

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1890>

Indicadores de responsabilidad social empresarial del sector privado de salud, Ecuador

Indicators of corporate social responsibility in the private health sector, Ecuador

Juan José Gallegos-Espinoza

juan.gallegos@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-4011-8674>

Po Chun Lee-Yeh

lee.chun@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2626-009X>

Juan Carlos Erazo-Álvarez

jcerazo@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

Recibido: 01 de marzo 2022

Revisado: 10 de abril 2022

Aprobado: 15 de junio 2022

Publicado: 01 de julio 2022

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial es nuevo enfoque en el Ecuador, en el cual, las empresas buscan perdurar en el tiempo, mejorar el cuidado del medio ambiente, generar eficiencia, eficacia en sus clientes internos y fidelizar a los clientes externos. La presente investigación pretende evaluar a través de este criterio, como mejorar la calidad de los servicios que ofrece el laboratorio clínico Neolab. De tipo descriptiva con diseño no experimental. Como consecuencia, se evidencio que la responsabilidad social empresarial debe estar alineada en los objetivos del negocio, para que pueda mantenerse en el tiempo. Concluyendo que se debe trabajar en la búsqueda de personal que, a más de estar calificado, rompa sus paradigmas mentales en favor de la organización, mejorando la calidad de los servicios de Neolab.

Descriptor: Estructura del mercado; competencia económica; comercio interno. (Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

Corporate social responsibility is a new approach in Ecuador, in which companies seek to endure over time, improve environmental care, generate efficiency and effectiveness in their internal customers and build loyalty among external customers. This research aims to evaluate through this criterion, how to improve the quality of the services offered by the clinical laboratory Neolab. Of descriptive type with non-experimental design. As a consequence, it became evident that corporate social responsibility must be aligned with the business objectives, so that it can be maintained over time. It was concluded that it is necessary to work in the search for personnel who, in addition to being qualified, break their mental paradigms in favor of the organization, improving the quality of Neolab's services.

Descriptors: Market structure; economic competition; domestic trade. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un nuevo enfoque de la gestión empresarial, en el que las organizaciones se esfuerzan por impulsar el valor añadido de sus operaciones e identificar estrategias innovadoras que puedan tener en cuenta factores ambientales y sociales, manteniendo un equilibrio adecuado con los criterios económicos para garantizar la sostenibilidad y las áreas de desarrollo, en las que operan. (Vargas et al. 2017).

Hoy en día el interés de las empresas, consiste en minimizar el consumo de recursos mientras maximizan la creación de valor económico, social, ambiental, satisfacen las necesidades y requisitos de las partes interesadas. Las empresas con responsabilidad social empresarial, están siendo reconocidas a nivel internacional, regional y localmente, abriéndoles nuevos campos y siendo referentes en el dominio de este tema, permitiéndoles maximizar sus utilidades y una alta fidelización de clientes, al mismo tiempo son lugares anhelados por las nuevas generaciones que buscan empleo (Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial, 2006).

La RSE, no es un tema de moda, que se lo pueda manejar de forma deliberada solo para justificar las buenas acciones que las empresas realizan hacia la sociedad y a la colectividad en general, sino todo lo contrario, las empresas deben contar con un plan económico estructurado y manejado de manera responsable. Estos planes deben contemplar los ejes mínimos como son, el cuidado permanente al medio ambiente, el buen trato al cliente interno, y mejorar los estándares de calidad para el trato final al cliente externo (Medrano, 2014).

La RSE, ayuda a crear un control interno y de transparencia, dentro de las empresas que los aplica, como resultado, el departamento de Talento Humano se ha convertido hoy en día en un actor importante en la difusión, colaboración y evaluación del cumplimiento de las prácticas de RSE, que definen la cultura organizacional específica, identificar perfiles, para generar candidatos idóneos para los puestos, quienes sin importar su rango jerárquico impulsen el correcto cumplimiento de las normas básicas de RSE, mientras se logran los objetivos organizacionales (Buchelli et al. 2016).

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Neolab es un Laboratorio clínico de alta complejidad que ha venido desarrollando operaciones en la ciudad de Cuenca desde el año 2004 y que actualmente se encuentra catalogado como un laboratorio clínico de alta complejidad por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2015), cuenta con la certificación ISO 9001:2015 de Bureau Veritas, el cual es un punto de referencia de excelencia y experiencia que aporta un valor añadido a todos los procesos internos y externos que desarrolla el laboratorio.

El Laboratorio clínico Neolab tiene esta certificación desde el año 2019 y también ha sido, este laboratorio clínico, debería enfocarse en obtener la ISO 26000, esta mide el impacto sobre el medio ambiente y la sociedad, acorde a la actividad o giro de negocio, este tipo de certificación, incentiva a que las organizaciones ejecuten actividades que van más allá del cumplimiento con la ley (López et al. 2017).

La investigación ejecutada, evalúa la calidad de los servicios de Neolab a través de los criterios de responsabilidad social empresarial. Conociendo las percepciones de los stakeholders sobre el tema, en el periodo de abril-junio del 2022, aplicando como herramientas, las encuestas direccionadas al cliente interno, el cliente externo y los proveedores. Se establecerán las conclusiones y recomendaciones, a partir de la presente investigación. Para que se enriquezca el procesamiento y análisis de los resultados, se utilizara el software Excel 2017. La fuente de recolección de datos corresponde a los formularios anexos.

Referencial teórico

Generalidades de la responsabilidad social empresarial en los mercados

La RSE no debe ser confundida con el cumplir las regulaciones que los países exigen, esto va más allá, e implica que las empresas deben colocar recursos económicos en sus equipos de trabajo, para que se capaciten y se desenvuelvan mejor en su entorno, invertir en la sociedad en general, realizar inversiones en tecnología que genere menos impacto al medio ambiente. Con base en este criterio, la RSE se emplea como un factor

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

en el desarrollo de las empresas, esto con la finalidad de que cada stakeholder se integre con los objetivos trazados, alcanzando un nuevo nivel de competitividad, estando en la capacidad cada día de ejecutar nuevos y más ambiciosos proyectos (Duque et al. 2013).

Según la (Organización Internacional de Estandarización, 2010), el objetivo de la implementación de RSE es que las empresas generen un desarrollo sostenible en el tiempo, manejando entornos seguros, generando equidad social y un buen liderazgo por parte de sus representantes. A largo plazo todas las empresas dependen de la salud y conservación de los ecosistemas. Las normas ISO pueden ser utilizadas como parámetro de medición por cualquier tipo de empresa, sean públicas, privadas, grandes o pequeñas.

El (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, 2010), señala que la cadena de valor de las empresas, al implementar manuales de RSE, puede examinar que actividades estratégicas están generando más costos, al tiempo que estas prácticas deben ser incorporadas en todos los procesos de gestión empresarial. El instituto Ethos genera un Benchmarking (comparación) con base en las 10 empresas con las mejores calificaciones, para generar el informe diagnóstico. Se ilustran a continuación en la tabla 1, cuáles son las bases de referencia a ser consideradas.

Tabla 1.
Parámetros internacionales a ser considerados para medir el nivel de RSE de Neolab.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Obtención de parámetros de RSE	Descripción
Norma ISO 26000	Proporcionar orientación a todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño o localización.
Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial	Construye información a través de benchmarking, en base a sus formularios para conocer qué posición ocupa la empresa.
10 principios del pacto Mundial	Promueve las prácticas empresariales a través de los temas más relevantes de RSE.
Norma de Aseguramiento AA 1000	Trabaja en función de generar organizaciones sostenibles en el tiempo en base a indicadores de RSE
Responsabilidad Social y Economía Naranja en Colombia	Genera conceptos de RSE en función al clima social colombiano y latinoamericano.
Manual para la implementación de la RSE de CEGESTI	El manejo correcto de RSE es fundamental para una implementación exitosa en la empresa.

Fuente: Adaptado de Duque (2013).

En este sentido, (Correa, 2007), indica que los negocios no están sujetos de manera obligatoria a utilizar manuales de RSE, pero hoy en día las personas si diferencian que empresas están involucradas con mejores prácticas laborales y comprometidas con el cuidado del medio ambiente, y de esa manera la empresa obtiene nuevos clientes, por lo antes citado. Actualmente, las personas ya no escogen los productos solamente por el precio, sino que se enfocan en criterios culturales, esto ha obligado a grandes compañías a reformular sus prácticas, debido a que una mala publicidad o una campaña de marketing (mercadeo) agresivo por parte de la competencia, puede significarles pérdidas millonarias o la salida del mercado.

Como se observa en la figura 1, las empresas al implementar manuales de RSE generan cambios en la sociedad, estos son una evolución donde las empresas dejan de ser cheques en blanco para regalías o proyectos vacíos y pasan a ser un trabajo social elaborado y enfocado, los cambios entre la relación organización/sociedad, generan distintas etapas donde todos los stakeholders deben trabajar de forma conjunta, la empresa y la subsistencia del medio ambiente. Los cambios internos en la organización

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

deben generar el clima adecuado de trabajo, fomentando la libre organización de empleados, respetando las luchas sociales alcanzadas.



Figura 1. Implementación de la RSE en las empresas.
Fuente: Adaptado de Correa (2007).

Según el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (2006) las pautas claves de un buen plan de RSE, es hacer que la empresa perdure en el tiempo además de ser un proceso de mejora continua, donde se debe mantener una actitud proactiva por parte de los empleadores y los empleados, situación que es replicada por la Organización Internacional de Estandarización (2010), quien señala que un plan de RSE puede ser una ventaja competitiva, mejorando la reputación de la empresa, trabajando siempre en la satisfacción del cliente interno, manteniendo una buena motivación y un firme compromiso con el respeto a sus derechos, esto aumentara la

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

productividad de los empleados, mejorara notablemente la percepción de los clientes, las organizaciones afines, nuestros proveedores y las empresas financieras.

El medio ambiente como actor de la responsabilidad social empresarial

En este sentido, (Perdiguero, 2007), indica que las empresas hoy en día, sobre todo las que se encuentran en actividades extractivitas, deben ser éticas, en cuanto a la elaboración de informes medioambientales, habitualmente las empresas están ocultando información de cuanto contaminan o que tanto impactan al medio ambiente, los sistemas de control deben estar siempre enfocados a la mejora continua, situación, que muchas veces solo queda en papel, dentro de este análisis.

Hoy en día la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad del medio ambiente es una tarea que involucra a todos los stakeholders Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (2006), situación que la comparte la Organización de las Naciones Unidas (2012), donde señala; en los diez principios del pacto mundial, al medio ambiente, denotando que se debe trabajar en un enfoque preventivo ante los retos medioambientales, así también el promover una mayor responsabilidad medioambiental por parte de las empresas, finalmente el alentar al uso, consumo y difusión de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente. Dentro de esta situación, se tomará en cuenta estos parámetros que han sido recopilados en la tabla 2, que se presenta a continuación, para realizar los formularios de encuestas.

Tabla 2
Parámetros medio ambientales-

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Parámetros de medición a ser considerados en Neolab

Consumo de agua
Uso y consumo de energía eléctrica
Generación y manejo de desechos
Cumplimiento de normas medio ambientales
Cuidado y uso de otros recursos naturales
Campañas de reforestación

Fuente: Adaptado de los 10 principios del pacto mundial 2012.

El Pacto Mundial de la ONU, es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo, comprende los principios y valores que toda organización debe manejar. Gracias a ello, su objetivo se basa en conseguir y aumentar las soluciones que hagan frente a los retos globales Organización de las Naciones Unidas (2012). Según (Sanmartín et al. 2017), indican que el reciclaje no solo fomenta una cultura de ahorro en las empresas, sino que, también mejora la calidad de vida de la población cercana. Cada estrategia que las empresas implementen debe estar enfocadas a concientizar sobre el manejo de los desechos, tomando en cuenta que el problema de contaminación afecta de manera directa e indirecta a toda la sociedad. Dentro de este artículo podemos indicar, mediante la figura 2, las 3.er del reciclaje.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Las 3r del reciclaje

Una regla para cuidar el medio ambiente

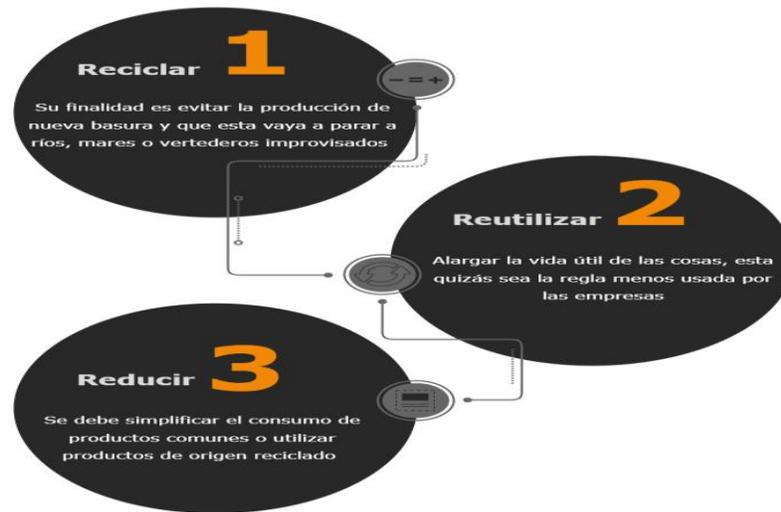


Figura 2. Las 3r del reciclaje

Fuente: Adaptado de Sanmartín et. al. (2007).

El cliente interno y su rol en la responsabilidad social empresarial

Según (Buchelli et al. 2016), (Calderón et al. 2011), el papel que desarrolla el cliente interno es importante, a tal punto que hoy en día, las empresas están contratando nuevos líderes en los departamentos de talento humano que conformen equipos calificados y comprometidos con los objetivos de las compañías. En correspondencia con este criterio (Rodríguez et al. 2021), señalan, hoy en día los servicios de salud no pueden ser mezquinos o ajenos a esta realidad y citan que varios países de la unión europea ya trabajan en planes de incorporación de RSE, a tal punto que la ética y la transparencia nuevamente juegan un rol fundamental dentro de las organizaciones. La implementación de este tipo de políticas va más allá de la salud de los pacientes, permitiéndoles incorporar dentro de sus estrategias la RSE como un elemento aliado.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

La Organización Internacional de Estandarización (2010), señala que la implementación de manuales de RSE genera en los empleados compromiso, motivación y una mejor producción operativa. A más de un sentido de pertenencia hacia la empresa, lo que lo convierte en un cliente interno fidelizado.

La Organización de las Naciones Unidas (2012) reconoce las luchas alcanzadas por los diferentes actores gremiales y sindicales a nivel mundial, donde las condiciones laborales deben ser idóneas, se debe eliminar cualquier tipo de trabajo infantil, al igual que la prohibición por discriminación por prácticas religiosas u orientación sexual, finalmente se da paso hacia la libre organización y negociación colectiva. En este sentido, (Medrano, 2014), señala que es importante contar con el personal calificado y dispuesto al cambio, situación que en nuestro medio es compleja debido a los paradigmas mentales de muchos empleados, teniendo en consideración que las mejores innovaciones y grandes saltos suelen darse cuando los empleados están convencidos y empujan hacia la consecución de un objetivo.

El cliente externo y su impacto dentro de la responsabilidad social empresarial

Por lo tanto, (Milina & Rivera, 2012), indican que los procesos de mejora continua son infinitos, debido a que la recopilación de información se la debe realizar todo el tiempo, esto para tomar más y mejores decisiones que al final del día se encaminen hacia las necesidades del cliente externo. En este enunciado los autores, señalan que una manera eficiente es a través de cuestionarios, donde se permita conocer las necesidades, como atención afectiva y efectiva, trato digno, orientación dentro de los trámites que están llevando a cabo, orden y limpieza del lugar al que acuden.

En este sentido; (Szczeplanska Woszczyzna, 2015), señala que, son los gerentes quienes toman las decisiones en la empresa, sus valores morales, la ética de sus acciones, pueden generar nuevas y mayores oportunidades para las empresas, frente a las necesidades cambiantes de los clientes externos de hoy en día. Los empresarios morales aspiran a metas más altas dentro del mercado. Son los líderes, quienes

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

configuran el clima ético en las empresas y el entorno, definición que se emplaza en la figura 3.

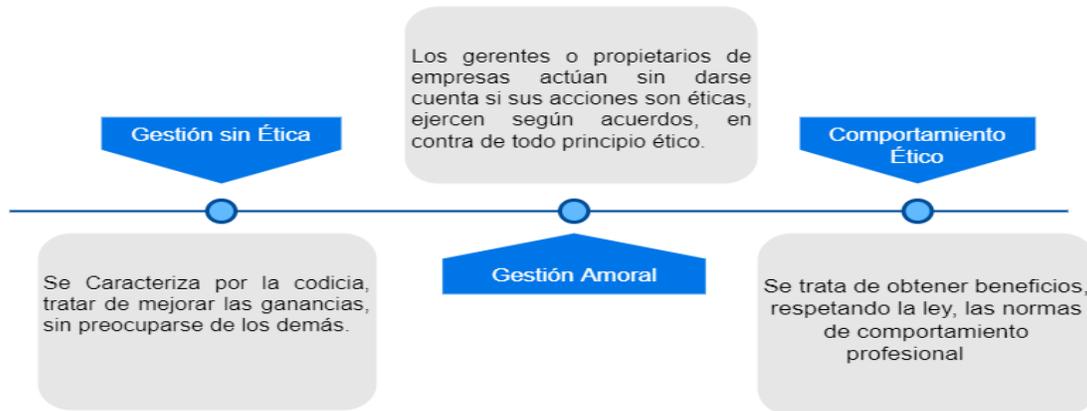


Figura 3. Los 3 modelos de gestión.

Fuente: Adaptado de Szczepanska Woszczyzna (2015).

MÉTODO

Para la obtención de información para el laboratorio clínico Neolab; la investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental. Dentro del alcance de esta investigación se empleó el método correlacional, donde se analiza si la implementación de RSE tiene efectos positivos o negativos en los clientes internos, externos y los proveedores de Neolab.

Universo de estudio y tratamiento de la muestra

El universo de la población estudiada comprende a todos los clientes de Neolab, estratificado en los siguientes subgrupos: cliente interno; cliente externo y proveedores., Se utilizará el tipo de muestreo aleatorio estratificado proporcional, dirigido hacia el

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

cliente interno y los proveedores de Neolab, el cual es un método no probabilístico, rápido y económico que menos tiempo consume a quien lo emplea. Se realizó una segmentación a la población de la ciudad de Cuenca, con un total de habitantes 505.585, se tomó solo a la población de la zona Urbana que son 330.147, de ellos solo se consideró a 200.282 personas que conforman la población económicamente activa, dándonos como resultado 146 encuestados (INEC, 2010). El formulario de encuestas, que fue dirigido al cliente externo, utilizó la fórmula del libro de (Calero, 2003)

$$N = \frac{N * z^2 * p * q}{a^2 * (N - 1) + z^2 * p * q} \quad (1)$$

En donde:

N= tamaño de la población obtenido del INEC

Z= nivel de confianza de 1,96

p= probabilidad de éxito o proporción esperada 0,05

q= probabilidad de fracaso de 0,95

a= precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 0,1

Tratamiento estadístico de la información

Se utilizó el software Microsoft Excel versión 2017, en donde se usaron medidas de dispersión y tendencia central para las variables cuantitativas y de frecuencias relativas y absolutas para las variables cualitativas.

Parametrización de las variables

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 3.
 Parámetros medio ambientales.

Objetivos Específicos	Variables	Definición	Escala	Tipo de variable	Indicador
Caracterizar los conocimientos de los Stakeholders sobre el cuidado del medio ambiente por parte de Neolab.	-Uso del papel -Reciclaje -Reducción del uso de recursos no renovables	-Su uso es para impresión, uso de esferos gráficos y lápiz de grafito. -Aplicar un proceso sobre un material para que los objetos se pueda reutilizar. -Prevención temprana del uso de recursos	-Si-No -Si-No-Desconoce -Si-No -Ordinal	-Cualitativa dicotómica cuantitativa -Cualitativa dicotómica -Cualitativa dicotómica	-Distribución de frecuencias y porcentajes -Distribución de frecuencias y porcentajes -Distribución de frecuencias y porcentajes

Fuente: Adaptado de Moreno et al. (2000).

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 4.
Parámetros de calidad en Neolab.

Objetivos Específicos	Variables	Definición	Escala	Tipo de variable	Indicador
Identificar los principales indicadores de calidad involucrados en la atención de Neolab.	-Balcón de servicios	-Bienvenida y recepción de clientes	-Ordinal	-Numérica cuantitativa	-Distribución de frecuencias
	-Toma de muestras	-Recolectar muestras de origen biológicas de un organismo	-Ordinal	-Numérica cuantitativa	y porcentajes
	-Entrega de resultados	-Se genera una vez que los exámenes han concluido y se tiene un diagnóstico	-Ordinal	-Numérica cuantitativa	-Distribución de frecuencias y porcentajes
	-Infraestructura	-Corresponde a los departamentos, lugares físicos y espacios ocupados por empleados y clientes	-Ordinal	-Numérica cuantitativa	-Distribución de frecuencias y porcentajes

Fuente: Adaptado de Adaptado de Moreno et al. (2000).

Tabla 5.
Control de Calidad.

Objetivos Específicos	Variables	Definición	Escala	Tipo de variable	Indicador
Cumplimiento de normas y leyes	-Manual de funciones	-Es un documento técnico	-Si-No-Desconoce	-Cuantitativa	-Distribución de frecuencias y porcentajes
	-Prestaciones laborales	normativo de gestión	-Si-No	-Cualitativa dicotómica	-Distribución de frecuencias y porcentajes
	-Legalidad en la adquisición de mercadería	institucional	-Si-No	-Cualitativa dicotómica	-Distribución de frecuencias y porcentajes
	-Cancelación de haberes	-Son todos los beneficios que otorgan	-Si-No	-Cualitativa dicotómica	-Distribución de frecuencias y porcentajes
					-Cualitativa dicotómica

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

-Cumplimiento de permisos de funcionamiento	las empresas -Indica que la mercadería está debidamente declarada -Cancelación de deudas contraídas por parte de la empresa -Son los permisos entregados por los entes de control.	de frecuencias y porcentajes -Distribución de frecuencias y porcentajes -Distribución de frecuencias y porcentajes
---	---	--

Fuentes: Adaptado de Adaptado de Moreno et al. (2000).

RESULTADOS

Se presentan los resultados en función del análisis efectuado a la información obtenida de las encuestas; de acuerdo a la parametrización de las variables establecidas previamente, en donde se visualizan los resultados en frecuencias y porcentajes.

Tabla 6.
Cuidado del medio ambiente.

	Si	Si (%)	No	No (%)	Desconozco	Desconozco (%)
Uso de recursos no renovables	14	14.74%	6	8.00%	0	0.00%
Reciclaje	4	4.21%	0	0.00%	6	100.00%
Reducción del uso de recursos no Renovables	77	81.05%	69	92.00%	0	0.00%

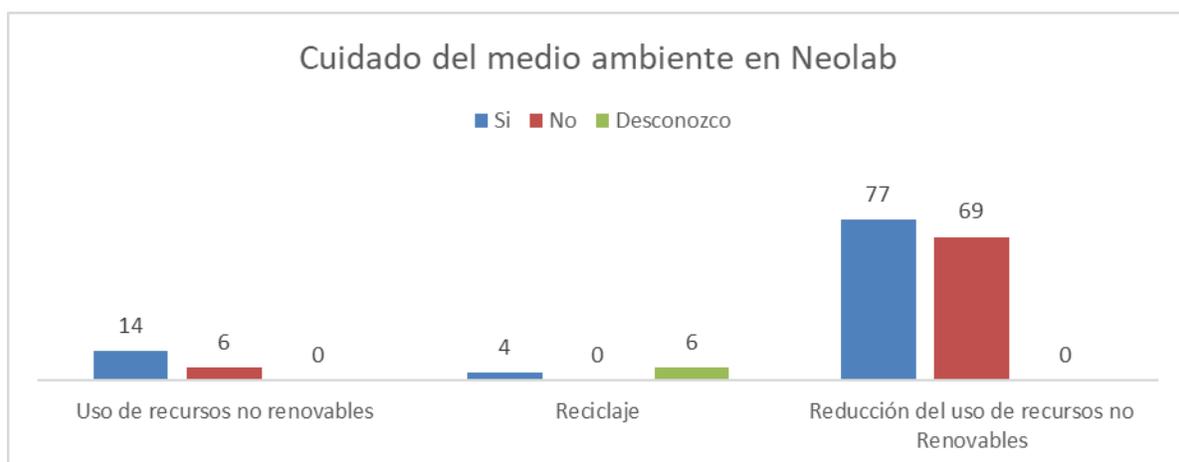
Fuente: Encuesta.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Según la Organización de las Naciones Unidas (2012) hoy en día las empresas deben mantener un enfoque preventivo en relación con el cuidado del medio ambiente, esto en relación a la utilización de tecnologías que generen menos impacto. En la figura 4, se puede señalar que la información obtenida de los cuestionarios enviados al cliente interno, acerca del uso de recursos no renovables, casi la mitad de los empleados desconocen de esta política, lo que implica que no se está informando adecuadamente por parte del departamento de comunicación, acerca del cuidado del medio ambiente, siendo este ultimo un factor fundamental a seguir en la RSE.

Dentro de la figura 4, en la pregunta que hace alusión a los clientes externos consultados acerca de si conocen los proyectos relacionados con la reducción de recursos no renovables por parte de Neolab, se puede observar que un 47% de la población responde que desconoce de las campañas en favor de la conservación del medio ambiente que infunde Neolab.

Figura 4.
El Cuidado del medio ambiente por parte de Neolab.



Fuente: Encuesta.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 7.
Indicadores de calidad en los servicios de Neolab,

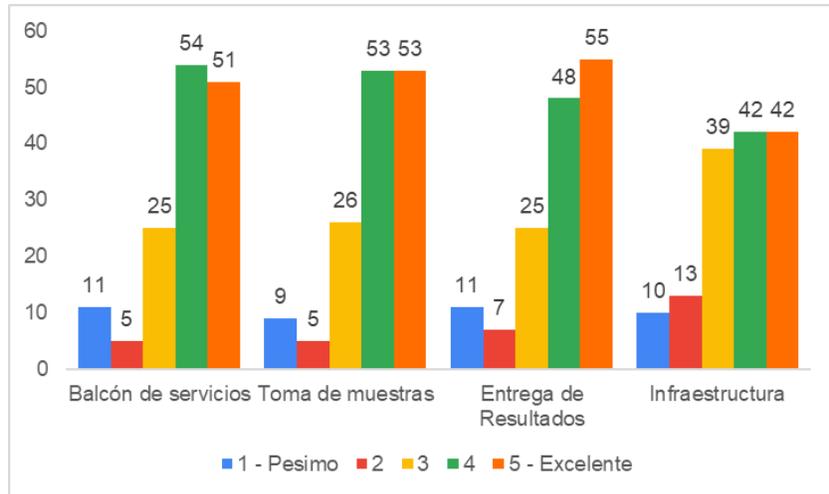
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Balcón de servicios	11	26.8%	5	16.7%	25	21.7%	54	27.4%	51	25.4%
Toma de muestras	9	22.0%	5	16.7%	26	22.6%	53	26.9%	53	26.4%
Entrega de Resultados	11	26.8%	7	23.3%	25	21.7%	48	24.4%	55	27.4%
Infraestructura	10	24.4%	13	43.3%	39	33.9%	42	21.3%	42	20.9%

Fuente: Encuesta.

La Organización Internacional de Estandarización (2010), señala que al implementar normas ISO, las empresas pueden mejorar su reputación frente a la competencia y ser mejor percibidas por los clientes externos, a mas de generar un aumento considerable en la productividad del personal y generarles un sentido de pertenencia. Como se observa en la, figura 6, los resultados se agruparon, en muy satisfechos y satisfechos en un segmento, al igual que los resultados de medianamente satisfechos, nada satisfechos e insatisfechos en otro segmento, se representan en un pastel para demostrar que el 68% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que Neolab ofrece, esto puede deberse a que dentro de este laboratorio clínico, se emplean las normas ISO 9001:2015 que hacen alusión a parámetros de control de calidad y mejoras en el servicio.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Figura 5.
 Parámetros de Calidad en Neolab.



Fuente: Encuesta.

Figura 6.
 Indicadores de Calidad.



Fuente: Encuesta.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Tabla 8.
Cumplimiento de normas y leyes.

	Si	Si (%)	No	No (%)	Desconozco	Desconozco (%)
¿Conoce Ud. si el laboratorio clínico Neolab, cuenta con un manual de funciones?	14	15.1%	2	66.7%	4	100.0%
¿Neolab le está cancelado todas las prestaciones que la ley exige, ejemplo: decimos, vacaciones, utilidades, horas extras?	19	20.4%	1	33.3%	0	0.0%
¿Conoce Ud. si Neolab, adquiere productos falsificados, pirateados o de contrabando?	0	0.0%	20	666.7%	0	0.0%
¿Conoce Ud. si Neolab cumple con todos los requisitos, establecidos en la ley para su funcionamiento?	20	21.5%	0	0.0%	0	0.0%
¿Conoce Ud. si Neolab ha dejado sin pago a alguno de sus proveedores en la pandemia?	0	0.0%	20	666.7%	0	0.0%
Control de Calidad	93	100.0%	3	100.0%	4	100.0%

Fuente: Encuesta.

Según el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (2006), hoy en día las empresas para perdurar en el tiempo, deben tener un alto valor ético profesional, situación que es replicada por (Szczepanska Woszczyzna, 2015), quien señala que la ética gerencial es quien conduce a la obtención de resultados, alineados a los objetivos de la empresa. Dentro de la figura 7, se agrupó a las preguntas realizadas a los proveedores y clientes internos, dando como resultado, que Neolab si cumple en las interrogantes, antes señaladas, a tal punto que podemos rescatar que sus administrativos y personal han hecho de la ética una práctica saludable.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Figura 7.
 Cumplimiento de normas y leyes.

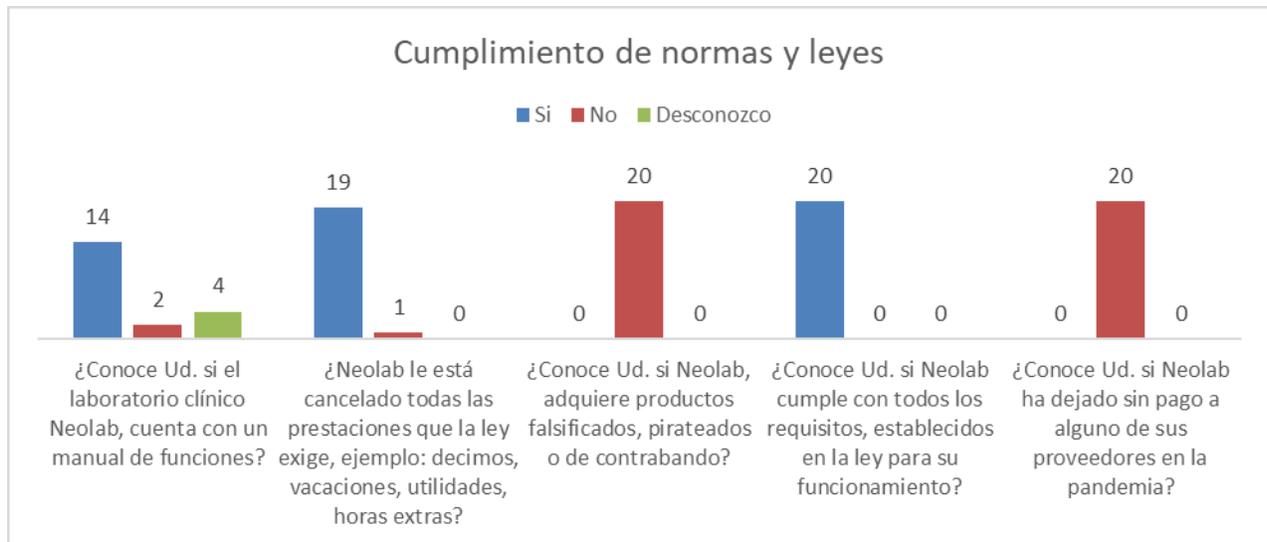


Figura 8
 Cumplimiento de normas y leyes.



Fuente: Encuesta.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Propuesta de RSE para Neolab

Para mejorar la calidad de los servicios que ofrece Neolab, se debe trabajar enfocado en los siguientes stakeholders que están en la figura 7, esto ayudaran a mejorar su imagen frente a sus empleados y la sociedad en general, a continuación, se detallan los puntos a ser considerados:

Ciente Interno

Según el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (2006), al implementar manuales de RSE, los empleados asociados a este tipo de políticas empiezan a ser mas productivos, generan una reducción dentro de los costos operativos y lo mas importante aplicando RSE se da un aumento en la estabilidad laboral. Pudiendo definir a la RSE como un proceso de mejora continua, Neolab debería considerar el uso de estas técnicas que son de acceso gratuito, para fomentar el sentido de pertenencia en sus empleados.

Si bien el dinero es un factor preponderante e importante, Neolab deberá establecer una política de premiación y reconocimiento constante a los empleados mes a mes, un ejemplo puede ser, brindándoles cursos o capacitaciones gratuitas que les permita a los empleados mejorar en su área.

Por consiguiente, Medrano (2014), el primer paso del éxito de la RSE es vivenciarla al interior de la empresa, como un elemento de la estrategia organizacional, viéndose reflejada en marcos de actuación, políticas regulatorias y comportamientos éticos, de tal modo que sea transversal a todas las áreas de la empresa e involucre a todos sus empleados, tanto a directivos, como a profesionales y a técnicos, que desde su accionar reflejen la filosofía empresarial, para que en un segundo paso, esta pueda trascender al entorno donde opera.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Medio Ambiente

Según (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, 2010), el cuidado al medio ambiente es de suma relevancia, en las empresas que aplican normas de RSE. Tomando en cuenta que sin el cuidado a los ecosistemas ninguna empresa podrá perdurar y trascender en el tiempo. Neolab debería implementar una política dentro de su flota vehicular, la cual la integren vehículos híbridos o motocicletas eléctricas para la recolección y traslados de muestras. También se debe trabajar en campañas que integren la figura 2 de este documento, como reducir el consumo de energía eléctrica y pensar en políticas a largo plazo que utilicen paneles solares.

Cliente Externo

En este sentido, (Medrano, 2014), la RSE más que un tema de moda en la sociedad, se presenta se presenta como un modo de gestión que le permite a las empresas, contribuir, bajo principios éticos, al desarrollo sostenible de las comunidades donde actúa. Las prácticas en RSE deben ser desarrolladas entre la empresa y sus grupos de interés, tanto internos como externos, de tal forma que sea un proceso participativo, donde se identifiquen expectativas e intereses, y a partir de allí, se elaboren planes de acción que contribuyan a dar solución a sus necesidades.

El objetivo deberá ser siempre la satisfacción del cliente a través de los servicios que Neolab ofrece, estos deben tener una correcta difusión, para cautivar más clientes y no dejar que la competencia arrebatase o conquistase el mercado conseguido. En este sentido, Neolab debe comunicar más y de mejor manera las campañas sociales que ha venido desarrollando en los últimos años por ejemplo el patrocinio a los atletas de alto rendimiento, ya que esto ayuda a cautivar y fidelizar a los clientes.

Comunidad

Según Itxaso (2010) los indicadores de RSE se deben plantear desde un eje ético y equitativo, donde las empresas realicen voluntariamente la implementación de estas

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

normas, para lograr justicia social, ello incluye políticas relacionadas con los derechos laborales de los trabajadores, conciliación con el medio ambiente y generar desarrollo comunitario. Neolab debe seguir contribuyendo a la sostenibilidad económica, social y ambiental de la ciudad de Cuenca y el país, siendo una empresa responsable, generadora de empleo que respete la ley y a sus empleados, se debe elaborar un plan económico sustentable que permita, en detenido momento, mantener este tipo de contribuciones en beneficio del deporte y la colectividad en general.

DISCUSIÓN

Según el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (2006), la permanencia de las organizaciones hoy en día se debe a la implementación de normas de RSE, para poder subsistir en un mercado de cambios constantes y enfocado hacia la conservación de los recursos naturales. Si bien Neolab ya ha dado sus primeros pasos como una empresa que quiere contribuir a la mejora de la conservación del medioambiente, como por ejemplo evitando la impresión y el uso de tintas en la entrega de sus resultados, este tipo de campañas deben ser replicadas de manera constante para que todos los stakeholders se involucren de manera activa.

Según (López et al. 2017), las empresas deben buscar e implementar las normas ISO26000, estas contienen todos los parámetros de RSE que las empresas necesitan y que pueden ser aplicadas sin importar el tamaño de la organización, situación que se debe considerar en la alta gerencia de este negocio. Corroborándose con indicadores de calidad, hoy en día Neolab es una PYME (pequeña y mediana empresa), que ha tenido un crecimiento considerable durante los últimos 10 años, brindando servicios de exámenes clínicos de manera particular en la ciudad de Cuenca, donde ha establecido el uso de normas, como la ISO 9001:2015 para mejorar sus estándares de calidad y confianza.

Según (Milina & Rivera, 2012), los procesos de mejora continua, en cuanto a controles de calidad para los clientes externos e interno, son infinitos, es así que en función de

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

este criterio se pueden desarrollar a partir de la alta gerencia, procesos de RSE, utilizando los manuales del Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2010), que son gratuitos, para generar una comparativa frente a las empresas del sector de la salud de Ecuador, mejor posicionadas y adoptar las buenas prácticas socialmente responsables.

En similitud al cumplimiento del manual de funciones y operaciones, Neolab, se basa en los criterios de los estudios antes mencionados. Neolab se encuentra muy bien posicionado, esto debido a que su líder ha sabido involucrar a casi el total de personal en cuanto al uso del manual de funciones, y mantener a la ética como aliado principal, esto debido a que, en los laboratorios clínicos, la información de los pacientes se maneja de manera confidencial, al igual que en la ejecución de los exámenes clínicos, estos se mantienen bajo estrictos parámetros de calidad, criterios aceptados por Correa (2007) y (Bestratén & Pujol, 2003).

CONCLUSIONES

Al realizar esta investigación se evidencio la importancia de la RSE, porque abarca los niveles del cuidado del medio ambiente, que es fundamental para la supervivencia de los todos los negocios, a tal punto que los esfuerzos que realizan las empresas por preservar los ecosistemas, han generado nuevas y mejores formas de posicionar sus marcas, en la mente de los consumidores. También, se debe buscar identificar nuevas y mejores tecnologías que minimicen el impacto al medio ambiente o que no contribuyan con el deterioro del entorno natural; esto, con el tiempo, también puede ayudar a sostener la posición financiera en el mediano y largo plazo.

La transparencia, es primordial con respecto a la toma de decisiones que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, siempre debe haber una voluntad de comunicarlás de manera clara, exacta, oportuna y de manera honesta.

La RSE implica una coherencia organizacional tanto al interior como al exterior de la empresa, donde a partir de unos principios éticos y unos valores empresariales

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

fundamentados en la sostenibilidad, se elaboren planes de acción que estén en armonía con las expectativas de sus grupos de interés y de la empresa misma, de tal forma que se contribuya al desarrollo económico, ambiental y social de las comunidades.

La innovación social no es espontánea, por el contrario, es el resultado de una serie de etapas como es el diagnóstico, la generación de ideas, desarrollo, evaluación de la propuesta, verificación y retroalimentación, también se debe incluir las actitudes y aptitudes de sus integrantes de la organización, que al integrarse propician el surgimiento de iniciativas que aportarán valor al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

El presente artículo buscó representar los ejes más importantes de la responsabilidad social empresarial y, como Neolab a través de su personal y alta gerencia, pueden aplicarla sin mayores contratiempos, tomando en cuenta que su implementación puede ser altamente beneficiosa. Si bien, Neolab ya cuenta con una certificación ISO 9001:2015, este debe trabajar en la implementación de una certificación ISO 26000, que es enteramente de responsabilidad social empresarial, quizá el costo llegue a ser una limitante, pero se pueden ocupar los indicadores ETHOS o manuales gratuitos para implementar este tipo de prácticas que en resumen son beneficiosas para la empresa y la sociedad en general. Tomando en cuenta que para el uso de estas herramientas es crucial el involucramiento de todos los stakeholders (grupos de interés).

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Unidad Académica de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo permanente a los procesos investigativos.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bestratén, M., & Pujol, L. (2003). Responsabilidad social de las empresas (II): tipos de. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene [Corporate Social Responsibility (II): types of National Institute of Safety and Hygiene (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene)]. Obtenido de Recuperado de <https://n9.cl/rcmex>
- Buchelli, E., Yara, Y., & Africano, E. (2016). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá D.C., Colombia [Characterization of social responsibility practices related to human talent management at the San José Hospital, Bogotá D.C., Colombia]. *Repertorio de medicina y cirugía*, 25(2), 9. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reper.2016.03.005>
- Calderón, G., Álvarez, C., & Naranjo, J. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial [Role of human management in the fulfillment of corporate social responsibility]. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 27(118), 26.
- Calero, A. (2003). Estadística III [Statistics III]. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba. pp.61
- Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial. (2006). Manual para la implementación de la responsabilidad social empresarial una guía practica para empresas que buscan una competitividad sostenible [Manual for the implementation of corporate social responsibility, a practical guide for companies seeking sustainable competitiveness]. (A. Shum, Ed.) San Jose, Costa Rica: Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial CEGESTI. Recuperado de <https://n9.cl/oogco>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial balance social [Historical evolution of the concepts of corporate social responsibility social balance sheet]. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102.
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones [Corporate Social Responsibility: Theories, indexes, standards and certifications]. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206.

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

- INEC. (2010). Fascículo provincial Azuay [provincial fascicle Azuay]. Recuperado de <https://n9.cl/pu6pb>
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (2010). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial* [Ethos Corporate Social Responsibility Indicators]. Obtenido de Obtenido de <https://n9.cl/fnubr>
- Itxaso, M. (2010). El Libro Verde de la RSC de la Comisión Europea y la Teoría de los Stakeholders desde una perspectiva de género [The European Commission's CSR Green Paper and Stakeholder Theory from a Gender Perspective]. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 38. Obtenido de <https://ojs.uv.es/index.php/CEFD/article/view/268/288>
- López, A., Ríos, M., & Ojeda, J. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso [Corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study]. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 36(46), 11. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Medrano, J. (2014). Responsabilidad Social y Economía Naranja en Colombia [Social Responsibility and Orange Economy in Colombia]. Alicante: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado de <https://n9.cl/9laa7>
- Milina, L., & Rivera, R. (2012). Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011 [Internal and external customer perception of the quality of services at the General Hospital of Cardenas, Tabasco, 2011]. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 18(2), 9.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). Obtenido de <https://n9.cl/3hud5>
- Moreno, A., López, S., & Corcho, A. (2000). Principales medidas en epidemiología [Main measures in epidemiology]. *Salud pública de México*, 12. Recuperado de <https://n9.cl/qie9y>
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). Red Pacto Mundial [Global Compact Network]. Obtenido de Recuperado de <https://n9.cl/3d40x>

Juan José Gallegos-Espinoza; Po Chun Lee-Yeh; Juan Carlos Erazo-Álvarez

Organización Internacional de Estandarización. (2010). *Manual de Normas ISO 26000 [ISO 26000 Standards Manual]*. Obtenido de Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Perdiguero, T. (2007). Metodología del observatorio de responsabilidad social de las empresas [Corporate Social Responsibility Observatory Methodology]. Obtenido de Recuperado de <http://portal.ugt.org/claridad/numero10/tomas.pdf>

Rodríguez, A., Calle, C., & Duran, N. (2021). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña [Corporate social responsibility in the centers of the hospital network of public use in Catalonia]. *GAC SANIT*, 35(1), 5. doi:[10.1016/j.gaceta.2019.06.001](https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001)

Sanmartin, G., Zhingue , A., & Alaña, T. (2017). El reciclaje: Un nicho de innovación y emprendimiento con enfoque ambientalista [Recycling: A niche for innovation and entrepreneurship with an environmental focus]. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 1(9), 5.

Szczepanska Woszczyzna, K. (2015). Responsible leadership contribution to Human ResourceManagement - A study of CSR-HR interface. *ScienceDirect*, 7. doi:[10.1016/S2212-5671\(15\)01647-0](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01647-0)

Vargas , S., Ruiz, S., & Vargas , M. (2017). Ética, responsabilidad social empresarial y formación [Ethics, corporate social responsibility and training]. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria* (2528-7842), 10. Obtenido de Recuperado de: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1043/344>