

**IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR
SALUD**

Presentado por:

YINNA CONSTANZA HINCAPIE RUSINQUE

Código: 0800534

Docente:

NYDIA GOMEZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL
BOGOTA, COLOMBIA
FEBRERO 2016**

CONTENIDO

Resumen	3
1. Introducción	3
2. ¿Porque el Sector Salud?	5
3. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	6
4. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	10
4.1 Social	11
4.2 Económico	11
4.3 Medio Ambiente	12
5. Compromisos de los grupos de interés del sector salud asociados RSE	13
6. Beneficios de aplicación de la RSE en entidades de la salud.....	14
7. Desarrollo sostenible	15
8. Sistema de Seguridad Social en Colombia.....	16
9. Responsabilidad Social en el sector salud.....	17
10. Análisis implementación Responsabilidad Social en el Sector Salud.....	19
10.1 Componentes de responsabilidad Social asociado al sector salud.....	20
10.2 Actividades estratégicas de Responsabilidad Social en el Sector Salud .	22
11. Conclusiones	23
REFERENCIAS.....	24

Resumen

Con el propósito de realizar un análisis reflexivo del grado de cumplimiento (si es que existe) de las políticas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Sector Salud, se tienen en cuenta los siguientes aspectos: corrupción, atención deficiente en los servicios de salud, inviabilidad financiera, responsabilidad solidaria con los servicios tercerizados y sanciones impuestas por los organismos de control. Así mismo se hace una contextualización de los lineamientos de RSE, sus dimensiones y como contribuye al desarrollo sostenible de las empresas del sector salud. Teniendo en cuenta la crisis que enfrenta actualmente el sector salud se puede pensar que existe una doble moral, donde prima más el beneficio propio que el de la comunidad.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Responsabilidad Solidaria, Organismos de control, Desarrollo Sostenible, Servicios de Salud, Ética.

1. Introducción

La globalización ha traído consigo diversos retos para las organizaciones, y el sector salud no es ajeno a este concepto, es por ello que debe considerarse como un organismo cuyos servicios están encaminados a cumplir políticas y programas que benefician directamente a los usuarios, en esa medida se pueden enmarcar estrategias de RSE que potencien el servicio al público en entidades del sector del régimen contributivo, subsidiado y empresas del estado.

Es de conocimiento que la principal misión de estas organizaciones es proveer una atención integral a sus afiliados, de forma humanizada y con la mejor calidad posible ateniendo a factores como la infraestructura, atención al usuario, tiempos de respuesta, suministro de medicamentos, entre otros. Su misión es el

mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, y es por ello que las actividades de RSE deben estar conjugadas en las políticas organizacionales de las empresas prestadoras de salud, tomando como punto de partida la contribución directa de dichas entidades frente a la protección del medio ambiente, equilibrio social y crecimiento económico.

A partir de este contexto se plantea como objetivo de este estudio determinar la importancia de implementar y poner en funcionamiento programas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud, relacionando las dimensiones que conlleva, los compromisos de los grupos de interés e identificando los beneficios de su aplicación.

Por otra parte, es claro que los conocimientos adquiridos en los estudios de Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional debe acercar al futuro profesional al estudio de áreas afines para la coordinación y desarrollo de actividades relacionadas con la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social empresarial, lo cual le brindara herramientas para enfrentar los retos de las organizaciones en materia de implementación de sistemas de gestión basados en normas tanto nacionales como internacionales, aplicados no solo a la industria de la producción, sino también a las empresas de servicios, entre las cuales encontramos las entidades prestadoras de salud.

Atendiendo al grave problema de corrupción en Colombia, en el aspecto económico los establecimientos prestadores de salud deben crear condiciones favorables para que los recursos que la sociedad invierte en atención de salud tengan los mayores beneficios posibles para la población y esto hace parte de los lineamientos de la RSE. Un resultado evidente de la eficiencia con que se administre las organizaciones del sector salud tanto privados como públicos, es su grado de equilibrio financiero en relación con la producción y los ingresos percibidos. Por otra parte, la ineficiencia se traduce en pérdidas de calidad, de eficacia y equidad (Artaza, Barría, Fuenzalinda, Nuñez, & Quintana, 2004).

2. ¿Porque el Sector Salud?

Para la sociedad colombiana el sector salud siempre ha estado en el ojo del huracán como consecuencia de la mala prestación del servicio en diferentes niveles, no solo en las instituciones públicas, ya que en muchos casos las entidades privadas se agregan al sin número de abusos que se cometen a diario contra las personas que requieren el servicio. Sin detenerse particularmente en los problemas de la salud, si es importante identificar como mediante la RSE, se pueden establecer parámetros que faciliten la prestación del servicio de salud, los cuales no solo deben beneficiar a un individuo que llega para ser atendido por una urgencia, sino también al cliente interno, al entorno comercial y social en el que se encuentra y finalmente a la comunidad en general.

Estudios recientes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), ubica a Colombia como uno de los países que ha implementado estrategias efectivas en materia de salud, y a partir de allí se han hecho valoraciones en aspectos como calidad, eficiencia y sistemas de información y gestión, las cuales obviamente son susceptibles de mejorar toda vez, que siguen existiendo falencias en materia de cobertura geográfica y problemas asociados a la mala administración o corrupción en dichas entidades. El Ministro de Salud y Protección Social, Alejandro Gaviria, ratificó que “el informe reconoce los principales logros alcanzados en el país en materia de salud, como la extensión de la cobertura del aseguramiento, la disminución del gasto de bolsillo en salud y la igualación de los beneficios en los dos regímenes de afiliación”. (ELTIEMPO, 2015)

El futuro administrador de la seguridad y salud ocupacional debe comprender la filosofía, estructura, fundamentos y requisitos que se deben cumplir dentro de los sistemas de gestión en Calidad, RSE, Seguridad, Salud y Ambiente basados ISO 9001:2015, ISO 14001: 2004, SGE 21:2008 & OHSAS 18001: 2007, y a partir de allí comprender que las entidades prestadoras de salud se convierten en una posible plaza laboral en la cual se pueden potenciar los conocimientos adquiridos a lo largo

de la carrera profesional, para ponerlos en práctica mediante aplicación de diferentes planes organizacionales y entre ellos el de RSE, finalmente será responsabilidad del futuro profesional de esta área conocer diversas metodologías aplicables para la planificación, implementación, verificación y mejora de los sistemas de gestión en Seguridad, Salud, Ambiente, Calidad y Responsabilidad Social Empresarial.

3. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Para entrar en contexto es conveniente identificar el concepto de RSE como el compromiso voluntario que adquieren organizaciones en diversos sectores económicos y sociales del país, el cual está encaminado a establecer estrategias que cumplan con las expectativas sociales del cliente interno y externo de la organizaciones entre los cuales encontramos a los stakeholders, fundamentadas en un desarrollo humano integral que le permita a la organización garantizar su crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ambiental partiendo de las normas existentes para ello (ICONTEC, 2008).

Por otra parte la RSE, se encuentra enmarcada dentro de la Norma ISO 26000:2010 como aquellos parámetros internacionales que buscan fomentar en las organizaciones un desarrollo sostenible en el tiempo, sin diferenciar el tipo de actividad económica que cumpla y atendiendo a las políticas gubernamentales por las cuales son regidas. Así mismo la norma sirve de guía a las organizaciones para que identifiquen diversos factores a tener en cuenta para la implementación de políticas de RSE efectivas, en las cuales es importante atender a los aspectos, sociales, ambientales, legales, culturales, políticos y organizacionales de las entidades y su relación con el entorno local, regional y nacional.

Es interesante acotar como en uno de sus apartes la Norma ISO 26000:2010 visualiza la importancia de la RSE en el sector salud, así: "*La responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y*

actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.....” (ISO, 2010), es por lo anterior que el concepto de RSE se visualiza como una herramienta que debe estar presente en las organizaciones prestadoras de salud con el fin de atender a la necesidad de salud y bienestar de la sociedad, así idealmente sería un compromiso directo el cual debe provenir del direccionamiento estratégico de las organizaciones de salud hasta la gerencia de los procesos diarios que se llevan a cabo en los distintos niveles de cargo y de sus respectivos colaboradores.

Es conveniente identificar los valores y principios éticos que deben encausar el funcionamiento de toda organización tanto estatal como privada en la administración de los recursos empleados para su operación, enfocándose principalmente a la integración de un conjunto de principios relacionados a la toma de decisiones que incluya la RSE y a los objetivos estratégicos de la organización con el fin de minimizar los índices de corrupción que se presentan por la falta de políticas claras de control interno y externo, y los cuales van en detrimento del servicio que prestan las entidades, y más aún cuando hablamos del sector salud. Y es que se ha dicho que la rendición de cuentas hace referencia a la responsabilidad que tiene la organización por los actos y omisiones que impactan el grupo de interés, y en esa medida la ética será un factor de creación de valor sobre el bienestar social por el tipo de labor desarrollado por las entidades prestadoras de salud.

Por otra parte mediante diversos documentos se identifica la RSE como un grupo de herramientas que emplean las organizaciones para buscar un equilibrio entre su actividad comercial y su relación con el entorno mediante el establecimiento de parámetros que garanticen rentabilidad económica, protección de derechos humanos, y potenciación de programas para la consecución de bienestar social y protección ambiental. Así las organizaciones contribuirán de forma efectiva para la construcción de país. Sin embargo en un país como Colombia donde las bases éticas están colapsadas como consecuencia de actuaciones particulares en entidades públicas y privadas, donde se han desviado recursos para actividades

ilícitas en casos como Agroingreso Seguro, Empresa de Energía de Pereira, Coomeva EPS, Transmilenio, Construcción Vía Bogotá-Girardot, Caprecom, SaludCoop EPS (Quevedo, 2013) entre muchos otros, es importante retomar los principios éticos y valores superiores sobre las cuales deberían estar cimentadas las organizaciones. De acuerdo a lo anterior, la implementación de programas de RSE, deberán por obligación tener una transversalidad frente a los principios éticos elementales donde exista un equilibrio entre el beneficio interno de la empresa y la satisfacción del cliente.

Para un reconocimiento más adecuado de las acciones que se generan a razón de la implementación de políticas de RSE, es conveniente determinar cómo las acciones sociales asociadas a las personas, se pueden identificar como eventos altruistas, sin embargo en materia comercial, estas acciones irían más allá, toda vez que lo que buscan es garantizar un flujo de demanda frente a los productos o servicios que ofrece la organización. Mediante la figura relacionada a continuación se visualiza la intención de los parámetros de la RSE en la búsqueda de ofrecer mejores condiciones de vida del cliente externo pero diferenciando las acciones sociales asociadas como parte de las obligaciones de las organizaciones para con su entorno social. Ver Cuadro 1.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	ACCION SOCIAL ASOCIADA	SECTOR SALUD
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.	Para dar cumplimiento a la política se desarrollan estrategias frente a los siguientes lineamientos: La entidad prestadora de salud debe generar un código de ética y buen gobierno que sirva de guía para la gestión transparente institucional, establecido un marco común institucional para el cumplimiento de la Misión y los objetivos empresariales, bajo el marco del ejercicio profesional ético y regido por la legalidad

<p>Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa.</p>	<p>Es una acción de carácter puntual.</p>	<p>Adopción de un modelo que gestione estrategias de responsabilidad social con respecto a los diferentes grupos de interés: Compromiso con los colaboradores y sus familias, Compromiso con la comunidad, Compromiso con la competencia, Compromiso con los proveedores, Compromiso con el medio ambiente.</p>
<p>Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.</p>	<p>Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.</p>	<p>Implementación de un Sistema Integral de garantía de la Calidad, que permita ofrecer a los usuarios y sus familias, servicios de salud enmarcados en la calidad, la seguridad y la humanización de la atención</p>
<p>Tiene una dimensión externa e interna.</p>	<p>Tiene una dimensión sólo externa.</p>	<p>Compromiso en disponer todos los recursos, para identificar, prevenir y reducir todos los riesgos, como a minimizar el daño a los pacientes que puedan resultar de los procesos de atención en salud, igualmente brindar un entorno seguro, a generar y mantener una cultura de seguridad.</p>
<p>Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos.</p>	<p>Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.</p>	<p>Prestación humanizada de servicios de salud, disponiendo y mejorando los recursos humanos, logísticos y tecnológicos, que permitan ofrecer servicios cálidos y afectuosos al paciente y su familia, manteniendo una cultura de humanización</p>
<p>Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general.</p>	<p>Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria.</p>	<p>Una parte interesada relevante para institución de salud es la comunidad, hace referencia a todos los posibles actores cercanos al entorno del hospitales con los que se tiene una constante interacción, además de las comunidades internas y externas que se benefician de las acciones</p>

<p>Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.</p>	<p>No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa.</p>	<p>Las estrategias y logros obtenidos respecto a la competencia, la comunidad y otras partes interesadas, generan posicionamiento, reconocimiento y en general beneficio social</p>
<p>Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.</p>	<p>No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.</p>	<p>Disposición de recursos, para identificar, prevenir y reducir todos los riesgos, como minimizar el daño al paciente que puede resultar de los procesos de atención en salud, igualmente brindar un entorno seguro, generar y mantener una cultura de seguridad</p>
<p>Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.</p>	<p>Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.</p>	<p>Se debe realizar una gestión eficiente y transparente de los recursos, para lo cual se deben estandarizar procesos e implementar estrategias que busquen mejorar la productividad, competitividad y posicionamiento en el sector</p>

Cuadro 1. RSE, A partir de Acción Social Asociada, Sector Salud (Baltera, Diaz, & Dussert, 2005)

4. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La salud no es un tema fundamentado únicamente en el bienestar individual, de las familias o de las comunidades, por el contrario, se constituye en una herramienta para integrar y buscar un desarrollo social y económico apropiado para los países. Lo anterior en razón al vínculo que existe entre las dimensiones medioambiental, social y económica, y en esa medida el reconocimiento político de la problemática de la salud en Colombia ha permitido que se vean las instituciones prestadoras de salud, como organizaciones que deben responder ante las normas nacionales e internacionales que rigen los procedimientos organizacionales que buscan garantizar la calidad del servicio que prestan, que para el caso es la Salud.

4.1 Social

La RSE al ser ejercida modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y contexto propio de cada empresa y según los requerimientos de cada sociedad (Barroso, 2008).

Esta brinda beneficios reales y tangibles para la empresa dentro del ámbito de la competitividad, que pueden ser medidas de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa como es:

- Lealtad y menor rotación de los grupos de relación (Stakeholders).
- Mejora la relación con vecinos y autoridades.
- Contribución al desarrollo de las comunidades y al Bien Común.
- Aumenta la visibilidad en la comunidad empresarial.
- Mejores habilidades para atraer y retener empleados. (Genera lealtad y sentido de pertenencia en el personal).
- Reducción de supervisión regulatoria.
- Promueve y potencia la eficiencia del trabajo en equipo.
- Otorga una licencia social para operar y permite evitar crisis debido a malas conductas.

4.2 Económico

Cuando la RSE se establece como objetivo primordial en la organización, ésta se hace mucho más productiva, es decir económicamente estable frente a su nicho de mercado. El papel de administrativos, operarios, incluso de proveedores y de clientes es fundamentado en una conducta que permite tomar decisiones acertadas con base en compromisos éticos, sociales y ambientales, dando paso a un bienestar empresarial tanto interno como externo. En Colombia se conceden algunos beneficios a las empresas que tienen entre sus metas alcanzar esta RSE (Álvarez, 2002). La exención de impuestos y descuentos tributarios es uno de ellos. Sin

embargo los beneficios económicos de la aplicación de políticas de RSE van más allá entre las que mencionamos:

- Acceso al Capital Financiero al incrementar el valor de sus inversiones y la rentabilidad a largo plazo.
- Permite decisiones de negocio mejor informadas.
- Mejora la capacidad de recibir apoyos financieros.
- Mejoramiento del desempeño financiero, reduce costos operativos optimizando esfuerzos y el uso de recursos localizándolos hacia el desarrollo sostenible.
- Mejora de la Imagen Corporativa y Fortalece la reputación de la empresa y de sus marcas.
- Incremento de Ventas y Refuerza la lealtad del consumidor.
- Productividad y Calidad incrementadas.

4.3 Medio Ambiente

La tendencia en el mundo y en nuestro país es integrar a la gestión de las organizaciones la RSE enfocada al medio ambiente, es entendida ésta como un conjunto integral de políticas ambiental, buenas prácticas y programas orientados a hacerse cargo de los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético, para el caso el medio ambiente se convierte en el entorno sobre el cual se deben generar los planes que contrarresten a toda costa su perjuicio dentro de la actuación comercial que desarrollan las organizaciones

En ningún caso la RSE es filantropía o caridad, ni publicidad o marketing o una campaña activista para la protección del medio ambiente. Es un modelo de gestión que conlleva acciones guiadas por valores éticos ampliamente compartidos, que van más allá del cumplimiento de las leyes (Green, 2003).

La RSE, es un compromiso que asume la institución para transparentar su actuar y contribuir con el desarrollo sostenible de la sociedad, a través de todas las actividades que desarrolla y que se orientan a satisfacer las diferentes necesidades en los ámbitos económico, social y ambiental.

5. Compromisos de los grupos de interés del sector salud asociados RSE

Dentro de este documento de investigación se considera relevante acotar algunos de los principales compromisos de las entidades prestadoras de salud frente a las políticas de RSE que las pueden potenciar un servicio de calidad y que se interrelacionan directamente con las dimensiones antes descritas, así:

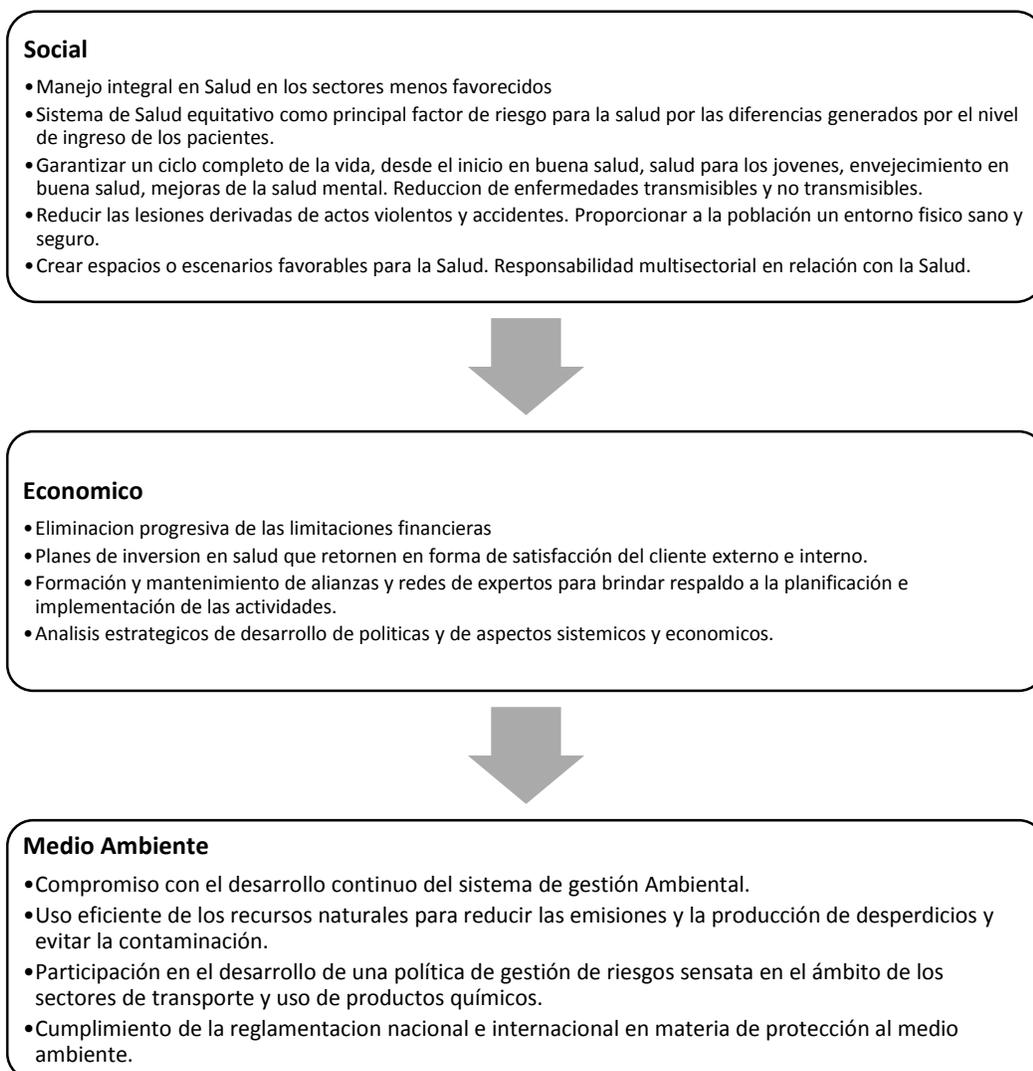


Figura 1. Compromisos de los grupos de interés del sector salud asociados RSE.

6. Beneficios de aplicación de la RSE en entidades de la salud.

Como parte esencial de este documento, se toman como referencia algunos beneficios que trae la implementación adecuada de un plan de RSE en las entidades de la salud como punto de partida para determinar la necesidad del mismo, más aún cuando lo que se pretende es identificar la importancia de esta política organizacional para beneficio de la comunidad.

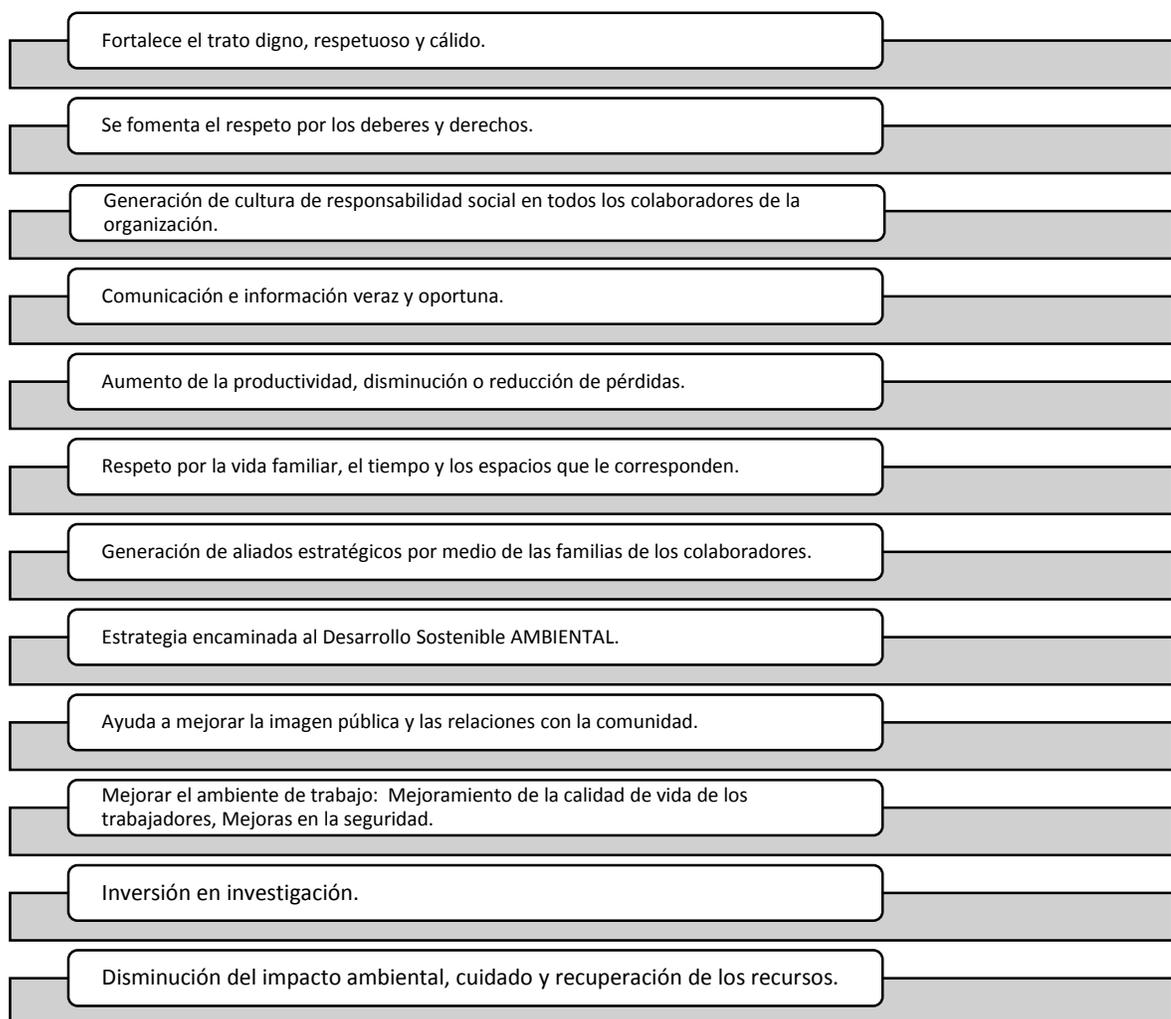


Figura 2. Beneficios de aplicación de la RSE en entidades de la salud.

7. Desarrollo sostenible

La implementación de acciones y programas de RSE es una tendencia reciente y dinámica en el desarrollo de las organizaciones, que pretenden expandir la RSE más allá de la función puramente productiva de bienes y servicios como negocio, con el fin de convertirla en promotora y contribuyente en la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general, apoyando su desarrollo económico, social y ambiental. Por eso se debe abordar de manera consistente la comprensión del desarrollo sostenible como modelo de actuación social y esa medida ajustarlo de manera directa a las políticas de direccionamiento estratégico de las organizaciones. Por otra parte Las Naciones Unidas definen el desarrollo sostenible como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” y bajo esta premisa se sugiera la posibilidad de garantizar un desarrollo económico bajo los parámetros de preservación del medio ambiente suponiendo una gestión de los recursos renovables como fuente para la producción de elementos empleados para elaborar nuevos productos o brindar servicios (corporativa, 2011).

Partiendo del concepto de Desarrollo Sostenible se puede inferir que la relación con la RSE se fundamenta en el respeto por la sociedad en sus tres dimensiones (económica, social y ambiental) y en la necesidad de generar expectativas favorables de vida para todos los seres que habitamos el planeta, y es por ello, que las entidades prestadoras de salud deben diseñar estrategias asociadas a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto, y las cuales fortalezcan en primera medida el ámbito social, económico y medio ambiental derivados a largo plazo de la inversión en la salud de las personas, y en segundo lugar se puntualice en las consecuencias que el deterioro del medio ambiente tiene sobre la salud, resaltando el hecho del impacto del medio ambiente sobre la salud de los niños.

En esta materia se puede decir que el desarrollo sostenible exige la integración de los objetivos económicos, sociales y medioambientales de las organizaciones de

la salud con la finalidad de optimizar el bienestar humano actual, pero generando una proyección prometedora para las generaciones futuras y a partir de ese parámetro se deben considerar los planes de RSE como herramientas para facilitar dichos procesos ya que como se aducía anteriormente la RSE se enfoca en las mismas dimensiones para su correcto funcionamiento.

8. Sistema de Seguridad Social en Colombia

Es importante identificar el concepto de del sistema de seguridad social en Colombia como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos con que cuentan los usuarios y la comunidad en general para obtener el cubrimiento de los servicios de atención en salud definidos en la Ley. En esa medida podemos entender la responsabilidad que tiene el estado, para atender las necesidades de la población en materia de salud, el cual se enmarca dentro de la definición de seguridad social como servicio público de carácter obligatorio, que se presta bajo la dirección, coordinación y control del Estado y a su vez, como derecho irrenunciable que se garantiza a todos los habitantes del territorio nacional.

En Colombia existe un modelo de salud del que hace parte el régimen contributivo, el cual se fundamenta en un conjunto de normas e instituciones que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSS), cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización o aporte económico previo. Por otra parte de este mismo modelo hace parte el régimen subsidiado que opera mediante el conjunto de instituciones y normas que rigen la vinculación de los individuos sin capacidad de pago la cual se encuentra financiada con recursos fiscales o de solidaridad por parte del Estado. Finalmente las empresas de salud privadas hacen parte de este modelo y son regidas bajo la ley 100, sin embargo su funcionamiento está enfocado más a los beneficios económicos que por su razón comercial los impulsa, de tal modo que hacen parte de otro segmento poblacional que puede percibir mejor atención en materia de servicio (Riveros & Amado, 2012).

9. Responsabilidad Social en el sector salud

La salud es un factor que se encuentra arraizado en la constitución de nuestro país y como tal se convirtió en un derecho fundamental de tipo individual y colectivo, en razón a este argumento adquiere una gran importancia para las implementación de modelos de desarrollo social del estado buscando garantizar la mejor calidad de vida posible para todos los colombianos en aras de conservar altos niveles de bienestar social y formas de vida saludables indiferentemente del nivel económico de las personas. La implementación del modelo de salud en Colombia se establece como respuesta a los artículos de la constitución que buscan garantizar este servicio como indispensable en el desarrollo social del estado razón por la cual se mencionan en este documento como punto de partida de este análisis. Ver cuadro 2.

<p>Artículo 44</p>	<p>Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.</p>
<p>Artículo 49</p>	<p>La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.</p>

Artículo 50	Todo niño menor de un año que no esté cubierto por algún tipo de protección o de seguridad social, tendrá derecho a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del Estado. La ley reglamentará la materia.
Artículo 64	Es deber del Estado promover el acceso progresivo a la propiedad de la tierra de los trabajadores agrarios, en forma individual o asociativa, y a los servicios de educación, salud, vivienda, seguridad social, recreación, crédito, comunicaciones, comercialización de los productos, asistencia técnica y empresarial, con el fin de mejorar el ingreso y calidad de vida de los campesinos.

Cuadro 2. Artículos de la Constitución Colombiana asociados al sector salud (Constituyente, 1991).

Sin embargo problemas asociados con corrupción, falta de ética, deficiencia en los mecanismos control del estado en el sector salud, insuficiencia de colaboradores, insuficiencia de infraestructura, aumento de la demanda de servicios entre otros, ha disminuido la capacidad de reacción que tienen las entidades prestadoras de salud del tipo privado y estatal frente al ámbito de la RSE. Es claro que el sistema de salud a nivel general requiere una reestructuración en materia de estrategias de prevención y minimización de riesgos como parte de sus políticas de RSE, toda vez que la población más vulnerable de Colombia se ve supeditada a recibir servicios deficientes como consecuencia del modelo de salud del estado. La responsabilidad de la salud de los usuarios no inicia en las salas de urgencia de las entidades, empieza en las actividades de promoción y prevención en salud y en el desarrollo social enfocado al equilibrio en salud mediante estrategias de educación, vivienda, nutrición, condiciones sanitarias y medio ambiente, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como "la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación" (OMS, 2015). De acuerdo a lo anterior se puede identificar un patrón de investigación enfocado a determinar las necesidades prioritarias de los usuarios del sector salud y como las organizaciones pueden satisfacerlas de forma eficaz y eficiente mediante altos estándares de calidad. Así se podría determinar el efecto de una buena implementación de políticas de RSE en las entidades de este sector, evaluando su razón de ser y asumiendo ese compromiso voluntario del que habla el concepto de RSE, contribuyendo con acciones puntuales al mejoramiento permanente e integral de las condiciones de vida del cliente interno y externo del sector salud.

10. Análisis implementación Responsabilidad Social en el Sector Salud

Se han identificado las bases de la RSE de las organizaciones y particularmente en el sector salud, en las cuales se relaciona el cliente externo como base de la sociedad, lo que nos lleva a determinar una conexión entre la necesidad de buscar una óptima calidad de vida, con la misión de una entidad prestadora de servicios de salud y que a su vez envuelve el grupo familiar afectado, estos aspectos mencionados apuntan a proteger y mejorar la salud de la población. Pero es claro que son varios los grupos de interés presentes en el sector salud (Ver Figura), y quienes por aspectos de competitividad, globalización y productividad deberán enmarcarse dentro de parámetros de RSE, si quieren mantener una solides y desarrollo sostenido en el tiempo.



Figura 3. Grupos de interés sector salud (Méndez, 2014)

El factor de liderazgo es fundamental para la implementación de políticas de RSE en las organizaciones y el sector salud no es diferente, en este ámbito los

colaboradores de la salud deben estar direccionados de forma efectiva y adecuada para valorar el servicio que prestan a la comunidad en general y cuyo valor no se percibe por la dinámica del negocio y por los diversos retos que este segmento de mercado genera.

10.1.1 Componentes de responsabilidad Social asociado al sector salud

Los componentes de RSE asociados al sector salud son una herramienta en la elaboración de planes que sean eficaces y efectivos por parte de las empresas prestadoras de salud en la búsqueda de garantizar el bienestar social de la población que cubren, en esa medida se hacen necesarias para la gerencia.



Figura 4. Factores de RSE asociados al sector salud

Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud

Mediante un sistema de gestión de calidad garantizar la prestación de un servicio de forma oportuna, de forma humanizada y minimizando los riesgos médicos que cada enfermedad genera a nivel particular y general, llegando hasta su núcleo familiar y social mediante el empleo de los avances programas sociales de promoción y prevención que se requieran de acuerdo a cada caso.

Compromiso con los colaboradores y sus familias

Dentro de los objetivos organizacionales y el planeamiento estratégico del sector salud se deben disponer de los recursos necesarios para hacer de los colaboradores un equipo de trabajo motivado y competente al momento de brindar los servicios de salud; gestionando programas que busca desarrollar competencias y favorece la estabilidad laboral, la proyección social y familiar de sus colaboradores y por consiguiente fortalecer la cultura organizacional.

Gestión con proveedores de bienes y servicios

Se deben establecer canales de comunicación directa con los organismos que proveen los bienes y servicios de la organización de salud para garantizar las prácticas correctas frente al movimiento económico que conllevan y bajo principios de ética como la transparencia, la comunicación, la lealtad etc. Para tal fin se tienen en cuenta procesos de selección y evaluación de los proveedores que busquen de igual forma incentivar su responsabilidad social.

Cuidado y compromiso con el medio ambiente

Debe ser una obligación de la organización de salud el respeto y conservación de la naturaleza, así el compromiso con la sostenibilidad se basa en la premisa que como todos los organismos, los seres humanos dependen de su ambiente para satisfacer sus necesidades de supervivencia, salud y bienestar. Su capacidad para adaptarse al medio que lo rodea y, más aún, de modificar sus entornos naturales y sociales para satisfacer mejor sus necesidades. La gerencia deberá atender este precepto como parte de los objetivos organizacionales, de la misión y de la visión de la organización (DESUR, 2001).

10.1.2 Actividades estratégicas de Responsabilidad Social en el Sector Salud

Mediante el desarrollo de esta investigación se han identificado actividades estratégicas que deberían ser implementadas como políticas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la salud, así las cosas, dichas organizaciones bajo un plan serio de RSE atenderían las necesidades más sentidas de su cliente externo e interno en materia social, cultural y económica. Por otra parte se enmarcarían dentro del ámbito competitivo y de calidad frente su competencia alcanzando los beneficios económicos que por ende recibiría, como respuesta de los usuarios por la mejora de condiciones de vida. Finalmente la respuesta en materia de salud se hace en tiempo real, a diferencia de los resultados por la venta de productos o servicios de forma posterior.

A continuación se mencionan algunas de las actividades tendientes a implementar políticas de RSE en las organizaciones del sector salud y las cuales abarcan la mayor cantidad de niveles que pueden proyectar este servicio como modelo de desarrollo sostenible a nivel local, regional y estatal.



Figura 5. Actividades estratégicas de Responsabilidad Social en el Sector Salud.

11. Conclusiones

A pesar de que en los últimos años las empresas del sector salud han venido implementando políticas de RSE, a la luz de los hechos no es clara la voluntad y compromiso que tienen con el desarrollo sostenible de sus organizaciones ni del entorno en el cual realizan sus operaciones comerciales. Por otro lado, como efecto de la globalización la RSE más parece una moda, hablar de compromiso con el medio ambiente y de desarrollo social y cultural no trasciende a la realidad de las comunidades, las acciones planteadas no se materializan, por lo tanto el objetivo general de la RSE pierde sentido al verse analizado bajo el concepto del costo/beneficio, ya que las empresas del sector salud no perciben en cifras reales los beneficios obtenidos.

Finalmente, el éxito de RSE debe estar soportada sobre la base de los valores y principios corporativos de cada organización, sin olvidar que la salud en Colombia es un derecho fundamental, no un negocio. El papel de los administradores en seguridad y salud ocupacional que se inclinen por el sector salud como su ámbito laboral deben impulsar estas iniciativas, e incluirlas dentro de los sistemas integrados de gestión como valor agregado que propende por la protección, conservación y desarrollo de las comunidades y su entorno, con la participación todas las partes involucradas, ya que finalmente, son ellos los que garantizan la existencia futura de las organizaciones.

REFERENCIAS

Álvarez, M. (2002). *El contador público y su responsabilidad social*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Artaza, O., Barría, M. S., Fuenzalinda, A., Nuñez, K., & Quintana, A. (2004). *Modelo de Gestión de Establecimientos Hospitalarios*. Santiago: Ministerio de Salud - Gobierno de Chile.

Baltera, P., Díaz, E., & Dussert, J. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral*. Santiago: Dirección de Trabajo - Gobierno de Chile.

Barroso, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio de cuarenta empresas de la ciudad de Merida*. Yucatan: Contaduría y Administración.

Castro, L. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial*. Medellín: Hospital General de Medellín.

Constituyente, A. N. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Gobierno Nacional de Colombia.

corporativa, R. e. (2011). *Projeto Minha*. Rio de Janeiro: Minha Vida en Brasil.

DESUR. (2001). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. Europa: European Regional Development Fund.

Green, R. (2003). *La responsabilidad social en los negocios. Mitos y Realidades*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

ICONTEC. (2008). *Responsabilidad Social Guia Tecnica Colombiana 180*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificación.

ISO. (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra: Secretaria Central de ISO.

Méndez, J. (9 de Julio de 2014). *La Republica*. Obtenido de RSE, ¿cómo tenerla y aplicarla en el sector salud?: http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/rse-%C2%BFc%C3%B3mo-tenerla-y-aplicarla-en-el-sector-salud_34129

OMS. (02 de Octubre de 2015). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Responsabilidad Social: <http://www.who.int/about/es/>

Quevedo, N. (20 de Septiembre de 2013). *El Espectador*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/investigacion/el-top-10-de-los-casos-de-corrupcion-ad-portas-de-fallo-articulo-447582>

Riveros, E., & Amado, L. (2012). *Modelo de Salud en Colombia*. Bogotá: Universidad la Javeriana.