

[DOI 10.35381/cm.v7i12.433](https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.433)

Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en hospitales de tercer nivel de complejidad en Cuenca

Impact of Corporate Social Responsibility in the third level of complexity hospitals in Cuenca

Estefanía Janneth Sigüencia-Ortega
estefania.sigüencia.87@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-3377-3005>

Katina Vanessa Bermeo-Pazmiño
kbermeo@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4438-7855>

Edwin Joselito Vásquez-Erazo
evasqueze@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-9817-6773>

Recibido: 01 de octubre de 2020
Aprobado: 15 de diciembre de 2020

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo analizar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en hospitales de tercer nivel de complejidad en Cuenca – Ecuador. De tipo descriptiva no experimental transversal. El 31,37% opina que dentro de los hospitales casi nunca se maneja un monitoreo permanente sobre la carga horaria en relación a las acciones que forman parte de las funciones de los funcionarios con el objeto de mejorar la distribución de actividades. Los funcionarios que trabajan en los hospitales de tercer nivel de complejidad coinciden que el modelo de responsabilidad social corporativo que manejan actualmente los hospitales es primario y básico, debido a que no se consideran muchas de las políticas establecidas para que una institución sea considerada socialmente responsable.

Descriptores: Responsabilidad social; política social; costes sociales. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the impact of Corporate Social Responsibility in hospitals of the third level of complexity in Cuenca - Ecuador. Descriptive, non-experimental, transversal type. 31. 37% think that within hospitals there is almost never a permanent monitoring of the workload in relation to the actions that are part of the functions of the officials in order to improve the distribution of activities. Officials who work in hospitals of the third level of complexity agree that the corporate social responsibility model currently used by hospitals is primary and basic, because many of the policies established for an institution to be considered socially responsible are not considered.

Descriptors: Social responsibility; social policy; social costs. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es un conjunto de actividades que realizan las empresas o instituciones para compatibilizar sus operaciones productivas y corporativas con la conservación y cuidado del medio ambiente y demás entornos en los que operan. Las instituciones y empresas tienen una gran responsabilidad con la sociedad, la ética debe estar claramente plasmada en sus objetivos y el interés que persiguen no puede ser solamente lucrativo ya que, para llegar al éxito, es necesario considerar el bienestar social y ambiental.

Hoy en día existe una mayor preocupación por el cuidado del medio ambiente, las empresas han ido tomando conciencia y han creado estrategias para precautelar al planeta, evitando malas acciones humanas que ocasionen daños o consecuencias fatales e irreversibles (Rodríguez-Cala, et al., 2017). La Responsabilidad Social Corporativa afecta en forma directa a todas las áreas de una institución y se puede convertir en una forma de dirigirla, en la que las partes interesadas marcan objetivos a cumplir considerando la economía, la parte social y el medio ambiente.

La Responsabilidad Social es un compromiso consiente que toman las instituciones considerar en su meta estratégica a sus grupos de interés, llamados también stakeholders. La relación que tenga una institución con sus stakeholders le dará legitimidad, generando mayor confianza, es por ello que se debe conocerlos, estar abiertos al diálogo, escuchar sus recomendaciones y sugerencias para así satisfacer sus expectativas y sobre todo al momento de la rendición de cuentas ser lo más transparentes posibles para confirmar que se están realizando las cosas correctamente (Moreno, 2015). La Responsabilidad Social Corporativa asume un papel muy importante y diferenciador en los hospitales ya que estos tienen un enfoque mayormente social y todas sus acciones lo ayudan a ser apreciado como una institución responsable.

En la actualidad los hospitales promueven iniciativas propias para desarrollar planes de Responsabilidad Social efectivos que se convierten en un valor adicional que facilita

progreso en la imagen, en la competitividad y en el bienestar del sector (Medina-Aguerreberre, 2012). Los hospitales de tercer nivel de complejidad de Cuenca del presente estudio son:

El Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga es un hospital de tercer nivel de complejidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, construido en el año 1990 debido al incremento de las exigencias de los afiliados en la Clínica del Seguro Social ubicada en el centro histórico de Cuenca, fundamentada en el Reglamento 468 que tiene por objeto regular la estructura orgánica, funciones y perfiles de los diversos órganos de gestión y dependencias que integran las Unidades Médicas del Nivel III del IESS.

El Hospital Vicente Corral Moscoso es una entidad del estado que ofrece un servicio integral de salud, de tercer nivel de complejidad, de alta capacidad resolutive y mayor demanda poblacional de la red de servicios del Ministerio de Salud Pública (MSP, 2019) Cuando hablamos de Responsabilidad Social y sus stakeholders podemos ver que hay dos partes: una parte interna que involucra a directivos, profesionales de la salud, personal administrativo, personal técnico y auxiliar; su responsabilidad social está a cargo del departamento de Medicina y Salud Ocupacional y el departamento de Talento Humano; y otra parte externa como afiliados y pacientes, proveedores, comunidad y medio ambiente, para cada uno de ellos existe un departamento que se encarga de su Responsabilidad Social desarrollando varios programas o políticas establecidas.

Los hospitales de tercer nivel de complejidad cuentan con un modelo de Responsabilidad Social Corporativo básico para cada uno de sus stakeholders que están basados en políticas existentes y que no abarca la mayoría de procesos necesarios para llevar a cabo una verdadera estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que abarque un mejoramiento y correcta definición del mismo.

La investigación tuvo por objetivo analizar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en hospitales de tercer nivel de complejidad en Cuenca – Ecuador.

Referencial Teórico

Responsabilidad Social: Principios, definición e importancia

Para dar el principio de la responsabilidad social de un mundo valioso es importante primero entender el concepto de sostenibilidad, dado que éste nos ayudará a saber de una mejor manera su significado. La sostenibilidad empresarial clásica se refiere a los principios de duración de la misma compañía como organismo que crea beneficio de manera sostenida. Entonces, al hablar de sostenibilidad institucional clásica hacemos referencia a la forma en que las empresas deciden opciones beneficiosas y positivas para los propietarios, de manera continua, lo que se convierte en la principal finalidad de una empresa con fines lucrativos (Rodríguez-Moreno, 2015).

En el año 1987, en el Informe de Brundtland fue entregado por primera vez el principio de sostenibilidad en el que analiza el cambio módico real con el fin de investigar las políticas de un cambio globalizado y entendiendo que este proceso genera un costo medioambiental amplio. En este informe está definido al cambio sostenible como “el proceso que avala las necesidades del hoy sin implicar la eficacia e importancia de las siguientes descendencias para solucionar sus principales necesidades (Comisión de las comunidades europeas, 2001). Unísono a este ajuste el recurso sostenible tiene que lograr:

1. Cubrir las diferentes exigencias presentadas en el día a día, promoviendo una acción monetaria que provea los recursos suficientes para toda la localidad.
2. Cubrir las diferentes exigencias del mañana, disminuyendo los daños causados por la acción económica, al utilizar de manera excesiva los recursos y al crear gran cantidad de deshechos, y que de esta manera sean llevaderos por las siguientes generaciones.

La sostenibilidad clásica hace referencia a permanecer, entonces la sostenibilidad empresarial contemporánea se define como la habilidad de una corporación o empresa para generar ganancias económicas respetando los beneficios de todos sus grupos de

interés con los que se relaciona y cuidando el medioambiente en la ejecución de sus procesos para cumplir sus objetivos (Yauri-Santos, et al., 2020).

La sostenibilidad empresarial tiene que ver con la idea de que la compañía incentiva o no la conservación del sistema módico y social, lo que significa que, si en la ejecución de sus objetivos empresariales la compañía afecta de forma positiva o negativa la permanencia del sistema de recurso humano en el cual estamos inmersos (Rodríguez-Moreno, 2015).

Para profundizar el análisis de Responsabilidad Social es necesario citar algunas definiciones:

La Responsabilidad Social Corporativa se define como la preocupación libre y voluntaria de las empresas o instituciones por el cuidado social y medioambiental en sus procesos comerciales y sus relaciones con todos sus grupos de interés (Comisión de las comunidades europeas, 2001).

La Responsabilidad Social Empresarial se define como la aceptación voluntaria de las instituciones sobre compromisos originados de los resultados de sus acciones acerca del mercado y la comunidad, así como sobre el entorno ambiental y las situaciones de progreso humano (Atle-Midttun, 2007).

Las empresas e instituciones poseen un rol importante debido a su influencia a gran escala: convirtiéndose así en un constituyente existente para el progreso de los pueblos, generando nuevas condiciones para la democracia y el desarrollo social; y al mismo tiempo convierten formas de existencia e identidades culturales antiguas, la mayor parte del tiempo, apoyan la ilegalidad política y el anquilosamiento social, y así mismo tienen un espíritu demoledor que genera gran e irreversible daño al entorno (Francés-Gómez, 2005).

Esta importancia debe convertirse en metas, objetivos y estrategias corporativas que comprometan a la empresa en su papel con la sociedad; pero no solo se trata de desarrollar estrategias publicitarias que se relacionen con la imagen corporativa; sino más

bien se trata de compromisos que suponen una innovación en su responsabilidad con la sociedad y el medioambiente buscando alcanzar una ventaja competitiva, sostenible y respetuosa con los valores humanos y sociales (Desideri-Freitas & Salaverría-Aliaga, 2015).

La asimilación de las políticas de Responsabilidad Social por las instituciones continúa siendo estrecha, ya que la mayor parte del tiempo abarca únicamente las políticas gubernamentales y actividades comprometidas con la administración ambiental, profesional y social de cada localidad, en la cual su perseverancia se hace con la finalidad de encontrar disminución en sus impuestos. La sociedad necesita de instituciones solventes y profesionales que ofrezcan fuentes de trabajo, generen capital y favorezcan a conservar las sociedades que trabajan. Este rol es decisivo y se ubica en el punto central de los compromisos de las instituciones, lo que ha creado la tolerancia ecuménica que sirve para surtir a los países con mercancías y servicios (Cortés, 2017).

La Responsabilidad Social no trata de realizar ni de implementar actividades diferentes a las propias de cada empresa ni exige que las empresas cambien su objeto social y tampoco debe ser confundida con filantropía empresarial; sino se trata más bien de realizar sus actividades siendo conscientes de su impacto sobre las personas y el medioambiente. Cuando una empresa o institución grande o pequeña está consciente de su impacto y hace algo para minimizarlo, los consumidores manifiestan su preferencia por ese modo responsable de hacer negocios.

Una institución se convierte en popular, permanente entre los consumidores y socialmente responsable, cuando explora el paso a mercados, su principal fortaleza es la negociación, utiliza herramientas para salvaguardar su inteligencia, genera la opción de financiamiento, cuenta con una buena dirección y sobre todo valores corporativos bien definidos y al mismo tiempo brinda productos y servicios de buena calidad, crea cosas nuevas y cumple a cabalidad con los manuales para competir en el mercado con prácticas de Responsabilidad Social (Cortés, 2017).

Para que una empresa sea responsable socialmente debe cumplir con los siguientes niveles:

El primer nivel que debe desempeñar una institución comprometida es respetar y acatar las ordenanzas. El motivo principal por el que las personas califican a la responsabilidad social corporativa como una estrategia de marketing únicamente, es porque las instituciones no inician desde lo fundamental para así continuar con el siguiente nivel.

El segundo nivel implica que después de acatar la ley, es importante respetar y acatar todos los lineamientos y modelos adoptados de común acuerdo entre el grupo de personas que tienen intereses en común, sean estos manufactureros, territoriales o cualquier tema que tenga afinidad con la empresa o institución. Cuando la institución haya cumplido con los dos primeros niveles antes mencionados para ser responsablemente social, sigue cumplir con esos lineamientos y modelos propios de la institución (Rodríguez-Moreno, 2015).

Por consiguiente, la Responsabilidad Social Empresarial es el correcto proceder institucional y constituye como la identificación de cada entidad, mostrando la ideología del grupo de personas, su ética y valores, demostrando así su compromiso con la comunidad plasmado en su misión y visión. Una institución es famosa cuando genera y defiende claros conocimientos éticos, íntegros y legales que incluya a sus colaboradores y sus stakeholders, lo que genera un ambiente pro-activo en la entidad en el sentido de calidad, ambiente laboral, desarrollo profesional, cuidado y respeto por el entorno, siendo parte de los modelos de productividad y competitividad (Cortés, 2017).

Cuando se considera como una variable del modelo de gestión a la Responsabilidad Social Empresarial, se puede plantear un principio de orden gerencial que ayuda a crear actividades pertinentes y positivas con la finalidad de obtener el cumplimiento de los objetivos de perdurabilidad, desarrollo, rentabilidad y compromiso social que necesitan las pequeñas y mediana empresas (Cortés, 2017).

En la actualidad se han mencionado una gran cantidad de terminologías de Responsabilidad Social para adaptarlo de una manera más precisa dependiendo del objeto social de cada organización comprometida, de este modo podemos mencionar estos tipos de Responsabilidad Social aplicada:

1. Responsabilidad Social Organizacional (RSO), expresión muy extensa que incluye la acostumbrada Responsabilidad Social Corporativa, y además incluye a aquellas organizaciones con distinto objeto social sin fines de lucro (ONG, fundaciones, gerencias del sector público, instituciones religiosas, etc.)
2. Responsabilidad Social Universitaria (RSU) como su nombre lo indica, hace referencia a la parte de compromiso social por parte de las universidades.
3. Responsabilidad Social Corporativa Interna (RSCI), aplica principalmente al compromiso de la empresa con sus colaboradores, considerando el departamento de talento humano el apoyo fundamental (Carreño-Godoy, et al., 2020).
4. Responsabilidad Social Individual (RSI), definición que hace referencia al hecho de que cada persona es responsable o comprometida por sus actos individuales al ejercer como colaborador, usuario, gerente o poblador (Navarro-Garcia, 2012).

Responsabilidad Social Corporativa en los hospitales

Los centros de salud han creado gestiones de Responsabilidad Social Corporativa con la finalidad de brindar sistema de salud de alto nivel, brindando ayuda de calidad y calidez y sobre todo certificar el resguardo de los pacientes. Por otra parte, es importante mencionar que no todos los centros de salud ven a la Responsabilidad Social Corporativa como parte de toda la organización y que incluye varias gestiones de tipo económico, social y ambiental (Rodríguez-Cala, et al., 2017).

Los hospitales son instituciones que cuentan con una limitada e insuficiente estrategia comunicativa, lo que genera un déficit en el proceso de la comunicación dentro de la institución y por ende de la Responsabilidad Social Corporativa, a pesar de ello, éstos se

han arriesgado para mejorar y desarrollar nuevas políticas de comunicación con la finalidad de sobresalir estratégicamente.

La mayoría de los hospitales han optado por establecer la idea de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como un medio de comunicar las distintas apreciaciones que tienen los distintos grupos de interés (empleados, pacientes y sociedad) sobre los hospitales. Es muy importante que la casa de salud entienda que la Responsabilidad Social Corporativa es real cuando puede dar a conocer externamente aspectos fundamentales que la diferencian de otros hospitales (Medina-Aguerreberre, 2012).

Es necesario resaltar que el concepto de Responsabilidad Social Corporativa que se utiliza en algunas instituciones necesita adecuarse de una mejor manera al sector hospitalario, ajustando de esta manera varias iniciativas de muchas empresas desarrolladas para mejorar la Responsabilidad Social Corporativa al contexto hospitalario.

Es importante acotar que el sector hospitalario se identifica por una cadena de elementos que lo distinguen de manera especial de los demás de sectores de actividad. El principal elemento que podemos mencionar es la relación esencial del servicio que ofrece al paciente (enfermedad, sufrimiento, etc.), la ayuda emocional y social brindado, el gran nivel de especialidad profesional de los colaboradores del hospital, del mismo modo la presencia de una gran cantidad de empleados que tienen un contacto continuo con los pacientes. Estos elementos determinantes exigen a los encargados de comunicación de las casas de salud a entender sobre una nueva definición de Responsabilidad Social Corporativa que se adecue al hospital y que respete la esencia de la responsabilidad social organizacional. Esta reciente definición debe fundamentarse en tres puntos principales: a) valor prioritario de la comunicación interpersonal, b) protagonismo del paciente, y c) compromiso con el conocimiento científico (Medina-Aguerreberre, 2012).

La importancia de los grupos de interés o stakeholders para una institución

Todas las instituciones tienen grupos de personas o instituciones con los cuales se relacionan dependiendo del lugar donde estén ubicados, asumen relaciones con la finalidad de obtener un algo a cambio. No tomar en consideración la importancia de uno de estos grupos de interés ocasiona que afecte el bien habitual de la comunidad (Rivera & Malaver, 2011). Investigar sobre los stakeholders supone un concepto extenso, pero es importante y necesario su conocimiento para poder entenderlos y buscar alternativas conjuntas para un compromiso social en beneficio de todos (Erazo & Narváez, 2020).

Inicialmente las empresas se preocupaban solamente en obtener fines de lucro para sus directivos, accionistas y propietarios, sin darse cuenta de que no les daban la importancia necesaria a los demás grupos de interés, a pesar de esto, la comunidad ha buscado maneras de concientizar a las empresas sobre el compromiso social inherente a su objeto social (Ordoñez-Granda, et al., 2020).

Una de las más importantes manifestaciones se dio en Inglaterra en la era de la revolución industrial llamada “movimiento obrero” que surgió con el propósito de enfatizar los derechos de los trabajadores y velar por su integridad. Esta manifestación desplazó a varios campesinos de sus territorios agrarios hacia las zonas industriales que buscaban mejores condiciones de residencia, alimentación, aseo y trabajo, ya que las empresas al tener una cantidad alta de demanda de sus productos, trataban de disminuir costos de producción explotando a su personal, incrementando horas a sus jornadas laborales sin remuneraciones justas y contratando a niños para realizar trabajos pesados. Las acciones desarrolladas por el movimiento obrero forzaron a las empresas a preocuparse para brindar a sus empleados mejores condiciones de trabajo y bienestar (Rivera & Malaver, 2011).

Los grandes cambios no solo se dieron por este movimiento importante y famoso, sino también se dieron por temas de oferta y demanda. Entre los años 1800 y 1930, la oferta aumentaba cada vez más y la demanda ya no solo debía conformarse con lo que había,

y es ahí cuando los psicólogos empiezan en perfeccionar sus estudios sobre el comportamiento del consumidor ya que las personas buscaban productos que satisfagan sus necesidades. En pleno siglo XX las empresas entendían mejor la relevancia que generaba el brindar productos de excelente calidad de acuerdo con las necesidades de los consumidores, colaboradores y accionistas (Rivera & Malaver, 2011).

Stakeholder se define como una persona o grupo de personas que buscan un beneficio en la institución o que podrían ser afectados por los procedimientos que ésta utiliza para desarrollar sus actividades. Es decir, son todas aquellas personas sobre las cuales una empresa, una institución o una corporación debe estar comprometida y sobre las cuales debe enfocar su perdurabilidad (Rodríguez-Moreno, 2016).

Una empresa debe definir su mercado, saber acerca de sus demandas y en base a esto, brindar una opción oportuna como respuesta, ya que puede convertirse en el principal generador de problemas y retos, la principal opción para evitar esto es el diálogo, la integridad y la transparencia. Será de mucha importancia tener una táctica de comunicación para cada uno de los mercados con los que conciernen a la organización, a más de esto se debe contar con los instrumentos suficientes que puedan permitir una comunicación efectiva que propicien al diálogo y la participación entre todos. (Ruiz-Mora, 2015), así mismo indica que los tipos de Stakeholders son:

1. Accionistas o propietarios: Son las personas e instituciones que tiene participación directa en los beneficios de una empresa o institución.
2. Empleados: Llamados también colaboradores son aquellas personas que desarrollan las actividades para las que fueron contratadas en la empresa con un contrato, laboral o profesional, y tienen una retribución monetaria que vaya acorde a la clase de trabajo realizado, la actividad sectorial y las propias necesidades de la empresa. Los empleados pueden ser agrupados en dos grupos: directivos (que incluyen a los accionistas y a la alta dirección) y no directivos que están conformados y representados por los sindicatos de trabajadores. El departamento

de recursos humanos y el de seguridad y salud ocupacional son el motor principal para este stakeholder.

3. Clientes: Son todas las personas o individuos que compran o consumen el producto o servicio que ofrece la empresa. Existen dos tipos de clientes:
 - 3.1. El primero es el que adquiere el bien que oferta una empresa, al que se le denomina comprador.
 - 3.2. Y el segundo es aquella persona que consume el bien o servicio, denominado consumidor.
4. Proveedores: Son todas aquellas personas que venden algo a la empresa para que esta pueda desarrollar sus actividades, tanto las principales como las secundarias. El departamento de compras será el responsable esencial de atender a este stakeholder.
5. Competidores: Son aquellos que ofertan y comercializan el mismo servicio o producto que ofrece la institución para el mismo mercado. Los temas socialmente responsables esenciales con la competencia son estrategias éticas comerciales y gobiernos de la organización.
6. Agentes sociales: Son aquellos que influyen de manera enfática en el desarrollo de las empresas, determinando incluso su futuro. Los agentes sociales pueden tener diferente objeto social y su finalidad involucra a una gran cantidad de personas e instituciones que tienen que ver con la empresa, por ejemplo: asociaciones empresariales y sectoriales, analistas financieros, sindicatos, patronales, partidos políticos, cámaras de comercio, etc.
7. Administraciones públicas: Son los legisladores, reguladores y poderes públicos locales, regionales, nacionales e internacionales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades.

8. Comunidad local: Son todos aquellos individuos e instituciones que forman parte de la actividad mercantil que realiza la empresa y que se encuentran a una distancia corta.

Forman parte de estas asociaciones empresariales y sectoriales, comités, analistas financieros, sindicatos, etc. La empresa debe tener en cuenta varios aspectos importantes como salud y seguridad, preservación y cuidado medioambiental para con este stakeholder.

Público en general: Son todos aquellos individuos e instituciones que, aunque no tengan una relación directa con la empresa, podrían ser capaces de opinar sobre las diferentes acciones que desarrolla la empresa y que desde su punto de vista pueden ser positivas o negativas. Temas importantes como salud y seguridad, conservación del medioambiente, ética comercial y filantropía serían puntos importantes a tratar. (Rodríguez-Moreno, 2016). Para el contenido de presente artículo se ha tomado en cuenta a los principales grupos de interés de los hospitales de tercer nivel de complejidad como se muestra en la siguiente figura:

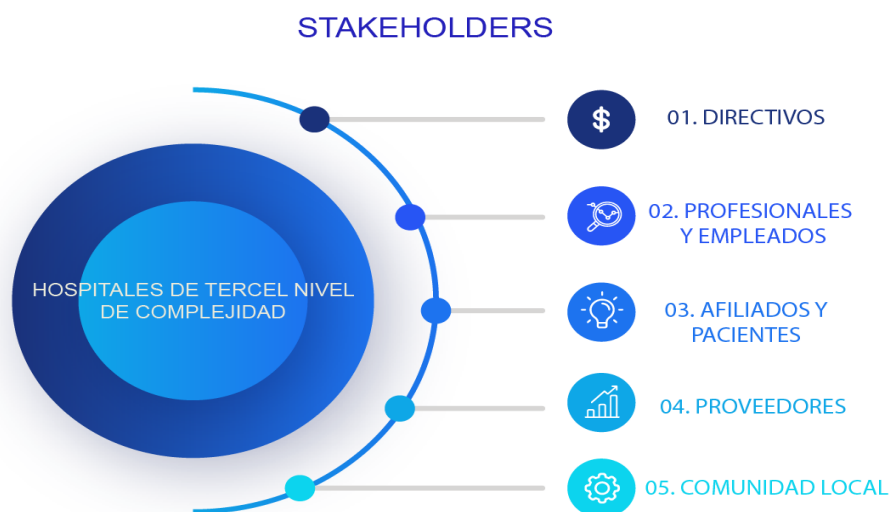


Figura 1. Principales grupos de interés de los hospitales de tercer nivel de complejidad.

En el gráfico anterior podemos ver que los hospitales tienen sus stakeholders con los que se encuentran relacionados tanto en la parte interna como en la externa.

Para la elaboración del cuestionario, se va a tomar como referencia el formulario ETHOS, contextualizándolo al caso de estudio (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, 2006).

MÉTODO

Se realizó una investigación descriptiva no experimental transversal, ya que se ejecutó la recolección de datos para poder describir las variables y observar su incidencia sin manipular la información, además el desarrollo de los eventos se fue presentando en un tiempo determinado. Se empleó un muestreo por conveniencia, que es un método no probabilístico de fácil de acceso, aplicándose encuesta y cuestionario a 102 funcionarios de los hospitales de tercer nivel de complejidad de la ciudad de Cuenca, procesándose la información en razón de la estadística descriptiva (Pérez, et al., 1996).

RESULTADOS

Los principales resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas son los siguientes:

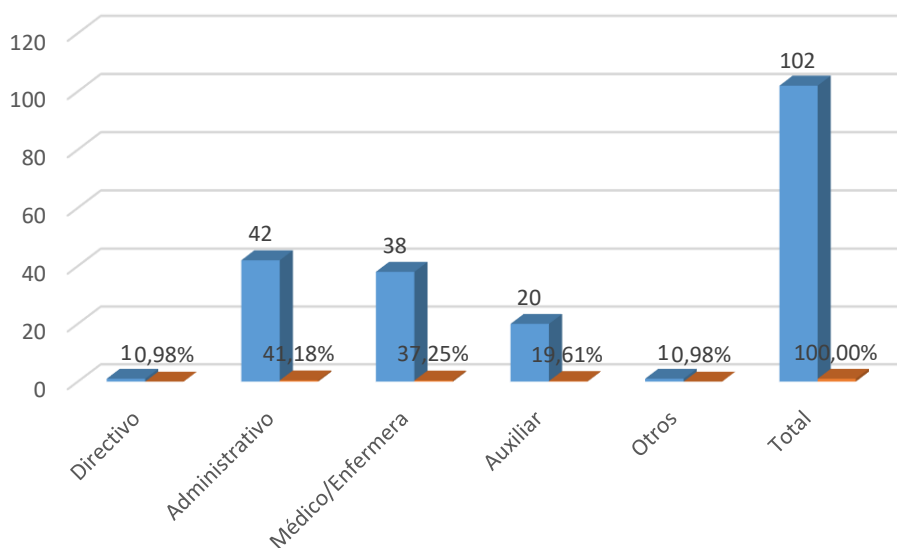


Figura 2. Resultados de la encuesta realizada a los funcionarios de los hospitales.

El 42,18% de los encuestados son funcionarios que pertenecen al área administrativa y otro 37,25% pertenecen al área de profesionales médicos y enfermeras, seguidos del 19,61% que son auxiliares, la mayoría son funcionarios que laboran entre 1 a 5 años dentro de la institución.

Tabla 1.

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de los hospitales de tercer nivel de complejidad.

Pregunta	Resultados %				
	1 Siempre	2 Casi siempre	3 A veces	4 Casi nunca	5 Nunca
Monitoreo de la carga horaria	14,71%	19,61%	21,57%	31,37%	12,75%
Becas para el perfeccionamiento profesional	14,71%	18,63%	15,69%	32,35%	18,63%
Normas que combaten situaciones acoso sexual/laboral	8,82%	25,49%	40,20%	21,57%	3,92%
Estudios de clima organizacional	13,73%	27,45%	28,43%	21,57%	8,82%

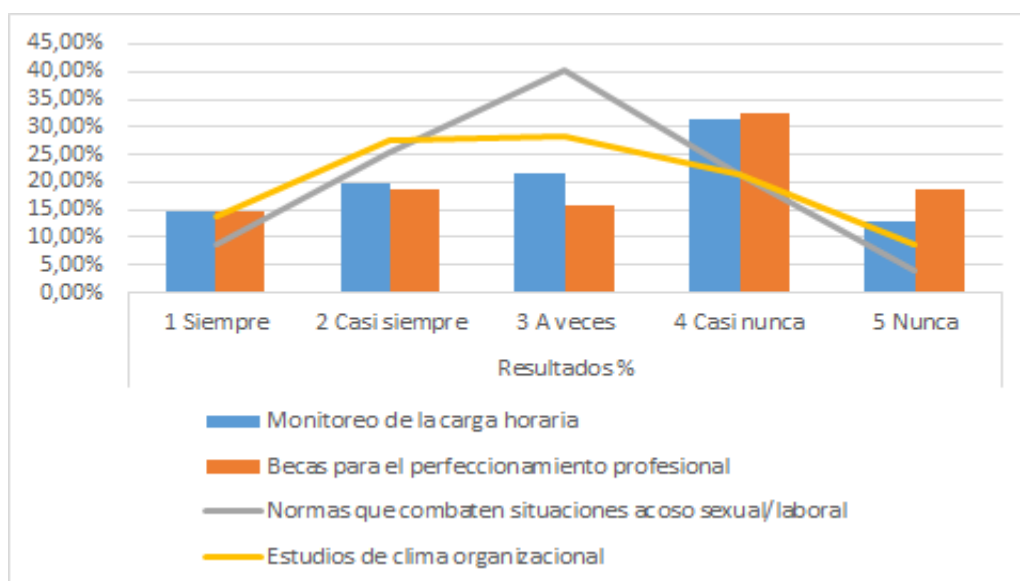


Figura 3. Resultados de la encuesta realizada a los funcionarios de los hospitales.

Como se puede observar en los resultados, los funcionarios que trabajan en los hospitales de tercer nivel de complejidad coinciden que el modelo de responsabilidad social corporativo que manejan actualmente los hospitales es primario y básico, debido a que no se consideran muchas de las políticas establecidas para que una institución sea considerada socialmente responsable, comprometiéndose con cada uno de sus grupos de interés, empezando desde el público interno que son los profesionales y trabajadores de la salud, el 31,37% opina que dentro de los hospitales casi nunca se maneja un monitoreo permanente sobre la carga horaria en relación a las acciones que forman parte de las funciones de los funcionarios con el objeto de mejorar la distribución de actividades, esto principalmente debido al alto índice de rotación del personal y a la existencia de procesos individualistas que se manejan en cada departamento de forma independiente y en el caso de existir procesos acumulados se convierten en cuellos de botella que siguen retrasando las demás actividades lo que genera malestar no solo a nivel interno sino también externo.

En cuanto a las becas para el perfeccionamiento en centros de educación superior, el 32,35% de los encuestados responden que casi nunca se dan debido a la falta de compromiso institucional con los funcionarios que no permiten que estos se puedan desarrollar profesionalmente para poder cumplir metas en conjunto.

Además, podemos observar que en los hospitales no están claramente definidas las normas que combaten situaciones de acoso sexual/laboral, ya que, de los encuestados, el 40,20% afirma que a veces las ponen en práctica, debido al desconocimiento, lo cual podría reducirse realizando charlas sobre los derechos de los trabajadores.

En cuanto a los estudios de clima organizacional para medir la satisfacción de los funcionarios, el 28,43% de los encuestados responden que a veces se dan, pero que las mismas no son tomadas en cuenta y no se les da la importancia requerida lo que genera inconformidad y un ambiente laboral desagradable.

PROPUESTA

Partiendo del análisis del diagnóstico inicial, se procederá al planteamiento de la siguiente propuesta para medir el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en los hospitales de tercer nivel de complejidad, la misma que será desarrollada en 5 etapas.



Figura 4. Esquema de la propuesta.

Diagnóstico inicial:

Tomando en cuenta la importancia de definir un diagnóstico inicial, para esta primera fase se procederá a recopilar información actualizada sobre el proceso de Responsabilidad Social Corporativa que existe en los hospitales, lo cual se llevará a cabo mediante un levantamiento de datos de manera aleatoria a través de la realización de una entrevista a los diferentes profesionales y empleados de los hospitales, con lo que se conocerá su discernimiento sobre el tema.

Tabla 2.

Resultados de la entrevista aplicada aleatoriamente a los trabajadores de los hospitales de tercer nivel de complejidad.

IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA						Código: ASA-V1-2013
ANÁLISIS SITUACIONAL - FODA						Periodo: 2020
UNIDAD:	PARTICIPANTES					IMPACTO
	1	2	3	4	5	
	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3	PROFESIONAL 4	PROFESIONAL 5	
Nº FORTALEZAS						
1 Disponibilidad de infraestructura, equipamiento y tecnología.	2	2	1	2	2	1,8
2 Vinculación de profesionales jóvenes, dinámicos y técnicos.	2	2	2	2	2	2
3 Gestión e incremento del recurso financiero para ejecución del presupuesto.	1	2	1	1	1	1,2
4 Seguimientos a quejas de los afiliados.	2	1	1	1	2	1,4
Nº OPORTUNIDADES						
1 Nuevas leyes y normativas estatales.	1	1	2	1	2	1,4
2 Alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales.	2	2	3	3	1	2,2
3 Red médica con cobertura nacional.	1	2	2	2	1	1,6
4 Obligatoriedad legal y legítima.	1	2	2	2	2	1,8
Nº DEBILIDADES						
1 Limitada capacidad de gestión institucional.	1	2	2	1	1	1,4
2 Mínima gestión integral de talento humano.	2	3	3	2	2	2,4
3 Limitaciones en el cceso oportuno a la entrega de prestaciones.	2	3	2	2	2	2,2
4 Mala administración para el financiamiento de la atención de salud.	3	3	2	2	1	2,2
5 Recuperación de cartera ineficiente.	1	2	2	2	2	1,8
Nº AMENAZAS						
1 Cambios en las variables demográficas y económicas.	2	2	2	2	2	2
2 Obsoleta cultura orientada a la seguridad social y riesgo moral.	1	2	2	1	2	1,6
3 Injerencia política e inestabilidad de las autoridades.	1	2	2	2	1	1,6
4 Incumplimiento de pago de las obligaciones por parte del estado.	1	2	2	3	2	2
5 Crisis económica mundial.	2	1	2	2	1	1,6

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Dirección Nacional de Planificación (IESS, 2014).

Gobernabilidad:

Al fortalecer las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa dentro de los hospitales, se busca mejorar la gobernabilidad, ya que, al medir el nivel de desempeño del mismo, favorece al incremento de credibilidad, transparencia y rendición de cuentas de sus directivos con la comunidad y al mismo tiempo se busca que sus directivos sean considerados como líderes para que así puedan guiar a sus colaboradores con el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Para esto se ha considerado importante fomentar algunas estrategias con la finalidad de que sus empleados se sientan motivados dentro de los hospitales.

Tabla 3.
Estrategias de Gobernabilidad.

ESTRATEGIAS GOBERNABILIDAD

	ESTRATEGIA	OBJETIVO	APLICA
1	Mejorar la calidad de vida	Tomar en consideración las diferentes necesidades y carencias de todo el personal del hospital, con lo cual se pretende mejorar su calidad de vida.	SI
2	Planes de capacitación	Incrementar nuevas opciones de planes de capacitación tomando en consideración el interés personal de los colaboradores, que ayuden a fomentar sus habilidades y destrezas, mediante una alianza estratégica con el SECAP.	SI
3	Fomentar la actividad y la unión familiar	Realizar actividades de inclusión, recreación y deporte en donde los colaboradores puedan acudir con sus familias con la finalidad de crear distracción para niños y adultos.	SI

4	Planes de becas y financiamiento directo con el BIESS	Implementar planes de becas para los colaboradores que deseen crecer profesionalmente y sus calificaciones sean sobresalientes como incentivo para el crecimiento profesional dentro de la institución.	SI
---	---	---	----

Cadena de Valor:

Se desarrolla principalmente mejorando los sistemas que lo integran, el nivel de eficacia de la cadena de valor comprometerá avalar la eficiencia en los servicios, incentivar el ahorro de los recursos y sobretodo garantizará la calidad de vida de los afiliados y pacientes.



Figura 5. Cadena de valor.

Participación en la comunidad:

Mejorar la Responsabilidad Social Corporativa fortalece a la institución y a la comunidad comprometidos con el desarrollo sostenible. Es necesario que los hospitales profundicen el enfoque de RSC en sus relaciones comunitarias para que sean sostenibles y rentables en el tiempo.

Tabla 4.
Programas de Participación en la comunidad.

PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

ESTRATEGIA	PROGRAMAS A IMPLEMETAR	APLICA
Promover la cultura de sostenibilidad ambiental en la comunidad	Implementación del programa de manejo forestal.	SI
	Implementación del programa de manejo de desechos peligros.	SI
	Implementación del programa de uso eficiente y ahorro de agua y energía eléctrica.	SI
	Implementación del programa de monitoreo y control de ruidos institucionales.	SI

Evaluación de impactos ambientales:

Mediante la siguiente matriz se describe la evaluación de los impactos ambientales que generan los hospitales de tercer nivel de complejidad, con la finalidad de crear conciencia y de esta manera buscar alternativas que generen el menor impacto negativo posible en los recursos naturales, mediante la reducción de desperdicios y el correcto manejo de desechos hospitalarios.

Estefanía Janneth Siguencia-Ortega; Katina Vanessa Bermeo-Pazmiño
 Edwin Joselito Vásquez-Erazo

Evaluación de Impactos Ambientales																
Hospitales de Tercer Nivel de Complejidad																
EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES																
ACTIVIDADES - ACCIONES	COMPONENTES AMBIENTALES	AIRE		AGUA		SUELO	FLORA	FAUNA	SOCIAL							Sumatoria de los VA
		Calidad de Aire / Emisiones	Niveles de Ruido y Vibraciones	Calidad de agua superficial	Calidad de agua de mar	Aterización de hábitats	Calidad de suelo por presencia de desechos	Flora Terrestre	Fauna Terrestre	Número de visitantes	Generación de Empleo	Infraestructura/servicio público	Satisfacción al Cliente	Calidad de vida de Población		
		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M		
GENERACIÓN DE GASES CONTAMINANTES A LA ATMÓSFERA	Emisiones de gases a la atmósfera de contaminantes (Nox, S02, partículas, hidrocarburos)	-2,4	-2,0	-2,0	-2,0	-2,0	-4,0	-2,0	-2,0	2,4	2,4	0,0	2,0	2,0		8,9
	Emisión de gases con efecto invernadero (CO2)	-2,8	-2,0	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	-1,6	-3,2	2,4	2,4	2,2	1,8	2,0		22,3
	Emisiones difusas de contaminantes a la atmósfera	-1,6	-1,6	-1,2	-2,0	-4,0	-1,2	-1,6	-4,0	2,0	2,4	0,0	1,4	2,0		4,1
GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS DE ORIGEN SANITARIO	Derivados de la actividad asistencial, residuos peligros sanitarios y residuos de origen químico	-1,8	-1,6	-1,6	-1,4	-3,6	-1,4	-1,4	0,0	2,4	1,8	-2,4	2,0	2,4		11,9
	Derivados de la actividad asistencial, residuos especiales y químicos	-2,2	-2,0	-1,8	-2,0	-4,0	-1,6	-1,8	-2,0	-1,6	1,6	0,0	-2,0	-2,0		14,7
	Derivados de la actividad asistencial, asimilable a urbano no peligroso	-2,0	-2,0	-2,0	-3,2	-3,2	-1,4	-1,4	-1,6	2,4	2,2	1,8	2,0	2,2		18,0
GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS DE ORIGEN NO SANITARIO	Derivados de las actividades de soporte a la actividad asistencial (limpieza, mantenimiento, etc)	-3,6	-1,6	-2,0	-2,0	-4,0	-4,8	-1,6	-1,2	-1,8	1,4	1,4	-1,8	-1,8		21,3
	Derivados de las actividades de soporte a la actividad asistencial y administración (mantenimiento)	-3,6	-1,2	-1,0	-1,6	-3,2	-3,2	-1,2	-1,4	-2,0	-1,4	0,0	-1,4	-1,4		17,6
CONSUMO DE RECURSOS	Derivados de la realización de actividad normal sanitaria Gases medicinales	-1,8	-4,0	-2,0	2,0	-2,0	-3,2	-1,6	0,0	1,8	2,4	2,0	2,4	2,4		12,7
	Derivados de la realización de actividad normal sanitaria y de soporte	-2,2	-4,4	-1,8	0,0	-2,0	-1,6	-2,0	0,0	1,2	1,6	1,6	1,8	1,8		9,7
	Derivadas de la utilización de instalaciones auxiliares (calderas, centrales de cogeneración, centrales térmicas y de frío)	-2,4	-4,8	-2,4	-2,8	-3,6	-2,4	-2,0	-2,0	2,4	2,0	0,0	1,8	1,8		16,2
																157
Evaluación	Sumatoria de los Indices de Impacto Ambiental (VIA)	11,2	7,8	12,0	11,4	5,7	17,4	0,0	0,0	20,5	15,7	10,2	13,7	20,1		157
	No. Impactos Positivos	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,0	10,0	5,0	8,0	8		
	No. Impactos Negativos	11,0	11,0	11,0	9,0	11,0	11,0	11,0	8,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3		

Figura 5. Evaluación de Impactos ambientales.

CONCLUSIONES

Debido a la pandemia suscitada a nivel mundial COVID-19, los hospitales de tercer nivel de complejidad en Cuenca, son considerados como hospitales para pacientes Covid-19 positivo, éstos han realizado cambios a nivel organizacional, han elaborado nuevos flujos para poder recibir a los pacientes de manera segura, lo que ha generado diferentes reacciones por parte de los funcionarios y no podemos desmerecer todo el esfuerzo que se ha venido realizando en estos último meses; a pesar de ello y al finalizar esta investigación podemos concluir que la responsabilidad social corporativa es un compromiso que debería ser adquirido por todas las empresas e instituciones en el mundo, en la actualidad el modelo que poseen los hospitales de tercer nivel de complejidad se encuentra en una fase inicial y por ello, se recomienda la implementación de un nuevo modelo de responsabilidad social corporativa integral, que se encargue de identificar, medir y satisfacer las necesidades de los grupos de interés con los que están relacionados, lo cual permitirá mejorar las relaciones tanto internas desde los profesionales y empleados, hasta los externos como la comunidad, buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la preservación y cuidado del medio ambiente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Atle-Midttun, G. G. (2007). Innovación y Responsabilidad Social Empresarial [Innovation and Corporate Social Responsibility]. Madrid: Forética.
- Carreño-Godoy, M. J., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Moreno, V. P. (2020). La responsabilidad social en las empresas camaroneras [Social responsibility in shrimp companies]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 455-482. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.702>

- Comisión de las comunidades europeas. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas [Promoting a European framework for corporate social responsibility]. Bruselas: COM. <https://n9.cl/9fh30>
- Cortés, J. (2017). Responsabilidad Social [Social Responsibility]. Quito: Centro de Investigación y Desarrollo.
- Desideri-Freitas, L., & Salaverría-Aliaga, R. (2015). El nuevo diálogo social: organizaciones, públicos y ciudadanos [The new social dialogue: organizations, publics and citizens]. Valencia: Campgràfic.
- Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador [The management of intellectual capital and its impact on the organizational effectiveness of the leather and footwear industry in the Province of Tungurahua - Ecuador]. *Revista Espacios*, 41(21), 254-271.
- Francés-Gómez, P. (2005). Responsabilidad Social de las Empresas: Fundamentos y enfoque de la gestión responsable [Corporate Social Responsibility: Fundamentals and approach of responsible management]. Madrid: Forética.
- IESS. (2014). Plan estratégico 2014 – 2017. Recuperado de <https://n9.cl/r7vcc>
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (2006). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial 2006 [2006 Ethos Corporate Social Responsibility Indicators]. Sao Paulo: Instituto Ethos. <https://n9.cl/dy9dx>
- Medina-Aguerreberre, P. (2012). La Responsabilidad Social Corporativa en los hospitales: Un nuevo desafío para la comunicación institucional [Corporate Social Responsibility in hospitals: A new challenge for institutional communication]. *Rev Esp Comun Salud*, 3(1), 77-87.
- Moreno, R. (2015). Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa [Stakeholders and Corporate Social Responsibility]. En F. I. (IIMV), *El Gobierno Coporativo en Iberoamérica* (p. 478-535). Madrid: Fundación Instituto Iberoamericano de Mercado de Valores.
- MSP. (2019). HVCN Informe Rendición de cuentas 2019 [HVCN Accountability Report 2019]. <https://n9.cl/3dd1d>

- Navarro-García, F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa: Teórica y Práctica [Corporate Social Responsibility: Theory and Practice]. Madrid: ESIC Editorial.
- Ordoñez-Granda, E., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos [The financial system in Ecuador: Innovative tools and new business models]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Pérez, G., García, G., Nocedo, I., & García, M. (1996). Metodología de la investigación educacional [Educational Research Methodology]. La Habana: Pueblo y Educación.
- Rivera, H., & Malaver, M. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social [The organization: stakeholders and social responsibility]. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Rodríguez-Cala, A., Calle Rodríguez, C., Zöller Grunembaun, B., Pons Rodríguez, A., Benavente Moreno, Y., & Durán García, N. (2017). Responsabilidad social corporativa en los hospitales catalanes: ¿qué nos dicen sus webs?. *Revista De Comunicación Y Salud*, 7(1), 13-28.
[https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2017.7\(1\).13-28](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2017.7(1).13-28)
- Rodríguez-Moreno, D. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Revista Katharsis*, 21, p. 419.
- Ruiz-Mora, I. (2015). La Responsabilidad Social y la gestión proactiva de riesgos. Un binomio para prevenir crisis [Social Responsibility and proactive risk management. A binomial to prevent crises]. Benavides, J. (ed.). El nuevo diálogo social: organizaciones, públicos y ciudadanos, 111-126.
- Yauri-Santos, G., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Paulina Moreno, V. (2020). Plan de responsabilidad social empresarial para el sector inmobiliario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 397-426.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.845>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VII. Vol. VII. N°12. Enero – Junio. 2021

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela

Estefanía Janneth Siguencia-Ortega; Katina Vanessa Bermeo-Pazmiño

Edwin Joselito Vásquez-Erazo

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).