

Integración entre el sistema de gestión integral y el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una entidad sanitaria

Javier Trejo Motta ¹
Universidad del Valle
trejo.javier@correounivalle.edu.co

Martha Lucia Quintero Garzón ²
Universidad del Valle
martha.quintero@correounivalle.edu.co

María del Pilar Rivera Díaz ³
Universidad del Valle
maria.delpilar.rivera@correounivalle.edu.co

Luis Ferney Bonilla ⁴
Universidad de San Buenaventura, Cali - Colombia
lfbonilla@usbcali.edu.co

DOI:

Fecha de recepción: 13 de agosto de 2023

Fecha de aprobación: 09 de noviembre de 2023



Cómo citar este artículo: Trejo Motta, J.; Quintero Garzón, M.L.; Rivera Díaz, M.P.; Bonilla, L.F. (2023). Integración entre el sistema de gestión integral y el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una entidad sanitaria. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (95), (páginas). DOI:

Resumen

La investigación tiene como objetivo la integración del sistema de gestión y el modelo de responsabilidad social empresarial en instituciones sanitarias, específicamente en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en Colombia, utilizando una metodología exploratoria y descriptiva, basada en el modelo de la triple cuenta de resultados (*triple bottom line* - TBL) que abarca aspectos sociales, ambientales y económicos de la gestión empresarial. Los resultados subrayaron la necesidad de mejorar el sistema y de establecer herramientas de evaluación para avanzar en los resultados críticos relacionados con la RSE, y en los resultados del informe de balance social, todo ello teniendo en cuenta las partes interesadas. En conclusión, se resaltó la necesidad de implementar mejoras en el sistema y desarrollar herramientas efectivas de evaluación y seguimiento, estas medidas son fundamentales para impulsar el avance de las prácticas críticas y prioritarias de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), teniendo en cuenta de manera integral a todas las partes interesadas.

Palabras clave: instituciones prestadoras de servicios; Responsabilidad Social Empresarial; desarrollo sostenible; direccionamiento estratégico; indicadores.

¹ Magíster en Ingeniería con Énfasis en Ingeniería Industrial. Universidad del Valle, Cali - Colombia. Administrador de empresas, Universidad ICESI. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9991-4396>

² Docente. Universidad del Valle, Cali - Colombia. Doctora en Gestión de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia, España. Magíster en Ingeniería con Énfasis en Ingeniería Industrial. Universidad del Valle, Cali - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8069-019X>

³ Docente Universidad del Valle, Cali - Colombia. Magíster en prevención de riesgos laborales. Universidad de Málaga, España. Ingeniera Industrial. Universidad del Valle, Cali - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9817-9605>

⁴ Docente. Universidad de San Buenaventura, Cali - Colombia. Doctor en Administración y Magíster en Administración. Universidad del Valle, Cali - Colombia. Ingeniero Industrial. Universidad del Valle, Cali - Colombia. 2ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1110-7404>

Integration between the integrated management system and the Corporate Social Responsibility (CSR) model in a healthcare organization

Abstract

The research aims at integrating the management system and the Corporate Social Responsibility model in healthcare institutions, specifically in health service provider Institutions (IPS) in Colombia, using an exploratory and descriptive methodology, based on the Triple Bottom Line (TBL) model that encompasses social, environmental and economic aspects of business management. The results highlighted the need to improve the system and to establish evaluation tools to make progress on critical CSR-related outcomes and the results of the social balance sheet report, all taking into account stakeholders. In conclusion, the need to implement improvements in the system and develop effective evaluation and monitoring tools was highlighted, these measures are essential to drive the advancement of critical and priority CSR practices, considering all stakeholders in a comprehensive manner.

Keywords: Service provider institutions; social responsibility; sustainable development; strategic direction; indicators.

1. Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) busca involucrar a las empresas en prácticas éticas que promuevan el desarrollo económico sostenible, mejoren la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, además de beneficiar a toda la sociedad en su conjunto (Navarro, 2016). Con ello se persigue que las organizaciones desarrollen estrategias y políticas que potencien la mejora de su reputación corporativa ante las partes interesadas. En la actualidad, este aspecto se ha vuelto importante para los consumidores, lo que recalca la necesidad de implementar medidas específicas en este ámbito (Echeverría *et al.*, 2018).

Así mismo, como lo plantean Cansino y Morales (2008), las empresas reconocen la RSE como la integración consciente y discrecional de las inquietudes sociales y medioambientales con la razón social de la organización y la relación con sus partes interesadas. Asumir el compromiso de ser socialmente responsable trasciende el cumplimiento del ordenamiento jurídico, e implica invertir en el capital humano, mantener relaciones saludables con las partes interesadas y el entorno en general (Cansino y Morales, 2008; Correa, 2007).

En Colombia, el sistema general de seguridad social ha sido creado para organizar la forma como se prestan los servicios de salud a los colombianos. El modelo actual, a través del cual se desarrolla, fue definido en la Ley 100 de 1993, en el que se crearon nuevas entidades responsables de la gestión, como son: las entidades promotoras de salud (EPS) y las instituciones prestadoras de salud (IPS), las cuales se deben relacionar a través de la contratación de servicios de salud, aplicando los principios de calidad, eficiencia y autonomía técnica financiera. En el último año, se ha observado un significativo incremento en el acceso a los servicios de salud, no obstante, los indicadores de calidad y equidad han estado completamente condicionados por las circunstancias específicas de cada país (Gallardo *et al.*, 2013).

Para dar cumplimiento a los principios del sistema general de seguridad social, es necesario que dicha iniciativa se gestione de manera integral desde su correcta planificación, definiendo cuál es la estrategia de RSE y su alcance, considerando criterios muy concretos que respondan a las necesidades organizacionales y las de sus *stakeholders*, quienes previamente deben ser conocidos y caracterizados, identificando claramente y de manera detallada cuáles son las brechas que se van a intervenir (Guerrero *et al.*, 2017; Reyes, 2014).

La implementación de la iniciativa de RSE, es una estrategia gerencial concreta que le permite a este tipo de entidades mantener un esfuerzo permanente y consistente hacia el logro de sus objetivos. Según Pérez y Morales (2011), la óptima operación del sistema de seguridad social en salud demanda la ejecución de prácticas efectivas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), centradas en el paciente y no en los objetivos económicos de los distintos agentes involucrados.

En los últimos años, numerosas investigaciones se han realizado en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), profundizando en la conceptualización de este tema. Se proponen modelos significativos, como el análisis de los factores de mayor influencia en el contexto social, con el objetivo de difundir los principios de la responsabilidad en entidades sin ánimo de lucro dentro del sector salud, este enfoque se basa en una metodología de investigación cuantitativa, destacando atributos organizativos en

contraste con los aspectos tecnológicos, como se evidencia en el estudio de Zanfrillo y Artola (2021).

Rodríguez *et al.* (2021), examinaron los modelos de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en instituciones sanitarias, este estudio cualitativo se centró en cuatro casos de referencia, subrayando la importancia de adoptar un enfoque innovador, donde identificaron las buenas prácticas y analizaron los desafíos esenciales para lograr una implementación exitosa. De igual manera, el estudio realizado por Buchelli *et al.* (2016), caracteriza las prácticas de RSE relacionadas con la gestión del talento humano, observándose que, de acuerdo con el tipo de contratación, los empleados tienen una comprensión distinta de dichas actividades; además, se identificaron que hay debilidades en los procesos de comunicación con los colaboradores acerca de las prácticas responsables que se desarrollan en una entidad hospitalaria.

En esta investigación se puede evidenciar que la IPS tiene avances hacia un sistema de RSE como parte del modelo de balance social, que responde de manera consistente al concepto de sostenibilidad y que promueve en la organización una gestión comprometida con su objeto social, sin embargo, como estrategia gerencial, también se dispone de un sistema de gestión integral (SGI), que promueve el logro de los objetivos estratégicos y que en su implantación evidencia brechas respecto a las iniciativas de RSE, que implican el desarrollo de acciones de mejora y el establecimiento de elementos de seguimiento y control para lograr su interacción eficaz y su aporte a los resultados organizacionales (ISO, 2010).

2. Revisión de literatura

2.1. Responsabilidad Social Empresarial

Las empresas están integrando activamente el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en sus sistemas de gestión, considerándolo un componente clave en el contexto global, debido a su impacto en cuestiones sociales, ambientales y económicas (GTC 180, 2008). Esta incorporación se alinea de manera coherente con los objetivos de desarrollo

sostenible (ODS), una iniciativa de alcance mundial que orienta los esfuerzos de los sistemas productivos a nivel global (Uribe Macías, 2018).

Antelo-González y Alfonso-Robaina (2014), señalan que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implica un compromiso constante con la contribución al desarrollo económico sostenible, asegurando la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y de la sociedad en conjunto, por lo tanto, es crucial que las empresas adopten este concepto como un componente central para su progreso. Henríquez y Burgos (2015), determinan que la RSE no solo busca que los miembros de una empresa actúen con ética, sino que se promueva y se integre en su cultura organizacional, además, sostienen que para establecer y ejecutar una política de RSE, es fundamental incorporar políticas específicas como parte integral de la misión, visión y las prácticas diarias de la organización.

La RSE es una práctica que abarca diversas organizaciones, independientemente de su tamaño, ya que por su naturaleza y los principios sociales en torno a los cuales está planteada, es aplicable a cualquier actividad empresarial (Pérez y Peralta, 2016). Por lo cual, las organizaciones deben trabajar y fortalecer este concepto, como lo mencionan Guimac y Villaverde (2019), donde plantean que el quehacer de una empresa no se detiene y deben construir día a día una imagen de convivencia con la sociedad, con la cultura, con el desarrollo y el progreso de quienes forman parte de su entorno.

En el país y, de manera específica, para el sector de la salud, se hace necesario hacer visibles los esfuerzos y avances que las empresas realizan en materia de implementación del concepto de RSE en su gestión, y ofrecer herramientas para que estas puedan evaluar el grado de madurez e impacto general de dichos esfuerzos para continuar su desarrollo en esta perspectiva. Por ende, las actividades de la RSE deben estar incorporadas en las políticas organizacionales, teniendo como eje orientador la contribución de las instituciones a la protección del medio ambiente, el equilibrio social y crecimiento económico (Hincapié, 2016).

En consecuencia, las empresas respaldan la sostenibilidad a través de prácticas socialmente responsables, demostrando una gestión enfocada en tres pilares, en primer lugar, desde la

perspectiva económica, contribuyen en la generación de empleo y la creación de riqueza. Segundo, en el ámbito ambiental, se comprometen con la preservación de los recursos y la reducción de la huella de carbono. Por último, en el ámbito social, aseguran el respeto a los derechos humanos, cuidando de sus trabajadores y de las comunidades mediante programas específicos de protección (Valencia y Esquivel, 2022).

3. Metodología

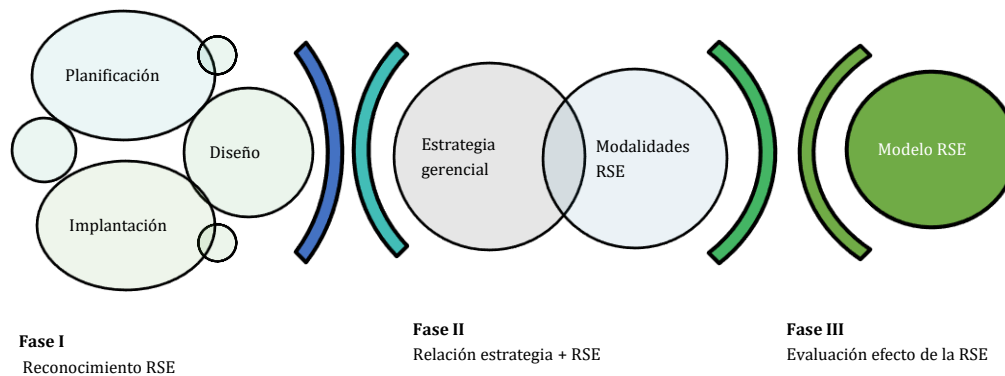
La metodología seleccionada para el desarrollo de esta investigación es exploratorio y descriptivo. Se empleó la técnica de revisión documental con el análisis de discurso de una organización en la cual se incluyó el plan estratégico, los documentos del sistema de gestión integrado, los documentos del sistema de RSE y los informes de balance social, ya que como lo expresan Pichardo *et al.* (2017), el análisis documental implica la búsqueda, selección, organización y análisis de un conjunto de materiales escritos, con el propósito de abordar uno o varios interrogantes relacionados con un tema específico, de igual manera, se han identificado las distintas etapas que han llevado al modelo actual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su vinculación con la orientación estratégica establecida por la IPS.

En la figura 1 se detallan las distintas fases que conforman la investigación. La fase 1 se centra en el reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), realizando una revisión exhaustiva de la aplicación de los conceptos de RSE en cada una de las etapas: planeación, diseño y proceso de implementación. Esta fase se llevó a cabo mediante la interpretación de contenidos extraídos de la IPS y documentos relacionados con el direccionamiento estratégico.

En la fase 2, se identifica la relación entre las estrategias y acciones de RSE encontrados en la literatura, y que se evalúan en el informe de sostenibilidad, frente a los componentes principales del sistema de gestión integral (SGI)⁵ implementado por la IPSI. Por último, la fase 3, consiste en evaluar la aplicación de los conceptos de RSE de la organización para conocer cuál ha sido el efecto de esta iniciativa en la gestión estratégica organizacional.

⁵ El sistema de gestión integral incorpora el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión ambiental, el sistema de seguridad y salud ocupacional y los modelos de gestión para la acreditación nacional e internacional Joint Commission.

Figura 1. Fases de la investigación



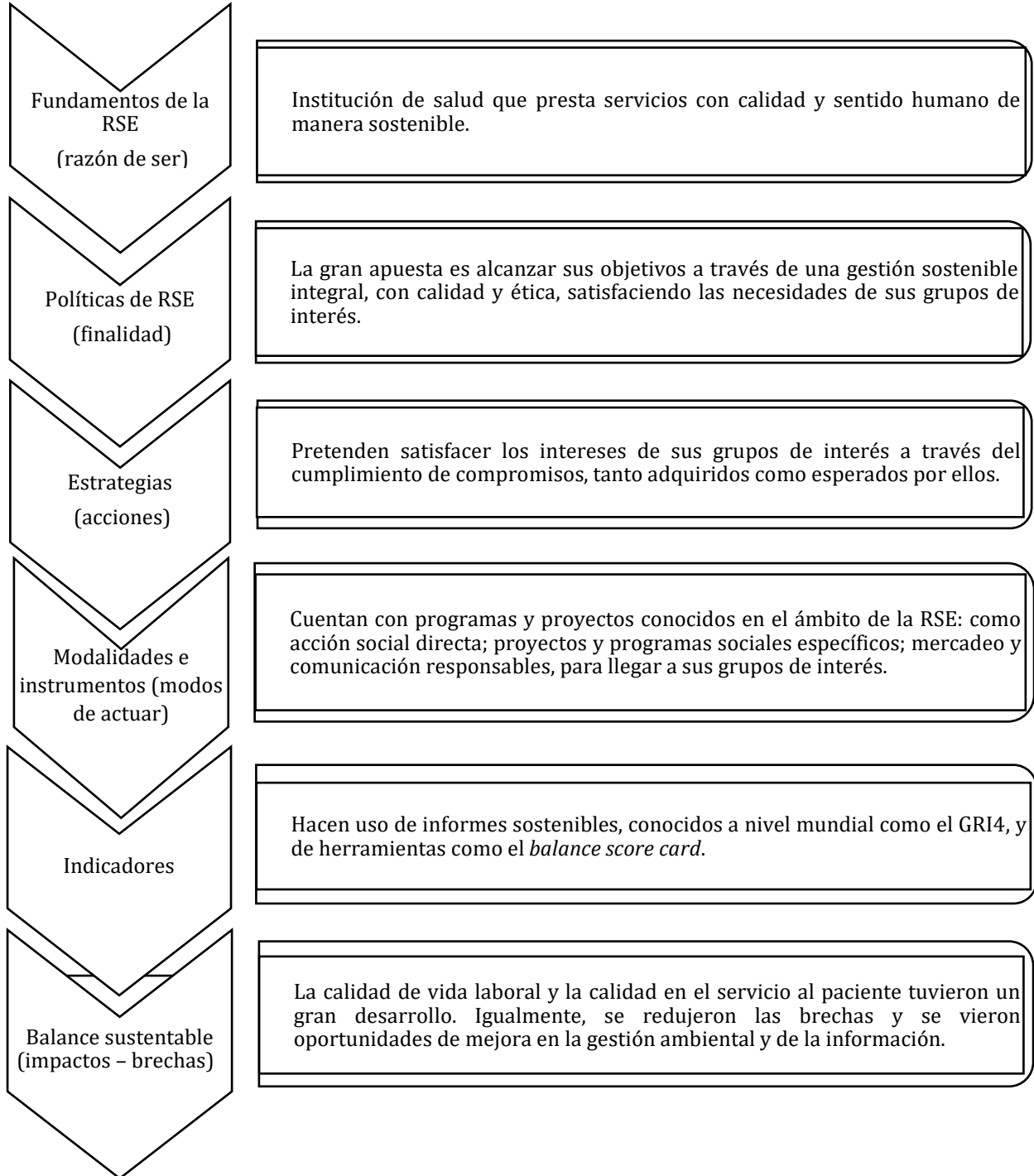
Fuente. Elaboración propia.

4. Resultados

Siguiendo la metodología propuesta, primero se realizó la revisión del concepto RSE en la IPS, donde se identificó el interés de la organización en reconocer y caracterizar las necesidades de sus *stakeholders* con mayor impacto. A lo largo de varios años, se han dedicado esfuerzos a la identificación, diseño y gestión de estrategias encaminadas a asegurar la sostenibilidad financiera, social y ambiental, este compromiso se materializa mediante prácticas e iniciativas que promueven el compromiso responsable en la interacción con todos los grupos de interés, con el propósito de satisfacer las necesidades que se encuentran dentro del ámbito de influencia de las decisiones empresariales, según lo establecido por Moreno (2015).

En la figura 2, se consolidan los resultados de la revisión de los aspectos relacionados con la planificación del sistema de RSE y cómo se encuentran establecidos dentro de las prácticas permanentes de la IPS.

Figura 2. Diseño para la aplicación del concepto de RSE



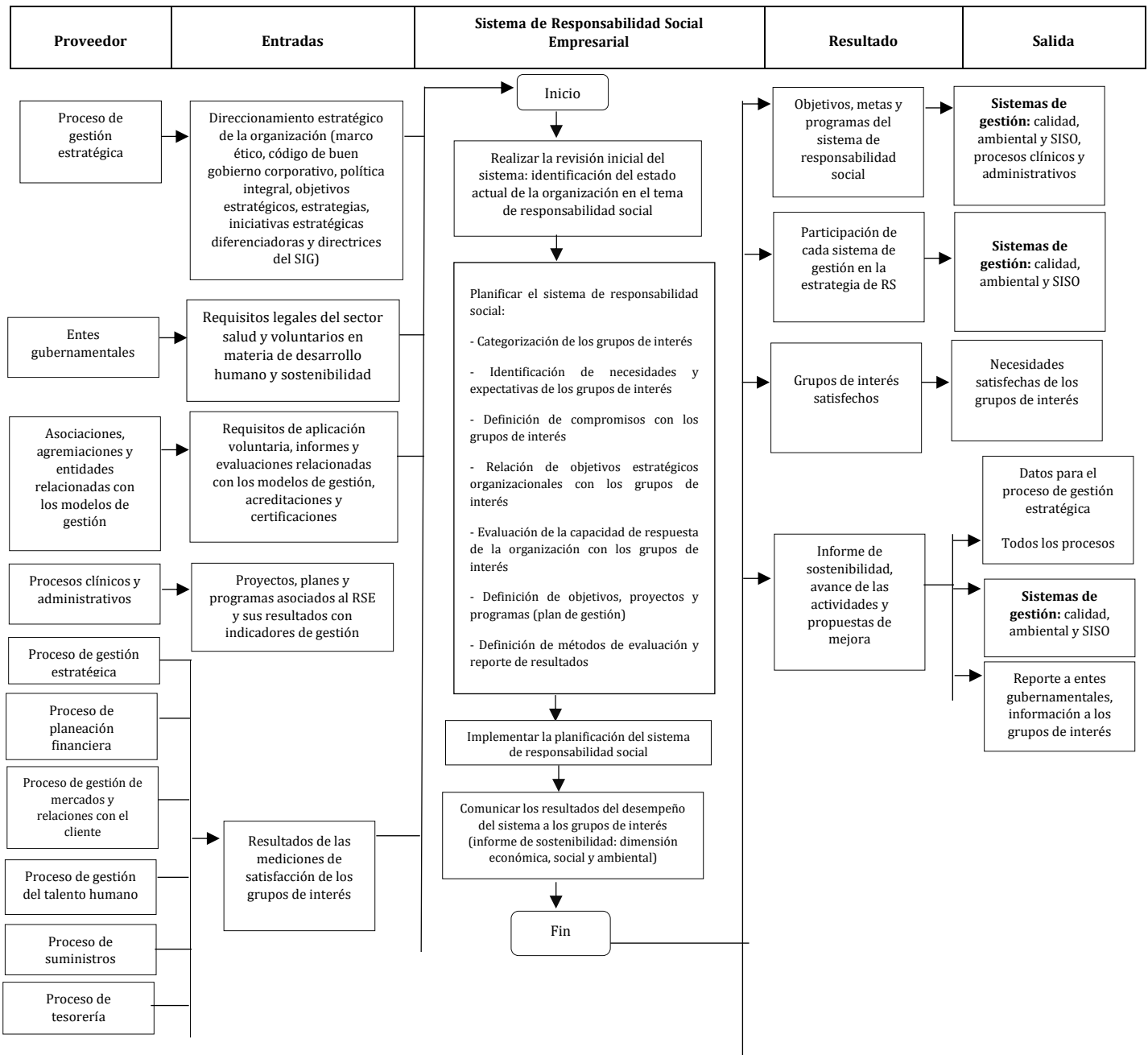
Fuente. Elaboración propia.

El conocimiento de cada uno de los aspectos que la IPS ha considerado para el diseño y desarrollo de las iniciativas de RSE, permite precisar que tiene identificados y definidos sus objetivos estratégicos, conoce el valor agregado de su gestión y resalta que, si aumenta la satisfacción de los clientes, se estarán cumpliendo las expectativas y necesidades de su público objetivo, siendo esta la razón de ser de la organización. Como lo plantean Carmona *et al.* (2013), Röckmann *et al.* (2012) y Videira *et al.* (2009), los estudios en materia de RSE han hecho énfasis en los beneficios, así como los desafíos y la participación de las partes interesadas en el modelo de RSE.

Por otro lado, el sistema de RSE definido por la IPS está compuesto por las políticas, estructura, prácticas, programas y recursos, orientados a la satisfacción continua de las necesidades de sus grupos de interés, sin embargo, algunas de estas actividades son desarrolladas a través de diferentes procesos que componen su sistema de gestión integral SGI. Autores como Escamilla *et al.* (2016) y De la cuesta (2004), determinan que al evaluar de manera equitativa las demandas expresadas por diversos grupos de interés, aquellos cargos pueden optimizar la eficacia de la adaptación de su organización a las expectativas externas, esto se logra no solo al abordar de manera individual las relaciones con cada grupo de interés, sino también al coordinar y priorizar los intereses de los *stakeholders* en un enfoque multilateral.

La metodología de representación del sistema de RSE se realiza a través de un diagrama SIPOC (*supplier, input, process, output, customer*) que permite identificar las actividades principales que deben desarrollar los responsables del sistema, los insumos, entradas e información para tener en cuenta y, finalmente, los resultados esperados, tal como se puede observar en la figura 3:

Figura 3. Diagrama SIPOC del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad



Fuente. Elaboración propia, basado en documentos del plan estratégico de la entidad.

En esta entidad, además de cumplir con los estándares ISO 9001:2008, OHSAS 18001, e ISO 14001:2004, se han integrado otros modelos de gestión que contribuyen a la estandarización en la administración de los procesos relacionados con la prestación de servicios de salud. Entre estos modelos se incluyen la acreditación nacional en salud y los criterios establecidos por la certificación internacional Joint Commission, estos estándares abarcan principios de sostenibilidad, promoviendo la garantía de calidad en la prestación de servicios de salud y la satisfacción de los actores vinculados a la institución, así, la responsabilidad social se ha incorporado al ámbito de la calidad como un concepto esencial dentro de la cultura organizacional (Tarí y García, 2011).

En consecuencia, la organización internacional Joint Commission impulsa una certificación de carácter internacional, con el propósito de mejorar la seguridad y calidad de la atención médica a nivel global, a través de la facilitación de educación, publicaciones, consultorías y servicios de evaluación. El “Manual de estándares para hospitales de Joint Commission”, en su 6.^a edición, correspondiente al año 2018, establece que dichos estándares están disponibles en el ámbito público internacional para que se utilicen en entidades de salud y agencias gubernamentales, con el propósito de mejorar la atención brindada al paciente.

En la tabla 1, se presenta la relación de estándares de los modelos de gestión para acreditación nacional e internacional Joint Commission, con los componentes del sistema de RSE desarrollado en la organización.

Tabla 1. Relación sistema de RSE y estándares certificados

Estándares acreditación nacional	Estándares acreditación internacional	Descripción	Componentes/Modalidades e instrumentos de RSE desarrollados
Proceso de atención al cliente (persona enferma)	Estándares centrados en el paciente.	Aquí se tienen en cuenta los derechos y la seguridad del paciente; todo el proceso de registro y evaluación de su estancia. Se tienen en cuenta metas internacionales de seguridad del paciente; igualmente, se tiene mucho control con el manejo de los medicamentos.	Programa de seguridad del paciente. Fundación de cuidados paliativos. Programa de educación comunitaria.
Direccionamiento	Gestión de la organización sanitaria.	Aquí se construye un plan, se hace seguimiento y evaluación del direccionamiento estratégico. Se hace la evaluación integral de la gestión en salud, se trabaja el mejoramiento de la calidad, el liderazgo.	Mercadeo responsable. Código de ética. Código de buen gobierno corporativo.
Gerencia	Gestión de la organización sanitaria.	Definición de un plan con objetivos y estrategias, basado en la información obtenida del equipo de salud, del usuario y su familia; la divulgación de los resultados del mejoramiento entre los trabajadores.	Programa de seguridad del paciente.
Gerencia del talento humano	Gestión de la organización sanitaria.	Asegurar las competencias y fortalecer el talento humano, de tal manera que puedan asumir las responsabilidades que les han sido asignadas.	El plan de asistencia al empleado.
Ambiente físico	Gestión de la organización sanitaria.	Aquí se trabaja la planeación de insumos y suministros, los planes de emergencia y todo lo que tiene relación con la seguridad y la salud en el trabajo, al igual que la seguridad física de las instalaciones.	Programa de gestión ambiental. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Gerencia de la información	Gestión de la organización sanitaria.	A través de la información disponible, se gestionan las necesidades de los pacientes y los grupos de interés en general, de una manera segura y confiable.	Programa de protección de datos personales y manejo de la información.
Gestión de la tecnología	Gestión de la organización sanitaria	Administración y manejo de equipos biomédicos, medicamentos y dispositivos médicos; mejora en los procesos de la tecnovigilancia y farmacovigilancia; incorporación de nuevas tecnologías, gestión de tecnologías de la información y de soporte.	Donaciones directas para renovación tecnológica.

Fuente. Elaboración propia.

De igual manera, se llevó a cabo una identificación de cada uno de los estándares utilizando el modelo proporcionado por la Global Reporting Initiative (GRI), entidad que ha desarrollado el primer estándar global para la elaboración de documentos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (Sierra *et al.*, 2014). Este proceso permitió reconocer internamente en la empresa cuáles son los logros más destacados en los ámbitos social, ambiental y económico. De la misma manera, se identificaron los indicadores a través de los cuales se puede determinar cuál es el grado de madurez del sistema, definiéndose claramente en cada una de las iniciativas que monitorean y evalúan estos aspectos que son abordados a través del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial (SRSE), en consecuencia, la organización ha diseñado un modelo para evaluar y revisar los avances en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), mediante la elaboración de memorias de sostenibilidad, siguiendo los estándares de la iniciativa de reporte global (GRI).

En este sentido, el desempeño social de la IPS se ha resaltado en las acciones que involucran sus *stakeholders*, dentro de un marco ético para materializar las relaciones con sus médicos, colaboradores, clientes, proveedores, socios, entre otros, bajo condiciones de igualdad, respeto, honestidad y transparencia. Su enfoque de satisfacer las necesidades integrales de sus colaboradores lo ha desarrollado a través de un programa que se denomina: Plan de Asistencia al Empleado (PAE), promoviendo el bienestar tanto laboral como personal de los empleados, se busca respaldar a los colaboradores mediante iniciativas que ofrezcan herramientas y fomenten el bienestar físico, mental y social, tanto a nivel individual como familiar. Este compromiso no solo beneficia a los colaboradores, sino que también contribuye a aumentar la productividad general de la organización.

La evaluación y seguimiento de las actividades propuestas en el Programa de Atención a Empleados (PAE), se fundamenta en la teoría del riesgo psicosocial, conforme al cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, dicha resolución promueve llevar a cabo procesos de identificación, medición, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial. En el 2020, la organización realizó la medición, y evidenció que al inicio los usuarios se encontraban en un nivel de riesgo del 34 % y en un 66 % de protección; al finalizar aquellos cursos que han tenido cierre, se

evidenció un 24 % de riesgo y un 69 % de protección, por consiguiente, la protección total aumentó en un 3 %, y el riesgo disminuyó en un 10 %.

En el ámbito del desempeño social, se debe considerar la dimensión de la educación comunitaria, por ende, la entidad lleva a cabo iniciativas de formación enfocadas en la prevención de enfermedades crónicas. De acuerdo con el informe de sostenibilidad, quincenalmente recibe la comunidad en sus instalaciones, sin ningún costo para ellos, buscando promover estilos de vida saludables y un panorama más claro sobre enfermedades y sus tratamientos. En la tabla 2, se presentan algunas de las acciones educativas para la prevención de enfermedades crónicas. Por consiguiente, los indicadores para este ítem abarcan la cobertura de los programas del Plan de Asistencia al Empleado, y la satisfacción de los colaboradores por medio del programa de educación comunitaria.

Tabla 2. Acciones educativas para la prevención de enfermedades

Charlas más representativas	Especialidades	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> ● Cómo perder peso de manera saludable. ● Emociones y enfermedades. Cómo manejar las emociones. ● Dolor de cabeza, uno de los más incapacitantes. ● Pareja saludable, salud de la familia. ● Estrés, causante de enfermedades. Cómo manejarlo. ● Gastritis: ardor en el estómago que afecta la calidad de vida. ● Colon irritable, emociones que alteran el sistema digestivo. ● Cáncer de colon. ● Problemas del corazón (infarto y cómo cuidarlo). ● Cáncer de mama. ● Meditación (<i>mindfulness</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cardiología. ● Ortopedia. ● Neurocirugía. ● Neurología. ● Medicina, mente y cuerpo. ● Otorrinolaringología. ● Gastroenterología. ● Oncología. ● Medicina interna. ● Medicina ayurvédica. 	<p>40 charlas quincenales.</p> <p>80 asistentes en promedio por cada charla quincenal.</p> <p>3200 asistentes en promedio por año.</p>

Fuente. Informe balance social (2021).

Otro aspecto de importancia para la evaluación de la RSE, es el desempeño ambiental, el cual implica asumir responsabilidades respecto a cualquier tipo de impacto ambiental generado como efecto de sus procesos productivos, productos terminados o subproductos, por ello, se debe trabajar tanto en la corrección como en la prevención de estos (Pérez y Peralta, 2016). Por consiguiente, la organización ha establecido un sistema de gestión ambiental conforme a la metodología ISO 14001:2004, corroborando de esta manera su compromiso con el control de los efectos ambientales. Bajo esta metodología, se implementa y supervisa integralmente la gestión, control y prevención relacionada con el medioambiente. Según el informe de sostenibilidad 2020, para mitigar los impactos ambientales resultantes de las actividades en la prestación del servicio, la organización debe gestionar programas ambientales para continuar con el cumplimiento de su desempeño ambiental. La IPS, cuenta con los siguientes programas:

Plan integral para la gestión de residuos hospitalarios y afines: este plan tiene como objetivo fortalecer el desempeño del sistema de gestión ambiental, asegurando el cumplimiento de objetivos y requisitos legales ambientales para reducir los impactos en el medioambiente, la salud y los costos asociados al tratamiento y disposición final de residuos. La tabla 3 detalla la cantidad de residuos generados y clasificados por tipo, y el porcentaje de generación durante el año 2021.

Tabla 3. Residuos sólidos generados año 2021

Tipo	Detalle	(Kg/año)	%
Reciclables	Papel, cartón, vidrio, plástico y metal.	181 828	20 %
Reutilizables	Poliestireno expandido - EPS (icopor).	10 247	1 %
Ordinarios	Restos de alimentos, servilletas, empaques de alimentos.	365 727	40 %
Peligrosos	Anatomopatológicos, biosanitarios, cortopunzantes, fármacos, químicos.	356 017	39 %
Total		913 819	100 %

Fuente. Informe balance social (2021).

Es importante destacar que la organización cuenta con el respaldo de nueve gestores ambientales, responsables de realizar la recolección, transporte, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos generados en los diversos procesos de la organización, esto lo ha definido conforme a la normatividad legal vigente de gestores ambientales especializados, según los tipos de residuos generados y el tratamiento que deban recibir.

Programa de optimización energética (POE): el recurso energético es vital para el desarrollo de muchas actividades y su consumo tiene relación directa con el tamaño de la organización y sus actividades, por lo que se hace necesario implementar buenas prácticas ambientales y acciones encaminadas al uso eficiente de este recurso y su preservación. Su objetivo es concienciar al personal, usuarios y familiares acerca de la importancia del ahorro y la utilización eficiente de la energía, a través de la aplicación constante de buenas prácticas ambientales, estas prácticas buscan asegurar la disminución del consumo de energía en la organización, al mismo tiempo que contribuyen a la reducción de costos derivados de la eficiencia en el uso del recurso energético. Este enfoque también tiene un impacto directo en el componente económico del modelo.

Programa de uso racional de agua (PURA): el agua como recurso vital debe preservarse, ya que se constituye en el elemento más relevante para la vida, y teniendo en cuenta su agotamiento actual, nace la necesidad urgente de conservar e implementar buenas prácticas ambientales que contribuyan con ello. Su objetivo es: sensibilizar al personal, usuarios y familiares sobre el cuidado y preservación del agua, mediante buenas prácticas ambientales permanentes que minimicen el consumo de agua promedio y contribuyan a la disminución de costos de la organización, como resultado del uso eficiente y ahorro del recurso hídrico.

En consecuencia, se han definido indicadores para medir el efecto de cada aspecto ambiental en los programas clave, así:

- Programas de ahorro energético: medición de consumo energético (Kw/H).
- Uso racional de agua: medición del consumo de agua por servicio (m³/mes).

- Generación de residuos sólidos: peso total de residuos generados (ton/mes).
- Generación de vertimientos líquidos: demanda bioquímica de oxígeno en vertimientos líquidos (DBO5).

El último aspecto clave para la evaluación del SRSE es el desempeño financiero. En este caso, la organización demostró resultados económicos positivos. De acuerdo con el informe de sostenibilidad, lo hizo planeando, evaluando y controlando sus resultados en las diferentes perspectivas a través la herramienta *balance scorecard* (BSC), esto permitió la consecución de diversos objetivos, entre ellos: comunicar la estrategia de manera efectiva, sincronizar unidades operativas y servicios, generar sinergias y definir prioridades en el plan estratégico y guiar su implementación, como sugieren García y Rodríguez-Monroy, (2010).

La información revisada demuestra que sus resultados positivos financieros son sostenibles y cumplen con todas sus obligaciones financieras. El análisis del informe de sostenibilidad muestra que los recursos económicos de la organización son adecuados tanto para sostener sus operaciones actuales como para cubrir sus necesidades futuras, esto se traduce en una utilidad operacional de caja (EBITDA) y un flujo de caja libre que posibilitan la gestión efectiva de todos los compromisos económicos y operacionales.

Otros indicadores del desempeño financiero que permiten establecer los niveles de inversión en prestaciones y beneficios a los colaboradores, así como en los programas e iniciativas de RSE, evidencian que al momento de la presente investigación la IPS tiene 2151 colaboradores con contrato a término indefinido, e invierte alrededor de veinte mil millones de pesos semestrales en beneficios para ellos.

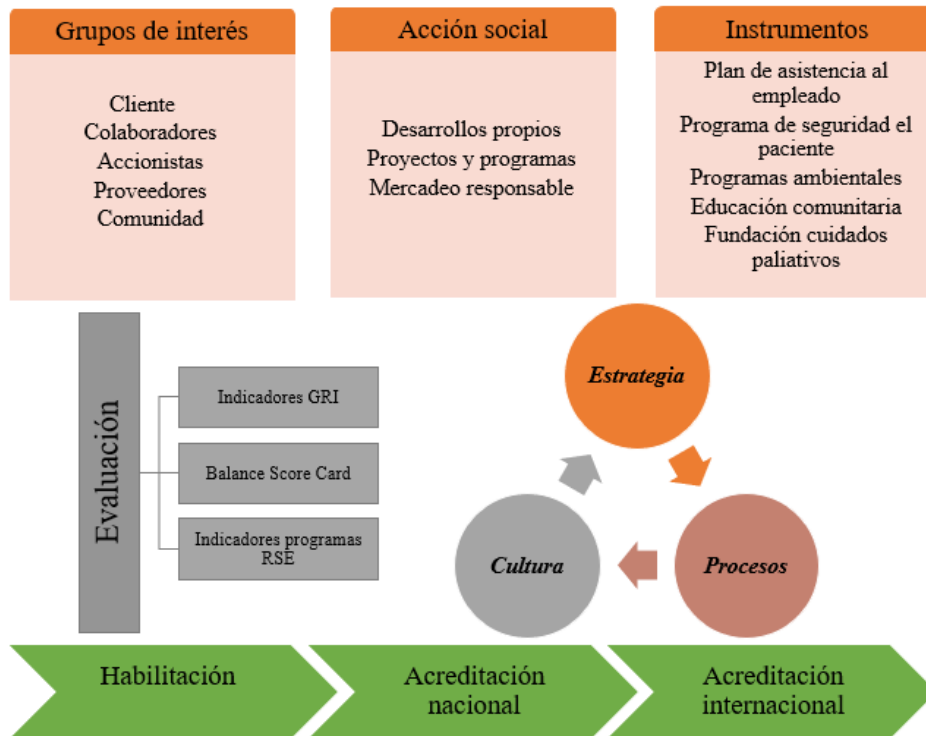
La organización también desarrolló un ciclo PHVA para la definición de las diferentes etapas de gestión de la iniciativa de RSE: planificación, ejecución, comunicación, medición y mejora. Para Quintero-Garzón *et al.* (2015), la aplicación de la metodología “planificar-hacer-verificar-actuar” (PHVA), facilita el establecimiento de metas y procesos esenciales para lograr resultados satisfactorios que cumplan con los requisitos legales, del cliente y de otras partes interesadas. Además, se encarga de ejecutar los procesos de manera adecuada, realizar el seguimiento y control correspondiente, asegurando la conformidad con las

políticas, objetivos y requisitos de gestión. La comunicación de los resultados y la implementación de acciones para mejorar de manera continua el rendimiento del sistema son elementos clave del proceso.

Los resultados de esta gestión de calidad y seguridad se traducen en impactos tales como: la disminución de estancia hospitalaria, la disminución de eventos adversos y de la tasa de infección nosocomial, por debajo de los estándares mundiales. Esto se traduce directamente en la satisfacción de los pacientes y las aseguradoras. El número de pacientes ha aumentado en más de un 30 %, en los dos años anteriores, estos resultados se garantizan a través de la implementación de los más altos estándares de seguridad, a través de guías clínicas para la estandarización de la atención y la disponibilidad de una infraestructura y tecnología de talla mundial.

El informe de sostenibilidad documenta que la institución hospitalaria atiende aproximadamente a veinticinco mil pacientes, mediante cirugías anuales, y recibe alrededor de ochenta y cinco mil pacientes por medio de su servicio de urgencias. Adicionalmente, posee la acreditación en salud y ha sido distinguida con diversos reconocimientos, entre ellos, el Premio Calidad en Salud Colombia y el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, destacando su excelencia. En la figura 3, se representa el aporte de la investigación, a través del siguiente modelo que muestra la relación entre el sistema de RSE con el sistema de gestión integral definido por la organización.

Figura 3. Modelo de gestión para el sistema de RSE



Fuente. Elaboración propia.

La planificación del sistema de RSE se nutre del conocimiento de la organización, de los *stakeholders* y sus necesidades, definiendo las diferentes modalidades e instrumentos, las cuales son desarrolladas en sus diferentes etapas de planificación, ejecución, evaluación y ajuste en el modelo de gestión integral y sus dimensiones estratégicas, de procesos y de cultura.

El sistema de evaluación a través de herramientas como los indicadores GRI, el *balanced scorecard* y el establecimiento de indicadores propios para los aspectos sociales, ambientales, económicos y técnicos relacionados con la RSE, orienta a la organización hacia el mejoramiento continuo. Por otro lado, los diferentes estándares propios del sector salud, tales como: “habilitación y acreditación nacional e internacional”, tienen una relación directa con el concepto de RSE y, por tanto, facilitan y fortalecen su puesta en práctica, dando solidez y respaldo a las acciones desarrolladas por la IPS.

5. Discusión

La investigación muestra que la institución prestadora de servicios (IPS), ha alcanzado un nivel de madurez en la implementación de iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), las cuales están intrínsecamente vinculadas a las acciones llevadas a cabo en la implementación del sistema de gestión integrado (SGI), este hallazgo recalca la importancia de un enfoque sistémico en la implementación de iniciativas de RSE dentro del contexto empresarial, asimismo, la correlación entre la ejecución de sistemas de gestión y la calidad del servicio, con un enfoque en la atención al cliente, asegura la promoción de la satisfacción de las necesidades de los *stakeholders* y fomenta el mejoramiento continuo, esta perspectiva ha sido respaldada por investigadores como Zapata y Sarache (2013), quienes han señalado una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la responsabilidad social.

La caracterización detallada y suficiente de los grupos de interés y sus necesidades, constituye el insumo básico para asegurar que las iniciativas que componen el SRSE incorporan el concepto de sostenibilidad al contribuir con la generación de valor agregado para dichos grupos, tal como lo plantean Medina *et al.* (2021), quienes consideran que los resultados que se obtienen en el sector salud fortalecen el concepto de responsabilidad social empresarial y garantizan que los planes y programas son pertinentes, por lo que asignar recursos al sistema de RSE genera un impacto positivo para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el contexto del sector de la salud, la conformidad con la regulación, de acuerdo con las leyes del país donde operan las instituciones de atención médica, así como los estándares globales que típicamente promueven iniciativas de bienestar aceptables a nivel mundial y aplicables en cualquier región, juegan un papel fundamental en la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta conformidad con las normativas no solo garantiza el cumplimiento de requisitos legales, sino que también permite una integración completa de las actividades desarrolladas por la organización en todos sus sistemas de

gestión y en la formulación de su estrategia, como lo señalan Díaz de la Cruz y Fernández Fernández (2016).

En la investigación se determina que la implementación de diferentes normas y estándares internacionales como las ISO o las OHSAS, mediante un sistema de gestión integrado SGI, se convierte en una fortaleza que optimiza la gestión organizacional, ya que las acciones desarrolladas pueden aportar a los diferentes sistemas según su alcance, y al mismo tiempo reciben información permanente para promover acciones de mejora integrales a partir de los resultados obtenidos. En este sentido, también hay una orientación hacia el logro de resultados estratégicos, dado que los pilares del direccionamiento estratégico son los mismos que sustentan la implementación de los demás sistemas de gestión, de acuerdo con lo expuesto por Pichardo *et al.* (2017).

El enfoque de RSE bajo el modelo de triple cuenta de resultados es coherente con el enfoque sistémico, pues la sostenibilidad implica alcanzar resultados a nivel social, ambiental y económico, situación que exige mantener una apertura permanente a la gestión integral, pues las iniciativas que se implementen pueden dar resultados múltiples, como en el caso de los programas de ahorro energético y de recurso hídrico, que además de promover la conciencia ambiental, tienen efecto económico al poder optimizar los recursos, y un impacto social al considerar la relación con los *stakeholders*. Esta complementariedad apoya el principio ético que deben tener todos los programas de RSE, y la aparta del simple funcionalismo al que pueden verse expuestos.

6. Conclusiones

La integración del marco estratégico organizacional con cada sistema de gestión implementado para administrar la IPS se revela como un requisito esencial para optimizar la utilización de recursos, generar valor y asegurar la sostenibilidad, esto es particularmente crucial en un sector con un marco regulatorio riguroso y complejo, donde las condiciones de prestación de servicios tienen un impacto significativo, destacando que el bienestar del

paciente constituye la esencia del propósito social de la institución. En este contexto, resulta importante contar con sistemas de información, comunicación y seguimiento robustos que respalden el proceso de planificación y la toma de decisiones asociada a este.

La IPS dispone de informes basados en estándares nacionales e internacionales que destacan el progreso de sus prácticas de responsabilidad social, subrayando su firme compromiso con la sostenibilidad, no obstante, algunos resultados, aunque evidencian avances en ámbitos sociales, ambientales o económicos, presentan cierta complejidad al articularse con el sistema de Responsabilidad Social Empresarial (SRSE), esto se debe a que involucran el cumplimiento de directrices del sistema de salud, requisitos legales o demandas de entidades reguladoras, que, debido a su especificidad, pueden tener un acceso restringido o, simplemente, están vinculados a factores que pueden generar confusiones respecto a su aplicabilidad dentro del contexto del SRSE.

El sistema integrado de gestión (SGI) de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en Colombia, se alinea adecuadamente con la estrategia organizacional y proporciona herramientas para evaluar el progreso hacia los objetivos institucionales. Sin embargo, se identifican brechas en relación con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que ciertas actividades, como la participación en mesas de trabajo multidisciplinarias y acciones de voluntariado, son consideradas complementarias y no esenciales para la orientación estratégica de las IPS. La compleja relación entre entidades privadas y públicas en el sistema de salud también plantea desafíos, ya que las IPS deben cumplir con múltiples requisitos y regulaciones, lo que a veces limita la capacidad de generar iniciativas disruptivas en RSE.

La diversidad de partes interesadas en el sistema de salud colombiano dificulta la caracterización y la creación de planes de acción efectivos para impulsar iniciativas de RSE de alto impacto. La respuesta a requerimientos diversos puede afectar aspectos financieros, ambientales y sociales, y la interdependencia entre estas áreas significa que cualquier desequilibrio puede afectar el sistema en su conjunto, por lo tanto, algunas acciones de RSE pueden tener una prioridad menor debido a la heterogeneidad de los actores involucrados.

7. Referencias

- Antelo-González, Y. y Alfonso-Robaina, D. (2014). Análisis de la responsabilidad social empresarial basado en un modelo de lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 48-57. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii07115.pdf>
- Buchelli, E., Yara, Y. y Africano, E. (2016). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con la gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá D. C., Colombia. *Revista Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(2), 109-117. <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/78>
- Cansino, J. y Morales, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Carmona, G., Varela-Ortega, C. & Bromley, J. (2013). Supporting decision making under uncertainty: development of a participatory integrated model for water management in the middle Guadiana river basin. *Environmental Modelling & Software*, 50, 144-157, <https://doi.org/10.1016/j.envsoft.2013.09.007>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/682>
- De la Cuesta, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín Económico de ICE, Información Comercial Española*, 1 (2813), 45-58. <https://www.revistasice.com/index.php/BICE/article/view/3598>
- Díaz de la Cruz, C. y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Revista Empresa y Humanismo*, 19(2), 69-118. <https://doi.org/10.15581/015.XIX.2.69-118>
- Echeverría-Ríos, O. M., Abrego-Almazán, D. y Medina, J. M. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Innovar*, 28(69), 133-148. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71703>

- Escamilla, S., Plaza, P. y Flores, S. (2016). Análisis de la divulgación de la información sobre la responsabilidad social corporativa en las empresas de transporte público urbano en España. *Revista de Contabilidad*, 19(2), 195-203. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.05.002>
- Gallardo-Vázquez, D., Sánchez-Hernández, M. y Corchuelo-Martínez-Azua, M. (2013). Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad social corporativa y otras variables estratégicas de la empresa. *Revista de Contabilidad*, 16(1), 11-23. [https://doi.org/10.1016/S1138-4891\(13\)70002-5](https://doi.org/10.1016/S1138-4891(13)70002-5)
- García, S. y Rodríguez-Monroy, C. (2010). *La responsabilidad social corporativa como parte de la estrategia empresarial y su integración en el balanced scorecard* [Conferencia]. XIV Congreso de Ingeniería de Organización. San Sebastián, España.
- Global Reporting Initiative - GRI. (2013). *G4 - Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. <https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/g4-guia-para-la-elaboracion-de-memorias-de-sostenibilidad.pdf>
- GTC 180. (2008). Guía técnica colombiana en responsabilidad social. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Guerrero, N., Parra, D., Rivera, J., Palma, P. E. y Scrich, A. (2017). Caracterización y perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto ecuatoriano. *Revista Espacios*, 38(41). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n41/a17v38n41p01.pdf>
- Henríquez, L. y Burgos, R. (2015). Implicaciones de una responsabilidad social empresarial sustentable. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 8(23). <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/2224>
- Hincapié, Y. (2016). Importancia de la responsabilidad social en el sector salud. [Trabajo de grado]. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/7924>
- Pichardo, M. E., Hurtado, A. B., García, J. A. y Hernández, S. (2017). Análisis documental de los sistemas de gestión de la calidad mediante la cartografía conceptual. *Entramados: Educación y Sociedad*, (4), 161-183. <https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/entramados/article/view/1838>

ISO. (2010). ISO 26000:2010(es). *Guía de responsabilidad social*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Ley 100. (1993). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*.
Congreso de la República.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Guimac, L. y Villaverde, S. (2019). *La responsabilidad social empresarial: una revisión teórica*.
[Trabajo de grado]. Universidad Peruana Unión.
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2354>

Moreno, R. (2015). *Los stakeholders y la responsabilidad social corporativa*. IIMV.
<https://www.iimv.org/wp-content/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>

Navarro Sánchez, L. C. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial: teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela*. *Sapientia Organizacional*, 3(6), 167-186.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056828011>

Pérez, M., Espinoza, C. y Peralta, B. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro*. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 8 (3E), 169-178. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/430>

Pérez-Ordoñez, M. y Morales-Méndez, J. (2011). *Revisión de los orígenes de la responsabilidad social en el sector salud en Colombia*. *Revista Cuidarte*, 2(1), 206-215.
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.59>

Quintero-Garzón, M., Carrión-García, A., Jordá-Rodríguez, A. y Rodríguez-Córdoba, P. (2015). *La responsabilidad social empresarial y el modelo de excelencia EFQM como marco de integración de los sistemas de gestión en las organizaciones*. *Revista Ingeniería y Competitividad*, 17(1), 9-22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291339265001>

Reyes, E. (2014). *La responsabilidad social empresarial y la justicia restaurativa como factores clave del Proyecto Alcatraz de la Fundación Santa Teresa*. *Sapientia Organizacional*, 1(1), 21-44.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056603004>

- Röckmann, C., Ulrich, C., Dreyer, M., Bell, E., Borodzicz, E., Haapasaari, P., Hauge, K., Howell, D., Mäntyniemi, S., Miller, T., Tserpes, G. & Pastoors M. (2012). The added value of participatory modelling in fisheries management – what has been learnt? *Marine Policy*, 36(5), 1072-1085, <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2012.02.027>
- Rodríguez Cala, A. Calle Rodríguez, C., Durán García, N., Zöller, B. y Pons Rodríguez, A. (2021). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 35(1), 67-71. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001>
- Sierra-García, L., García-Benau, M. A. & Zorio, A. (2014). Credibilidad en Latinoamérica de responsabilidad social corporativa. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 28-38. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140104>
- Tarí, J. y García, M. (2011). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 18, 77-93.
- Uribe Macías, M. E. (2018). Modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial en el ámbito de los proyectos, enfocado al sector construcción. [Tesis doctoral]. Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/9063>
- Valencia, W. S. y Esquivel, M.J. (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Latinoamérica en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 415-435. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507
- Videira, N., Antunes, P. & Santos, R. (2009). Scoping river basin management issues with participatory modelling: the Baixo Guadiana experience. *Ecological Economics*, 68(4), 965-978. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2008.11.008>
- Zanfrillo, A. I. y Artola, M. A. (2021). Responsabilidad social corporativa: factores influyentes en la divulgación de información en organizaciones de salud no lucrativas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (90), 139-152. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2930>
- Zapata-Gómez, A. y Sarache-Castro, W. A. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad. *Dyna* 80(177), 31-39. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/27907>