

**Diseño de un plan estratégico de RSE para la Trazabilidad de la IPS Santa Gracia – Dumian
Medical S.A.S.**

Leidy Joana Rincon Chamorro

Sergio Erik Muñoz Rojas

Yuliana Santacruz Mellizo

Yaneth Lorena Cayapu Caviche

Universidad Nacional Abierta y Distancia- UNAD

Escuela de ciencias Administrativas, Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

2023

**Diseño de un plan estratégico de RSE para la Trazabilidad de la IPS Santa Gracia – Dumian
Medical S.A.S.**

Leidy Joana Rincon Chamorro

Sergio Erik Muñoz Rojas

Yuliana Santacruz Mellizo

Yaneth Lorena Cayapu Caviche

Asesora

Yudith Cristina Caicedo Domínguez

Universidad Nacional Abierta y Distancia- UNAD

Escuela de ciencias Administrativas, Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

2023

Resumen

El presente documento abarca el diseño de desarrollo de NTP ISO 26000: Modelo en Gestión de Responsabilidad Social, Clínica Santa Gracia – DUMIAN Medical S.A.S., Popayán - Colombia en el que se incorpora el instrumento que se elaboró para el avance del estudio, basándose en las disposiciones aplicables de la norma que encamina a un comportamiento socialmente consciente; así como la valoración inicial que se realizó en la organización seleccionada para el presente estudio, desde el punto de estudio cuali-cuantitativa, referente a las direcciones que la norma establece como elementos esenciales, materias Fundamentales y principios.

De manera semejante y acorde a la metodología que se estableció para el estudio, que en el presente caso es de carácter observacional y descriptivo cuantitativo interpretativo, de acuerdo los lineamientos de la NI ISO 26000; testificar el Modelo de RS; y llevará a cabo el modelo Responsabilidad Social; realizándole seguimiento al modelo, por medio de un mecanismo que incorpore un sistema de auditoría integral y el estudio de gerencia.

Palabras clave: compromiso, dirección, liderazgo, ética, impacto, responsabilidad.

Abstract

This document covers the development design of NTP ISO 26000: Social Responsibility Management Model, Clínica Santa Gracia - DUMIAN Medical S.A.S., Popayan - Colombia, which incorporates the instrument that was developed to the advancement the study, founded in the applicable provisions of the norm that guides a socially conscious behavior; aside from the initial assessment was carried out in the organization selected for this study, from the qualitative-quantitative point of study, referring to the directions that the standard establishes as essential elements, Fundamental matters and principles.

In a similar way and in accord with the methodology established for the study, which in present case is observational and descriptive, quantitative, interpretive, in accordance with the guidelines of NI ISO 26000; witness the RS Model; and carry out the Social Responsibility model; monitoring the model, through a mechanism that incorporates a comprehensive audit system and management study.

Keywords: commitment, direction, leadership, ethics, impact, responsibility.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 11 |
| Justificación | 12 |
| Objetivos | 14 |
| Objetivo General | 14 |
| Objetivos Específicos | 14 |
| Conceptualización Presentación de la Línea de Tiempo..... | 15 |
| Producción Ambientalmente Responsable y Consumo Consciente Para la Preservación de la Vida | 17 |
| Aplicación | 20 |
| Marco Institucional | 20 |
| Estructura Organizacional | 21 |
| Diagnóstico..... | 22 |
| ¿Qué Nivel de Importancia Tiene para Usted Conocer el Número de Colaboradores que Tiene Anualmente la Empresa en la que Labora?..... | 24 |
| De Forma General ¿Cuál es la Frecuencia con la cual la Empresa proporciona Oportunidades Laborales a Personas con Alguna Discapacidad? | 25 |
| ¿Cuál es la Frecuencia con la Compañía Realiza Procesos de Contratación de Personal?..... | 26 |
| ¿Con qué Frecuencia la IPS Implementa Campañas Ambientales de Socialización y Educación? | 27 |
| ¿Cuál es el Porcentaje Presupuestado Anual, que se Destina para Programas de RSE por Parte de la Empresa? | 28 |

| | |
|--|----|
| ¿Con qué Frecuencia Implementa la Compañía, Actividades para Incentivar el Respeto y Garantizar los Derechos para sus Colaboradores? | 29 |
| ¿Con que Frecuencia la Compañía Brinda Programas para Mejorar la Calidad de Vida de los Colaboradores? | 30 |
| ¿La IPS Implementa Políticas de Apoyo para Estudio y Formación de sus Colaboradores? . | 31 |
| ¿La IPS Implementa Actividades que Permitan Garantizar el Uso Sostenible de los Recursos Naturales y Ambientales?..... | 32 |
| ¿Cuáles son los Programas que ha Desarrollado la IPS para la Garantía del uso Sostenible de los Recursos Naturales y Ambientales? | 33 |
| ¿Cuál es la Frecuencia con la que la IPS Observa los Impactos Ambientales en la Implementación de sus Actividades? | 34 |
| ¿Población la cual la IPS Realiza Contribuciones Financieras o Donaciones de Caridad? | 35 |
| ¿Cuáles Programas Promueve la IPS a Finalidades del Desarrollo Económico y Social de la Región? | 36 |
| ¿Por qué Medio se Atienden las Quejas y Reclamos del Usuario en la IPS? | 37 |
| Marco Lógico | 38 |
| Mapa Estratégico..... | 42 |
| Plan de Mejoramiento | 43 |
| Conclusiones | 45 |
| Referencias..... | 46 |
| Apéndices..... | 48 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Plan de Mejoramiento</i> | 43 |
|--|----|

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Línea de Tiempo</i> | 15 |
| Figura 2 <i>Poster de la Temática</i> | 16 |
| Figura 3 <i>Valores Organizacionales</i> | 20 |
| Figura 4 <i>Organigrama Estructural</i> | 21 |
| Figura 5 <i>Importancia de Conocer el Número de Colaboradores</i> | 24 |
| Figura 6 <i>Frecuencia de Oportunidad Laboral a Personas que Tienen Discapacidad</i> | 25 |
| Figura 7 <i>Frecuencia con la que la Empresa Contrata Personal</i> | 26 |
| Figura 8 <i>Frecuencia con que la IPS Implementa Campañas Ambientales de Socialización y Educación</i> | 27 |
| Figura 9 <i>Porcentaje del Presupuesto que se Destina por la Empresa a Programas de RSE</i> | 28 |
| Figura 10 <i>Frecuencia con que la IPS Realiza Actividades para Incentivar los Derechos y Garantías para Colaboradores</i> | 29 |
| Figura 11 <i>Frecuencia con que la IPS Realiza Programas para Mejorar la Calidad de Vida de los Colaboradores</i> | 30 |
| Figura 12 <i>La IPS Implementa Apoyo para Formación de sus Empleados</i> | 31 |
| Figura 13 <i>La IPS Implementa Actividades que Garantizan el uso Sostenible de Recursos Naturales</i> | 32 |
| Figura 14 <i>Programas que Desarrolla la IPS para Implementar el Uso Sostenible de Recursos Naturales</i> | 33 |
| Figura 15 <i>Frecuencia con la que la IPS Observa los Impactos Ambientales en el Desarrollo de sus Actividades</i> | 34 |

| | |
|---|----|
| Figura 13 <i>Población la cual la IPS Realiza Contribuciones Financieras o Donaciones de Caridad</i> | 35 |
| Figura 13 <i>Programas que Promueve la IPS para el Desarrollo Económico y Social de la Región</i> | 36 |
| Figura 13 <i>Medio por el que se Atienden las Quejas y Reclamos del Usuario en la IPS</i> | 37 |
| Figura 19 <i>Árbol de Problemas</i> | 38 |
| Figura 20 <i>Árbol de Objetivos</i> | 39 |
| Figura 21 <i>Mapa Estratégico</i> | 42 |

Lista de Apéndices

| | |
|--|----|
| Apéndice A <i>Instrumento de Recolección de Información</i> | 48 |
|--|----|

Introducción

La organización internacional de normalización ISO 26000, RSE se ha vinculado en una destreza día a día más notable a nivel del mundo para todas organizaciones y empresas, especialmente en el sector salud. Las IPS tienen una gran responsabilidad en el bienestar de la sociedad y su compromiso con la RSE puede desarrollar un elemento fundamental para la mejora de estilo de vida sana de aquellas comunidades que la presentan.

En este sentido, el liderazgo presenta un rol significativo en el mecanismo de implementación de (RSE) en las IPS, ya que es el encargado de establecer los valores y también la visión de la organización, en tomar las decisiones estratégicas para cumplir con los objetivos de responsabilidad social.

En este documento final de trabajo de grado, se abordará la importancia de la aplicabilidad de la RSE en las IPS y cómo el liderazgo influye en el proceso de cumplimiento de esta práctica empresarial. Se analizará la influencia en la cultura empresarial, la norma empresarial y el acuerdo de la responsabilidad social en la gestión del IPS, se propondrán estrategias para mejorar la implementación de la RSE en este sector, a través del liderazgo efectivo.

Justificación

IPS Clínica Santa Gracia Dumian Medical S.A.S (2023) Responsabilidad Social
Empresarial visión de futuro.

La RSE es un mecanismo que al pasar de los tiempos es más importante en el entorno empresarial, buscando que las organizaciones cumplan su responsabilidad social y ambiental en su gestión diaria. Para gestionar estratégicamente la RSE, se requiere de una serie de características y elementos esenciales que permitan su implementación efectiva y sostenible en el tiempo (Sánchez N. , 2007).

Entre las características de la gestión de la RSE, se encuentran: el liderazgo y el compromiso de las directivas, la definición clara de objetivos y metas, la integración de la RSE en la cultura y valores empresariales, la medición y valoración del impacto social y ambiental de las acciones empresariales. Estas son algunas características relevantes con las que cuenta la RSE:

Deber con la sociedad y también con el medio ambiente.

Integración de la RSE en la cultura y valores empresariales.

Adopción de prácticas éticas y transparentes en la implementación de la empresa.

Inclusión de equipos de interés para la toma de decisiones empresariales.

Mejora continua de calidad y todos los beneficios, también los servicios ofertados por medio de la compañía.

Promoción del desarrollo perdurable en todas las zonas de la empresa.

Respeto las exenciones de los trabajadores, los derechos humanos y la comunidad en general.

Implementación responsable de los recursos naturales y energéticos utilizados por la compañía.

Medición y observación del impacto antropogénico y social de las tareas empresariales.

Equitativo y transparencia en la responsabilización a la comunidad y los que son grupos de interés.

Es de importancia tener presente que estas características pueden variar según el contexto y la industria en la que se encuentra la empresa, y que la RSE debe adaptarse también a las características y las necesidades de cada organización. A continuación, se relaciona el póster de la temática.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico de RSE que efectúe los requisitos de la organización internacional de normalización ISO 26000 y que garantice la sostenibilidad de la trazabilidad de la IPS Santa Gracia – Dumian Medical S.A.S. a largo plazo.

Objetivos Específicos

Diseñar un plan de acción que contenga el programa para poder obtener los objetivos propuestos.

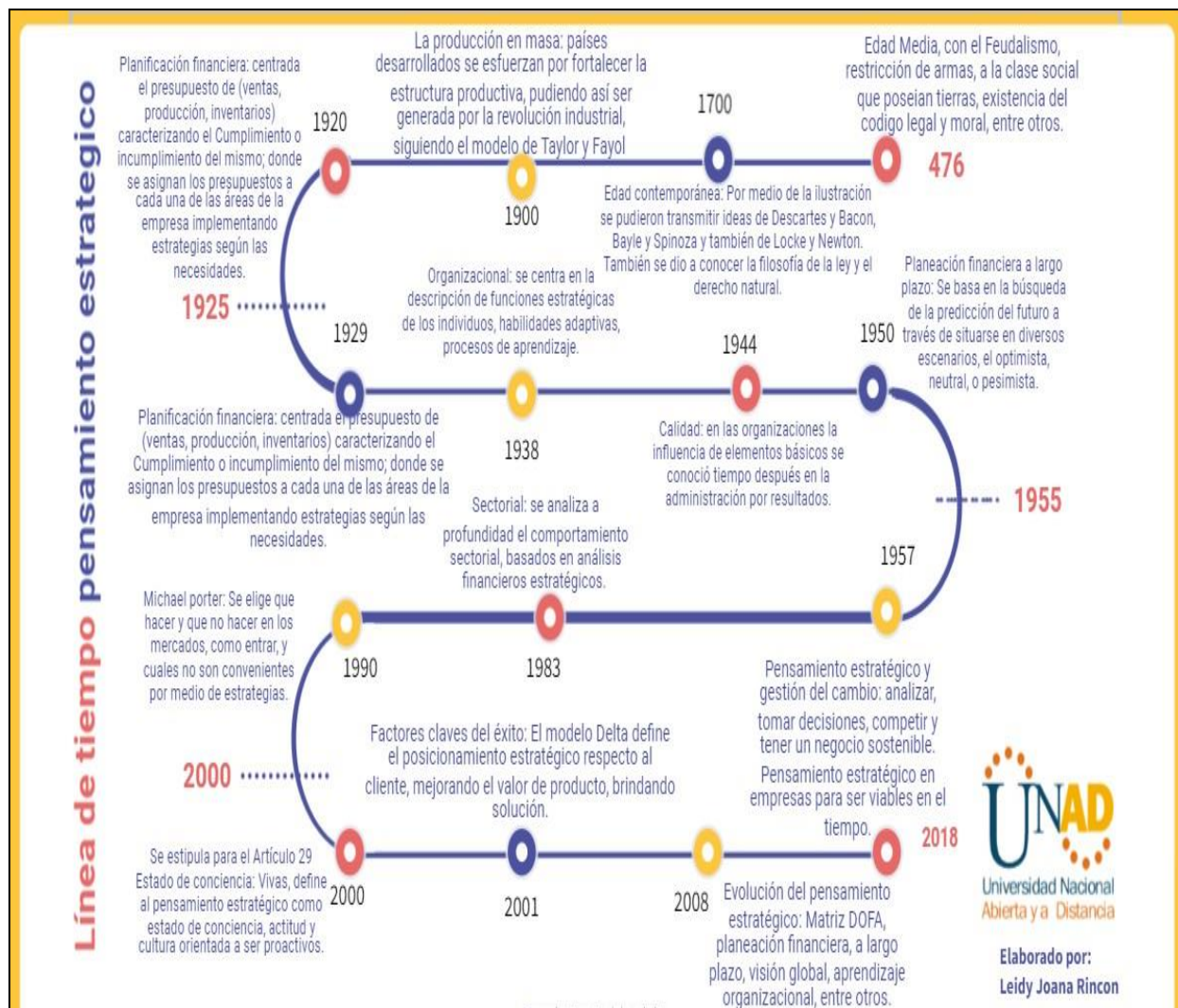
Proponer las estrategias que impacten a la organización en sus diferentes dimensiones (social, económica y ambiental).

Implementar las métricas que permitirán evaluar los resultados en cada una de las actividades del plan.

Conceptualización Presentación de la Línea de Tiempo

Figura 1

Línea de Tiempo



Fuente. Autora

Figura 2

Poster de la Temática


Escuela de Ciencias
Administrativas, Contables,
Económicas y de Negocios

UNAD
Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

GOBIERNO CORPORATIVO

ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA ESTABILIDAD Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

¿CUÁNDO SE INSTAURÓ?



En nuestro país se da a conocer en el año del 2001 con la resolución 275 de la Superintendencia Financiera.

SE LE DEFINE:

Como un conjunto de reglas y conductas en virtud de las cuales se ejerce la administración y el control de las empresa, según el autor Eguidazu (1999), lo considera como un proceso de supervisión y control de la dirección de una empresa, cuya finalidad es alinear los intereses de los gestores con los de los accionistas.

CARACTERÍSTICAS:

- Por promover principios de igualdad, independencia, responsabilidad y transparencia.
- Velar por los intereses de cada una de las personas que están involucradas en las operaciones de la empresa.
- Por dotar de un conjunto de políticas dirigidas a la calidad, productividad y posicionamiento de la empresa.

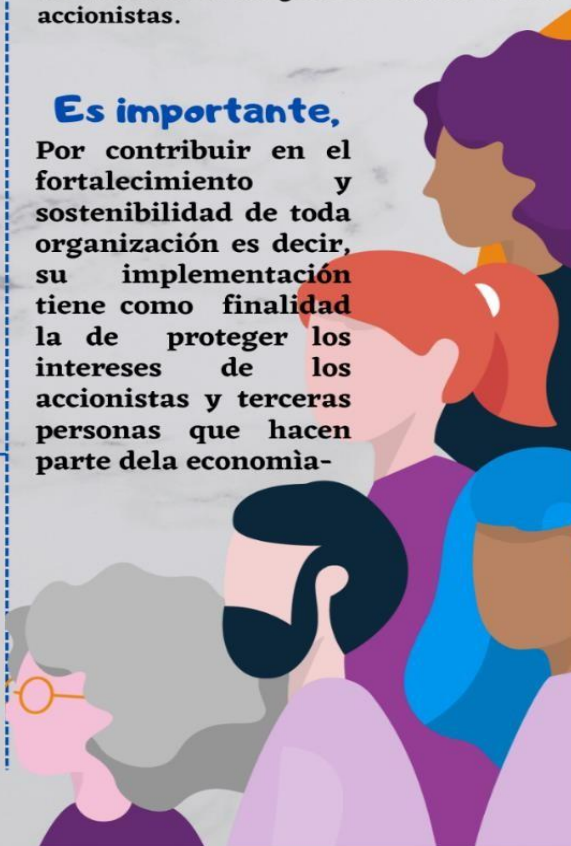
Es importante,

Por contribuir en el fortalecimiento y sostenibilidad de toda organización es decir, su implementación tiene como finalidad la de proteger los intereses de los accionistas y terceras personas que hacen parte de la economía-

APORTES AL BIENESTAR HUMANO:

Contribuir con el servicio a la comunidad en con liderazgo, responsabilidad, empatía, calidad y seguridad, que de manera conjunta brinde espacios que conlleve a la calidad de vida de las personas.

FERNÁNDEZ IZQUIERDO, M. Á. (2014). EL GOBIERNO CORPORATIVO COMO MOTOR DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. UNIVERSITAT JAUME I. SERVEI DE COMUNICACIÓ I PUBLICACIONS, 18-50. [HTTPS://ELIBRO-
NET.BIBLIOTECAVIRTUAL.UNAD.EDU.CO/ES/EREADER/UNAD/53258
?PAGE=18,](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18)



Fuente. Autora

Producción Ambientalmente Responsable y Consumo Consciente Para la Preservación de la Vida

La Producción ambientalmente responsable y consumo sostenible. Se trata de una habilidad que se puede aplicar a los procesos, mercados y organizaciones del trabajo, lo que consiste aumentar la eficacia y productividad al nivel empresarial en el mismo espacio se protege el ecosistema. Se puede obtener mediante el uso adecuado de los recursos primarios, la minimización del peligro en cuanto a la salud humana y disminuir las emisiones (Sánchez, 2002). La adopción de prácticas ambientales responsables no tiene por qué implicar un aumento de los costos de producción. De hecho, en muchos casos, puede ser un espacio de aprovechamiento de la competencia en las empresas (Betancourt, 2017).

Siendo entonces una problemática que ha llevado gran preocupación a nivel del mundo y a la vez distintas reacciones por parte de colectivos ambientalistas e instituciones frente al buen uso de los recursos naturales que el hombre adquiere desproporcionadamente (Ortiz y Martínez, 2012). Los desechos que contaminan el planeta son el resultado de las incorrectas formas de producción, pero esto empezó a mejorar ya que varios individuos empezaron a cambiar sus hábitos, la producción más limpia se planteó como una solución, por lo tanto, las medianas y pequeñas empresas ayuden a conservar el ecosistema y su impacto sea de mínimo daño (Álvarez y Arias, 2009).

En procesos de la producción ambientalmente responsable, se enfoca al manejo más eficiente para la preservación del medio ambiente como posibles son: materias primas, agua, energía; que sea el desarrollo de bienes y/o servicios. Sea así el trabajo e inversión se aprovechen al máximo, para que los impactos del entorno se minimicen y se proteja la salud humana (Sandoval, 2006).

Dos conceptos que se relaciona entre sí y que juegan un papel importante hoy en día en la conversación no solo del medio ambiente sino en el desarrollo mismo del ser humano (Bernal et al., 2017). El término "Producción Limpia" a fin del Medio Ambiente, que refiere la implementación constante de una herramienta ambiental integral (Rona, 2019). Al referirse a la producción limpia, se hace alusión a los procesos y técnicas empleados para convertir ciertos materiales (Hoof, 2008).

Los productos que producen en la mayoría exigen distintos insumos y procedimientos, sea en el escenario que sea, se puede desarrollar como tipo de producción más limpia, ahorrando los recursos y materiales, esto se puede lograr evitando el desperdicio de h₂O y el consumo innecesario de la energía eléctrica, usando a manera consciente las materias primas, que son todos los implementos que se necesitan en el proceso de fabricación del producto/servicio. La producción más limpia se consigue eliminando los componentes tóxicos y riesgosos de los procesos de producción (Scafati, 2009).

Otro enfoque de la producción limpia incluye medidas para incrementar la eficiencia de la energía, optimizar el uso de los productos, disminución al uso de residuos sólidos y líquidos, recuperar y reciclar desechos, y mejorar la seguridad laboral, entre otros beneficios (Hériz, 2018). Es importante señalar que la producción limpia y sostenible están interrelacionados y no deben ser considerados como conceptos aislados. Una producción limpia permite la generación de bienes y servicios más sostenibles, mientras que un consumo sostenible fomenta la demanda de estos productos y servicios, generando incentivos para que las empresas adopten prácticas de producción más sostenibles (Tamayo y Vicente, 2007).

Para concluir, se dice que el consumo sostenible y la producción limpia son fundamentales para garantizar un futuro sostenible y equitativo para todos. Es necesario fomentar la adopción de

prácticas sostenibles en todos los alrededores de la sociedad, desde las empresas y los gobiernos hasta los hogares y las comunidades. Solo de esta forma se puede garantizar un futuro sostenible para las generaciones presentes y futuras (UNESCO, 1992).

Aplicación

Marco Institucional

Enseguida, se presenta un marco institucional referente a la IPS Clínica Santa Gracia – Dumian Medical S.A.S., donde se expresa su direccionamiento estratégico:

Misión: brindar un servicio de salud con alta complejidad y calidez, con un enfoque a mejorar el estilo de vida saludable, generando la atención integral, y prevención de enfermedades, brindando una experiencia de atención satisfactoria para los pacientes.

Visión: Ser reconocidos como una entidad líder con excelentes prestaciones de servicios, referente a la atención médica en la región, con la implementación de la innovación, la excelencia y la satisfacción de los pacientes.

Figura 3

Valores Organizacionales

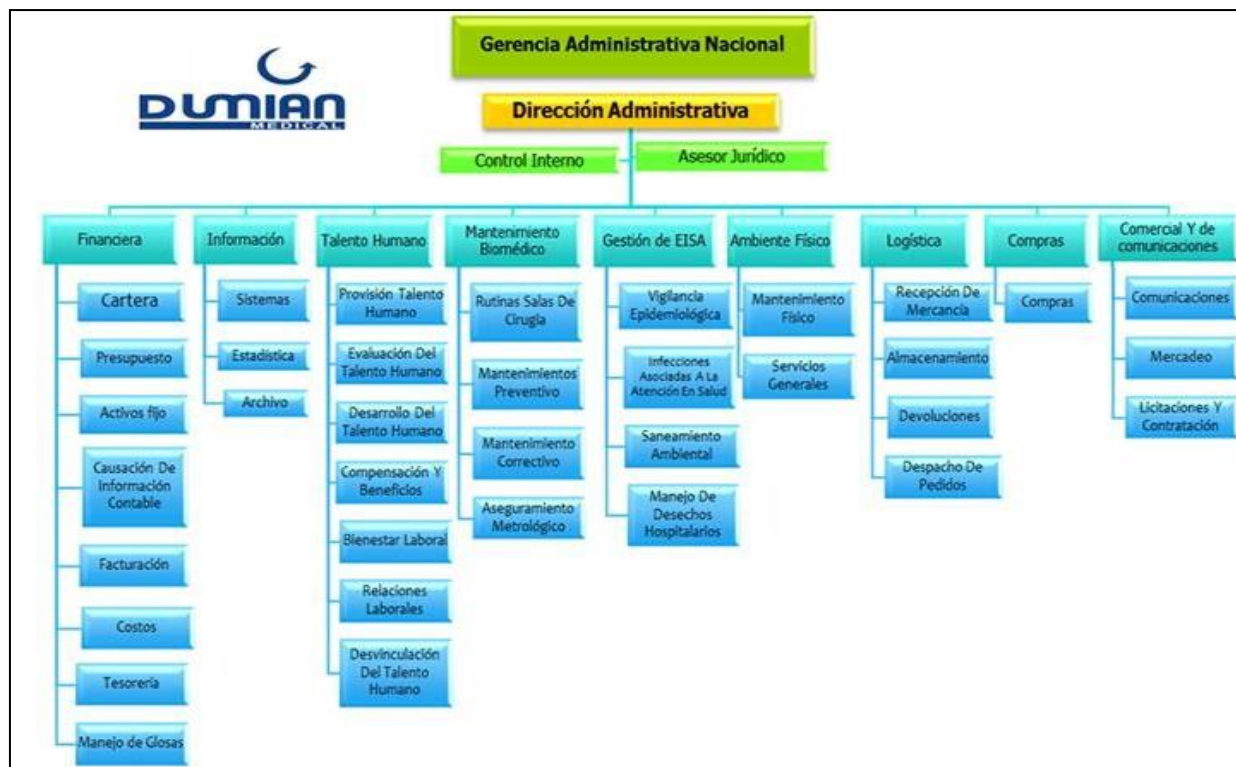


Fuente. Autora

Estructura Organizacional

Figura 4

Organigrama Estructural



Fuente. Autora

Política de Responsabilidad Social Empresarial: En la IPS Clínica Santa Gracia – Dumian Medical S.A.S., se compromete a desarrollar nuestras actividades de manera sostenible y responsable, promoviendo el cuidado de la biodiversidad, y llevando buena salud de la comunidad. Para lograr esto, se adoptan las siguientes prácticas:

Gestión ambiental: se Implementa prácticas de producción y consumo responsable para minimizar el impacto ambiental y prevenir la contaminación.

Responsabilidad social: se fomenta el progreso de la comunidad, inclusión social, apoyando iniciativas y actividades para la sociedad, que optimicen el estilo de vida de toda la comunidad.

Ética, transparencia: Se actúa con integridad y transparencia en todas nuestras actividades, asegurando el cumplimiento de las normativas y aplicando en componentes del medio ambiente y salud.

Plan Estratégico: a fin de lograr la visión y misión, se adopta un plan estratégico basado en los siguientes objetivos:

Fortalecer la atención completa de los pacientes a través de la implementación de prácticas innovadoras y tecnologías avanzadas en los servicios de salud.

Promover una cultura de prevención y estilos de vida saludable entre la comunidad, con la implementación de la educación, prevención de enfermedades.

Consolidar la posición como líderes en servicios de salud, por medio de mejoramiento continua en la atención al paciente.

Fomentar la Responsabilidad Social Empresarial, implementar prácticas sostenibles y responsables en las actividades y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad.

En conclusión, la IPS CLÍNICA SANTA GRACIA – DUMIAN MEDICAL SAS, tiene un marco institucional sólido que expresa su direccionamiento estratégico, el servicio de salud con la prestación de servicio con alta calidad, la (RSE) la mejora continua de su excelencia y calidad en la atención al paciente.

Diagnóstico

Se presenta un diagnóstico amplio acerca de la falencia de liderazgo en la aplicación de RSE en la IPS Clínica Santa Gracia - Dumian Medical SAS:

La IPS cuenta con el diseño de RSE, se busca equilibrio con el éxito empresarial, el bienestar y ambiental. Sin embargo, a pesar de contar con este plan, se observa una falta de

liderazgo en la aplicación del mismo, por parte de directivos y líderes. Esto puede atribuirse a diferentes factores, tales como:

Exceso de trabajo: Los directivos y líderes de la IPS se encuentran abrumados con sus tareas diarias y no dedican suficiente tiempo en aplicación del plan de responsabilidad social empresarial.

Los líderes y directivos no pueden entender completamente el valor de (RSE). Pueden no estar conscientes al perfeccionar la imagen y reputación de la empresa, crecer la lealtad de los usuarios y mejorar la retención de empleados, entre otros.

Poco compromiso y motivación: Es posible que los directivos y líderes de la IPS no se sientan motivados y comprometidos con la responsabilidad social empresarial, ya sea por falta de comprensión del impacto positivo que puede tener en la organización o por falta de convicción personal.

Si los líderes y directivos de la IPS Clínica Santa Gracia - Dumian Medical SAS no promueven la aplicabilidad de la responsabilidad social empresarial, esto podría tener varios efectos negativos con la empresa y la comunidad y otros grupos de interés. Un punto de gran importancia sería que, si la IPS no cumple con su responsabilidad social empresarial, esto podría perder la confianza y credibilidad de sus clientes, proveedores y empleados y otros grupos interés, lo que podría afectar negativamente su reputación, por ende, el desempeño financiero. (Véase el apéndice A, para verificar la información suministrada del análisis).

Estudio de los Datos Arrojados por el Instrumento

Se implementa un instrumento (encuesta) y se evalúan los diferentes resultados que se obtienen.

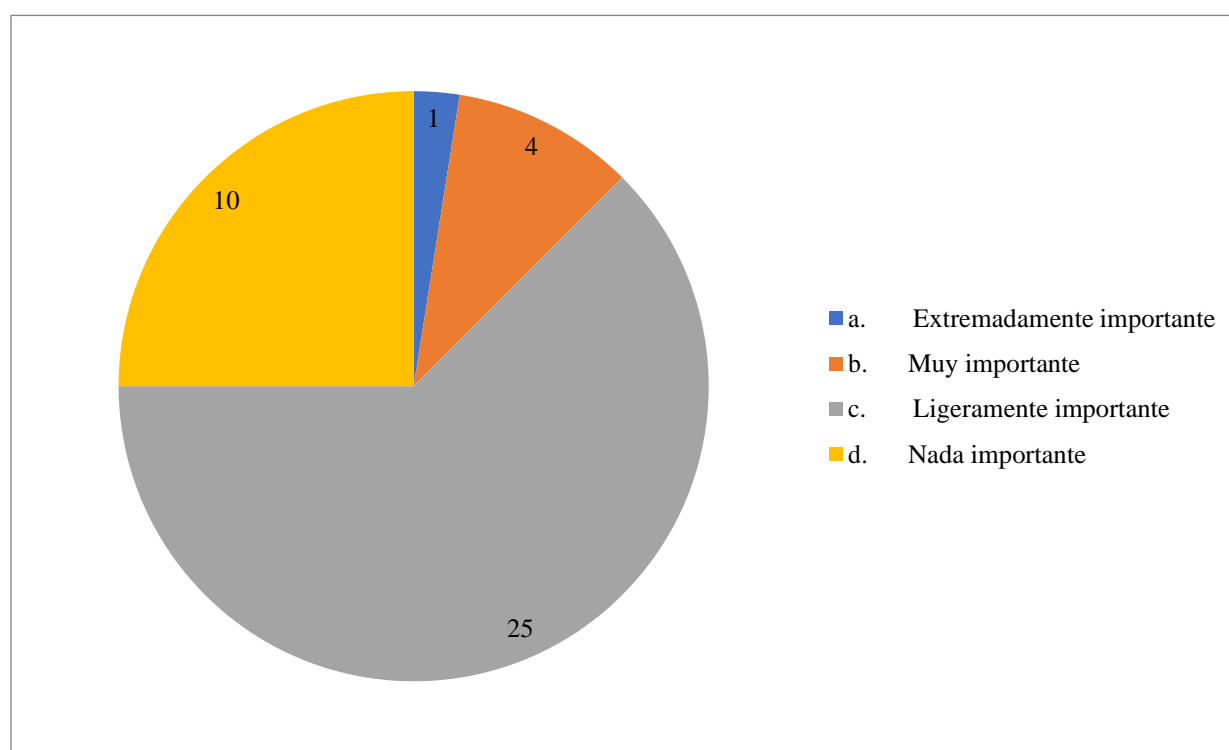
Con el global de 40 encuestados que desarrollan sus actividades en la IPS Santa Gracia – Dumian Medical S.A.S.

Encuesta. Manera en la que se recolectaron los datos: Personalizada

¿Qué Nivel de Importancia Tiene para Usted Conocer el Número de Colaboradores que Tiene Anualmente la Empresa en la que Labora?

Figura 5

Importancia de Conocer el Número de Colaboradores



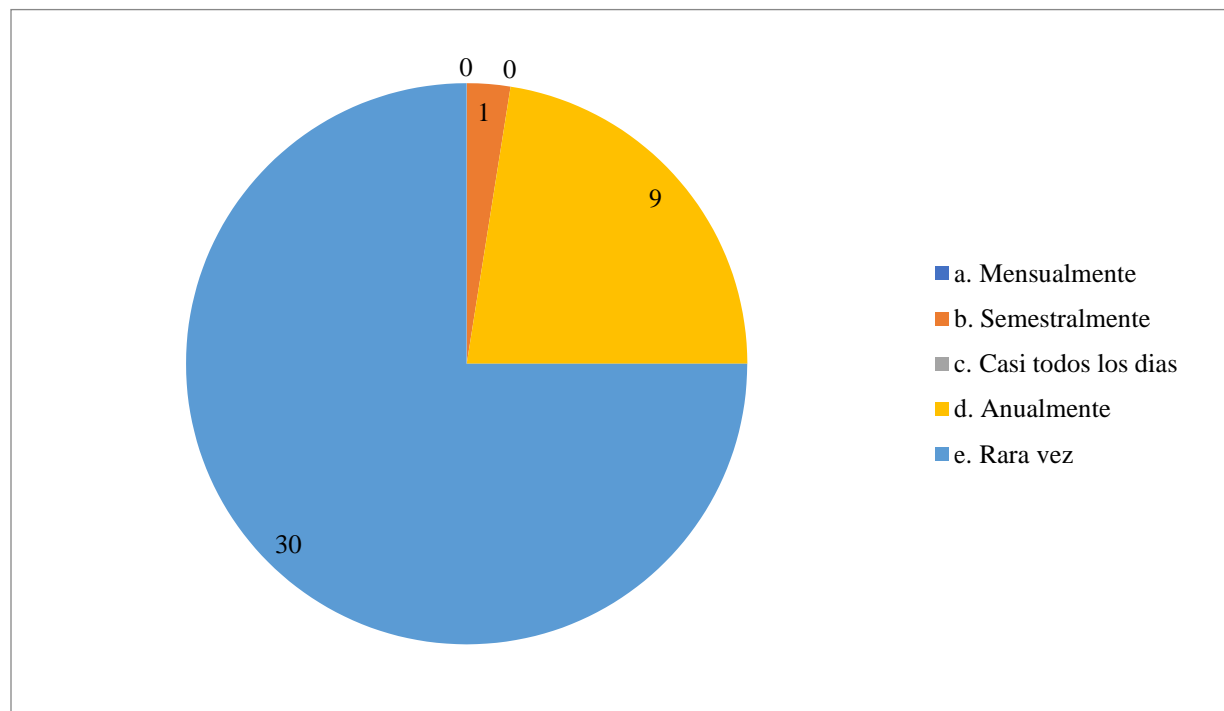
Fuente. Autora

Análisis Pregunta No. 1: Acorde a los resultados que se obtuvieron, con el 63%, esto es, más del 50% de los colaboradores de la IPS Clínica Santa Gracia - Dumian, estiman que es muy importante el conocimiento acerca del número de individuos que se beneficia de manera anual por la organización, esto refleja que, lo es muy importante para las partes conocer el grado de responsabilidad que la empresa tiene.

De Forma General ¿Cuál es la Frecuencia con la cual la Empresa proporciona Oportunidades Laborales a Personas con Alguna Discapacidad?

Figura 6

Frecuencia de Oportunidad Laboral a Personas que Tienen Discapacidad



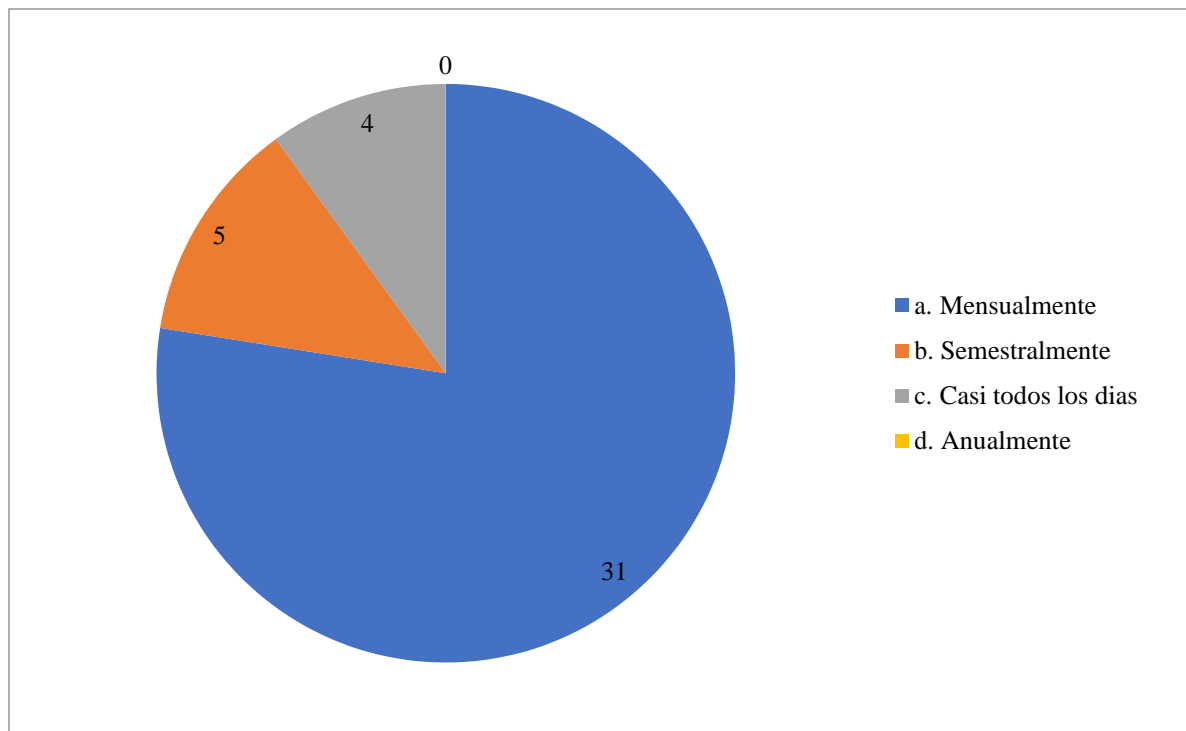
Fuente. Autora

Análisis pregunta No. 2: tal cual se observó, el 23% de colaboradores de la IPS están considerando que la incorporación mayoritaria de individuos con alguna discapacidad o limitaciones se realiza cada año, sin embargo, un 75% estima que se cuentan de una forma más reducida en cada año y de vez en cuando a este tipo de población, por lo que se concluye, que la organización es incluyente.

¿Cuál es la Frecuencia con la Compañía Realiza Procesos de Contratación de Personal?

Figura 7

Frecuencia con la que la Empresa Contrata Personal



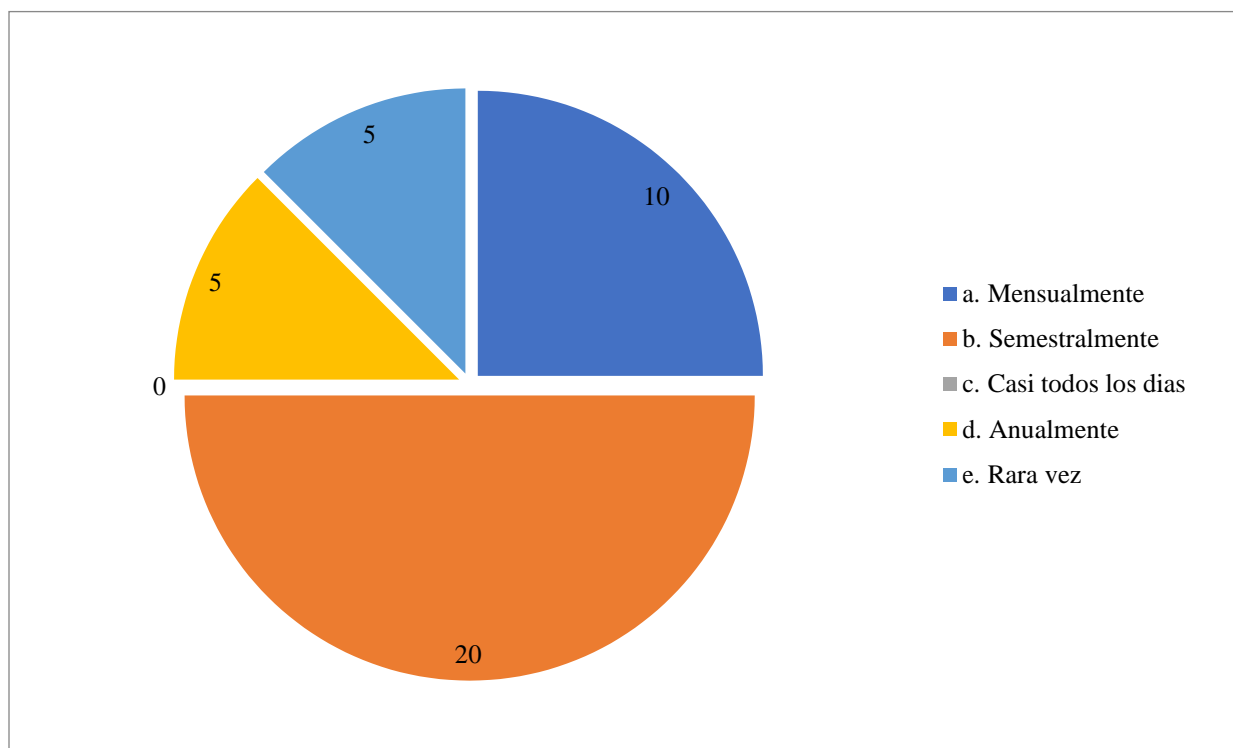
Fuente. Autora

Análisis pregunta No. 3: Por el resultado obtenido, el 31% de los que participaron en la encuesta se puede deducir que la IPS integra la mayor cantidad de sus trabajadores de manera mensual, esto les permite generar oportunidades laborales y beneficiar al entorno, de igual forma íntegra en semestres y años semestral esto dependerá de los requerimientos que tengan sus actividades de operación.

¿Con qué Frecuencia la IPS Implementa Campañas Ambientales de Socialización y Educación?

Figura 8

Frecuencia con que la IPS Implementa Campañas Ambientales de Socialización y Educación



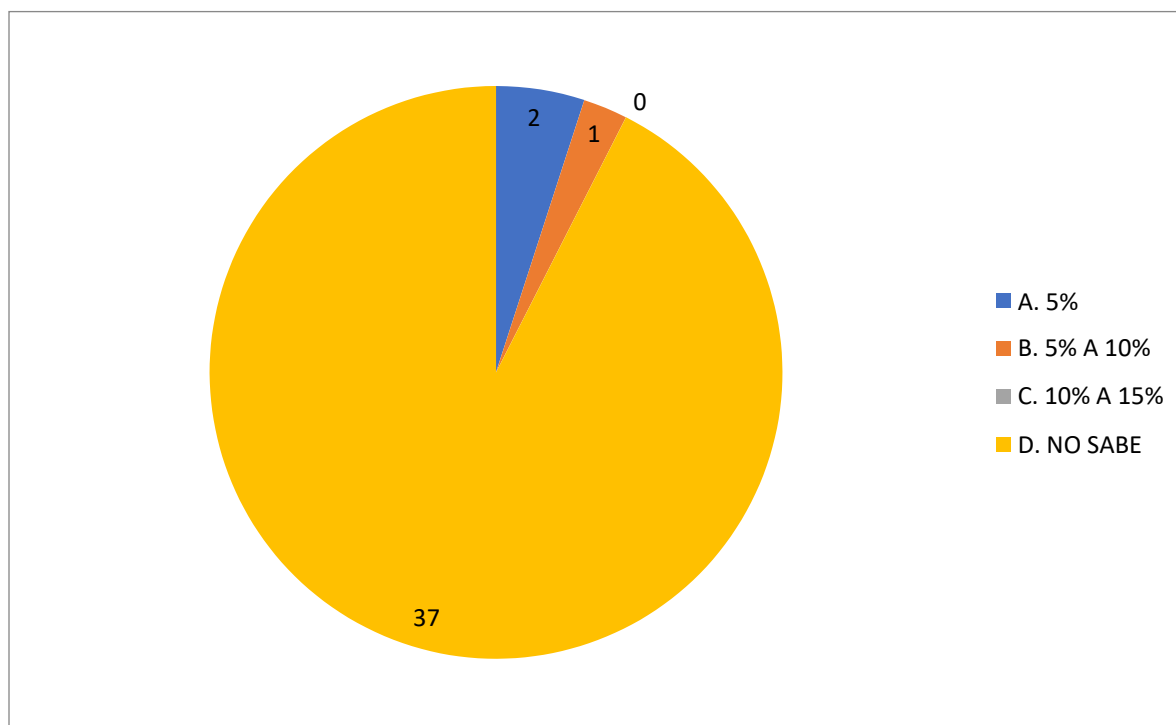
Fuente. Autora

Análisis pregunta No. 4: Los clientes internos de la IPS saben que en un 50% que la compañía Clínica Santa Gracia - Dumian realiza sus campañas medioambientales cada semestre y el 25% cada mes.

¿Cuál es el Porcentaje Presupuestado Anual, que se Destina para Programas de RSE por Parte de la Empresa?

Figura 9

Porcentaje del Presupuesto que se Destina por la Empresa a Programas de RSE



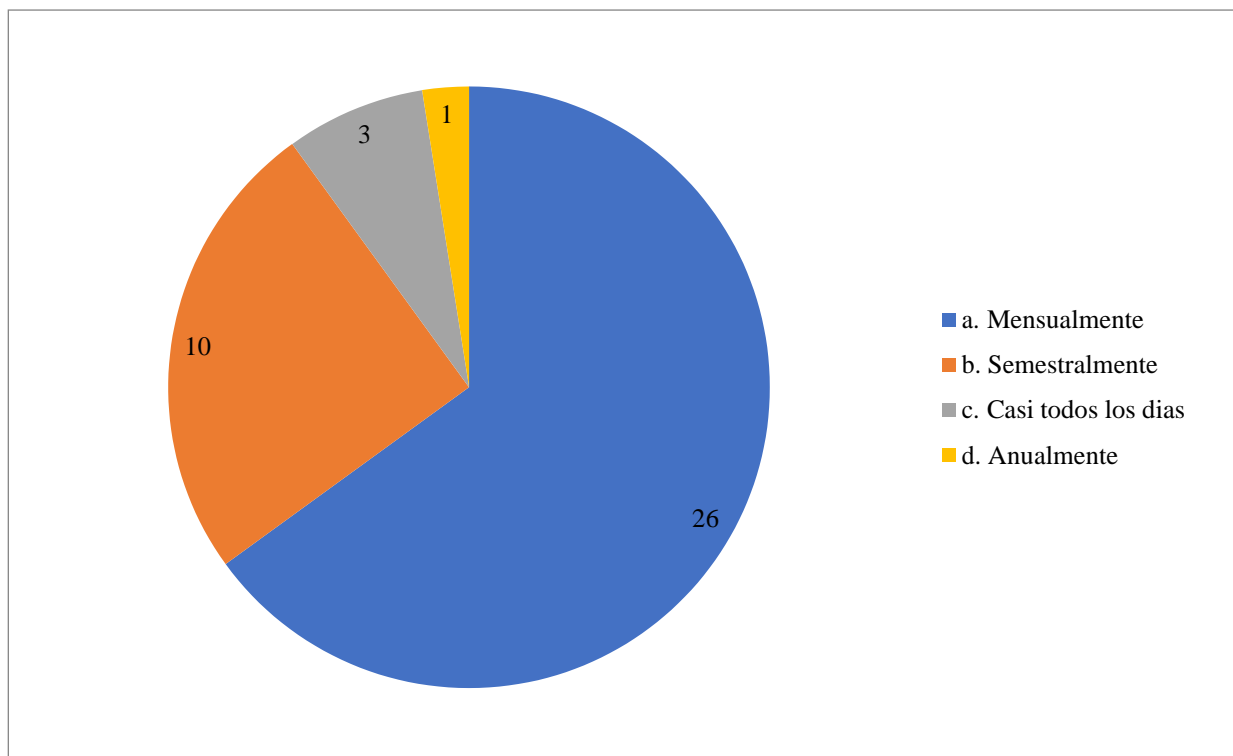
Fuente. Autora

Para el caso de esta pregunta, el 93% de los colaboradores sostiene que no cuentan con el conocimiento de lo que la IPS presupuesta para la implementación de los programas de RSE, de esta forma, el 3% notifica que entre el 5% - 10% y el 2% creen que el 5% o menos se puede destinar.

¿Con qué Frecuencia Implementa la Compañía, Actividades para Incentivar el Respeto y Garantizar los Derechos para sus Colaboradores?

Figura 10

Frecuencia con que la IPS Realiza Actividades para Incentivar los Derechos y Garantías para Colaboradores



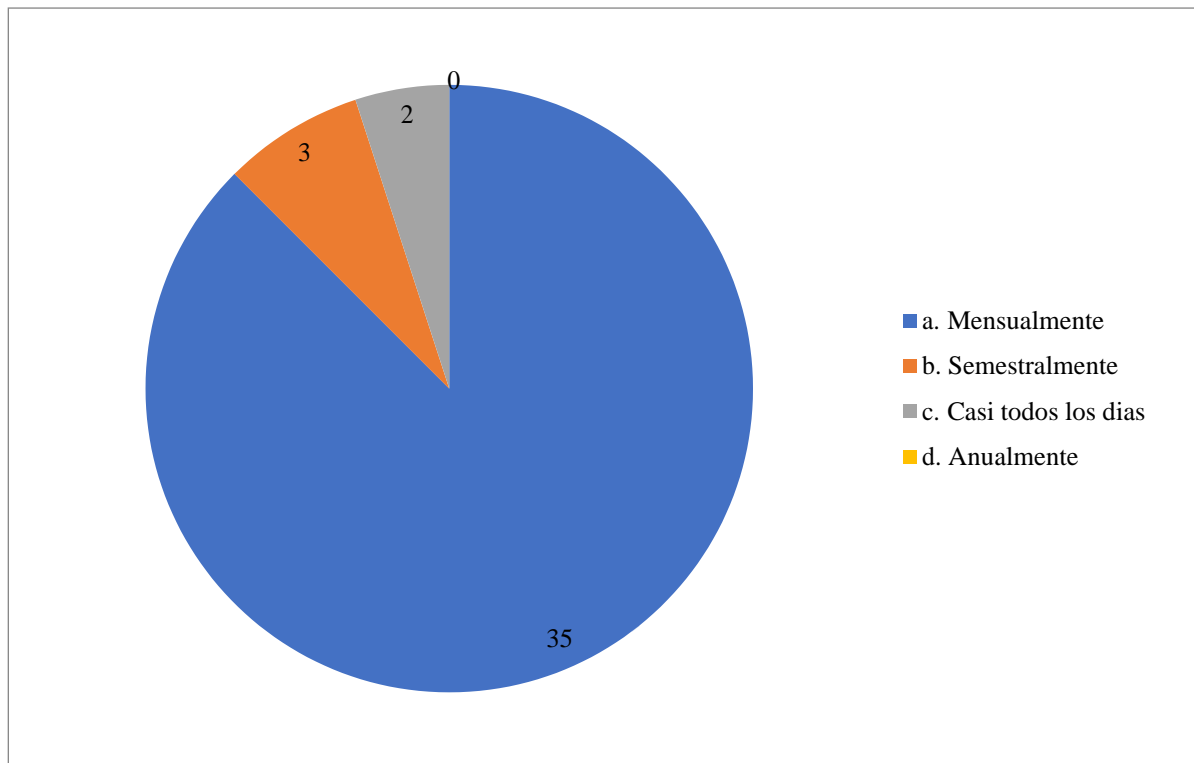
Fuente. Autora

Los colaboradores saben que la IPS CLINICA SANTA GRACIA implementa algunas actividades que incentivan al respeto y también a la garantía de sus derechos representando al 65% cada mes y el 25% de forma semestral. El 3% de los colaboradores notifican que se realiza cada año.

¿Con que Frecuencia la Compañía Brinda Programas para Mejorar la Calidad de Vida de los Colaboradores?

Figura 11

Frecuencia con que la IPS Realiza Programas para Mejorar la Calidad de Vida de los Colaboradores



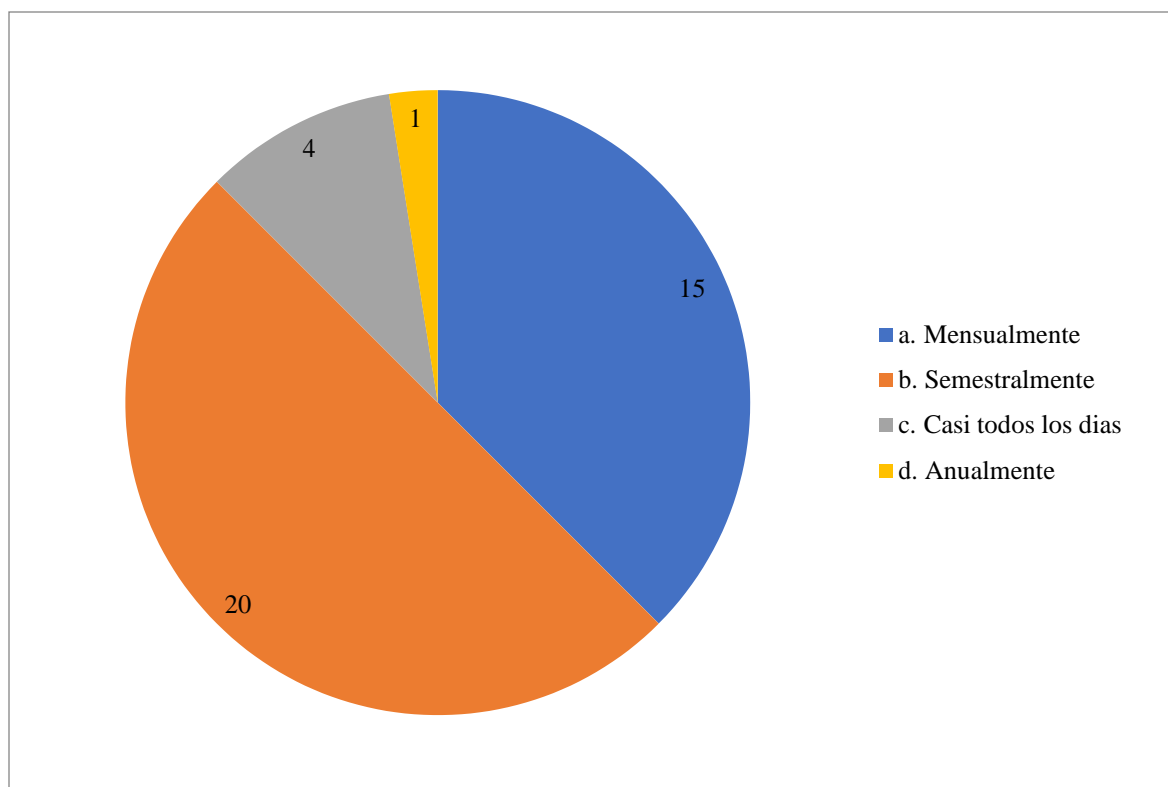
Fuente. Autora

Los colaboradores de la IPS observan que las actividades que la compañía ejecuta para el mejoramiento en calidad de su equipo de trabajo están en un 8% por semestre, y un 88% por mes y un 5% de manera diaria.

¿La IPS Implementa Políticas de Apoyo para Estudio y Formación de sus Colaboradores?

Figura 12

La IPS Implementa Apoyo para Formación de sus Empleados



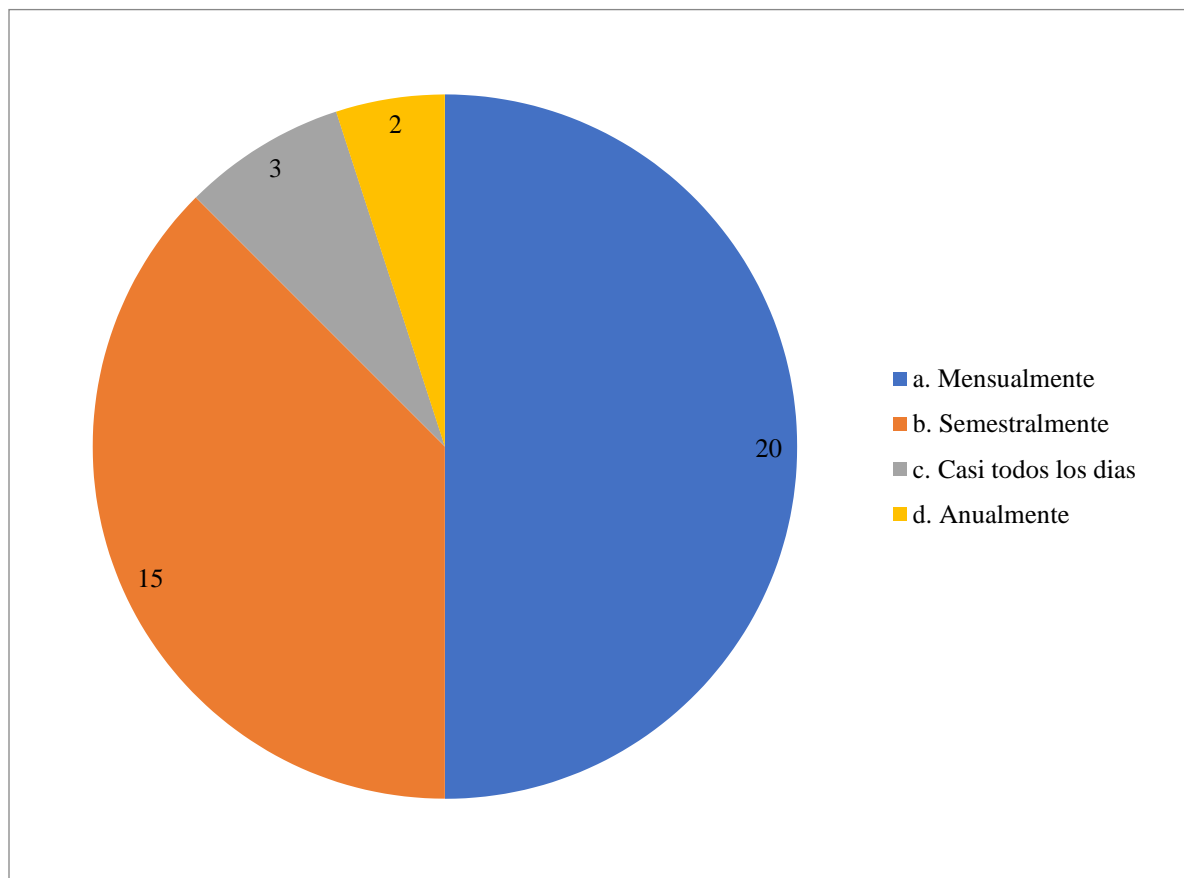
Fuente. Autora

Los colaboradores de la IPS observan que el 50% es apoyo para estudiar y formarse por medio de la compañía por semestres; sin embargo, un 3% afirma que reciben apoyo por año y el 38% de manera mensual.

¿La IPS Implementa Actividades que Permitan Garantizar el Uso Sostenible de los Recursos Naturales y Ambientales?

Figura 13

La IPS Implementa Actividades que Garantizan el uso Sostenible de Recursos Naturales



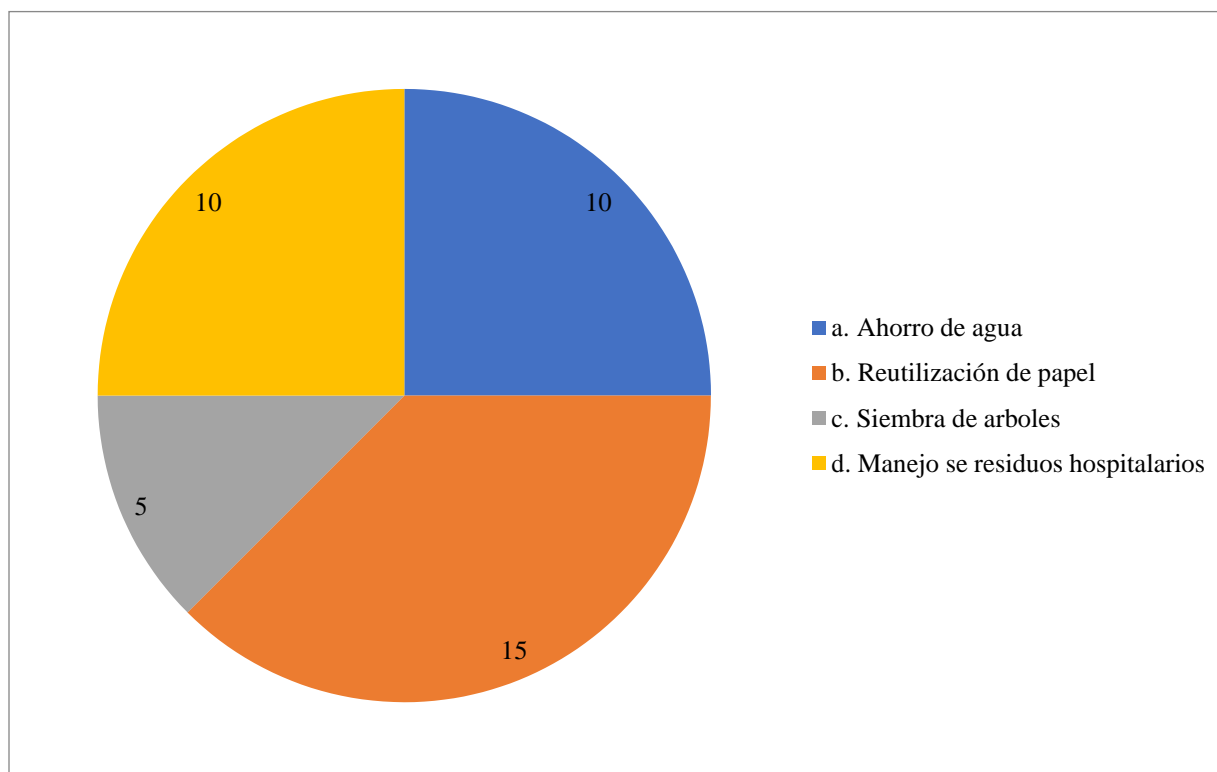
Fuente. Autora

Los Colaboradores de la IPS, conocen que la compañía implementa cada 6 meses, actividades que garantizan el uso sustentable de los recursos naturales en 38% de los casos, por otro lado, el 50% afirma que se desarrollan de forma mensual y el 5% dice que es por año.

¿Cuáles son los Programas que ha Desarrollado la IPS para la Garantía del uso Sostenible de los Recursos Naturales y Ambientales?

Figura 14

Programas que Desarrolla la IPS para Implementar el Uso Sostenible de Recursos Naturales



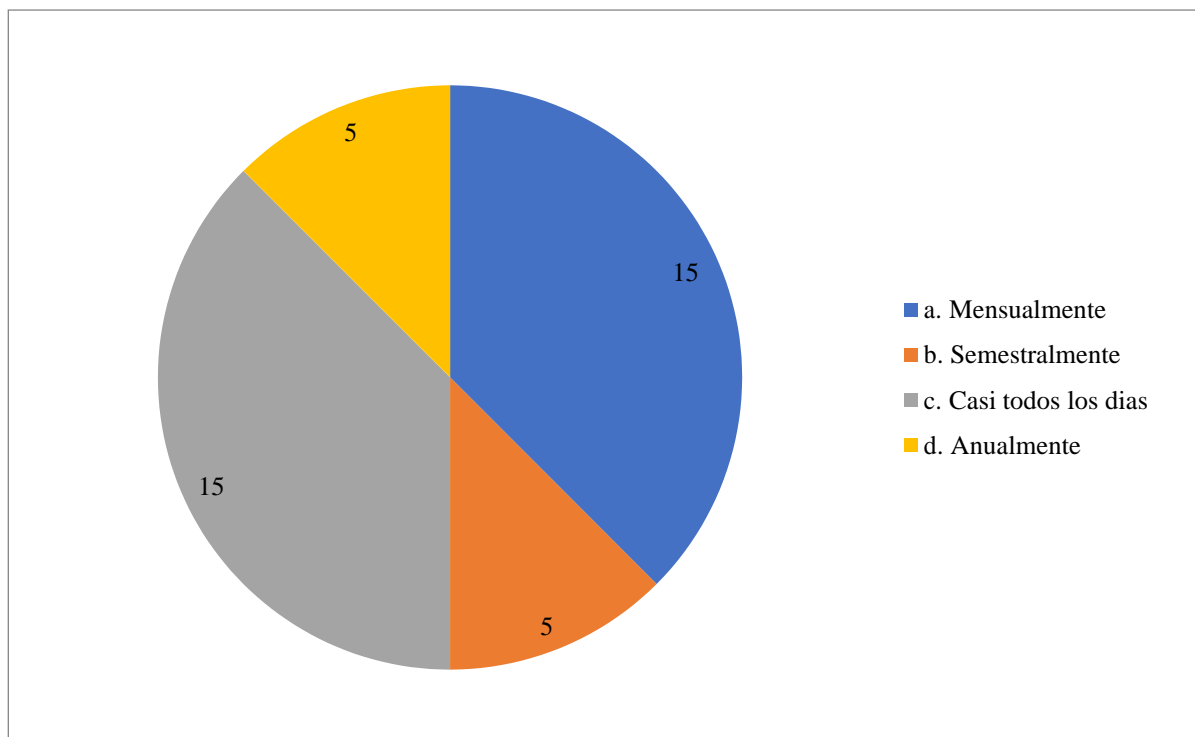
Fuente. Autora

Los Colaboradores de la IPS, se relacionan por las jornadas de tratamiento del medio ambiente y la preservación de los recursos del entorno, implementando desde la empresa, el 38 % con la reutilización el papel, el 25 % con separando y manejando adecuadamente los residuos hospitalarios y el 25% con ahorrando agua. Se puede analizar que la compañía esta contribuyendo de forma activa para la conservación del medio ambiente.

¿Cuál es la Frecuencia con la que la IPS Observa los Impactos Ambientales en la Implementación de sus Actividades?

Figura 15

Frecuencia con la que la IPS Observa los Impactos Ambientales en el Desarrollo de sus Actividades



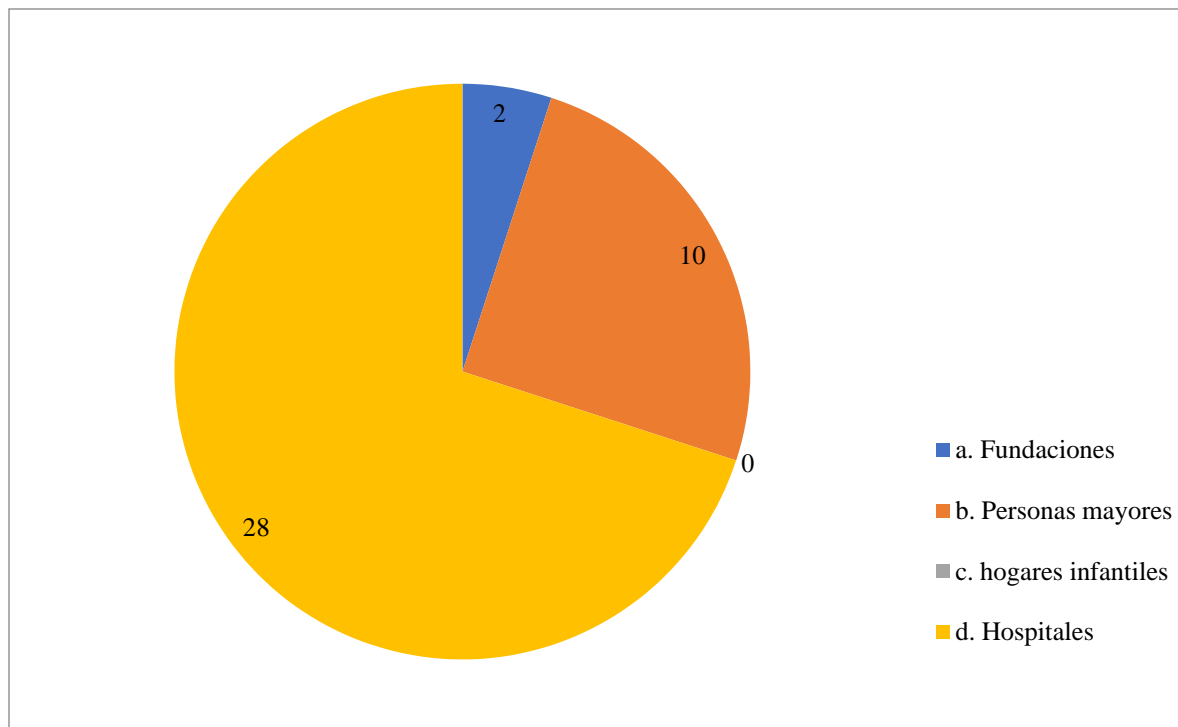
Fuente. Autora

Se observan las respuestas de los colaboradores de la IPS y se identifica que, ellos conocen que la compañía implementó la observación de los impactos ambientales al 13% de forma semestral, y 13% por año y el 38% dice que es mes a mes.

¿Población la cual la IPS Realiza Contribuciones Financieras o Donaciones de Caridad?

Figura 16

Población la cual la IPS Realiza Contribuciones Financieras o Donaciones de Caridad



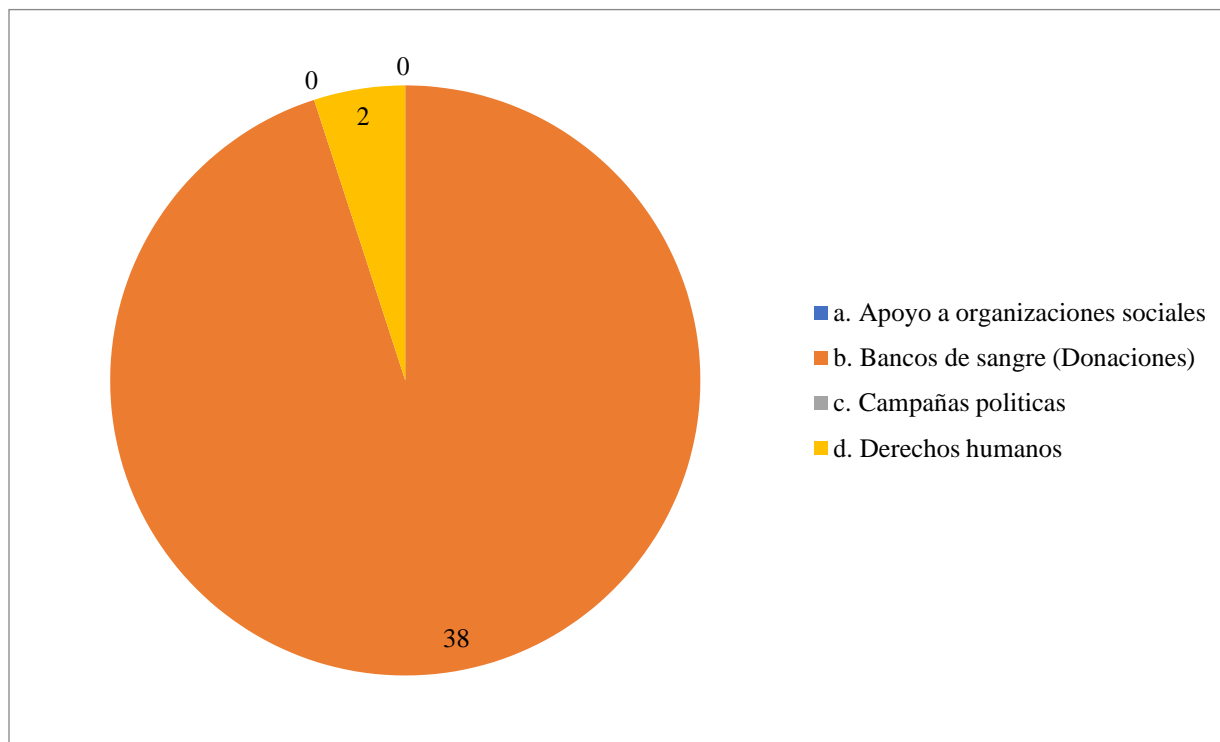
Fuente. Autora

De los colaboradores encuestados, el 5 % conoce que el trabajo social que realiza la compañía es con el fin de beneficiar a fundaciones, mientras que el 25% reconoce el trabajo realizado hacia las personas mayores, el 70% de los trabajadores encuestados reconoce la ayuda a hospitales.

¿Cuáles Programas Promueve la IPS a Finalidades del Desarrollo Económico y Social de la Región?

Figura 17

Programas que Promueve la IPS para el Desarrollo Económico y Social de la Región



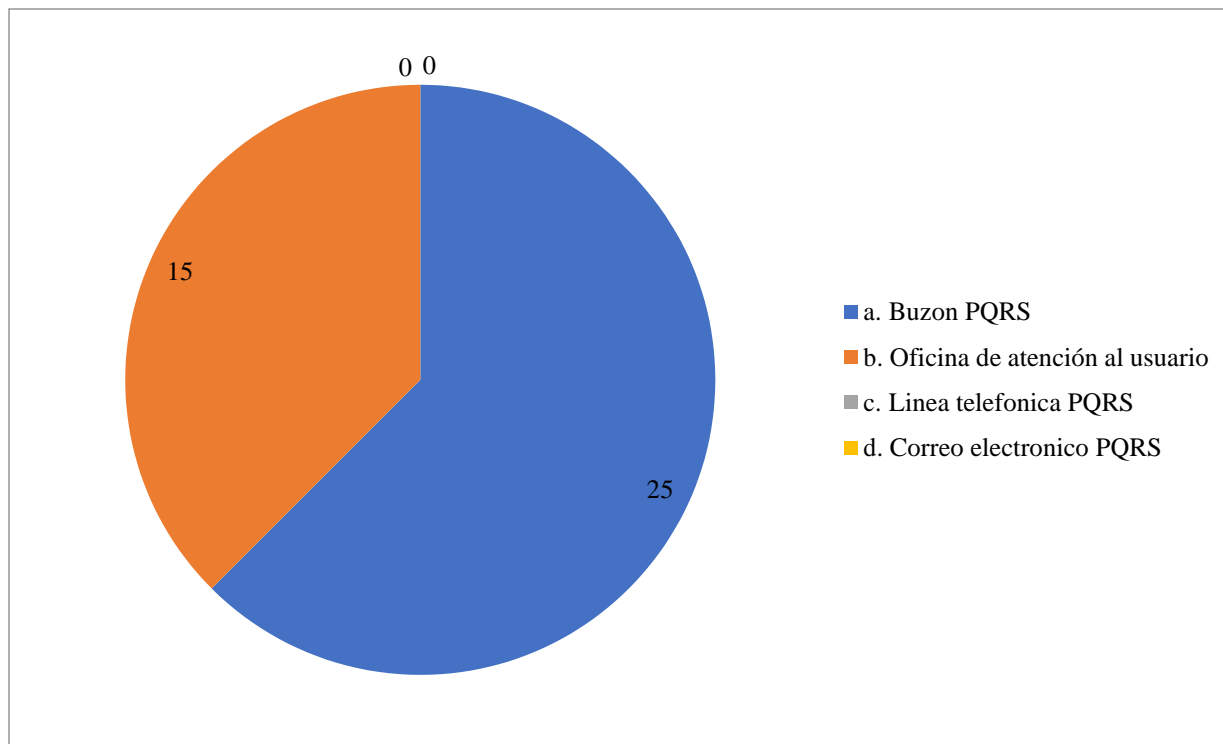
Fuente. Autora

la IPS implementa distintas actividades con enfoque al beneficio de la comunidad, los colaboradores de la organización identifican que el 95% los programas de apoyo son para el Bancos de sangre (Donaciones).

¿Por qué Medio se Atienden las Quejas y Reclamos del Usuario en la IPS?

Figura 18

Medio por el que se Atienden las Quejas y Reclamos del Usuario en la IPS



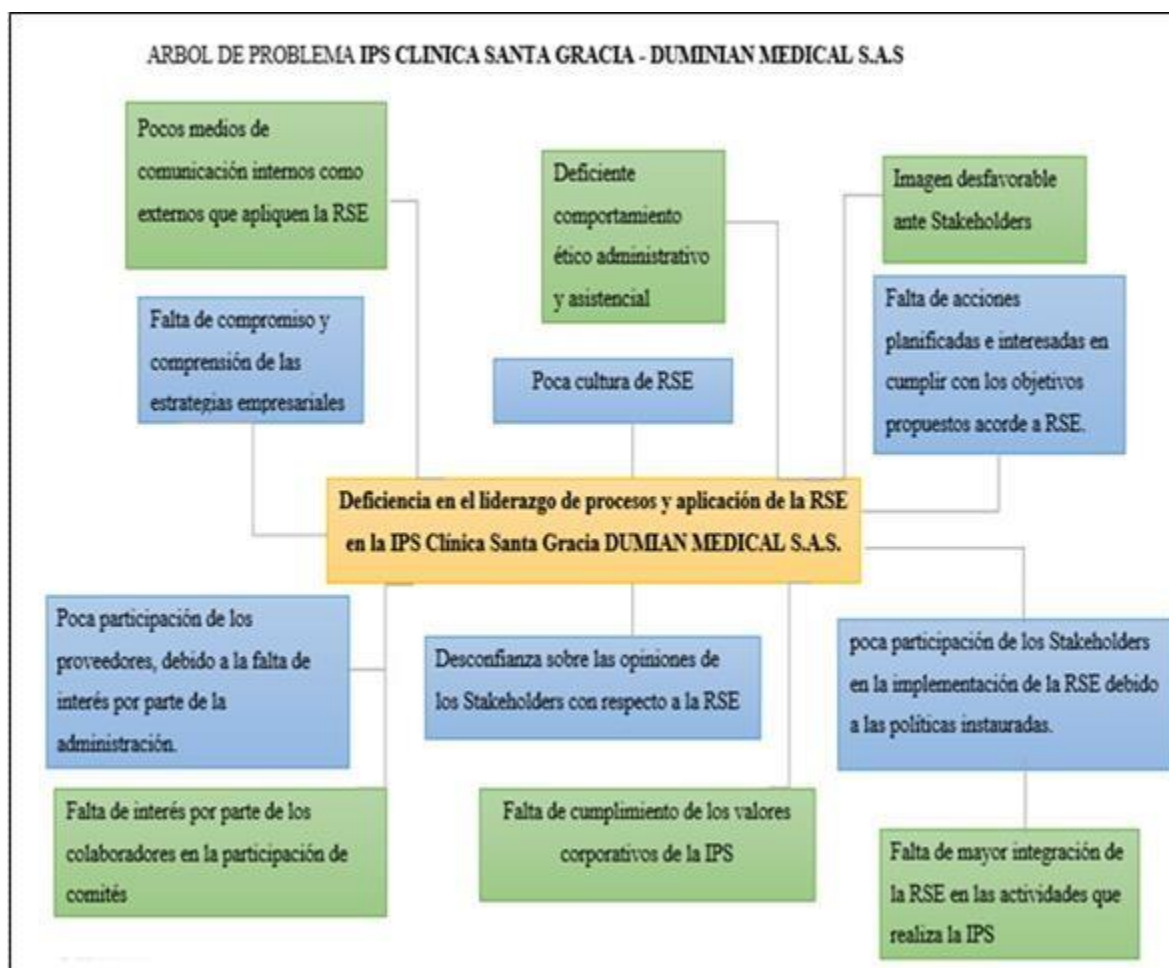
Fuente. Autora

La organización ya ha implementado varios mecanismos para la atención de las quejas y reclamos de sus Usuarios, la mayoría se captan por medio del buzón de PQRS dando un 63 %, por otro lado, el 38 % se captan por medio del despacho de atención al usuario.

Marco Lógico

Figura 19

Árbol de Problemas



Fuente. Autora

Centralizando el problema se hace referencia a la deficiencia en el liderazgo de procesos e implementación de la RSE en la IPS Clínica Santa Gracia Dumian Medical SAS. Las causas identificadas son: Poca participación de los proveedores debido al poco interés que parte desde la administración.

Los efectos de la deficiencia en el liderazgo de procesos y aplicación de la RSE incluyen: Falta de compromiso y comprensión de las estrategias empresariales, Pocos medios de

comunicación internos y externos que aplican la RSE, poca cultura de la responsabilidad social empresarial, Imagen desfavorable ante los Stakeholders.

Figura 20

Árbol de Objetivos



Fuente. Autora

Para abordar estos problemas, se pueden desarrollar soluciones como: Mejorar la comunicación con los proveedores y fomentar su participación en la RSE. fomentar la confianza de los Stakeholders en la IPS a través de la transparencia y la participación en la implementación de la RSE. Revisar las políticas instauradas que limitan la participación de los Stakeholders y ajustarlas para fomentar la participación. Implementar programas de capacitación y

concientización para incentivar la participación e interés por parte de los colaboradores en los comités de RSE. Establecer el plan de acción, para asegurar el cumplimiento de valores corporativos de la IPS.

El objetivo central es aumentar el liderazgo de procesos y desarrollo de la RSE en la IPS Clínica Santa Gracia Dumian Medical SAS. Para lograr este objetivo, se han establecido cuatro objetivos específicos:

Activar la participación de los proveedores: Esto se logrará interesar por parte de la administración en la participación de los proveedores en la RSE. De esta manera, se estima que los proveedores tengan participación en la implementación de prácticas responsables y sostenibles en la IPS.

Optimizar la confianza de referencia a las opiniones de los stakeholders con respecto a la RSE: Esto se logrará mejorando la confianza de los stakeholders en la capacidad de la IPS para implementar prácticas responsables y sostenibles. De esta manera, se espera que los stakeholders apoyen y colaboren en la implementación de la RSE.

Promover el cumplimiento de los valores corporativos de la IPS: Esto se logrará incentivando a los colaboradores de la IPS a cumplir con los valores corporativos establecidos. De esta manera, se espera que los colaboradores actúen de manera ética y responsable en su trabajo diario, lo que contribuirá a la implementación efectiva de la RSE en la IPS.

Incentivar el interés por parte de los colaboradores en la participación de los comités: Esto se logrará resultará interesante por parte de los colaboradores de la IPS en la participación de los comités de RSE. De esta manera, se espera que los colaboradores se involucren en la implementación de prácticas responsables y sostenibles en la IPS.

Al lograr estos objetivos específicos, se espera obtener los siguientes resultados:

Incremento de la cultura de la RSE: La colaboración de proveedores, Stakeholders y colaboradores en la ejecución de prácticas y responsables sostenibles apoyara a la evolución de una cultura de la RSE en la IPS.

Desarrollo del compromiso y comprensión de las estrategias empresariales: La implementación efectiva de prácticas responsables y sostenibles en la IPS contribuirá al desarrollo del compromiso y la comprensión de las estrategias empresariales relacionadas con la RSE.

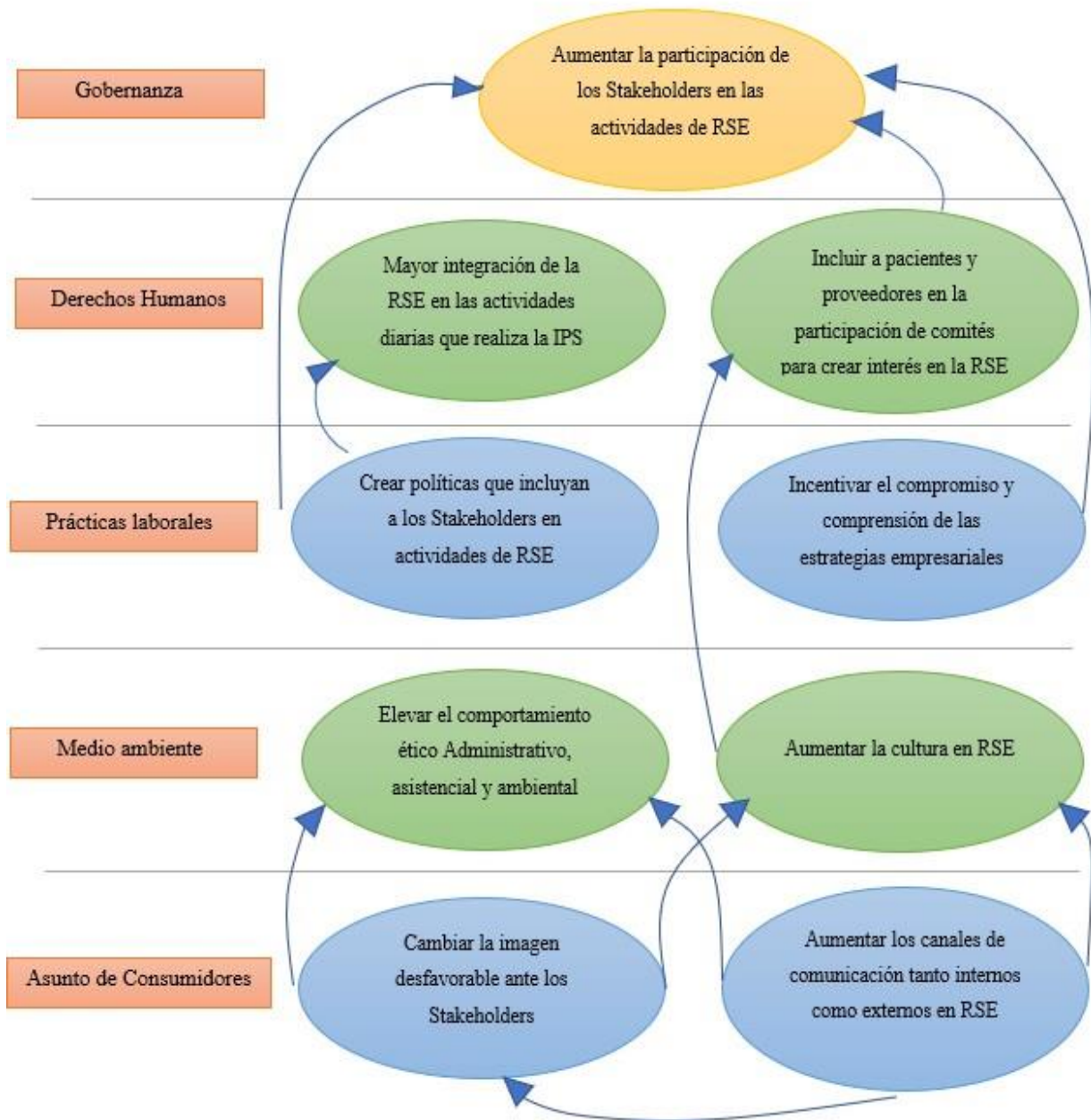
Implementación de acciones planificadas e deseosas de cumplir los objetivos propuestos por la RSE: La activación de la intervención de los proveedores, Stakeholders y colaboradores en el desarrollo de las prácticas responsables y sostenibles en la IPS, junto con el cumplimiento de los valores corporativos de la IPS, promoverá la implementación de acciones planificadas para alcanzar los objetivos planteados por la RSE.

Mapa Estratégico

Figura 21

Mapa Estratégico

MAPA ESTRATEGICO IPS CLINICA SANTA GRACIA – DUMIAN S.A.S.



Fuente. Autora

Plan de Mejoramiento

Tabla 1

Plan de Mejoramiento

| Dimensión | Objetivo estratégico | Estrategia | Plazo | Indicador |
|------------------|---|--|--------------|---|
| Económica | Incrementar la participación de los stakeholders en las actividades de responsabilidad social empresarial | Destinar un recurso económico que se implemente en las capacitaciones referentes a temas de liderazgo. | 12 meses | Trabajadores que aplicaron la capacitación referente al liderazgo/ total trabajadores de la entidad |
| | | Ofrecer incentivos y recompensas a los stakeholders que participen activamente en las actividades de RSE, como reconocimientos o donaciones a organizaciones benéficas en su nombre. | 08 meses | Nivel de satisfacción de los stakeholders hacia las actividades de RSE y la empresa. |
| | | Involucrar a los empleados en las actividades de planear y ejecutar las actividades de RSE. | 02 meses | empleados totales/empleados que participan activamente en actividades de RSE*100 |
| Social | Incrementar la cultura de la responsabilidad social empresarial | Establecer alianzas con organizaciones especializadas en RSE que brinden acompañamiento en el proceso de socialización | 12 meses | Número de alianzas estimadas por periodo/ Número de alianzas realizadas por periodo |
| | | Participar en procesos que involucren a la RSE y beneficien a la sociedad | 12 meses | # de procesos en los que se involucra la RSE y han beneficiado a la sociedad |

| | | | | |
|-----------|---|--|----------|---|
| Ambiental | Fortalecer el comportamiento o ético administrativo, asistencial y ambiental. | Desarrollar estrategias para mejorar la gestión ambiental, como la implementación de prácticas de reciclaje, la reducción de residuos, el uso de energías renovables, entre otras. | 8 meses | #Estrategias de gestión ambiental planeadas/#Estrategias de gestión ambiental ejecutadas en el periodo de tiempo asignado |
| | | Establecer un comité de ética que supervise y monitoree el comportamiento ético de la IPS y promueva un ambiente ético en la organización. | 12 meses | Numero de reuniones planeadas/ Numero de reuniones ejecutadas para el seguimiento |
| | | Adquirir productos que permitan ser reutilizados (plásticos) o esterilizados en actividades de la IPS | 6 meses | Cantidad de KI producidos año actual/ kl producidos año anterior |

Fuente. Autora

El plan de seguimiento permite trazar los objetivos planteados, al punto de proporcionare tareas, presupuesto y tiempo de ejecución, visualizando de esta manera como se ordena el mapa estratégico según sus diferentes variables, con la cual se busca obtener una estabilidad, mediciones, renta mientras el tiempo transcurre, y las métricas permitirán que el proyecto y cada una de sus fases pueda ser evaluadas y conocer qué impacto se ha producido por medios de las actividades practicadas, y la cronología en la que se pudo desarrollar cada una de ellas.

Conclusiones

La RSE es una temática clave, que implica la responsabilidad de las empresas en generar un reconocimiento en la comunidad y el medio ambiente. A lo largo de este trabajo de grado, se ha demostrado que existen diversos puntos externos e internos que fallan la implementación de la RSE de las organizaciones, como, falta de liderazgo, compromiso por parte de los directivos y líderes de la clínica de la implementación de destrezas de (RSE) y esto puede tener consecuencias negativas en la reputación y sostenibilidad de la organización a largo, por eso actuar de manera oportuna consciente y eficaz, permitirá que la organización pueda optimizar las mejoras, ser más amigable con su comunidad, y mejorar su imagen ante los Stakeholders.

Referencias

Álvarez, D., & Arias, M. (2009). La producción más limpia: una herramienta indispensable.

Revista Impresa Granma Ciencia, 13(3), 25-39.

Bernal, A., Beltrán, C., & Márquez, A. (2017). Producción más Limpia: una revisión de aspectos generales. *I3+*, 3(2), 66–85.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/reiv3/article/view/219>

Betancourt, D. (2017). *Marco lógico: Definición, elaboración y ejemplo detallado*.

<https://www.ingenioempresa.com/metodologia-marco-logico/>

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

Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*.

Editorial Tébar Flores. http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Diseno-y-Comunicacion/Guia_integracion_semestral_semestre_6_DM_vf.pdf

Hoof, B. (2008). *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental*. Universidad de los Andes.

IPS Clínica Santa Gracia Dumian Medical S.A.S . (2023). *Reseña Histórica*.

http://www.dumianmedical.net/site_dumian/basico/rese%C3%B1a-historica

Ortiz, E., & Martínez, J. (2012). *El consumo sostenible como perspectiva innovadora*. EUMED Editorial.

Rona, N. (2019). *Chile: Acuerdos de producción limpia. Estudio de caso*. <https://ledslac.org/wp-content/uploads/2019/09/EdC-APL-Chile-30.07.19-vf.pdf>

- Sánchez, G. (2002). Desarrollo y medio ambiente: una mirada a Colombia. *Economía y desarrollo*, 1(1), 79-98. <https://tinyurl.com/29r3e3j7>
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*(2), 328-343.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>
- Sandoval, L. (2006). *Manual de Tecnologías Limpias en PyMEs del Sector Residuos Sólidos. Organización de Estados Americanos (OEA)*. Organización de Estados Americanos :
<http://goo.gl/rN1QKx>
- Scafati, A. (2009). *Guía práctica y estudio de casos: Producción + Limpia, programa Buenos Aires produce más limpio. Argentina: Agencia de Protección Ambiental y Ministerio de Ambiente y Espacio Público*. Agencia de protección ambiental: <http://goo.gl/zGxqMA>
- Tamayo, U., & Vicente, A. (2007). Generación de valor mediante prácticas de producción limpia, eco?diseño y logística inversa. *En Mediterráneo Económico. Nuevos enfoques del marketing y la creación de valor*(11), 147-164. <https://tinyurl.com/2et6a32z>
- UNESCO. (1992). *Towards cleaner production methods*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000094917>

Apéndices

Apéndice A

Instrumento de Recolección de Información

1. Qué nivel de importancia tiene para usted conocer el número de colaboradores que tiene anualmente la empresa en la que labora?

- a. Extremadamente importante
- b. Muy importante
- c. Ligeramente importante
- d. Nada importante

2. de forma general ¿Cuál es la frecuencia con la cual la empresa proporciona oportunidades laborales a personas con alguna discapacidad?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente
- e. Rara vez

3 ¿Cuál es la frecuencia con la compañía realiza procesos de contratación de personal?

- a. Mensualmente

- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

4. ¿Con qué frecuencia la IPS implementa campañas ambientales de socialización y educación?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente
- e. Rara vez

5. ¿Cuál es el porcentaje presupuestado anual, que se destina para programas de RSE por parte de la empresa?

- A. 5%
- B. 5% A 10%
- C. 10% A 15%

6. ¿Con qué frecuencia implementa la empresa actividades para incentivar el respeto y garantizar los derechos para con sus Colaboradores?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

7. ¿Con que frecuencia la compañía brinda programas para mejorar la calidad de vida de los Colaboradores?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

8. ¿La IPS implementa políticas de apoyo para estudio y formación de sus colaboradores?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

9. La IPS implementa actividades que permitan garantizar el uso sostenible de los recursos Naturales y ambientales?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

10. ¿Cuáles son los programas que ha desarrollado la IPS para la garantía del uso sostenible de los recursos Naturales y ambientales?

- a. Ahorro de agua
- b. Reutilización de papel
- c. Siembra de arboles
- d. Manejo se residuos hospitalarios

11. ¿Cuál es la frecuencia con la que la IPS observa los impactos ambientales en la implementación de sus actividades?

- a. Mensualmente
- b. Semestralmente
- c. Casi todos los días
- d. Anualmente

12. ¿Población la cual la IPS realiza contribuciones financieras o donaciones de caridad?

- a. Fundaciones
- b. Personas mayores
- c. hogares infantiles
- d. Hospitales

13. ¿Cuáles programas promueve la IPS a finalidades del desarrollo económico y social de la región?

- a. Apoyo a organizaciones sociales
- b. Bancos de sangre (Donaciones)
- c. Campañas políticas
- d. Derechos humanos

14. ¿Por qué medio se atienden las quejas y reclamos del usuario en la IPS?

- a. Buzon PQRS
- b. Oficina de atención al usuario
- c. Línea telefónica PQRS
- d. Correo electrónico PQRS