarlo ayuda a crear capacidades en ella, dándole estabilidad, sanidad y sustentabilidad; a menudo será la propia comunidad la que proporcionará un número de empleados de la empresa, y de clientes también.

Con relación al componente compromiso con la comunidad, los resultados obtenidos son similares a la investigación efectuada por Obando (2008), quien demuestra que las IPS de la localidad de Engativá establecen contactos solo con grupos de interés o stakeholders directamente relacionados con el objeto de negocio de la empresa, y no generan ni implementan trabajo comunitario o colectivo para abordar los determinantes que condicionan el perfil de salud-enfermedad en su área geográfica de influencia, y que existe

un débil papel de los entes territoriales de salud.

La institución, al tener un nivel inferior de RSE en el componente de compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente, demuestra el poco o nulo compromiso del prestador con la salud pública y con el desarrollo sostenible. Lo anterior, en contraposición al compromiso que deben tener las empresas FECHAC (2006), al cumplir con las obligaciones ambientales de su localidad, contar con políticas o programas de cuidado del medio ambiente y apoyar campañas de prevención, conservación y regeneración del medio ambiente.

Es de resaltar la relación de los resultados con el estudio de Escobar, Restrepo y Zapata (2010), quienes muestran que la RSE en la IPS evaluada posee fortalezas internas que hay que mantener y mejorar, como los valores y transparencia, la relación con los trabajadores, con el medio ambiente y con los clientes; sin embargo, presenta debilidades con su entorno, las cuales pueden convertirse en amenazas si no son intervenidas.

CONCLUSIONES

La IPS objeto de estudio presentó un nivel inferior de RSE, cuantificado en 0,79; esto se traduce en la no realización de acciones conducentes a mejorar la calidad de vida de los empleados, ocasionando un efecto negativo hacia los usuarios, la comunidad y hacia el cuidado y preservación del medio ambiente. Por ello, genera influencia negativa sobre la salud pública de todos los actores internos y externos de la IPS objeto de estudio, ya que la no implementación de estrategias que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes internos se traduce en el no cumplimiento del completo estado de bienestar individual y colectiva, que afectaría directamente la prestación del servicio que recibe la comunidad, y además la preservación del ambiente estaría en riesgo por la falta de dichas estrategias.

El nivel obtenido (0,88) en los indicadores de calidad de vida laboral refleja un cumplimiento de RS inferior; es importante anotar la incidencia que puede ejercer este componente en la familia del empleado.

Al valorar el compromiso de la institución con los usuarios y la comunidad, el nivel alcanzado en la variable «usuarios» fue de 1,2, generando una medición de RS bajo. En cuanto a la

comunidad, la institución logró un promedio de 0,45, siendo este resultado el más bajo obtenido por la entidad, seguido del compromiso de la institución con el cuidado y preservación del medio ambiente, donde se llegó al nivel inferior (0,69); todo lo anterior debido a la aparente carencia de acciones amigables con el entorno y en beneficio de la salud pública.

REFERENCIAS

- Álvarez, L.; Vásquez, Y. N., & Espitia, E. E. (2017). Nivel de indicadores de responsabilidad social empresarial (RSE) en la ESE Hospital local de Montelíbano, 2015. *Revista avances en salud*, 14-28. <https://doi.org/10.21897/25394622.1187>
- Antelo-González, Y. Y., & Alfonso-Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería industrial*, 36(1), 58-69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&nrm=iso.
- Cajiga Calderón, J. F. (2002). El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro mexicano para la filantropía.
- Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1443. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Escobar C, G. A.; Restrepo C, M. A., & Zapata Z, C. H. (2010). *Responsabilidad social empresarial aplicable a la Clínica CES*. Especialista en Gerencia de IPS. Medellín: Universidad CES, Facultad de Medicina, División de Salud Pública. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2348/2/Responsabilidad%20Social.pdf>
- Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C. Instrumento de autodiagnóstico para las empresas propuesto por FECHAC: *Responsabilidad social empresarial*. 2006; 1.
- Henríquez, L, R.; Burgos, O., & Ignacio, R. (2015). Implicancias de una Responsabilidad Social Empresarial Sustentable. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnologías*, 8(23), 16-27. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847103002>.
- Mittelmark, M. B. (2000). Promoción de la responsabilidad social en materia de salud:

Evaluación del impacto sobre la salud y política pública en favor de la salud a nivel de la comunidad. In Conferencia Mundial de Promoción de la Salud, 5. Organización Panamericana de la Salud.

Montenegro, M. G. (2011). Un nuevo enfoque de la salud oral: una mirada desde la salud pública. *Universitas Odontológica*, 30(64), 101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3670238>

Mundial, A. M. (2019). Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.

Obando J, A. C. (2008). Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la localidad de Engativá, caracterizadas por pertenecer al grupo de pequeñas o medianas empresas (PYMES). Recuperado de <https://repositoriocdim.esap.edu.co/handle/123456789/9292>.

Organización Internacional de Normalización ISO 26000 (2010). Guía sobre responsabilidad social. Visión general del proyecto. Suiza, 16. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Organización Mundial de la Salud (2002). Programa envejecimiento y ciclo vital envejecimiento activo: un marco político. *Revista Esp Geriatr Gerontol.*, 37(S2), 74-105.

Oshiro, L. (2014). RSC con enfoque global. <https://prezi.com/aqedt9azgosg/rsc/> [febrero, 2015].

Pérez-Ordoñez, M. del C. & Morales-Mendes, J. D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista Cuidarte*. 2(1), 206-215.

Congreso de Colombia. (2010) Proyecto de Ley 70 Por la cual se definen normas sobre la Responsabilidad Social Empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones.

Ministerio de Salud y Protección Social. (1993) Resolución 8430 Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2082 Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Rojas, O, F. (2004). El componente social de la salud pública en el siglo XXI. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(3) Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000300008.

Shaw, E. (2005). Manual de Autoevaluación - DERES. Proyecto de Desarrollo de la Responsabilidad Social, Uruguay.

