

## **Viabilidad en la aplicación de la RSE a la IPS Dumina Medical S.A.S.**

Ingrid Xiomara Sánchez

Mónica Manquillo

Santiago Jiménez

Luis Martin Dávila Meza

David Antonio Forero Brito

Yuditn Caicedo Dominguez

Asesora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo de 2021

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract.....	7
Capitulo 1. Antecedentes.....	8
Introducción.....	8
Problemática .....	8
Objetivos.....	9
Marco conceptual.....	10
Marco Teórico.....	12
Marco Institucional.....	15
<i>Marco Normativo</i> .....	17
Capitulo 3. Resultados .....	18
Capitulo 4. Plan de Mejoramiento.....	24
<i>Plan de Acción y de seguimiento</i> .....	24
Conclusiones.....	28
Bibliografía.....	29

### **Lista de Tablas**

<i>Tabla 1. Plan de Acción y de seguimiento para la Dimensión Económica.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 2. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental.....</i>	<i>27</i>

### **Lista de Figuras**

Figura 1. Árbol de Problemas para la empresa Daminan Medical SAS.....	21
Figura 2. Árbol de Objetivos para la empresa Daminan Medical SAS.....	22
Figura 2. Mapa Estratégico para la empresa Daminan Medical SAS.....	23

### **Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	32
Anexo B. Formato de Recolección de información .....	32

### Resumen Analítico Especializado

<b>Título</b>	Viabilidad en la aplicación de la RSE a la IPS Dumían Medical SAS
<b>Autores</b>	Ingrid Xiomara Sánchez, Mónica Manquillo, Santiago Jiménez, Luis Martin Dávila Meza, David Antonio Forero Brito
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado mediante Diplomado
<b>Asesor</b>	Yudith Caicedo Domínguez
<b>Año</b>	2021
<b>Palabras clave</b>	Código de ética, distribución de presupuesto, plan de mejoramiento económico, plan de acción y responsabilidad empresarial.
<b>Resumen</b>	<p>El presente trabajo es fruto de un proceso de análisis colectivo en la empresa Dumian Medical. El fin es implementar actividades de responsabilidad social empresarial que permitan a la organización acreditarse con la norma ISO 26001. Se parte de un proceso de recolección de datos que permiten determinar los principales inconvenientes que tiene la entidad. Se utiliza la herramienta del árbol de problemas y de objetivos con el fin de visualizar con facilidad la problemática encontrada y el camino a seguir para darle solución. Posteriormente, se implementa el plan de acción y responsabilidad empresarial en conjunto con el plan de mejoramiento económico, social y ecológico, estableciendo la forma en que se hará la distribución del presupuesto y las fuentes de financiación. Cada una de estas acciones se respaldan de manera simultánea con la creación del código de ética de la entidad.</p>
<b>Problema de Investigación</b>	Implementación de pautas que permitan a la IPS Dumian Medical adquirir la certificación de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26001.
<b>Metodología</b>	Cuantitativa, no experimental, descriptiva.
	Inconvenientes

**Principales resultados**

Hay desmotivación en los empleados y desinterés en relación con los temas de responsabilidad por parte de los directivos. Superando estos inconvenientes es viable adquirir la certificación ISO26001.

**Conclusiones**

- 
- - La baja motivación laboral está ligada al desinterés de las directivas en sus empleados, darle un enfoque diferente a este aspecto facilitará las recomendaciones de esta investigación.
  - El árbol de problemas es una herramienta que permite visualizar las causas y los efectos de un problema determinado, hecho que facilita crear estrategias para solucionarlo.
  - El árbol de objetivos complementa al árbol de problemas puesto que permite visualizar paso a paso como alcanzar el objetivo deseado.
  - El código de ética de DUMIAN MEDICAL SAS permitirá a la empresa incorporar y fijar normas basadas en principios, valores y fundamentos morales.
  - El código de ética apoyará la forma en como sus directivos manejan la empresa.
  - El código de ética genera una normativa interna, de cumplimiento obligatorio y permite tener una guía clara para toma de decisiones a corto y a largo plazo.

## Resumen

El presente trabajo es fruto de un proceso de análisis colectivo en la empresa Dumían Medical. El fin es implementar actividades de responsabilidad social empresarial que permitan a la organización cumplir las recomendaciones de la norma ISO26000. Se parte de un proceso de recolección de datos que permiten determinar los principales inconvenientes que tiene la entidad. Se utiliza la herramienta del árbol de problemas y de objetivos con el fin de visualizar con facilidad la problemática encontrada y el camino a seguir para darle solución. Posteriormente, se implementa el plan de acción y responsabilidad empresarial en conjunto con el plan de mejoramiento económico, social y ecológico, estableciendo la forma en que se hará la distribución del presupuesto y las fuentes de financiación. Cada una de estas acciones se respaldan de manera simultánea con la creación del código de ética de la entidad.

### *Palabras clave:*

Código de ética, distribución de presupuesto, plan de mejoramiento económico, plan de acción y responsabilidad empresarial.

### **Abstract**

This contribution is the fruit of collective work that analyses the company Dumian Medical. The aim is to find a way of implementing social responsibility activities that allow the organization to follow ISO26000 recommendations. The study starts collecting information to determine the main problems the company has. The Problem tree is used as a tool to reach such a goal. Furthermore, the objective tree is used to determine possible solutions to the problem. Subsequently, two plans are implemented: the corporate responsibility plan and the improvement plan of economy, society and environment. It is also established the way the budge will be distributed and the sources of funding. Simultaneously, the ethics code of the company was created.

#### **Keywords:**

Ethics code, budge distribution, improvement plan, corporate responsibility plan.

## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

El presente documento expone el código de ética de la empresa DUMIAN MEDICAL SAS de la ciudad de Popayán. El punto de partida tiene presente que el texto deberá mostrar aquellos comportamientos que la organización busca mantener en las personas que forman parte del equipo de trabajo. Por ende, puede pensarse en este ejemplar como una serie de pautas o normas que establecen la directriz a mantener por parte de los miembros de la organización.

Inicialmente se expondrá cuáles son los valores en los que se fundamenta el código de ética de la empresa Dumían Medical S.A S, teniendo en cuenta la misión y la visión de la empresa. Se parte del hecho de que se trata de una organización que por la naturaleza de sus servicios de salud busca implementar las recomendaciones pertinentes para poner en práctica las recomendaciones de la norma internacional ISO26000.

### **Problemática**

Se encuentra baja motivación laboral de la mayor parte de los empleados. Este hecho está ligado a la indiferencia o antipatía por parte de los directivos hacia sus subalternos.

No se evidencia la existencia de un plan de mejora en el departamento de servicio al cliente. Hay carencia de incentivos y remuneración adicional hacia los empleados. La capacitación del personal es deficiente.

No existen programas encaminados a conservar y preservar el medio ambiente



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de implantación de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS

Dumián Medical

### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar una encuesta para determinar en que medida la empresa seleccionada cumple con las recomendaciones ISO26000.
- Identificar el problema central para la implementación de RSE a través de la herramienta del árbol de problemas.
- Utilizar la herramienta del árbol de objetivos para determinar la forma de sortear los problemas encontrados con el árbol de problemas.
- Construir un mapa de estrategias a partir de los objetivos.
- Implementar el plan de mejoramiento de la entidad apoyados en la creación del código de ética.

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### Marco conceptual

#### *Ética.*

“Tiene que ver con el proceder de los hombres con relación a su conciencia y responsabilidad”

*(Gurria, 1996)*

#### *Ética Empresarial.*

“Es el estudio de los estándares morales y de cómo se aplican a los sistemas y las organizaciones sociales mediante los cuales las sociedades modernas producen y distribuyen bienes y servicios, y de cómo se aplican los comportamientos de las personas que trabajan dentro de esas organizaciones” *(Velásquez, 2012)*

#### *Pensamiento Estratégico.*

“Es un proceso de razonamiento aplicado a sistemas o problemas complejos, con miras a lograr un objetivo. Este tipo de razonamiento pretende reducir la incertidumbre, minimizar riesgos y maximizar oportunidades a través de un conjunto de múltiples procedimientos de análisis y aprendizaje” *(Loehle, 1998)*

#### *Desarrollo Social.*

Se trata de “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico del desarrollo económico” *(Midgley, 2009)*

**Desarrollo Sostenible.**

*"El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas." (Bruntland, 2017)*

**Excelencia Empresarial.**

*"Conjunto de prácticas sobresalientes aplicadas en la administración y gestión de la empresa, con el fin de obtener resultados relevantes" (Oyarce, 2013)*

**Grupos de Interés.**

Se refiere a todas las personas, instituciones o entes que se ven afectados de alguna manera por la actividad de la empresa: clientes, proveedores, accionistas, empleados, directivos, etc. (Díaz, 2016)

**Sostenibilidad.**

*"Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social" (Intermon, 2020)*

**Estrategia.**

*La estrategia es un modelo, específicamente, un patrón en un flujo de acciones (Mintzberg y Waters, 1985)*

**Gerencia Estratégica.**

*"La gerencia estratégica como el conjunto de decisiones y acciones que resultan en la formulación e implementación de planes diseñados para lograr los objetivos de la organización a largo plazo" (Schermerhorn & Bachrach, 2015)*

## Marco Teórico

En las últimas décadas, se ha demostrado el beneficio que representa la RSE para las empresas. Se ha logrado demostrar que hoy en día, toda organización debería adquirir como base fundamental un compromiso que lleve como objetivo principal la Responsabilidad Social, que permita un mejoramiento ambiental, social y económico con el fin de generar un impacto positivo para aumentar la competitividad.

En relación con las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente debemos tener claro que la RSE puede ser vista como una estrategia organizacional que se adopta para optimizar los resultados económicos de la empresa. No se hablaba de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) antes de 1995. El concepto de RSE ha ido evolucionando, Chávez & Marrugo, concuerdan que dicho concepto evolucionó a partir de otro, denominado TBL (Línea Triple de Fondo, por sus siglas en inglés) donde el enfoque social, ambiental y económico forman la base de la estrategia a adoptar por parte de las organizaciones. (Marrugo, 2015).

De la mano con las características, vale la pena mencionar que hablar de RSE también implica analizar el efecto de mejorar las condiciones laborales de los empleados, verificar por ejemplo si al aplicar dichas mejoras se logra motivar a los empleados y disminuir el ausentismo.

Este argumento es un claro ejemplo de cómo se deben plantear las estrategias dentro de una empresa para que le permita consolidarse ante las demás desde todos los puntos de vista; es una muestra clara de que en primera instancia se debe buscar un bienestar colectivo en donde los actores sean todos (dirigentes, empleados, público en general). Hoy en día el fracaso de muchas instituciones se basa en ese tipo de actos, ya que la mayor importancia está en la generación de

ganancias individuales haciendo referencia a los dirigentes, y dejan de lado las necesidades y los privilegios que les podrían brindar a sus empleados para generar mayor competitividad.

Según algunos investigadores, “las relaciones entre la RSE y los contextos económicos, políticos y sociales del país reflejan la importancia del desarrollo mismo y la capacidad institucional para la promoción y el apoyo de las prácticas de RSE”. (Baughn & Auger, 2007).

*“las prácticas de RSE tienen impacto en diversos grupos de interés como lo son: clientes, empleados, comunidad, entre otros; los cuales proponen un modelo de relaciones dónde se muestran los resultados que se obtendrían con los grupos de interés de acuerdo a si la relación es de carácter positiva o negativa, que genera la ejecución de las diversas estrategias, siendo estas las que permiten justificar el tipo de resultados que se espera”* (Heydari & Perrini, 2011)

La mayoría de las investigaciones realizadas sobre la RSE se han encaminado su atención al análisis de la RSE en un contexto financiero. Existen investigaciones que afirman que “la RSE afecta negativamente el desempeño financiero de una empresa”. (Nelling, Webb, Sadeghi, Arabsalehi, & Hamavandi, 2009;2016).

La RSE es una herramienta que debe implementarse siempre y depende de una buena gestión. *“el progreso económico en un sistema de negociación globalizado es esencial para disminuir la pobreza y poder crear un planeta más seguro para las futuras generaciones”*. (Aguilera & Rupp, 2007)

En la bibliografía de referencia se plantea la controversia en relación con la gestión de la RSE. Se dice que probablemente funciona mejor en países desarrollados que en aquellos en vías de desarrollo. Se insinúa que probablemente la RSE se implementa en empresas de mayor tamaño, mejor desempeño o menor riesgo (Méndez, 2020); sin embargo, existen múltiples

ejemplos de empresas que no son de gran tamaño y han logrado contribuir al mejoramiento de su entorno a través del RSE.

La globalización ha originado cambios económicos y sociales que han incentivado la competitividad en el ámbito empresarial. Este hecho debería motivar a las organizaciones a crear nuevos criterios orientados a mejorar el bienestar de sus trabajadores y de su entorno de manera responsable.

La inversión en la implementación de la RSE en las organizaciones genera múltiples beneficios, ayudando a la reducción de riesgos, previsión de efectos desastrosos, reducción de costos generados por el ahorro de los recursos naturales, bienestar a los colaboradores, productividad a través del uso eficiente de los recursos del medio ambiente, satisfacción de los clientes creando productos innovadores cuidando y respetando el medio ambiente, y todo tipo de virtudes que sean de beneficio para los diferentes objetivos. El cambio de métodos de producción por parte de los administradores, con miras a reducir el impacto ambiental, de la mano con inversiones en infraestructura en la economía local permitirá que las empresas alcancen y mantengan un nivel de progreso económico creciente. (Aguilera & Rupp, 2007).

En síntesis, el enfoque de la RSE se realiza en el cuidado al medio ambiente, el mejoramiento en las condiciones laborales de los trabajadores y los programas de enfoque social para el beneficio de las comunidades. Con la aplicación de estas tres variables, de la mano de una gestión empresarial eficiente, se estarían adoptando medidas que podrían garantizar la sostenibilidad de la empresa y la optimización de sus resultados. (Diario Gerencia Emprendedora, 2020).

## **Marco institucional**

**Nombre de la empresa:** Dumían Medical S.A.S

**Sector:** Salud

**Ubicación:** Calle15 N N°15-49 b/ Machangara Popayán

### **Misión**

*“Somos una entidad prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, dirigidos a brindar una atención integral y humanizada, dentro de un ambiente seguro, respetuoso, cálido y confiable, soportados con un talento humano competente comprometido con el bienestar físico y mental de los usuarios con tecnología apropiada, siendo un aliado estratégico de nuestros clientes, basados en un alto nivel de resolución, comprometidos e involucrados en el desarrollo continuo de los servicios y la sostenibilidad financiera de la empresa”. (Dumian, 2021)*

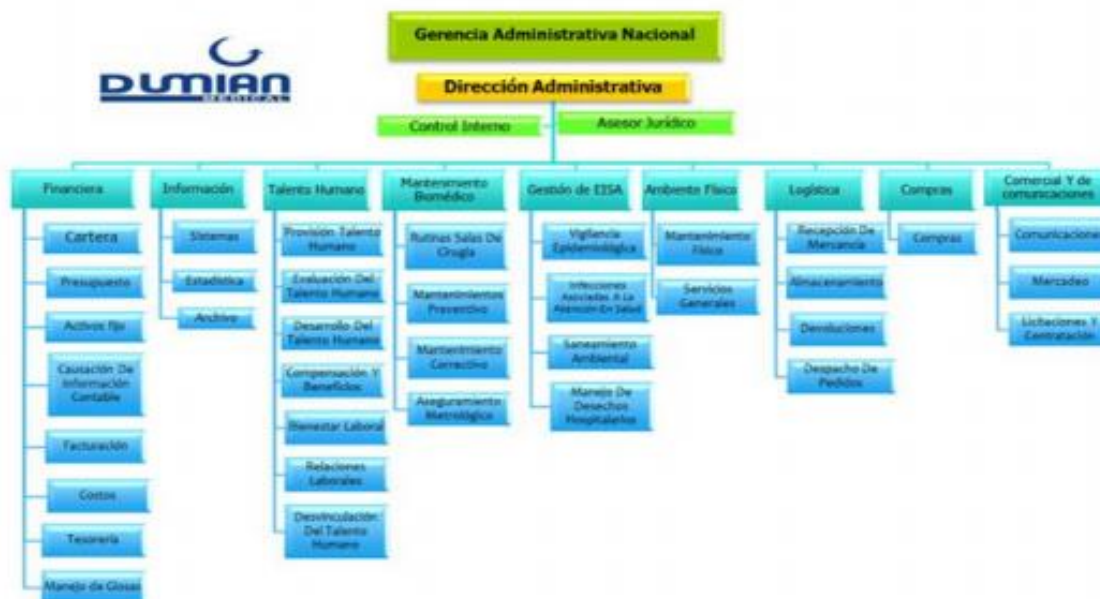
### **Visión**

*“Ser reconocidos por el mercado nacional e internacional como la mejor alternativa integral en la prestación de servicio de salud, caracterizada por sus altos estándares de calidad, suficiencia técnica y administrativa, con un trato humanizado a sus usuarios y énfasis en la seguridad del paciente; contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la población” (Dumian, 2021)*

### **Valores**

- ✓ Compromiso pertinente
- ✓ Integridad y transparencia
- ✓ Ética
- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Respeto a la dignidad humana
- ✓ Trabajo en equipo.

### Estructura Organizacional





### ***Marco Normativo***

“La ley 100 de 1993, en sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud”. (Colombia, 1993)

“La empresa DUMIAN MEDICAL SAS compete en los mercados de forma leal y transparente, cumpliendo con la legislación vigente promoviendo la libre competencia en beneficio de los consumidores” (Medical, 2021).

“En los procesos de selección de proveedores y relaciones comerciales con los clientes de la empresa, considera a aquellos que cumplen con la legislación, fiscal y laboral, con especial atención a los aspectos que eviten el trabajo infantil y los impactos ambientales adversos” (Medical, 2021).

“El Ministerio de la Protección Social, a través de la Resolución 003557 del 19 de noviembre de 2003, adjudicó el concurso de Méritos MPS-03-2003 que designa al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, como entidad acreditadora para el Sistema Único de Acreditación (SUA), la empresa DUMIAN MEDICAL SAS cuenta con norma de calidad que la certifica como una empresa capaz de prestar servicios, ajustados al marco legal establecido en la constitución”. (Medical, 2021)

### **Capítulo 3. Resultados**

#### *Diagnósticos*

Se lleva a cabo una encuesta predeterminada para los trabajadores de la empresa, donde se seleccionaron diferentes empleados con diferentes cargos. Cumpliendo con las recomendaciones ISO26000, se demuestra y se aclara que por medio de un instrumento de medición la recolección de la información para la empresa “DUMIAN MEDICAL SAS” donde podemos determinar que la empresa no cuenta y no tiene un plan de participación para el desarrollo de la comunidad, así como tampoco podemos ver que allá un plan de fidelización de los clientes, o una excelente atención hacia los mismos, pues tampoco se observa que exista una priorización en la satisfacción y el pronto regreso del cliente o consumidor.

También es evidente que el personal que labora allí no sabe o tiene muy poco conocimiento sobre el reglamento interno de la compañía, lo que nos lleva a pensar la falta de capacitación, formación o preparación para el personal que se desempeñan en diferentes funciones o cargos en la empresa. Otro factor negativo es la falta por parte de los directivos y jefes en cuanto al cuidado y preservación del medio ambiente, pues no se hacen campañas de reciclaje, pancartas, o planes operativos para el ahorro del agua y la luz, tampoco existe una logística verde dentro de la entidad. Todas estas causas o circunstancias con lleva a que el empleado o colaborador no se involucre o sea poco participe en planes futuros en mejorar y enriquecer el progreso y la atención a que el cliente regrese feliz y satisfecho, es evidente que existe una política de contratación excluyente con las personas con discapacidad física. Y además que hay una igualdad de género en la compañía, las oportunidades y ascensos están en igualdad de condiciones.

### Matriz De Marco Lógico

Es una herramienta que permite comunicar los objetivos de un proyecto en un solo marco lógico, permitiendo así, el proceso de diseño, conceptualización, ejecución y evaluación del proyecto. (Ver Figura 1). (Sanchez, *El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos, 2007*)

*Marco Lógico de la empresa Dumían Medical S.A.S*

Resumen Narrativo	Indicador	Medio De Verificación	Supuestos
<b>Objetivo general/Fin</b> Contribuir al aumento de la productividad con personal motivado y capacitado.	Realización de actividades de capacitación cada mes	Encuestas mensuales	Cumplimiento de los requisitos de ley por parte de la empresa
<b>Objetivo específico/Propósito</b> Desarrollar un plan de motivación laboral	A fin de cada mes se estima incrementar la productividad en las diferentes áreas.	Manual conteniendo la metodología	Las directivas, ya que son las más interesadas en que el plan tenga éxito total.
<b>Componentes</b>  Mejorar la comunicación asertiva en el entorno laboral mediante programas de integración	Trimestralmente se entregara carteles informativos sobre los beneficios de la comunicación asertiva, lo cual mejorara en un alto porcentaje el ambiente laboral.	Mediante carteles informativos se lograra fomentar el buen entorno laboral.	Realizar carteleras informativas sobre comunicación asertiva y un óptimo entorno laboral por parte del área de Talento Humano.
<b>Actividades</b> Elaborar frases positivas y entregar individualmente al trabajador a inicio de cada semana.  Realización de capacitaciones y/o talleres	Presupuesto \$150 afiche con frase positiva  Presupuesto de \$400 por certificados de capacitaciones	Se realizará un informe de lo organizado con todos los gastos aprobados.  Documentación que respalde las capacitaciones realizadas con una certificación o asistencia, informes mensuales.	Los colaboradores no aprovechen las capacitaciones para beneficio del crecimiento profesional y personal.  Directivas con carencia de un plan de mejora de la productividad

**Figura 1**

Fuente: elaboración propia

## Stakeholders

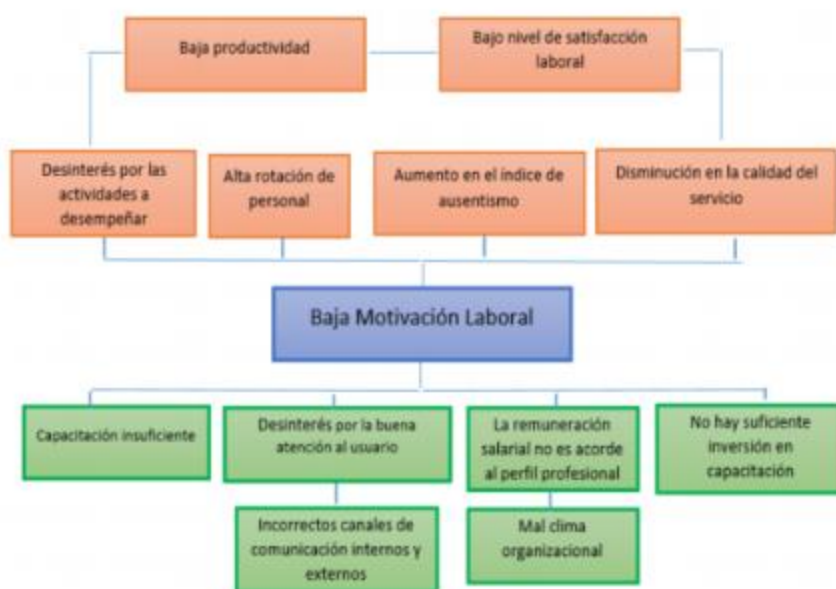
Es fundamental para establecer estrategias de comunicación y determinar influencias, pueden ser empleados, socios o clientes que de alguna forma afecta o puede ser afectada por las acciones de la organización con respecto al proyecto. (Ver Figura 2). (Marulanda & Rojas, Ética en instituciones de Educación Superior para la construcción de Relaciones de confianza con Grupos de Interés, 2019)

<i>Stakeholders</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Problemática encontrada</i>	<i>Requerimientos</i>
<i>Empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitados y motivados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados desmotivados.</li> <li>• Falta capacitación y cumplimiento a cabalidad de los contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientización</li> <li>• Dinero</li> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Control</li> </ul>
<i>Directivos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decididos a implementar la norma ISO26000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contratan personas con limitaciones físicas.</li> <li>• Desinteresados en empleados.</li> <li>• No hay motivación para contribuir con su micro entorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientización</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>
<i>Clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un departamento encargado de gestionar las quejas y reclamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la oficina de quejas y reclamos.</li> <li>• Gestión.</li> </ul>

**Figura 2.**  
*Stakeholders* de la empresa Dumián Medical S.A.S  
 Fuente: elaboración propia

### Árbol De Problemas

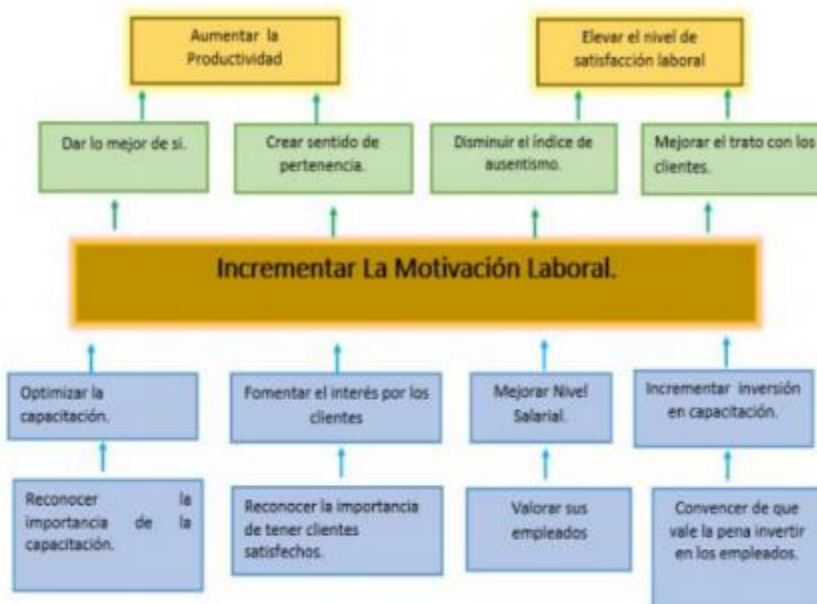
Es una técnica para identificar el problema central el cual se intenta solucionar estudiando las relaciones de tipo causa-efecto. Luego se presentan las causas que lo generan como también los efectos producidos. (Ver Figura 3). (UNESCO, 2021)



**Figura 3.**  
*Árbol de problemas Dumián Medical S.A.S*

## Árbol de Objetivos

Transforma el árbol de problemas: las causas se convierten en medios y los efectos en fines. (Ver Figura 4). (INGENIO EMPRESA,2021)



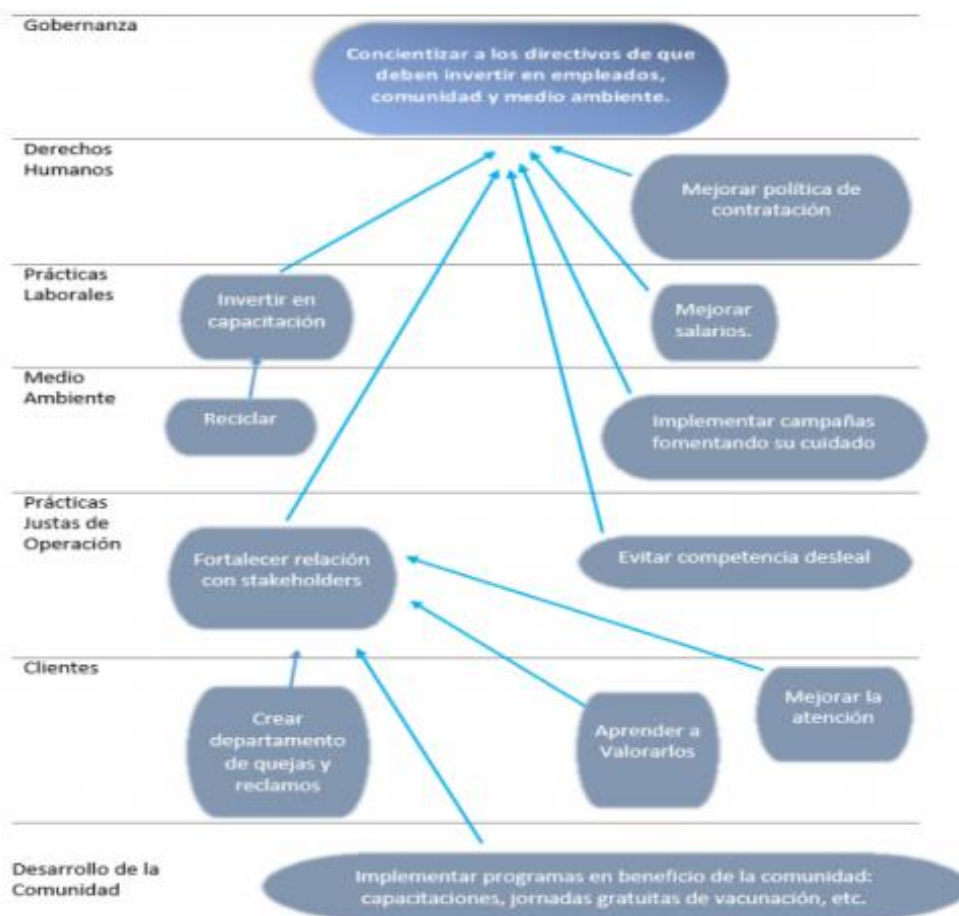
**Figura 4.**

*Árbol De Objetivos de la empresa Dumión Medical S.A.S*

Fuente: elaboración propia

### Mapa Estratégico

Facilita el análisis de causalidad entre objetivos y estrategias. (Ver Figura 5). (Gonzalez, 2007)



#### *Mapa estratégico de la empresa Dumian Medical S.A.S*

#### **Figura 5.**

Fuente: elaboración propia

#### **Capítulo 4. Plan de Mejoramiento**

Es una herramienta gerencial que consolida las acciones, cuyo objetivo es conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. Los planes de mejora se centran en problemas de base, ya que estos son los responsables de un rendimiento inestable de la organización; Estos se los puede aplicar en áreas de servicios, procesos y de gestión. (Mellado, 2005)

##### ***Plan de Acción y de Seguimiento***

En el **plan de acción para la empresa DUMIAN MEDICAL SAS** prioriza en su árbol de objetivos e iniciativas el bienestar laboral, esto repercute diferentes dimensiones y que cuyas estrategias llevan a que la empresa cumpla con los intereses empresariales y objetivos de calidad, entonces de esta manera, este plan de acción constituye una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo este **proyecto**.



### *Perspectiva Económica*

Tiene como objetivo de aumentar la generación de valor de la empresa a través del equilibrio en el gasto.

Tabla 1

### **Perspectiva Económica**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategias.</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo.</b>	<b>Aplicación del Indicador</b>	<b>Indicador</b>
<b>Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto</b>	Desarrollar acciones con el Propósito de generar mejoras que permitan mantener el equilibrio presupuestal en la entidad y ser una empresa viable financieramente	abril 2021 a dic 2021	\$ 5.000.000	Mantener la entidad sin riesgo fiscal y financiero con adecuados indicadores de equilibrio presupuestal con recaudo	Análisis de Relación entre gastos y ventas

La idea esencial es reducir los gastos operativos con el fin de aumentar los ingresos.

### ***Perspectiva social***

Dumina Medical SAS debera propender por el desarrollo integral de sus colaboradores, sus familias y las comunidades donde opere, para aportar al mejoramiento de la calidad de vida y generar ambientes de mutuo beneficio, respeto y confianza.

Tabla 2

#### **Perspectiva Social**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategias.</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo.</b>	<b>Aplicación del Indicador</b>	<b>Indicador</b>
<b>Recordatorio de marca servició a la comunidad</b>	Mantener la venta de servicios de salud a la comunidad a través de la gestión contractual	5 meses		Conocer la cantidad de servicios prestada por la entidad	Reporte de ventas
<b>Ofertar Servicios de consulta especializada de manera inclusiva</b>	Mantener y fortalecer el portafolio de servicios en cuanto servicios de otros niveles	5 meses	<b>5,000,000</b>	Cumplimiento de servicios especializados ofrecido	Informe de verificación de portafolio de servicios
<b>Desarrollar y fortalecer la marca de la empresa en el mercado local</b>	Retención de Clientes	5 meses		monitorear si el número de clientes aumenta o se conserva	Reporte de variación de clientes

En esta dimensión la empresa quiere desarrollar modelos de inclusión buscando aspectos que determinan y caracterizan la calidad de vida de los habitantes en el sector, incluyendo estrategias comerciales de beneficio mutuo.

**Perspectiva Ambiental**

Dumián Medical deberá desarrollar programas que velen por el medio ambiente, incentivando el reciclaje, la correcta disposición de residuos y el ahorro de recursos no renovables.

Tabla 3  
**Dimensión Ambiental**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategias.</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo.</b>	<b>Aplicación del Indicador</b>	<b>Indicador</b>
<b>Emisiones de gases</b>	Calcular la cantidad de gases por equipos, máquinas y automotores para implementar normas que ayuden a la disminución de desechos al ambiente	5 meses		Implantación de normas para regulación de emisión de gases	Implantación de normas = N° de normas implantadas para el uso de vehículos, máquinas y equipos / Total de normas a implantar
<b>Contar con un plan de gestión integral de recolección y selección de residuos sólidos de manera óptima</b>	Ejecutar procesos de seguimiento y monitoreo de los residuos peligrosos.( Sistemas de reutilización o reciclaje)	5 meses	<b>5,000,000</b>	Verificar el cumplimiento del plan de gestión de residuos	Reciclaje de Plástico= % de plástico recuperado en el año actual (kg)/ % de plástico recuperado en el año anterior(Kg))

El modelo busca que los residuos y el uso de recursos se reduzcan al mínimo.

### **Conclusiones**

- La baja motivación laboral está ligada al desinterés de las directivas en sus empleados, darle un enfoque diferente a este aspecto facilitará las recomendaciones de esta investigación.
- El árbol de problemas es una herramienta que permite visualizar las causas y los efectos de un problema determinado, hecho que facilita crear estrategias para solucionarlo.
- El árbol de objetivos complementa al árbol de problemas puesto que permite visualizar paso a paso como alcanzar el objetivo deseado.
- El código de ética de DUMIAN MEDICAL SAS permitirá a la empresa incorporar y fijar normas basadas en principios, valores y fundamentos morales.
- El código de ética apoyará la forma en como sus directivos manejan la empresa.
- El código de ética genera una normativa interna, de cumplimiento obligatorio y permite tener una guía clara para toma de decisiones a corto y a largo plazo.

### Bibliografía

Marrugo, V. &. (2015). Obtenido de

[http://eds.a.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1  
&sid=855af871-78a2-4bb1-957f-630efbdce53a%40sdc-v-sessmgr03](http://eds.a.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=855af871-78a2-4bb1-957f-630efbdce53a%40sdc-v-sessmgr03)

Nelling, Webb, Sadeghi, Arabsalehi, & Hamavandi. (2009;2016).

Méndez. (2020). Obtenido de

[http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1  
&sid=f927f353-7120-4ddd-98f6-e4b99967ff83%40pdc-v-sessmgr03](http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f927f353-7120-4ddd-98f6-e4b99967ff83%40pdc-v-sessmgr03)

Aguilera, D., & Rupp. (2007). Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/20159338?seq=1>

Diario Gerencia Emprendedora. (2020). Obtenido de

<https://gerenciaemprendedora.com/caracteristicas-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Díaz, C. (2016). Obtenido de

[http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1  
&sid=e5ed37c5-9e69-4138-9bca-0694b99de262%40sessionmgr101](http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e5ed37c5-9e69-4138-9bca-0694b99de262%40sessionmgr101)

Oyarce, J. (2013). Obtenido de <https://web-a.ebscohost->

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=4e0ed860-4069-48e7-be68-9d8f4fed3650%40sdc-v-sessmgr02](https://web-a.ebscohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=4e0ed860-4069-48e7-be68-9d8f4fed3650%40sdc-v-sessmgr02)

Intermon, O. (2020). Obtenido de <https://blog.oxfamintermon.org/definicion-de-sostenibilidad-sabes-que-es-y-sobre-que-trata/>

WCED. (1987). Obtenido de <https://web-a-ebsochost->

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=4e0ed860-4069-48e7-be68-9d8f4fed3650%40sdc-v-sessmgr02](https://web-a-ebsochost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=4e0ed860-4069-48e7-be68-9d8f4fed3650%40sdc-v-sessmgr02)

UNESCO. (12 de 05 de 2021). *UNESCO.ORG*. Obtenido de

<http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/%20cultural-diversity/diversity-of-cultural%20expressions/tools/policy-guide/planificar/diagnosticar/arbol-de-problemas/#:~:text=El%20%C3%A1rbol%20de%20problemas%20es,relaciones%20de%20tipo%20causa%2Defecto.&tex>

INGENIO EMPRESA. (12 de 05 de 2021). Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/arbol-de-objetivos/>

Marulanda, N., & M, R. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés*. Medellín.

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés*. Medellín.

Interés, É. e. (2019). *Marulanda, N ; Rojas, M.* Medellín.

Sanchez, N. (2007). *El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos*. Merida: Vision Gerencial.

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés*. Medellín: Informacion Tecnologica.

Gonzalez, A. (2007). *Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado*

*de Carabobo*. Obtenido de Carabobo.

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

Mellado, 2. (s.f.). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>.

Midgley, J. (2009). THE SOCIAL DEVELOPMENT PERSPECTIVE IN SOCIAL POLICY.

BERKLEY, CALIFORNIA, EEUU.

M, G. (1996). *Ética Profesional*. México DF, México.

Gurria. (1996). *Ética profesional*. 37.

Velásquez, M. (2012). *Ética en los Negocios*.

Loehle. (1998). *Pensamiento estratégico*.

Bruntland, G. (2017). *Nuestro Futuro Común*.

## ANEXOS

### Enlace al Código de Ética

- <https://triestarsj.wixsite.com/dumianmedical>

### Formato De Encuesta Realizada En Google Drive

#### Responsabilidad Social Empresarial

Por medio de esta encuesta pretendemos establecer el grado de compromiso que la empresa para la que usted labora tiene con las recomendaciones de RSE. La encuesta es completamente anónima.

**¿Está familiarizado con el reglamento de la empresa?**

NO

SI

**¿Qué tipo de problemas considera usted que su empresa soluciona en su comunidad?**

Ninguna

Generando empleo

Salud

Todas las anteriores

Bienestar Social

**¿Sabe si su empresa contrata personas con discapacidad física?**

Si

No



**¿En el ámbito laboral, considera que las mujeres poseen igualdad de condiciones y oportunidades con respecto a los hombres?**

Si

No

**¿La empresa le ha proporcionado la suficiente capacitación para poder cumplir con sus funciones?**

Si

No

**¿La empresa cumple con las condiciones estipuladas en el contrato laboral?**

Si

No

**¿La empresa realiza campañas alusivas al cuidado del medio ambiente?**

Si

No

**¿La empresa maneja planes operativos para el ahorro de la energía?**

Si

No

**¿Usted cree que la empresa promueve programas de responsabilidad social (reciclaje, beneficios a la comunidad, incentivos al trabajador)?**

Si

No

**¿Cree usted que la organización atiende oportunamente los reclamos realizados por los clientes?**

Si

No

**¿Considera que la organización tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente y/o consumidores?**

Si

No

**¿Piensa usted que la empresa realiza actividades comunitarias?**

Si

No

**¿Se involucra usted en las actividades comunitarias realizadas por la empresa?**

Si

No