

Diagnosticar el impacto y desarrollo que tiene la empresa social del Estado Hospital Regional Centro para con la responsabilidad social-ISO 26000

Jorge Alberto Camilo Silva Mantilla

Código estudiantil: 2023120727690

Daniela Alejandra verá Peñaloza

Código estudiantil: 2023120727693

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de **Magíster en Desarrollo y Gestión de Empresas Sociales**

Tutor:

José Alfonso Barrera

RESUMEN

Antecedentes: En relación a la responsabilidad social empresarial y la salud, en la literatura se encuentran investigaciones que consideran la responsabilidad social empresarial como una herramienta de gestión estratégica. Por otro lado, se han desarrollado exploraciones como resultados de la aplicación de intervenciones empresariales que buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de la comunidad. Ello deja espacios para la percepción de la responsabilidad social empresarial de los centros y servicios de salud (Severino, Medina y Muñoz, 2021). Bajo esta mirada de la RSE, la preocupación principal estaba basada en la distribución de recursos cuando las empresas obtenían utilidades y no en lo responsable que son las empresas durante el desarrollo de su negocio. Durante muchos años se desarrolló una visión filantrópica sobre cómo las empresas debían ser más responsables con la sociedad en que participaban. Con ello, se intentó justificar la importancia de la repartición de utilidades, no sólo entre los dueños de las empresas, sino también, entre otros grupos de interés de una sociedad.

Objetivo: Determinar el Grado de desarrollo que tiene la E.S.E Hospital Regional Centro con relación a la ISO 26000 enfocada en Responsabilidad social empresarial (RSE). **Materiales y método:** La presente investigación es de carácter cualitativa, se desarrolló en el marco del paradigma histórico hermenéutico, con un diseño de tipo descriptivo, explicativo o correlacional, empleando la técnica de recolección de información propuesto por Duque y Díaz-Granados 2019, como es la recolección de información mediante la técnica cuestionario, con una muestra del 100% del total de procesos de la E.S.E. y cada uno de los documentos que pueda soportar

desarrollo que puede tener la organización con enfoque a responsabilidad social empresarial (RSE); asimismo, la información fue analizada de acuerdo a la Matriz de análisis de cumplimiento documental de la norma internacional ISO 26000, de elaboración propia de los investigadores. **Resultados:** Se realizó la revisión sistemática de 144 documentos de cada uno de los procesos que conforman el mapa de procesos institucional de la E.S.E Hospital Regional Centro, donde se evidencia que la mayor densidad documental se encuentra en los procesos misionales con 57 documentos, seguido de los procesos de medición con 48 documentos, de los procesos de apoyo se evidenciaron 22 documentos y 17 de los procesos estratégicos. Dentro de los procesos misionales, se evidenció un cumplimiento del 80% del criterio norma internacional ISO 26000, aplicando la evaluación sobre las guías, instructivos, manual, procedimientos, programas y protocolos; en los procesos estratégicos, se evidenció un cumplimiento del 50% de la norma, aplicando la evaluación sobre los procedimientos, protocolos, especificaciones, plan, política y resolución; para los procesos de medición, los documentos a los cuales se les aplicó cada uno de los criterios priorizados de acuerdo al instrumento, se demostró un cumplimiento del 85% de la norma y en los procesos de apoyo, se observó un cumplimiento del 75% del criterio de la norma internacional ISO 26000, aplicando la evaluación sobre las guías, manuales, procedimientos y protocolos; dado que, dicho criterio se consideró no aplicable a los Caracterizadores y las especificaciones, teniendo en cuenta la finalidad de los mismos y la estructura definida por la gestión documental de la E.S.E Hospital Regional Centro, siendo este proceso el que se evidenció cuenta con el mayor número de caracterizadores con un 55% en relación con los otros procesos estandarizados en la institución. **Conclusiones:** Está revisión sistemática permitió evidenciar el grado de implementación de la norma técnica internacional ISO 26000 hasta la vigencia 2023, en la E.S.E Hospital Regional Centro, reflejándose una adherencia fortalecida en los procesos de medición con un 84%, consecuente con la caracterización de estas líneas de gestión encargadas del mejoramiento continuo. Se identificó que las líneas de gestión correspondiente a los procesos misionales cuentan con un nivel de adherencia e implementación del 80%, esto refleja la alineación de la institución no sólo a la normatividad en salud; sino que adicionalmente a su plataforma estratégica. Teniendo en cuenta que la E.S.E Hospital Regional Centro en el cumplimiento de la Res. 5095 de 2018, realiza su proceso de priorización de estándares a impactar y fortalecer, se recomienda priorizar las líneas de gestión centralizadas en los procesos de direccionamiento estratégico, dado que, allí se evidenció menor nivel de adherencia a la norma internacional ISO 26000.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, ISO 26000, Transparencia, Desarrollo sostenible, Empresa Social del estado.

ABSTRACT

Background: In relation to corporate social responsibility and health, in the literature there are research that considers corporate social responsibility as a strategic management tool. On the other hand, explorations have been developed as results of the application of business interventions that seek to improve the quality of life of workers and the community. This leaves room for the perception of corporate social responsibility of health centers and services (Severino, Medina and Muñoz, 2021). Under this view of CSR, the main concern was based on the distribution of resources when companies made profits and not on how responsible companies are during the development of their business. For many years, a philanthropic vision was developed about how companies should be more responsible with the society in which they participated.

With this, an attempt was made to justify the importance of the distribution of profits, not only among the owners of the companies, but also among other interest groups in a society. **Objective:** Determine the Degree of development that the E.S.E Hospital Regional Centro has in relation to ISO 26000 focused on Corporate Social Responsibility (CSR).

Materials and method: The present research is qualitative in nature, it was developed within the framework of the historical hermeneutic paradigm, with a design of descriptive, explanatory or correlational type, using the information collection technique proposed by Duque and Díaz-Granados 2019, such as the collection of information through the questionnaire technique, with a sample of 100% of the total E.S.E processes. and each of the documents that may support development that the organization may have with a focus on corporate social responsibility (CSR); Likewise, the information was analyzed according to the Documentary Compliance Analysis Matrix of the international standard ISO 26000, prepared by the researchers.

Results: A systematic review of 144 documents of each of the processes that make up the institutional process map of the E.S.E Hospital Regional Centro was carried out, where it is evident that the highest documentary density is found in the missionary processes with 57 documents, followed by the measurement processes with 48 documents, 22 documents were evident from the support processes and 17 from the strategic processes. Within the missionary processes, 80% compliance with the international standard ISO 26000 criteria was evident, applying the evaluation to the guides, instructions, manual, procedures, programs and protocols; In the strategic processes, 50% compliance with the standard was evident, applying the evaluation of the procedures, protocols, specifications, plan, policy and resolution; For the measurement processes, the documents to which each of the prioritized criteria was applied according to the instrument, compliance of 85% of the standard was demonstrated and in the support processes, compliance of 75% of the standard

was observed. criteria of the international standard ISO 26000, applying the evaluation to the guides, manuals, procedures and protocols; given that this criterion was considered not applicable to the Characterizers and specifications, taking into account their purpose and the structure defined by the documentary management of the E.S.E Hospital Regional Centro, this process being the one that was evidenced to have the greatest number of characterizers with 55% in relation to the other standardized processes in the institution.

Conclusions: This systematic review allowed us to demonstrate the degree of implementation of the international technical standard ISO 26000 until its validity in 2023, in the E.S.E Hospital Regional Centro, reflecting a strengthened adherence in the measurement processes with 84%, consistent with the characterization of these management lines in charge of continuous improvement. It was identified that the management lines corresponding to the missionary processes have a level of adherence and implementation of 80%, this reflects the alignment of the institution not only to health regulations; but additionally to its strategic platform.

Taking into account that the E.S.E Hospital Regional Centro, in compliance with Res. 5095 of 2018, carries out its process of prioritizing standards to impact and strengthen, it is recommended to prioritize the centralized management lines in the strategic direction processes, given that, There, a lower level of adherence to the international standard ISO 26000 was evident. **Keywords:** Corporate social responsibility, ISO 26000, Transparency, Sustainable development, State Social Enterprise.

KeyWords: Corporate social responsibility, ISO 26000, Transparency, Sustainable development, State Social Enterprise.

REFERENCIAS

1. Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., & Uribe, A. (2010). Efectos del liderazgo y del clima organizacional sobre el riesgo psicosocial, en empresas colombianas en el sector salud. *Revista Clínica Psicológica*, 2(XIX), 173-182.
2. Crespo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. *estudios gerenciales*, 117(26).
3. Duque, H., & Diaz-Granados, E. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Revista Pensando Psicología*.
4. Gaete, Ricardo; (2009). Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública. universidad de Antogafasta.

5. Grijalva, B., & Fernández, A. (2020). Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas de Quito, Ecuador. COOPERATIVISMO Y DESAROLLO, 8(2).
6. Morales, J., Galeano, C., & Muñoz, J. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. revista-cuidate, 633.
7. Pérez, M., & Morales, J. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. CUIDARTE-revista Udes.
8. Quintana, L., & Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. Revista de Psicología y Ciencias Afines, 16(2).
9. Rodríguez, E. (2019). La hermenéutica gadameriana como síntesis entre el enfoque cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 19(4).
10. Severino, P., Medina, A., & Muñoz, S. (2021). Responsabilidad social empresarial y sistema de salud: percepción de los trabajadores de la salud en Chile. Interciencia, 46(3).
11. Universidad de Chile. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Revista de Economía y Negocios, 25-32.
12. Universidad Francisco de paula Santander. (2022). La Responsabilidad Social Empresarial desde un enfoque cooperativo: El caso de Crediservir-Ocaña. UFPS, 2-15.
13. Vargas, G. (2018). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. cuadros de la administración.