



# Universidad **Mariana**

Análisis de la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la entidad Ilios  
Group S.A.S.

David Esteban Ortega Rosero  
Luis Sebastián Huertas Enríquez

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativa  
Programa Contaduría Pública  
San Juan de Pasto  
2024

Análisis de la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la entidad Ilios  
Group S.A.S.

David Esteban Ortega Rosero  
Luis Sebastián Huertas Enríquez

Informe de Investigación para optar por el título de Contador Público

Mg. Julieth Katerine Calpa  
Asesor

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativa  
Programa Contaduría Pública  
San Juan de Pasto  
2024

Artículo 71: Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007

Universidad Mariana

## **Contenido**

Introducción .....	10
1. Resumen del proyecto .....	12
1.1 Descripción del problema.....	12
1.1.1 Formulación del problema .....	16
1.2 Justificación.....	16
1.3 Objetivos .....	19
1.3.1 Objetivo general .....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Marco referencial o fundamentación teórica.....	25
1.4.1 Antecedentes .....	25
1.4.1.1 Internacionales .....	25
1.4.1.2 Nacionales .....	32
1.4.1.3 Regionales .....	34
1.4.2 Marco teórico .....	36
1.4.2.1 Clasificaciones teóricas de la RSE.....	38
1.4.2.2 Factores claves en los ámbitos de RSE dimensiones .....	44
1.4.2.3 Principios de la responsabilidad social empresarial.....	45
1.4.2.4 Instrumentos de la RSE.....	47
1.4.2.5 Beneficios de la RSE.....	48
1.4.2.6 Iniciativas en materia de RSE .....	49
1.4.2.7 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .....	51
1.4.2.8 Dimensiones de la RSE.....	52
1.4.2.9 Grupo de interés en el sector de la salud .....	53
1.4.2.9.1 Factores de RSE asociados al sector de la salud .....	53
1.4.2.9.2 Actividades estratégicas de RSE en el sector de la salud.....	54
1.4.2.10 Modelos de la RSE.....	58
1.4.2.11 La RSE como estrategia de gestión.....	63
1.4.3 Marco conceptual .....	66
1.4.4 Marco contextual.....	68

1.4.4.1	Macro contexto.....	68
1.4.4.2	Micro contexto .....	70
1.4.5	Marco legal.....	76
1.4.5.1	Normas Internacionales de Información Financiera -NIFF .....	80
1.5	Metodología .....	82
1.5.1	Paradigma de investigación.....	82
1.5.2	Enfoque de investigación .....	82
1.5.3	Método de investigación .....	82
1.5.4	Tipo de estudio .....	83
1.5.5	Población y muestra .....	84
1.5.6	Técnica e instrumentos de recolección de información .....	88
1.5.6.1	Fuentes secundarias.....	88
1.5.6.2	Fuentes primarias .....	89
1.5.7	Etapas de la investigación .....	89
2	Presentación de resultados .....	92
2.1	Análisis del primer objetivo. ....	92
2.1.1	Diagnóstico de la situación actual de la empresa Ilios Group S.A.S .....	92
2.2	Análisis del segundo objetivo. ....	97
2.2.1	Identificación de requerimientos de los Stakeholders, empresa Ilios Group S.A.S.....	97
2.3	Desarrollo del tercer objetivo.....	143
2.3.1	Propuesta de sistema de responsabilidad social empresarial para Ilios Group S.A.S .....	143
2.3.1.1	Metodología del semáforo.....	144
3	Conclusiones .....	158
4	Recomendaciones.....	161
	Referencias bibliográficas .....	163
	Anexos.....	176

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Matriz de categorización de objetivos.....	21
Tabla 2 Empleados de la empresa Ilios Group S.A.S. ....	84
Tabla 3 Clientes de la empresa Ilios Group SAS .....	85
Tabla 4 Proveedores de la empresa Ilios Group SAS .....	85
Tabla 5 Accionistas de la empresa Ilios Group SAS.....	86
Tabla 6 Muestra poblacional- trabajadores de la empresa ILIOS GROUP .....	87
Tabla 7 Clientes, proveedores y accionistas de la empresa Ilios Group SAS .....	87
Tabla 8 Diagnóstico de la empresa Ilios Group SAS.....	92
Tabla 9 Escala de Likert y proceso de calificación .....	117
Tabla 10 Ítems abordados .....	118
Tabla 11 Aspectos sobre el papel que juegan los socios o accionistas dentro de la empresa .....	119
Tabla 12 Relacionados con el papel que el Estado o las autoridades competentes.....	121
Tabla 13 Aspectos sobre el papel que juega el Estado o las autoridades .....	121
Tabla 14 Calificación de temas abordados en torno el papel del Estado o las autoridades .....	122
Tabla 15 Aspectos con el papel de la comunidad o las organizaciones sociales .....	136
Tabla 16 Temas abordados por la empresa Ilios Group en torno al papel de la comunidad.....	136
Tabla 17 Calificación de los temas abordados en torno al papel que juega la comunidad .....	138
Tabla 18 Resultados de la encuesta- matriz DOFA .....	140
Tabla 19 Preguntas metodología Semáforo .....	144
Tabla 20 Modelos de convenciones .....	145
Tabla 21 Formas del modelo de RSE para la empresa Ilios Group .....	147
Tabla 22 Plan de acción empresa Ilios Group.....	155

## **Índice de figuras**

Figura 1 Actividades estratégicas de RSE en el sector de la salud .....	55
Figura 2 Organigrama estructura administrativa- empresa ILIOS Group IPS .....	72
Figura 3 A cuál de las siguientes EPS pertenece.....	97
Figura 4 Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial.....	98
Figura 5 Existen políticas y prácticas enfocadas a la responsabilidad social empresarial .....	99
Figura 6 Los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los recibidos por parte de la EPS100	
Figura 7 Dentro de la EPS que se encuentra afiliado, esta mide la satisfacción cómo cliente.....	101
Figura 8 La EPS, gestiona programas que benefician a la sociedad, el medioambiente.....	102
Figura 9 Los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los recibidos por la EPS .....	103
Figura 10 Cuales de las prácticas realiza con usuarios, medioambiente y comunidad .....	103
Figura 11 De las prácticas de responsabilidad social empresarial, señale las más evidentes .....	105
Figura 12 En el área en la que trabaja, que impacto sobre el medioambiente ha identificado.....	106
Figura 13 De las siguientes prácticas se prohíben dentro de la empresa según código de ética ..	107
Figura 14 Valores y sistemas de transparencia.....	108
Figura 15 Subtema: política de estímulo, protección y flexibilización laboral.....	109
Figura 16 Subtema medioambiente .....	110
Figura 17 Participación de la comunidad dentro de la compañía.....	111
Figura 18 Gobierno y sociedad .....	112
Figura 19 En las políticas de bienestar laboral, existe capacitación para los empleados .....	113
Figura 20 Proceso de bienestar laboral.....	113
Figura 21 Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial.....	115
Figura 22 La relación comercial con Ilios Group, se da el respeto acorde a lo pactado .....	115
Figura 23 Acorde con el código de ética cuales fueron los vínculos internos con la empresa ....	116
Figura 24 Ha escuchado acerca de la responsabilidad social empresaria .....	123
Figura 25 En la relación comercial con las EPS, respeta las condiciones como proveedor.....	124
Figura 26 Conoce el código de ética y buen gobierno de las EPS - vínculos comerciales .....	125
Figura 27 Los plazos de pagos pactados con las EPS son razonables y se cumplen .....	125
Figura 28 Cuáles son las exigencias de las EPS para que sean su prestador o proveedor .....	126
Figura 29 La EPS exige que vincule de manera directa a sus trabajadores.....	127

Figura 30 La EPS, lo incentiva a realizar donaciones .....	127
Figura 31 La EPS realiza seguimientos, verificación o acompañamiento con respecto RSE.....	128
Figura 32 Existe un respeto sobre las condiciones ambientales generadas al interior .....	129
Figura 33 La empresa realiza campañas de conservación y mantenimiento del medioambiente	129
Figura 34 La empresa, incentiva las donaciones para preservar el medioambiente.....	130
Figura 35 Existe un compromiso para defender mecanismos sobre protección medioambiental	130
Figura 36 Tipo de campaña o iniciativas a favor del medioambiente.....	131
Figura 37 Uso de los medios de comunicación para divulgar políticas de protección ambiental	131
Figura 38 Cumple con el compromiso social con el municipio de Pasto frente a la RSE .....	132
Figura 39 Opinión acerca de la empresa Ilios Group en la ciudad de Pasto .....	133
Figura 40 Las EPS incluida Ilios Group se preocupan por cuidar el medioambiente en Pasto....	134
Figura 41 Tipo de campañas o iniciativas que ha participado Ilios Group en Pasto.....	135
Figura 42 Medios comunicacionales para dar a conocer las políticas de RSE a la comunidad ...	135
Figura 43 Convenciones del modelo RSE para Ilios Group (modelo del semáforo) .....	146



## **Índice de anexos**

Anexo A. Presupuesto y recursos.....	177
Anexo B. Cronograma.....	178
Anexo C. Encuesta dirigida a los directores de la empresa.....	180
Anexo D. Encuesta dirigida a los afiliados .....	183
Anexo E. Encuesta dirigida a los proveedores .....	187
Anexo F. Encuesta dirigida a los trabajadores .....	189
Anexo G. Encuesta dirigida a los accionistas.....	193
Anexo H. Encuesta dirigida a la comunidad .....	198
Anexo I. Encuesta dirigida al Contador de la empresa .....	203
Anexo J. Encuesta dirigida al director de la empresa.....	207

## **Introducción**

La fuerza del discurso de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), para Gómez-Villegas y Quintanilla, (2012) “ha trascendido y colonizado espacios que van más allá de las grandes empresas en todos los sectores de actividad y se ha extendido a las pymes, a las universidades, a las organizaciones estatales, a las organizaciones no gubernamentales, etc.” (p. 121), permitiendo que su implementación sea indispensable para las empresas actuales, ya que están en el deber de cumplir ciertos requisitos que les imprimen además de obligaciones de tipo legal y comercial, asumiendo ciertas responsabilidades que marcan un entorno de cambio, orientado hacia el área social y fundamentalmente hacia sus empleados.

La (RSE) para Leisa (2016), puede entenderse como: “la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, buscando como propósito esencial, mejorar su situación competitiva, entre otras situaciones” (p. 7). Por lo cual, la principal función que debe tener una compañía es crear valor con la producción de bienes y servicios, los cuales respondan a la demanda de los individuos, generando beneficios para sus propietarios y accionistas, así como bienestar para la sociedad en general, gracias a un aumento en los índices de empleo y productividad.

Es así como las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible, orientando sus operaciones a fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social, incluidos los intereses de los consumidores. La Responsabilidad Social Empresarial no es una temática nueva, pero está tomando prioridad en la última década del siglo XXI, ya que las tendencias económicas y sociales acompañadas con la globalización, ha aumentado la preocupación sobre problemas sociales, ambientales y económicos, ocasionando en la operación de las organizaciones empresariales que buscan ofrecer bienes y servicios.

La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida, es a través de la RSE que la empresa puede

cumplir su labor social y ambiental, siendo a su vez, un aporte al bien común, sirviendo de respuesta a los continuos cambios sociales, culturales, políticos y ambientales, propios de una sociedad globalizada.

El proyecto de investigación tuvo como propósito fundamental, analizar la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión dentro de la empresa ILIOS GROUP S.A.S, ubicada en la ciudad de Pasto, con el fin de contribuir a la generación de cambios organizacionales, partiendo de la realización de un diagnóstico que permitió integrar elementos fundamentales para que la compañía se encuentre en consonancia con las responsabilidades propias de una entidad actual, incorporando elementos sustanciales para su desarrollo y proyección social, identificando los requerimientos de los stakeholders, a fin de proponer un sistema de RSE como estrategia de gestión para la creación de valor empresarial.

El resultado de la investigación permitió reconocer la importancia de la RSE, dentro de la entidad ILIOS GROUP S.A.S, a fin de elaborar prácticas sociales responsables y acciones medioambientales que contribuyan no solo al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sino también al fortalecimiento de la gestión social, empresarial y ambiental. Finalmente, dicha investigación permitió formular un sistema de RSE adaptado a su realidad y funcionalidad, el cual permitirá impulsar el desarrollo de la organización y a su vez, servir de referente para aplicarlo en otras entidades.

## **1. Resumen del proyecto**

Aspectos generales de la investigación

**Título del proyecto:** Análisis de la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la entidad ILIOS GROUP S.A.S.

**Línea de investigación:** Ciencias de gestión.

**Tema de investigación:** Iniciativas de RSE

**Área de investigación:** Gestión empresarial

**Sub-área de investigación:** Responsabilidad Social Empresarial.

### **1.1 Descripción del problema**

La responsabilidad social empresarial (RSE) es una disciplina estratégica que va en pro de las organizaciones, buscando generar beneficios a empleados y empleadores por igual. En Colombia, la mayoría de las organizaciones cumplen con ciertos requisitos legales que dan garantía de su buen manejo laboral y empresarial, dentro de este contexto existe variedad de empresas que desconocen los aspectos de ser una entidad socialmente responsable, no solo con sus colaboradores sino también con el medio natural (Ordoñez, 2018), aspectos que conllevan a que su aplicación sea necesaria, debido a que muchas empresas desconocen los beneficios y responsabilidades que deben cumplir, no solo desde el punto de vista laboral, sino también desde los ámbitos sociales, participación comunitaria y protección del medio natural.

Osorio y Medina, (2019), infieren que “la situación actual muestra que la RSE no se encuentra aplicada en la mayoría de las empresas” (p.14), a pesar de la importancia que representa dentro del desempeño laboral, por tanto, es vital que las empresas colombianas actúen de inmediato y en mayor medida, para que reconozcan el impacto que genera el manejo correcto del área de RSE.

La responsabilidad social empresarial, es un encargo que adquieren las compañías con el medio que las rodea, la cual, tiene su origen en compromisos éticos o legales que se asumen por el impacto que los negocios de las empresas generan en el mundo y, en ese sentido, se refleja en una serie de prácticas positivas que las organizaciones hacen en favor de la sociedad, con el fin de mejorar los índices de rendimiento dentro del trabajo y su contribución a aminorar los efectos del cambio climático (Contreras, et al, 2010, p.9) compromisos que reflejan los cambios conceptuales y dinámicos en términos de asumir otro tipo de responsabilidades que van más allá de lo laboral y de lo empresarial, determinando acciones que permiten ser parte integral del mejoramiento de las sociedades y organizaciones para ejercer un papel dinámico hacia la consolidación de un sistema globalizado, empresarial y competitivo, pero con reglas claras y determinantes que conlleven la búsqueda del bien común y que deriven respuestas positivas para los problemas ambientales, sociales y laborales existentes.

En la actualidad, las compañías ejercen un rol económico esencial, teniendo la oportunidad de hacer un gran aporte en la búsqueda de los valores perdidos y convertirse así en empresas socialmente responsables. Con la formulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte de la Organización de las Naciones Unidas, se incluye a diferentes actores sociales y económicos en la lucha por los temas más relevantes para el desarrollo a nivel mundial (ONU, 2015), el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se ha convertido en un factor clave para la competitividad de las empresas.

Actualmente, la productividad empresarial, no sólo depende de las ventajas técnicas, sino también, de la identificación de los empleados con su organización, de la estabilidad social de la comunidad en que se desarrolla, del manejo ambiental, el respeto de los derechos de sus empleados, etc Montoya, (2013), citado por Konfirma.Com., s.f.); factores que son incipientes en su totalidad dentro de las empresas a nivel nacional y local, viéndose reflejados en los niveles bajos de rendimiento empresarial.

Para Gómez Aristizábal y Vélez Patiño, (2018) el enfoque de la RSE presume la participación por parte de diferentes actores económicos, en un compromiso social, del cual hacen parte las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), quienes tienen la responsabilidad de administrar el sistema

de salud, los respectivos recursos captados por los usuarios, las afiliaciones y cotizaciones respectivas, así como la contribución de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), encargadas de brindar los diferentes servicios en conjunto, trabajan, para establecer un equilibrio y funcionamiento adecuado de la salud en el país (Gómez, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, se especularía, que el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia, funciona de manera conforme; sin embargo, en los últimos años, en especial con el establecimiento de la Ley 100, empezaron a emerger una serie de indisposiciones, generando suspicacia en dichas entidades, tal y como lo manifiesta Gómez Aristizábal y Vélez Patiño (2016) “la expectativa de ganancia de los intermediarios, es más grande que el deseo de atención prioritaria en salud a los individuos, introduciendo el concepto de salud como mercancía” (p.19), estableciéndolo como un servicio transable, que sirve para obtener ganancias.

Los problemas internos con la salud, en concordancia con el enfoque de RSE, no deben ser extraños a los entes empresariales ni mucho menos al gobierno nacional, quien encabeza las acciones para el mejoramiento de los mismos. Los cambios demográficos en Colombia, agudizan la situación social y económica del país; la población colombiana según el Ministerio de Salud y Protección Social (2020), está envejeciendo y se afirma que los logros en aspectos como promoción y prevención de la salud sexual y reproductiva, el mejoramiento del sistema educativo y un moderado crecimiento de la clase media, explican la disminución de la mortalidad infantil, y por ende el aumento en la esperanza de vida de la población (p.13), lo cual asevera el proceso de envejecimiento de los individuos, disminuyendo el número de niños y jóvenes, aumentando la proporción de personas en edad de trabajar (15-59 años), y también, con los cambios progresivos, se acrecienta la proporción de personas mayores de 60 y más años de edad, según información de dicha dependencia.

En muchos casos, el desconocimiento de conceptos de RSE mencionados, genera un mal obrar por parte de los órganos gerenciales al mando de las entidades, ya que no conocen los beneficios, generando como consecuencia la vulneración de derechos laborales, sociales y organizacionales, determinando la existencia de órganos reguladores que verifican el comportamiento de la relación empleador y empleado.

Abordar la situación o el contexto de las empresas del sector salud en Nariño, permite inferir contextos particulares como es el caso de la Entidad Ilios Group S.A.S, localizada actualmente en la ciudad de Pasto, la cual cuenta con dos sedes ubicadas en la zona sur (Ilios Group IPS, 2021). La empresa ofrece actualmente una serie de servicios, destacándose área tales como: dermatología, laboratorio clínico, cuidados paliativos, telemedicina, servicios farmacéuticos, pruebas de covid-19 mediante atención domiciliaria, servicios asistenciales y de innovación, etc. Durante los últimos tres años, a raíz de la crisis global por la pandemia del COVID-19, lideró un comité técnico científico para la toma de muestras, ubicándola dentro de las entidades más influyentes e importantes de la región (Ilios Group IPS, 2021).

A pesar de la vigencia que lleva la empresa Ilios Group dentro del sector de la salud, todavía , carece de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial, impidiendo estar a la vanguardia de las empresas a nivel nacional e internacional, presentado anomalías en el manejo ambiental interno, específicamente en lo concerniente al área integral de residuos biológicos, integración de políticas para el fomento de actividades en pro de proteger y conservación del medio ambiente, inclusión laboral de la población con discapacidad y manejo de proyectos en el área social (Ilios Group IPS, 2021); aspectos que ponen entre dicho el desempeño logrado hasta el momento, permitiendo la implementación de estudios bajo los enfoques de la RSE, a fin de percibir las anomalías existentes en pro de implementar estrategias que permitan mejorar el ejercicio de sus labores sociales y ambientales.

La RSE debe ser asumida como una estrategia de gestión en la empresa Ilios Group S.A, comprometidas no solo con el área empresarial, sino también ser reconocida como una empresa que se encuentra a la vanguardia de las mejores empresas de la ciudad, demostrando su compromiso social y ambiental, a partir de proyectos y políticas que conlleven a la generación de actividades que promuevan cambios sustanciales en las relaciones laborales internas, así como también, ser más competitiva en los términos de defensa de derechos laborales, asistencia técnica, capacitación continua a sus colaboradores y prioritariamente, la generación de proyectos que promuevan la defensa del medioambiente y crean valor a partir de su compromisos éticos y legales en favor de sus empleados y de la sociedad.

La empresa Ilios Group al carecer de un sistema de responsabilidad social empresarial (RSE), determina una serie de falencias en torno a los compromisos sociales, empresariales y ambientales, traducidos en la falta de políticas y programas dirigidas a resaltar la importancia del cuidado del medio ambiente, la defensa de los derechos laborales, los compromisos éticos y sociales con las comunidades más vulnerables, etc, aspectos que al no verse reflejados en sus actividades diarias, demuestran las omisiones en torno a este tipo de responsabilidades, induciendo hacia el surgimiento de la siguiente pregunta de investigación:

### ***1.1.1 Formulación del problema***

¿Cómo determinar la responsabilidad social empresarial desde el punto de vista estratégico en la empresa ILIOS GROUP S.A.S, ubicada en la ciudad de Pasto?

## **1.2 Justificación**

La responsabilidad social empresarial hace alusión al conjunto de experiencias, políticas y reglas que van en beneficio de los trabajadores, clientes, proveedores y demás interesados, esto con el fin de otorgar condiciones idóneas de trabajo y bienestar. De este modo, las empresas que participan en el sector de la salud, están obligadas a mantener una relación directa con la sociedad, con el fin de satisfacer necesidades y prestar un servicio que garantice altos índices de calidad, a partir del establecimiento de políticas enfocadas a la priorización de compromisos éticos y legales ligados a valores socio ambientales.

La RSE tiene que ver fundamentalmente con las decisiones de las organizaciones que afectan a terceros, es decir, son las acciones de la organización para influir en la sociedad en la que existe, por lo cual, en materia medioambiental se requiere de una normatividad que garantice un desarrollo sostenible, entendido este como el enfoque en el que las organizaciones realizan actividades que se pueden sostener o renovarse a largo plazo en forma automática; por lo cual, este trabajo de investigación, genera un aporte a nivel profesional, debido a que crea una visión de responsabilidad integral, comprometiéndose con las nuevas tecnologías limpias, con economías más equilibradas y justas, con mayor participación de todos los medios de producción que intervienen en la actividad



económica que desarrolla la empresa, respetando de una manera ética a los demás y generando transparencia en los procesos desarrollados internamente.

Analizar la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la empresa ILIOS GROUP S.A.S, es importante debido a que permitirá incidir de manera positiva en términos específicos de la empresa en niveles de productividad, competitividad y compromiso, lo cual, asume aspectos definidos referenciados por autores como Chiavenato (2007), el cual determina que “la responsabilidad social se refiere a la actitud y el compromiso que adopta la organización ante las exigencias derivadas de sus actividades”(p.46), buscando como principio fundamental, un aporte económico, cultural o ambiental, obteniendo una resonancia social a partir de la práctica de manuales directivos y valores éticos que orienten organizaciones conducentes hacia las comunidades y exigencias medioambientales.

La RSE es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de una empresa, debido a que une los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad junto al valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, etc.; constituyéndose en una gran oportunidad para mejorar los índices y bondades de las empresas, ya sean grandes o pequeñas, obteniendo mayor productividad, aspecto que repercute no solo, en los resultados financieros, sino también en los compromisos éticos y legales, ligados a los valores sociales, medioambientales y políticos, los cuales generan ventajas competitivas para las empresas.

El tema de investigación fue importante, debido a su funcionalidad y utilidad para las empresas pymes del sector de la salud, ya que la investigación se fundamenta en la relación que tienen el trabajador y empleador, analizando su contexto y sus condiciones en el ambiente laboral, medio ambiental, en la maximización de beneficios económicos, éticos y legales, aportando conocimiento acerca de las características ideales de una empresa responsable socialmente con sus trabajadores, con el ánimo de tomar conciencia sobre la importancia del desarrollo de programas de RSE para mejorar las condiciones y la calidad de vida de todos los sectores laborales dentro de la organización.

El estudio es una apuesta que permitirá en primera instancia, implementar conceptos y teorías acerca de la responsabilidad social empresarial, buscando que las empresas sean autónomas y consientes del legado, en términos de participación, de actos y eventos sociales o culturales, así como también, vinculándose a través de programas o proyectos en mejorar notablemente el medioambiente y construir espacios de participación, para que la empresa no solamente se vincule, sino que también priorice y ejecute acciones pertinentes a la mejora y protección sustancial del medioambiente.

Como estudiantes de la Universidad Mariana, este proyecto fue importante desde el punto de vista administrativo y de la gestión contable, ya que sirve de guía para la implementación de programas de Responsabilidad Social para las empresas pymes, con el fin de generar un sentido de pertenencia con la comunidad, el medio ambiente y la empresa en general, adoptando nuevos códigos de ética y buen gobierno, constituyéndose en la base fundamental para el desarrollo empresarial, generando beneficios a mediano y largo plazo, ejecutando políticas y programas que prioricen los derechos fundamentales, otorgando bienestar, regulación, fundamentación teórica y práctica de las RSE dentro de los enfoques empresariales.

El tema de investigación es importante, debido a la relación existente entre RSE y la profesión contable, ya que según Maldonado et al. (2020), admite un interés sobre el funcionamiento de las empresas y las relaciones entre la contabilidad y la responsabilidad social, ya que en “la medida en que la empresa asuma dichos deberes y compromisos, su impacto se verá reflejado en prácticas contables, buscando que la entidad contribuya con la comunidad, el medio ambiente y empleados” (p. 196), fundamentando según los lineamientos de Gantiva y Roque (2020), la proyección de una imagen favorable en términos de confianza, a partir del papel que logre cumplir el Contador dentro de la información que refleje la entidad, buscando una participación directa con la comunidad, los empleados, los grupos de interés, proveedores, clientes, etc; es decir, que la contabilidad financiera, al ser un método de comunicación interna y externa, brinda en últimas, la información no solo económica de la empresa, sino también, la información de costos, utilidades y proyecciones, las cuales son fundamentales para las decisiones administrativas en temas de responsabilidades sociales, ambientales y laborales (Gantiva y Roque 2020).

Por otro lado, la información contable debe dar cuenta de la responsabilidad social, permitiendo que la compañía pueda sistematizar la información financiera, social y ambiental que consideren pertinente, a fin de que los usuarios y grupos de interés (stakeholders) puedan tomar decisiones acertadas en pro de la empresa, es decir, tomar decisiones desde el punto de vista económico, financiero, contable, de inversión, de consumo, etc., dando a conocer información real de la entidad, haciendo uso de la ética profesional, buscando que el desempeño del Contador sea estrictamente laboral, persiguiendo objetivos organizacionales y procurando que su labor sea productivo y competitivo, buscando la sostenibilidad de la empresa y el cumplimiento de sus funciones básicas.

Dado lo anterior, las prácticas y actuaciones de RSE, en las empresas y sobre todo en aquellas que pertenecen al sector salud, son más que obligatorias, necesarias, ya que, dando cumplimiento a la Ley 1222 del 2007, (2007, 9 de enero), los establecimientos que hacen parte de la SGSSS, deben acoger y aplicar un código de ética, conducta y buen gobierno que oriente la prestación de servicios a su cargo, lo cual constituye una base para la aplicación de RSE en dichas entidades (Gómez, 2018). Además, el uso de experiencias conducentes al desarrollo sostenible, generan beneficios para las empresas ya sea en el corto o largo plazo, justificándose a nivel interno como externo, de esta manera, se pueden mencionar entre otros, el mejoramiento de la imagen corporativa, la reducción de costos, una mejor relación con el entorno, atracción de clientes, incremento de la influencia de la empresa en la sociedad, compromiso laboral, acrecentamiento del clima organizacional, comunicación efectiva y sentido de pertenencia.

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar la responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la empresa ILIOS GROUP S.A.S, ubicada en la ciudad de Pasto.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa ILIOS GROUP S.A.S. en relación a los procesos internos enmarcados en la Responsabilidad social empresarial.
- Identificar los requerimientos de los stakeholders de la empresa ILIOS GROUP S.A.S en relación a su Responsabilidad Social Empresarial
- Proponer un sistema de Responsabilidad social empresarial para la empresa ILIOS GROUP SAS como estrategia de gestión para la creación de valor.

**Tabla 1**

Matriz de categorización de objetivos

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Sub variables</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>Técnica</b>	<b>Pregunta orientadora</b>
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa ILIOS GROUP S.A.S. en relación a los procesos internos enmarcados en la Responsabilidad social empresarial.	Diagnostico empresarial	Subtemas (que necesitan evaluar para desarrollar el diagnóstico)	Fuentes primarias: Encuestas a los empleados, clientes, proveedores y accionista de la empresa Ilios Group SAS  Fuentes secundarias:	Encuesta  Análisis documental	¿Cómo realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa ILIOS GROUP S.A.S. con respecto a los procesos internos enmarcados en la Responsabilidad social empresarial?
Identificar los requerimientos de los stakeholders	Requerimientos de stakeholders	Verificación de requerimientos:	Fuentes primarias:	Encuesta	¿Cómo Identificar los requerimientos de los

---

stakeholders de la de la empresa	Creación de puestos	Fichas de stakeholders de la
empresa ILIOS con relación a la	de trabajo digno Fuentes secundarias:	observación empresa ILIOS GROUP
GROUP S.A.S en RSE	(Tipos de trabajo	Revisión S.A.S en relación a su
relación a su	existentes, Seguridad	bibliográfic Responsabilidad Social
Responsabilidad	social y prestaciones	a Empresarial?
Social Empresarial	sociales.	
/		
	No contaminar el	
	medio ambiente	
	Respeto a la	
	comunidad local	
	Respeto de los	
	derechos de los	
	trabajadores	

---

		Velar por el cumplimiento de las funciones de la empresa			
Proponer un sistema de Responsabilidad social empresarial para la empresa ILIOS GROUP SAS como estrategia de gestión para la creación de valor.	Sistema de RSE para la empresa ILIOS GROUP SAS, establecido como estrategia de gestión interna	Determinar variables para proponer un sistema de RSE ajustado a la empresa	Fuentes primarias:	Encuesta	¿Cuál es el sistema de RSE más adecuado para la empresa ILIOS GROUP SAS?
		Sistemas de RSE (Modelo RSE Pacto mundial, Modelo de RSE Compromete, Modelo de Gestión RSE Vincular, Modelo de Gestión	Fuentes secundarias:	Revisión bibliográfica	

---

RSE FEVECTA,  
Modelo de Gestión  
RSE GRI, Modelo de  
Gestión RSE GTC  
180, Modelo de  
Gestión RSE ISO  
26000)

---



## **1.4 Marco referencial o fundamentación teórica**

El marco de referencia es fundamentación teórica de la investigación, aportó a la investigación coordinación y coherencia de conceptos y proposiciones. De este marco parte la investigación y, en sus conceptos los investigadores se basan para explicar los resultados obtenidos. De esta manera, el marco referencial está compuesto por los elementos que se explicaran a continuación.

### **1.4.1 Antecedentes**

A continuación, se dio a conocer la recopilación de investigaciones y trabajos sobre el problema investigado, determinado elementos sustanciales, los cuales fueron de gran ayuda para formular la problemática y encontrar trabajos que tengan relación directa con el objetivo principal. La compilación se dio lugar a partir de la generación de aspectos específicos en los temas abordados, priorizando estudios a nivel internacional, nacional y local.

**1.4.1.1 Internacionales.** Como **primer antecedente**, se presenta la investigación de título Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. Autores: Rodríguez, Calle, Zoller y Rodríguez Año. 2021.

**Objetivo general:** adoptar un enfoque de responsabilidad social corporativa en los centros de las redes hospitalarias de utilización pública de Cataluña.

**Conclusiones:** a raíz de la investigación se pudo determinar que las organizaciones sanitarias se encuentran adaptando la responsabilidad social corporativa de forma simétrica, planteando un análisis de los métodos de los modelos de implantación de iniciativas desarrolladas, profundizando en 4 casos dentro del ámbito sanitario catalán, analizando la necesidad de abordar el enfoque RSE junto a las buenas prácticas y retos en torno a su implementación.

**Aporte:** el aporte es de tipo teórico y conceptual, configurando un panorama cercano de lo que significa y determina la RSE dentro de los centros hospitalarios, por otro lado, se incorpora el fomento de estrategias que permiten mejorar la respuesta a las diversas presiones sociales

medioambientales y económicas, haciendo un llamado a los estados para elaborar los planes prioritarios en pro de promover la RSE a nivel nacional e internacional.

**Segundo antecedente internacional**, se cita la investigación de título: Responsabilidad social empresarial y sistema de salud: percepción de los trabajadores de la salud en Chile. Autores: Severino, Medina y Muñoz. Año 2021.

**Objetivo general:** determinar los enfoques de la responsabilidad social empresarial en los sistemas de salud dentro de los trabajadores en Chile.

**Conclusiones** a partir de los hallazgos encontrados, se demostró que existen 4 dimensiones que construyen el concepto de responsabilidad social empresarial determinados a través del ámbito ético, comunitario, medioambiental e imaginario, demostrando que existen todavía diferencias significativas en prácticas relacionadas con las dimensiones que relacionan la RSE.

**Aporte** es de tipo teórico y conceptual, el cual al abordarse bajo la problemáticas existentes dentro del sector de la salud en países como Chile, demuestran a partir de la percepción de los trabajadores, una serie de falencias y posturas que deben ser dimensionadas desde el punto de vista socioeconómico y ambiental, asumiendo responsabilidades desde el entorno empresarial y proponiendo no solo políticas sino también planes y programas dentro y fuera de las empresas, cumpliendo con obligaciones de tipo interno y externo, demostrando que las empresas de la salud pública o privada, no solo deben defender los principios éticos y morales sino también velar por el cumplimiento de responsabilidades medioambientales y sociales.

**Tercer antecedente internacional.** Título: Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena: **Autores:** Severino, Villalobos, Gonzales y Ramírez (2020).

**Objetivo general:** examinar las percepciones de los usuarios del sector de la salud respecto a la responsabilidad social en las instituciones prestadoras.

**Conclusiones:** El artículo destaca apreciaciones concentradas en los espacios de imaginarios sobre responsabilidad social y asociación, demostrando que las prácticas de RSE asisten al bienestar de todos los grupos de interés, tanto interno como externo, optimizando la calidad en la prestación de los servicios de salud y el ejercicio socialmente responsable de los usuarios.

**Aporte:** Es de tipo teórico y conceptual, permitió a partir de la investigación tener una perspectiva más amplia sobre la RSE en sectores como la salud, destacando valoraciones dentro de los imaginarios sociales comunitarios y asumiendo perspectivas distintas sobre el enfoque que debe tener la RSE dentro del entorno de la salud pública o privada.

**Cuarto antecedente internacional.** Artículo de Título: Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud. **Autores:** Terán, Montenegro, Bastidas, Realpe, Villareal y Fernández (2017).

**Objetivo general:** realizar un análisis crítico sobre las responsabilidades sociales en entidades de la salud.

**Conclusiones** en el artículo se realizó un análisis crítico de la práctica de la responsabilidad social en entidades de la salud, trabajo que se desarrolló a partir de una revisión bibliográfica publicada durante los últimos 5 años sobre temáticas de responsabilidad social en Iberoamérica, evidenciando la evolución de los términos en concordancia con temáticas de gestión organizacional, con ciertas regularidades dentro del sector de la salud debido a la naturaleza de la actividad, permitiendo visualizar los retos que aún quedan pendientes para el desarrollo efectivo de las relaciones entre las organizaciones y la sociedad.

**Aporte** es de tipo teórico, metodológico y conceptual, permitiendo en primera instancia generar conceptos y aproximaciones del término RSE, asimismo, a partir de un análisis crítico, evidencio la evolución de los términos y las regularidades dentro del sector de la salud, visualizando dificultades y retos que deben asumir las organizaciones en términos de cumplir con estos enfoque que están avalados y apoyados por organizaciones internacionales en beneficio de la comunidad en general y del medioambiente.

**Quinto antecedente internacional.** Investigación de Título: Responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión. Autores: Catacora, M y Quispe, R (2019).

**Objetivo general:** identificar los factores claves de responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión competitiva.

Conclusiones en países como Perú el 15% de las empresas reconocen la responsabilidad social empresarial mientras que el 5% lo aplica, demostrado que es muy bajo el porcentaje de empresas que aplican este tipo de enfoque, desconocimiento los beneficios tanto tangibles como intangibles dentro de las ámbitos laborales, ambientales y legales, determinando que le RSE es una estrategia de misión competitiva para las compañías, señalando que para los próximos 5 años si no se aplica dicha estrategia la mayoría de las empresas no podrán sobrevivir.

**Aporte** el aporte de tipo conceptual, documental y legal, demostrando la importancia de identificar los factores claves de la responsabilidad social empresarial vista como una estrategia de acción competitiva la cual permite maximizar los beneficios económicos sin dejar de lado los impactos sociales y medioambientales, considerando los derechos humanos como el eje fundamental y esencial para la vida empresarial, comprendiendo que ser objetivos es entender el mundo social y su dinámica.

**Sexto antecedente internacional.** Título: Responsabilidad social empresarial. Marco de exigibilidad a las empresas en la correcta observancia y respeto a los derechos humanos. Autores: Calderón (2017).

**Objetivo general:** determinar la responsabilidad social empresarial dentro del marco de exigibilidad en las empresas sobre la correcta observancia y respeto a los derechos humanos.

**Conclusiones** toma en consideración que históricamente la protección de los derechos humanos se ha conceptualizado como obligación inherente a los estados, determinando que hasta el momento los gobiernos han abusado del poder y han generado daños a la integridad y a la dignidad de las personas, generando el establecimiento de líderes al poder y que a través del enfoque de

responsabilidad social empresarial induce a que las empresas ejerzan poderes y defiendan los derechos fundamentales.

**Aporte:** es de tipo teórico y conceptual, permitiendo una revisión histórica sobre los conceptos claves y los procesos de enfoques acerca de la responsabilidad social empresarial, determinando posturas sobre la importancia de aplicarla dentro de las empresas dejando a un lado los poderes absolutos y determinando aspectos coyunturales que demuestran la importancia de asimilar este tipo de enfoques dentro de las empresas.

**Séptimo antecedente internacional. Título:** Responsabilidad social empresarial. Autores: Del Castillo y Morales (2008).

**Objetivo general:** Determinar la responsabilidad social empresarial.

**Conclusiones:** a partir de la investigación los autores explican que existe ambigüedad sobre el concepto de responsabilidad social empresarial, dificultando su aplicación dentro de las empresas, por lo cual prefieren cambiar el enfoque a partir del ciudadano corporativo, presentando una definición más restrictiva y un concepto más voluntario, asimismo determinan que la ciudadanía corporativa constituye un avance en el sentido de analizar las relaciones entre los negocios y la sociedad, así como también el hecho de que las personas no solo son entes individuales, sino que son un participante más de la comunidad.

**Aporte:** el aporte es de tipo teórico, conceptual y metodológico, permitiendo un acercamiento al concepto de responsabilidad social empresarial, así como también las clasificaciones teóricas existentes junto a los enfoques y las teorías instrumentales que refieren la importancia de aplicar este tipo de responsabilidades dentro de las empresas. Asimismo, permitió determinar una justificación sobre la importancia de tener en cuenta la responsabilidad social desde el punto de vista ético, empresarial, y humano.

**Octavo antecedente internacional. Título:** Responsabilidad social empresarial. Autores: Aguilar y Emmanuel (2010).

**Objetivo general:** determinar la responsabilidad social de la gerencia ejecutiva.

**Conclusiones:** para los autores la RSE tiene como razón específica, alcanzar una responsabilidad corporativa a través del buen gobierno y gestión óptima de los recursos humanos, lo cual busca a través de las estrategias de marketing crear un tipo de responsabilidad social en coaliciones entre las sociedades y las ONG creando un valor para las pymes en Latinoamérica.

**Aporte:** el aporte es de tipo teórico conceptual y ético, configurando elementos claves sobre el término responsabilidad social empresarial, conceptos y evoluciones y filosofía interna, así como también las herramientas de gestión que se aplican en América Latina, convirtiéndose en un eje esencial para entender sobre la importancia de aplicar la responsabilidad en aras de un mundo cada vez más globalizado compacto y competitivo.

**Noveno antecedente internacional.** Título: la innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. Autores: León, Batista y Contreras (2012).

**Objetivo general:** determinar la innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial.

**Conclusiones:** la investigación abordó el papel de la innovación social en el marco de la responsabilidad social empresarial realizando un recorrido teórico por el tema de la innovación e innovación social, planteando algunos ejemplos de empresas venezolanas que a través de un enfoque socialmente responsable se han encaminado hacia la madurez de una empresa socialmente ética.

**Aporte:** los aportes son de tipo conceptual y teórico, determinando una realidad sobre los problemas sociales y ambientales que no han sido resueltos dentro de las empresas, ya que al observar los comportamientos de las pymes, no existen contribuciones hacia el tratamiento de los problemas ambientales y sociales que se generan al interior de las mismas, por lo cual, se ve la necesidad de tratar temáticas sobre seguridad, salud educación y medioambiente desde el enfoque de la innovación social para crear una empresa competitiva y efectiva.

**Decimo antecedente internacional.** Título: Responsabilidad social empresarial. Autores: Duarte (2010).

**Objetivo general:** determinar los enfoques y antecedentes de la responsabilidad social empresarial.

**Conclusiones.** El autor afirma que la RSE es la acción de las empresas para resolver problemas sociales, generar mayor inclusión, preservar el ambiente, mantener la salud de los empleados y promover el desempeño competitivo de las organizaciones, esperando que sea reflejado hacia la preferencia de los consumidores y mejorar el nivel de ranking de reputación corporativa.

**Aporte** el aporte es de tipo teórico y conceptual, permitiendo determinar aspectos claves de lo que se entiende por responsabilidad social empresarial, profundizando en sus antecedentes, en la necesidad de realizar dicho enfoque dentro de las pymes y conseguir a largo plazo la reputación corporativa que es una de las funciones básicas para generar competitividad.

**Undécimos antecedentes internacional.** Título: La responsabilidad social empresarial. Autores: Moreno y Topa (2016).

**Objetivo general:** profundizar en el impacto positivo que la responsabilidad social empresarial tiene en las empresas y en el resto de los sectores sociales.

**Conclusiones** a partir del estudio de la RSE se busca determinar la visión de la empresa desde la sociedad, respondiendo preguntas acerca del que, porque, quienes, y el cómo se debe fundamentar la RSE, sin dejar de lado la visión de la empresa como principal protagonista a fin de hacer viable este modelo que permite tener como resultado final aportes en temáticas económicas, sociales y ambientales siendo protagonista la empresa.

**Aporte** es de tipo teórico, práctico y conceptual, permitiendo determinar a profundidad cuales son los factores y las fuentes de referencia acerca del concepto RSE determinando las funciones básicas, las oportunidades y desafíos entendidas desde el plano estratégico organizativo y de

recursos humanos, demostrando la importancia de aplicarla dentro de las empresas en un entorno global y modelos que permiten garantizar la viabilidad de dicha metodología.

**1.4.1.2 Nacionales. Primer antecedente Nacional.** Título: la responsabilidad social empresarial como estrategia de sostenibilidad en las empresas administradoras de planes de beneficios del régimen contributivo en Bogotá. Autores: Núñez y Sánchez (2021).

**Objetivo general:** proponer la RSE como estrategia de sostenibilidad en las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB) del régimen contributivo.

**Conclusiones:** se identificó que a partir de la responsabilidad social, se busca un cambio consciente y decidido hacia formas más humanas y éticas contribuyendo con el bienestar colectivo de la población sin importar, evidenciándose que el 90% de las EAPB mantienen dentro de su plataforma estratégica el enfoque de RSE, sin embargo no ha sido posible hacerla visible y tangible debido a que el manejo de los recursos financieros se direccionan hacia otros campos directivos, por lo cual se requiere que se emitan mayor número de rubros para invertirlos en este sector.

**Aporte:** el aporte es de tipo teórico y conceptual, permitiendo a través del estudio, generar una propuesta modelo que puede ser adaptada en empresas del sector de la salud, orientada hacia la movilización de recursos públicos que permitan invertir en el sector de la RSE con niveles mucho más efectivos y eficientes que los actuales, permitiendo cumplir con los parámetros a nivel internacional y contribuir a mejorar la sostenibilidad medioambiental y socioeconómica.

**Segundo antecedente Nacional.** Título: responsabilidad social empresarial, en sector salud como herramienta para cumplir el ODS. Autores: Monsalve (2019).

**Objetivo general:** realizar una revisión y análisis de literatura acerca de RSE en el sector salud a fin de crear una herramienta basada en el ciclo de mejora continua PHVA, siguiendo los lineamientos que describe la guía de responsabilidad social ISO 26000:2010 que pueden adoptar las IPS.



**Conclusiones:** la implementación de un programa de RSE en el sector de la salud, genera un valor agregado a las IPS, debido a que permite conocer de fondo las problemáticas y generar nuevas soluciones a los grupos de interés, convirtiéndose en una herramienta desde el punto de vista nacional y local que permite cumplir con las metas de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) iniciativa de las naciones unidas para el desarrollo humano (PNUD) el cual plantea una agenda global de acciones contra el deterioro progresivo del medioambiente, la creciente desigualdad económica y de género y el desequilibrio en el acceso de las comunidades a un trabajo digno, a la educación y salud.

**Aporte:** el aporte del estudio es de tipo teórico, conceptual y metodológico, imprimiendo diferentes definiciones y enfoques sobre la RSE para abordarla ante las IPS, señalando los beneficios desde el punto de vista social y medioambiental, así como también definiendo actividades complementarias que permiten mejorar la calidad de vida de las empresas desde el punto de vista social, ambiental y económico y con ello mejorar sus índices de competitividad y valor agregado.

**Tercero antecedente Nacional.** Título: Plan de responsabilidad social empresarial en un hospital de baja complejidad en el departamento del valle del cauca. **Autores:** Arboleda, Ramírez y Herrera (2018).

**Objetivo general:** elaborar un plan de responsabilidad empresarial en un hospital de baja complejidad en el departamento del valle del cauca.

**Conclusiones** en primera instancia es importante considerar que al interior de las organizaciones de los hospitales del departamento del valle del cauca no existen estandarización de conceptos de RSE, por lo cual, los líderes de los procesos no conocen con claridad los objetivos ni los impactos que puede forjar la diligencia de la RSE en las entidades de salud, asimismo, no se evidencia el enfoque RSE como tema de agenda en estas empresas, existiendo confusión en términos y claridad de liderazgo frente a las practicas socialmente responsables que debe llevar a cabo la institución.

**Aporte** es de tipo teórico y metodológico considerando que la no aplicación de los principios fundamentales de la RSE en las instituciones de salud pública, responde a la falta de comunicación y apropiación de las empresas, por lo cual, se requiere mejorar desde el punto de vista estratégico la implementación y aplicación de presupuestos propios para su vigencia, además, debe haber compromiso por parte de los actores en general y apropiarlas de acuerdo a la realidad y necesidad.

**Cuarto antecedente Nacional.** Título: la responsabilidad social empresarial y su articulación con la gestión organizacional. Estudio de caso: IPS de cuarto nivel de la ciudad de Popayán. Autores: Vallejo y Fernández (2017).

**Objetivo general:** proponer un modelo que permitan establecer la relación entre las dimensiones de RSE y la estrategia empresarial en la en IPS privada de tamaño grande y que presta servicios de alta complejidad en la ciudad de Popayán.

**Conclusiones** se logró a identificar las prácticas de RSE realizadas por la IPS respecto a las 4 dimensiones, definiendo su grado de cumplimiento en cada una, permitiendo la identificación de áreas que deben mejorar a fin de alinearlas según las prácticas de responsabilidad social dentro de la empresa, logrando diseñar un modelo integrado por una serie de entradas y procesos la cual permite mejorar los procesos internos en torno a la RSE.

**Aporte** el aporte es de tipo metodológico, teórico y conceptual permitiendo la generación y contribución teórica en torno a los procesos internos y dimensiones de la RSE, así como también aspectos concernientes a las políticas y procesos que permiten ser determinantes a la hora de adoptar cambios dentro de la empresa, identificando áreas de mejoramiento y alineando estrategias empresariales que pueden ser de vital importancia para la empresa objeto de estudio.

**1.4.1.3 Regionales.** Primer antecedente regional. Título: plan de responsabilidad social empresarial clínica los Nogales. Autores: Hernández, Daza, Chona y Plaza (2018).

**Objetivo general:** plantear el plan de RSE para la clínica los nogales S.A, identificando la necesidad que esta tiene con la competitividad sostenible y la dinámica empresarial.

**Conclusiones:** A partir del marco de la RSE, se identifican las competencias que todas las entidades deben cumplir a partir del establecimiento de funciones y responsabilidades de todos los actores involucrados en la organización, demostrando que el crecimiento y la entidad corporativa funcionan siempre y cuando existen fundamentos morales y éticos que son respaldados en términos de responsabilidad social, por lo cual, se considera indispensable la transformación de la conducta humana mediante la participación activa de todos los actores internos y externos de la empresa, además, adentro de las responsabilidades se encuentra el ámbito medioambiental el cual debe ser consciente y consistente en aras de contribuir a un desarrollo sostenible y de protección de los recursos naturales.

**Aporte:** El aporte es de tipo teórico, metodológico y conceptual, permitiendo demostrar su contribución en términos de identificación de competencias empresariales y establecimiento de acciones responsables desde el punto de vista social, medioambiental y económico, contiene estrategias que develan la importancia de su operatividad en materia de recursos humanos y protección medioambiental.

**Segundo antecedente regional.** Título: crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. Autores: Aguilera y Puerto (2012).

**Objetivo general:** determinar el crecimiento empresarial teniendo en cuenta el enfoque de responsabilidad social.

**Conclusiones** a partir del enfoque de responsabilidad social empresarial se logró determinar que permite una activación del crecimiento de la empresa, mejorando no solo la reputación y el grado de credibilidad sino también un reconocimiento ante sus grupos de interés, determinando compromisos y percibiendo objeciones claras en torno a su papel como empresa para generar contribuciones no solo desde el punto de vista económico sino también responsabilidades de tipo social, ético y de compromiso.

**Aporte** el trabajo de investigación genero un aporte importante desde el punto de vista técnico, teórico y conceptual permitiendo tomar la responsabilidad social empresarial como agente clave

que permite el crecimiento de la empresa y que facilita su posicionamiento de la marca generando una mayor imagen corporativa y permitiendo un mayor grado de lealtad por parte de sus clientes generando mayor reputación y credibilidad.

### **1.4.2 Marco teórico**

Para abordar el marco teórico sobre la temática referente a la responsabilidad social empresarial (RSE), es importante determinarlo desde el punto de vista histórico, realizando una clasificación teórica y determinando las propuestas en torno a este tipo de proyectos.

En primera instancia, la RSE hace alusión al compromiso ético y legal que se encuentra ligado a los valores sociales, ambientales y políticos, lo cual es asumido por la gestión de la empresa de manera exitosa y con ventajas competitivas (Calderón, 2015, citado por Catadora, 2019). Referenciando a Howard R. Bowen (1953). en su libro titulado “social responsibilities of the Businessman” define la responsabilidad social como: “las obligaciones de los empresarios por impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (Bowen, 1953., p. 52) permitiendo una relación entre la empresa y la sociedad, señalando que la RSE es una aceptación voluntaria por parte de los agentes, para lograr objetivos empresariales a partir de una propuesta de aumentar la capacidad de respuesta a los intereses sociales.

Para Bowen (1953), la RSE facilita la inscripción de perspectivas de las partes interesadas, aumentando la representación social dentro de la gestión empresarial, permitiendo que los trabajadores puedan también decidir en las políticas de la empresa y asuman cierto protagonismo en las decisiones empresariales. Para Jean Pascal Gond, académico de la universidad de Londres, afirmó que el libro de Bowen muestra “la emergencia de la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva gerencial y no directamente desde la academia, asumiéndola como una de las herramientas institucionales que junto a la ley y a la competencia apoyan la socialización de los actores corporativos (Bowen, 1953).

Howard Bowen fue pionero en hablar sobre el tema de responsabilidad social empresarial, académica que en 1953 admitió conceptos propios comenzando a tener importancia la práctica de la gestión dentro de las organizaciones, ampliando las bases del concepto de responsabilidad empresarial y abrió opciones para la rendición de cuentas del impacto social dentro de las acciones corporativas.

Jared Diamond en su libro titulado “Germes Steel And Guns”, da cuenta como desde tiempos pasados, los pueblos más fuertes han destruido sin misericordia sus vecinos para incrementar su propio bienestar (Diamond, 1998). Perspectiva que ha permitido que la responsabilidad social empresarial como conducta apropiada, deseable, respetuosa y solidaria, sea algo nuevo que tuvo que ganar espacios en las diversas culturas para hacerse cargo de la crueldad existente en los seres humanos, aun en los países que se consideraban como civilizados.

Desde el punto de vista académico, la responsabilidad social aun aparece como un tema nuevo que busca consolidarse, evidenciando la ausencia de un marco analítico integral, que todavía sigue imponiendo una estructura conceptual objetiva y aceptada por su validez general.

Históricamente, gracias a los avances en términos de participación y democracia, comienza a evolucionar y ganar espacios la participación de revisionistas, los cuales exigen que las organizaciones asuman responsabilidades sociales más amplias e inclusivas

Para Pérez (2016), la RSE comprende 3 niveles (responsabilidad colectiva, individual y legal); la primera busca el cumplimiento de estándares y reglas, la segunda se relaciona con un código de conducta laboral y la tercera se encuentra ligada a cumplir las normas.

A continuación, se dará a conocer una serie de clasificaciones teóricas sobre la RSE las cuales explican las actividades que realizan las empresas y comportamientos de las empresas invirtiendo recursos en responsabilidad social para actividades de carácter económico o social

**1.4.2.1 Clasificaciones teóricas de la RSE.** Según revisiones bibliográficas, la RSE se clasifica según el comportamiento de la empresa y gestiones que se desarrollan al interior de la misma. Dentro de las teorías más relevantes se encuentran las siguientes:

En primera instancia es importante partir de autores como Carroll (1991), quien explica que es posible distinguir 4 tipos de acciones en torno a la responsabilidad social que gestionan las empresas, acciones que se encuentran determinadas por: responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas

**Responsabilidades económicas:** para Carroll (1991) citado por Cancino Del Castillo y Morales Parragué (2008), este tipo de responsabilidades busca “que la empresa sea rentable para los accionistas entregando productos de calidad para los clientes” (p. 13).

**Responsabilidades legales:** se busca cumplir las leyes y las reglas del juego preestablecidas.

**Responsabilidades éticas:** se busca que la empresa realice sus acciones dentro de lo correcto y justo evitando generar daños a terceros.

**Responsabilidades filantrópicas:** Asimismo el autor cita que “se debe hacer contribuciones voluntarias a la sociedad dándole tiempo y dinero con una buena obra” (p. 13). También destaca otro autor como Lantos, (2001) el cual estudio 4 focos de compromiso de recursos en actividades de responsabilidad social, destacándose los siguientes:

**Visión de generación de ganancias como fin único:** está encuadrado en el ámbito económico de la RSE, en la cual la generación de ganancias es el fin único de la compañía y su deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes. y generar el máximo de utilidades, respetando las leyes

**Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado:** estimada una visión económica de la RSE, por lo cual, gestiona que además de cumplir con la ley, debe generar el máximo rendimiento como empresa.

**Visión de bienestar social:** consiste en que la compañía debe ser consecuente del perjuicio que puede causar la sociedad y hacerse responsable de sus actos.

**Visión de empresa al servicio de la comunidad:** corresponde a una visión filantrópica, en la que la compañía busca usar su recurso con el fin de generar bienestar dentro del consorcio. (p. 13-14)

A continuación, se describen las teorías de la clasificación por su rigurosidad formal y amplio poder explicativo estas tienen como representantes máximos a Garriga y Melé (2004) citados por Cancino Del Castillo y Morales Parragué (2008), los cuales analizan distintos trabajos de la RSE en torno a 4 grupos de teorías: instrumentales, integradoras, de carácter político, ética y moral.

- **Teorías instrumentales.** Se basan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir con objetivos de creación de limpieza empresarial, destacándose autores como Friedman, Murray, y Montanary, Litz, Porter y Kramer, autores que buscan que las empresas desarrollen actividades de RSE ligadas a la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas. Este enfoque permite una relación directa entre RSE y creación de riquezas (Cancino y Morales Parragué, 2008).

- **Teorías integradoras.** Buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar demandas que se destacan al cumplimiento de leyes, políticas públicas y gestión balanceada de los grupos de interés en una empresa. Dentro de los autores se destacan a Carroll, 1979, Jones 1980, Vogel 1986, etc. Este enfoque induce a que las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad (Cancino y Morales Parragué, 2008).

- **Teoría de carácter político.** Enfatiza el poder social que adquiere la compañía en la medida en que se inserta dentro de la sociedad, toma referencias autores como Davi, 1960; Donalson y Dunfee 1994 y Wood y Iodgson 2002; quienes explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa, es decir que la empresa es presionada por la

sociedad hacia la ejecución de sus obligaciones y participación activa para asegurar la colaboración social (Cancino y Morales Parragué, 2008).

- **Teoría sobre ética y moral en los negocios.** Enfoque que estudia el desarrollo de actividades de la RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como es el caso del respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, respeto por el medioambiente, preocupación por el desarrollo sustentable. Dentro de los autores notorios se encuentra: Freeman, 1983, Kaku 1997, Annan 1999, etc. (Cancino y Morales Parragué, 2008).

También existen otro tipo de teorías sobre la RSE, encontrándose las siguientes:

- **Teoría de stakeholders.** La teoría de Stakeholders, fue propuesta inicialmente por Freedman (2010), quienes consideraron que las organizaciones están compuestas por un conjunto de actores a los que denominaron “grupos de interés” incluyendo específicamente a los accionistas, trabajadores, posibles inversionistas, proveedores, clientes, administración y sociedad en general, los cuales tienen como función principal “la creación de vínculos y valores dentro de la organización” (p. 15).

A partir de esta teoría, la empresa surge como el resultado de la interrelación de todos los grupos a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta que lo que constituye a la organización es “la comunicación y la interacción” (Freeman y Redd, 2010, p. 18), aspecto que según Núñez y Sánchez (2021), formulan una “visión normativa de los stakeholders” apoyando la idea de que “estos tienen intereses genuinos por actividades de la empresa y un valor interno” (p. 18), el cual depende de la conexión entre (empresa-grupos de interés-resultados financieros).

Para Freedman, una empresa que tenga éxito tendrá que gestionar adecuadamente los stakeholders, es decir, que se debe combinar todos los factores productivos para la competitividad de un negocio, concibiendo la idea de que los empleados que aportan la mano de obra y los accionistas que aportan el capital con considerados miembros de la empresa, por lo cual, no deberían existir conflictos de intereses y más bien debería permitir que el grupo de personas que



conforman la empresa, participen dentro de ella y puedan ser decisivos en las decisiones de los intereses de la misma (Freedman, 2010).

El objetivo de la administración y la razón de ser de la compañía desde el punto de vista ético, es la posibilidad de infundir la cultura de integralidad entre sus participantes, aspectos que se puede lograr a través de la voluntad de los líderes y una política que sancione las malas prácticas e incentive las buenas conductas, lo importante de los stakeholders es que dentro de la empresa debe existir algo en común o intereses en común, no solo, desde el punto de vista económico y particular, sino desde el punto de vista global, que busque transformar o mantener un buen clima laboral dentro de los intereses prácticos, es decir, que la palabra stakeholders define intereses para el bien de la empresa.

El paradigma de la responsabilidad social ha sido asociado a la teoría de los stakeholders, por lo cual, los grupos de intereses se incluyen dentro de las teorías de la organización y se relaciona fuertemente con la ética profesional y la teoría del bien común, por lo cual, la palabra stakeholders es más bien el sinónimo de jugársela por la empresa a partir de decisiones deliberativas y constructivas en la que todos tienen poder de decisión y poder de mando (Núñez y Sánchez, 2021).

**El bien común y los stakeholders.** La teoría del bien común junto a los stakeholders, tiene como fin principal, contribuir al bien común de la empresa, a partir de las prestaciones concretas (trabajo o capital) a las que se obligaron, y en segunda instancia, contribuyendo a crear las condiciones para que se desarrolle el bien común dentro de la misma, es decir, crear las condiciones para que cada uno de los participantes reciban según su labor y funciones lo que le pertenece a cada uno y lo que tiene derecho por su contribución, aspectos que van más allá de un sueldo o dividendo y que procura el interés general sobre el particular (Argandoña, 2011).

El concepto de bien común admite sobre los deberes que tiene los stakeholders dentro de la empresa, con respecto a una lista que incluye el deber de no contaminar, crear puestos de trabajo, el de respetar a la comunidad local, el deber de información de reconocimiento y dialogo, respeto por los sindicatos, etc. Considerando que lo importante es el tipo de relaciones sociales que desarrollen dentro de la empresa en la que los miembros y los distintos estatutos puedan identificar

cual es bien común de la sociedad, así como los derechos y deberes como empresa y como parte fundamental de la sociedad misma.

Por otro lado, es importante comprender que dentro de los deberes de las empresas, se encuentra el compromiso ético y legal, el cual obliga a estar sujetas a las circunstancias y al entorno local, por lo cual, la teoría del bien común introduce cambios importantes dentro de los enfoques tradicionales de los stakeholders, identificándolos como aquellos que tienen un interés dentro de la empresa, siendo la teoría positiva de la organización, siguiendo el concepto clásico del bien común, considerando que las empresas tienen la obligación y el deber de buscar el bien en general, desde el punto de vista colectivo e individual (Argandoña,2011)., es decir, que deben cumplir con los derechos universales, los cuales promueven el respeto por los derechos humanos, específicamente el derecho al trabajo, el respeto por el medio ambiente, procurando un desarrollo sustentable, y por último buscar responsabilidades económicas, éticas y filantrópicas.

Para evidenciar el bien común y la teoría de los stakeholders dentro de las empresas, se tomaría como ejemplo, una empresa que se preocupe por los problemas de la comunidad local, así como también una empresa que vaya ligada a los procesos de contratación según las normas, evitando la contaminación ambiental, pagando los impuestos o las tasas locales contributivas, cumpliendo las leyes y obligando a que sus empleados se comporten como ciudadanos ejemplares, con un grado de conciencia que forme líderes con un alto grado de interés general hacia el bien de las comunidades, con la conciencia de disponer de medios específicos para realizar acciones en pro de las actividades sociales, impulsando escuelas o cooperativas de vivienda o desempeñando cargos en beneficio de la comunidad (Argandoña,2011).

Ejemplos de empresas que se encuentran directamente obligadas a cumplir responsabilidades éticas y filantrópicas, cumpliendo las leyes establecidas dentro del campo laboral y empresarial, contribuyendo de manera voluntaria al ejercicio social y político en pro de otorgar tiempo, dinero y esfuerzo para realizar obras sociales y culturales en beneficio de las comunidades, generando el máximo de utilidades y creando una identidad propia, inculcando la cultura de integralidad y beneficio común.

Las teorías de los stakeholders y el bien común justifican los principios de las autoridades públicas y privadas, los cuales buscan prevalecer el interés colectivo y promocionar el bien común dentro del principio de subsidiariedad, entendiéndolo como un principio en el que el Estado y la sociedad tienen el deber y la responsabilidad de buscar el bien común junto con las empresas privadas y las no gubernamentales (Morales y Galeano, 2013); principio que se convierte en un objetivo específico para todo tipo de empresa, la cual busca la realización de acciones concretas desde el punto de vista ético y social, delineando objetivos, no solamente económicos sino también buscando que las entidades públicas y privadas puedan asumir prácticas que conlleven a generar bienestar dentro de la sociedad y respetar el medio ambiente.

Interno-ex Siguiendo a Esic citado por Morales y Galeano (2013), dicha teoría resalta que la RSE busca a largo plazo, el valor para los grupos de interés interno-externo, mientras que Adolfo, en su teoría de valor accionista, reseña que la característica de la responsabilidad social es la “maximización de los beneficios económicos a través de un marco legal y costumbres éticas, sin dejar de lado, la creación de actividades que vayan en beneficio de la sociedad”(p. 236); acciones que permiten que las empresas surjan y evolucionen a partir del cumplimiento de requerimientos exigidos a nivel mundial, buscando maximizar los beneficios económicos, creando puestos de trabajo digno, respetando el medio ambiente y los derechos laborales, junto a la creación de políticas que conlleven invertir en el área social y cultural, buscando reconocimiento e identidad, contribuyendo al bienestar común.

- **Teoría normativa.** Comprende a la RSE como una acción que sea rentable con consideración de la ley ética socialmente solidaria, es decir, con una misión moral (Rubio y Fierro, 2016), la cual procura a partir del cumplimiento de requerimientos legales, crear puestos de trabajo digno, no contaminar el medio ambiente y respetar a la comunidad local.

- **Teoría de la ciudadanía.** Admite que una compañía debe pertenecer a la sociedad y favorecer al desarrollo y libertad social (Rubio y Fierro, 2016), es decir, que dicha teoría asume que las empresas más allá de buscar intereses particulares, deben priorizar intereses sociales y medioambientales, buscando la maximización de beneficios económicos dentro de un marco legal establecido, unido a la ejecución de proyectos sociales y culturales que busquen a partir de obras

de beneficencia, aportar al bienestar común y reducir con ello, los altos índices de pobreza extrema, inseguridad, analfabetismo, desempleo, etc.

**1.4.2.2 Factores claves en los ámbitos de RSE dimensiones.** Siguiendo a autores como Serida, admite que dentro de las organizaciones existen una serie de factores dentro de las que se destacan las siguientes: ámbito económico, ambiental, social y laboral.

- **Ámbito económico.** Para Scade (2016) los factores claves dentro del ámbito económico son “reducir el costo de capital, aumentar los ingresos y reducir los costos, a fin de generar mayor número de inversionistas y lograr posicionarse dentro del mercado” (p. 1). Dentro del ámbito económico también se encuentra el aumento de ingresos a través de la incorporación de clientes y la reducción de costes dentro del tiempo determinado; factores que permiten introducir cambios sobre políticas comerciales dentro de la empresa, incidiendo en la generación de nuevos valores y lograr un mayor posicionamiento dentro del mercado local.

- **Ámbito ambiental.** Dentro de este contorno, se exigen a las empresas incorporarse a un modelo de gestión medioambiental y generar mayor cognición para el desarrollo de procesos ecoeficientes en insumo de usos, beneficiando el entorno donde se ubica la empresa. Para Pérez (2016).

Los factores claves dentro del ámbito ambiental se encuentran la prevención y minimización de repercusiones ambientales en el producto, búsqueda de soluciones para problemas específicos, capacitación adecuada del personal de integración de la gestión del medioambiente dentro de la empresa. (p. 245)

Aspectos que son necesarios implementarlos en cada empresa, a fin de que su papel no solo sea de generar mayor riqueza y rentabilidad financiera, sino que se comprometa a asumir funciones integrales correspondientes al cuidado y protección del medio ambiente natural, entendiendo que todas las empresas al ser parte del mundo natural, deben proyectarse a partir de la formulación de políticas y programas en crear dentro de sus colaboradores conciencia ambiental y entender que la protección del medio natural, no son solo competencias de organismos directamente vinculados

con el medio ambiente, sino también ser actores proactivos en la defensa irrestricta del medio natural.

- **Ámbito social.** Se orienta en beneficiar a la comunidad o su entorno para forjar confianza entre la sociedad y la empresa, buscando la aceptación de buenas prácticas. Para Gómez, (2016) citado por Catacora y Quispe (2019), los componentes claves dentro del ámbito social son “las relaciones laborales, cumpliendo obligaciones de seguridad, salud, igualdad, libertad sindical, etc.” (p.8). Relaciones con la sociedad alienando las estrategias y objetivos empresariales hacia las necesidades sociales, ambientales y económicas en la comunidad en la que opera la empresa, mejorando la competitividad y sostenibilidad; y dentro de la acción social, se busca ofrecer las mejores condiciones a sus colaboradores, siendo un pilar fundamental del talento humano

Talento humano que debe ser visto desde otro enfoque distinto al actual, dejando de ser el cliente, para darle paso a un enfoque humanista, el cual promueva cambios conceptuales y filosóficos sobre la concepción del ser humano en general, pasando de ser una postura filosófica netamente mecanicista, para dar lugar a un enfoque integral humanista y sostenible, que busque su reconocimiento en pro de su bienestar social y cultural, que permita que sus apreciaciones sean tenidas en cuenta para el fomento e integralidad de sus políticas y proyectos empresariales, que determine líneas centrales para corregir ciertas anomalías entorno a las relaciones laborales, dejando de lado las relaciones piramidales por relaciones laborales horizontales, determinando su importancia dentro del entorno empresarial, siendo artífice pro activo de los cambios circunstanciales que requiere el ámbito empresarial y social.

**1.4.2.3 Principios de la responsabilidad social empresarial.** Para Francisco y Segrí (2018) citado por Catacora y Quispe (2019), los manuales de una empresa socialmente responsable, “asume la población como parte de sus propósitos, fortaleciendo la misión y compromiso social y reduciendo los índices de impacto negativo” (p. 9). Dentro de los principios de la RSE se encuentran los siguientes: “solidaridad, empleo digno, respeto a la dignidad de la persona, desarrollo social, justicia y equidad, honestidad, legalidad, transparencia, vínculo con la comunidad, prevención de negocios ilícitos, contribución al bien común” (Grossman, 2016, p. 10).

Los 10 principios del pacto mundial. Dentro de los 10 principios del Pacto Mundial se encuentran los siguientes: derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

**Derechos humanos:** Dentro de este enfoque, se encuentran dos principios:

El primero, refiere que las compañías deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro del ámbito de influencia y el principio dos en el que deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

El segundo enfoque trata sobre las relaciones laborales, la cual tiene cuatro principios: el primero hace referencia a que las empresas deben apoyar la libertad de afiliación del reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, el segundo hace alusión a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, el tercero habla sobre la radicación del trabajo infantil y el último sobre la derogación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

El tercer enfoque es sobre medioambiente, el cual relaciona 3 principios: el primero induce a que las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, el segundo adopta iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y el tercero favorece el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Por último, se encuentra el enfoque de lucha contra la corrupción, el cual contiene un solo principio, que determina que las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno (Casino y Morales, 2008, p. 43).

Enfoque que busca que las empresas sean legalmente constituidas y que cumplan sus funciones dentro del entorno empresarial dentro de lo estipulado por las normas, es decir, que las empresas deben pagar sus contribuciones fiscales de forma honesta, en los tiempos previstos y según sus

capacidades, impidiendo el fomento o prácticas de actividades ilícitas como la evasión de impuestos y la elusión.

Una característica distintiva del pacto global o de los 10 principios, es que los directivos de las empresas deben adherirse a los acuerdos, firmando un compromiso para su cumplimiento y puesta en práctica, identificando la importancia que tiene el directivo para poder llevar a cabo efectivamente el compromiso con el pacto global, demostrando que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional. Para Casino Del Castillo y Morales (2018), una empresa adherida al pacto global deberá:

Integrar los cambios necesarios en las operaciones de tal manera que el pacto global sea parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, apoyar públicamente al pacto global y sus principios a través de los comunicados de prensa, discursos y otros. (p. 44)

El pacto global en últimas es su compromiso voluntario de las empresas, la cual mira que la responsabilidad social como parte integral de las operaciones y de la estrategia de la empresa, debido a que promueve el desarrollo tanto de la sociedad como del mundo empresarial, asimismo, se considera como una iniciativa que intenta llevar a una convergencia que beneficie a las empresas basada en principios éticos, la cual, si son cumplidos en la práctica, los beneficios serán percibidos por los directivos dueños de las empresas y principalmente por los usuarios.

**1.4.2.4 Instrumentos de la RSE.** Para Sánchez, Rodríguez, García y Cervantes (2016) los materiales más habituales de la RSE se encuentran los siguientes: los códigos de conducta, las memorias, planes e informes de sostenibilidad, la acreditación o certificación externa y distintiva y la auditoría interna y externa.

- **Códigos de conducta.** Evalúa comportamientos estratégicos que generan confianza con los stakeholders a través de la difusión publicitaria de las prácticas socialmente responsables.

- **Memorias planes e informes de sostenibilidad.** Son una guía de elaboración de memorias que tiene como finalidad, conseguir un reconocimiento externo, permitiendo autoevaluar a la empresa en cuanto a sus acciones de RSE, contiene la elaboración de memorias de sostenibilidad teniendo en cuenta lo económico, social y medioambiental obteniendo una transparencia dentro de la empresa.
- **Acreditación o certificación externa y distintiva de RSE.** Consiste en que la compañía recibe una certificación, la cual tiene que ver con el contenido ecológico comúnmente llamado “comercio justo” emitidos por la ISO 26000.
- **Auditoría interna y externa.** Son auditorias que la realizan actividades diferentes con el objetivo de detectar posibles deficiencias y realizar supervisiones y controles. (Sánchez, et al, 2016, p. 24)

**1.4.2.5 Beneficios de la RSE.** Para Fernando (citado por Sánchez et al, 2016) se identifica los siguientes beneficios que se encuentran relacionados con beneficios tangibles, intangibles, dentro del ámbito laboral, financiero, comercial, medioambiental y legal.

Beneficios tangibles. Para Fernando (citado por Sánchez et al, 2016) estos favores “mejoran la productividad, reduce los costos operativos, acrecienta los ingresos, la entrega de mercados y capitales, la comisión de recursos humanos, mejorando los procesos ambientales, la financiación económica y el crecimiento económico” (p. 25).

- **Beneficios intangibles.** Según Fernando (citado por Sánchez et al, 2016), dichos beneficios se refieren a fidelización del consumidor, valoración de marca, imagen institucional, capacidad de retener y atraer talentos, capacidad de adaptación, buenas relaciones con estado o autoridad y diferenciación y posicionamiento de marca.



- **Beneficios en el ámbito laboral.** Para Fernando (citado por Sánchez et al, 2016), los beneficios tienen que ver con el declive de ausentismo y atraso laboral, aumento de la motivación para la realización de tareas y alcance de compromisos.
- **Beneficios en el ámbito financiero.** Para Fernando (citado por Sánchez et al, 2016), dentro de estos beneficios se encuentra la persuasión de inversionistas, la mayor disposición de capitales y disminución de costos operativos.
- **Beneficios en el ámbito comercial.** Dentro de los benéficos se destaca la reputación positiva de la empresa, la lealtad de consumidores, la diferenciación y posicionamiento de marcas y entradas a nuevos mercados.
- **Beneficios en el ámbito medioambiental.** Se destaca la disminución de costos a través del control y eficiencia del uso de recursos, incremento de la reputación e imagen de la marca debido a la conciencia con los efectos del medioambiente.
- **Beneficios en el ámbito legal.** Otorgan benéficos en torno a reducir la inspección por transparencia de la empresa y cumplimiento de normas legales y normatividad en grupos de interés. (Sánchez et al, 2016, p. 35)

**1.4.2.6 Iniciativas en materia de RSE.** Según Rauflet, Lozano, Barrera y Torre (2012) Citado por Montoya Arévalo, y Martínez Ramos, (2012). Admite que “la RSE ha cobrado mayor fuerza durante los últimos tiempos, generando el desarrollo de indicadores, instrumentos y principios que los relacionan con las propuestas de diferentes organismos internacionales” (p. 31). Dentro de las iniciativas que establecen los principios de RSE se encuentran los siguientes:

- **Pacto mundial:** su objetivo es facilitar la colocación de las políticas y prácticas asociadas junto a valores éticos que sean aplicables a nivel mundial, este pacto consta de 10 principios divididos en 4 áreas: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

- **Principio de la OCDE:** reglas que establecen que se deben respetar los derechos humanos y cooperar con la colectividad, cumpliendo el marco legal de materia ambiental, de salud y seguridad.
- **Principios CERES:** organización internacional conformada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y demás sin fines de lucro. Su perspectiva es que las empresas reporten de manera periódica su gestión ambiental y empresarial.
- **Global reporting incitive:** su objetivo es elaborar los reportes de sustentabilidad a fin de compararlos entre las empresas, medición que contempla 3 aspectos: económico, ambiental y social.
- **Estándar de aseguramiento AA 1000:** suministra instrumentos y modelos para el aseguramiento y responsabilidad empresarial, se constituye un estándar de aplicación para evaluar y fortalecer la confianza y calidad de los informes y la sostenibilidad de una organización. Consta de 3 lineamientos: relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta.
- **ISO 26000:** es la guía para la responsabilidad social de las organizaciones, la cual contempla lineamientos que brinda directrices sobre principios y asuntos relacionados con la RSE y su puesta en marcha dentro de las organizaciones.
- **La ISO 26000 2010** manifiesta que las organizaciones empresariales deben respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos, por lo cual habla sobre la debida diligencia la cual debe impedir que existan impactos negativos sobre los derechos humanos, asimismo destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (conflictos políticos, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil, etc.), evitar la complicidad a fin de que cualquier acto debe ser según la norma y omitir la vulneración de derechos humanos. (p. 32)

Al analizar cada uno de los principios, se establece una serie de medidas que son soportadas desde el ámbito internacional, procurando que las empresas sean competitivas en todos los campos,

a fin que sus labores traspasen su enfoque netamente empresarial para profundizar responsabilidades sociales y medioambientales, procurando un enlace directo con la sociedad y el estado, manteniendo una comunicación directa y accesible a los procesos coyunturales que requieren soluciones inmediatas según el momento histórico.

La propuesta de la RSE es clara y significativa debido a que genera beneficios económicos a la organización, la cual se apoya en un modelo de empresa sostenible y socialmente responsable, logrando consolidar el respaldo de los directivos creando una cultura organizacional fuerte, enfocado en los principios y en el cumplimiento de códigos de ética y buen gobierno, por lo cual, al proponerse la RSE en una empresa, no solo gana la empresa, sino también los individuos que se encuentran a su alrededor, logrando garantizar lealtad y promocionar acciones sociales y éticas dentro de su círculo inmediato.

**1.4.2.7 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).** Otra iniciativa en materia de RSE, son los (ODS), los cuales se elaboraron durante el periodo 2001 – 2015, siendo un encadenamiento o una segunda parte de los primeros. Luego, La Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), aprobó durante el mismo año, La Agenda 2030, con el propósito de transformar el mundo a partir del contenido de “17 objetivos y 169 metas” firmados por los países integrantes de la ONU, quienes se comprometieron llevarlos a cabo, durante el periodo 2010 – 2030 (García, 2016).

Estos objetivos se caracterizan por ser más ambiciosos, profundos y transformadores en comparación con los objetivos de desarrollo del Milenio, lo cual trasciende su objetivo de luchar contra la pobreza y lograr objetivos de desarrollo social, fundamento que la lucha contra la pobreza extrema y el hambre son dos objetivos diferenciados que se encuentran enmarcados bajo diferentes criterios, pero que su disputa es importante en relación hacia el cambio climático y la ejecución de tecnologías limpias, los cuales acceden mitigar impactos por actividades humanas en el medioambiente (Pascual, 2017).

**1.4.2.8 Dimensiones de la RSE.** La RSE confluye en torno a 3 dimensiones de actuación: dimensión económica, ambiental y social. La primera, la entiende como el funcionamiento financiero clásico, ultimando la posibilidad para contribuir al desarrollo económico de la empresa hacia todos los niveles; la dimensión social, contiene los efectos relacionados con las operaciones de la empresa que afecta a los trabajadores, proveedores, clientes y a la sociedad en general. Por último, se encuentra la dimensión ambiental refiriendo la coexistencia entre la actividad social y la conservación de lo relacionado con el ambiente natural (DESUR, 2016).

Responsabilidad social empresarial en el sector de la salud. Para el caso de Colombia, la RSE dentro del sector de la salud, empezó a ejecutarse a partir del año 2007, por medio de la ley 1122, la cual modifico el sistema general de seguridad social en salud, mencionando a partir del artículo 40 literal H que las “instituciones aseguradoras y prestadoras del sistema general de seguridad social en salud se encuentran obligadas a adoptar y aplicar un código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios” (Ley 1122 de 2007. 2007, 9 de enero, p. 16). Obligaciones que tuvo cumplir el gobierno nacional a través de la licencia que permitió la creación de fundaciones, las cuales a partir de las donaciones que reciben a nivel nacional e internacional, pueden contribuir a mejorar la parte social y empresarial, ejemplo de ello es la creación de fundaciones, tales como: Carvajal, Julio Mario Santo Domingo, Corona, Etc.

Para el año 2004, se creó el Comité Colombiano de Responsabilidad Social en Colombia (CCRSE) como herramienta de gestión empresarial que permitió evaluar el desempeño de la organización en su gestión social. Para el año 2008, surgió la Guía Técnica Colombiana (GTC 180) que proporciona directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar los enfoques de responsabilidad social en la gestión e involucro a las partes en el desempeño mundialmente respaldado (ICONTEC, 2011).

Actualmente, la RSE en el país ha sido ampliamente abordada por parte del gobierno, la empresa y la iglesia, siendo sus principales autores, cuya evolución ha permitido un avance en términos de inversión social y un enfoque estratégico hacia modelos de inversión para empresas de sociedades micro y macro (Peláez-León, 2014).

**1.4.2.9 Grupo de interés en el sector de la salud en Colombia:** Para Méndez (2014) citado por Hincapié (2016), existen grupos de interés que se encuentran presentes dentro del sector salud en el país, quienes por aspectos de competitividad, globalización y productividad, deben enmarcarse dentro de los parámetros de la responsabilidad social empresarial, si quieren mantener cierta solidez y desarrollo sostenido en el tiempo. Los grupos de interés señalados son fundamentalmente: “el sector educativo, las industrias de insumos y medicamentos, las aseguradoras o entidades prestadoras del servicio y los profesionales en todas las especialidades y dimensiones. (p. 19).

Para Hincapié Rusinque (2016), el liderazgo juega un papel fundamental para la implementación de políticas de responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones del sector salud, debido a que deben estar direccionadas de forma efectiva y adecuadas, valorando los servicios que prestan a la comunidad y percibiendo los beneficios y dinámica del negocio en torno a la prestación de los servicios que brinda (Hincapié, 2016).

**1.4.2.9.1 Factores de RSE asociados al sector de la salud.** Para Hincapié (2016), existe una serie de componentes de responsabilidad social empresarial asociadas al sector de la salud, los cuales se convierten en una herramienta para la elaboración de planes por parte de las empresas prestadoras de salud hacia la búsqueda de garantizar el bienestar social de la población, destacándose los siguientes: calidad seguridad y accesibilidad a los servicios de salud, compromiso con colaboradores y la familia, gestión con proveedores de bienes y servicios, cuidado y compromiso con el medio ambiente (Hincapié, 2016).

- **Calidad seguridad y accesibilidad a los servicios de salud:** factor que se cumple a través de un sistema de gestión de calidad que garantice la prestación de los servicios de forma oportuna, humanizada y minimizando los riesgos médicos, asumiendo cada enfermedad de manera particular y general, llegando hasta el núcleo familiar y social mediante el empleo de los avances de programas sociales de promoción y prevención que se requiera en cada comunidad (Hincapié, 2016).

- **Compromiso con colaboradores y sus familias:** dentro de los objetivos organizacionales junto al planteamiento estratégico del sector de la salud, se requiere la disposición de 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 busquen desarrollar competencias y favorecer la estabilidad laboral, la proyección social y familiar de los colaboradores, reforzando la cultura organizacional.

- **Gestión con proveedores de bienes y servicios:** Se busca establecer canales de comunicación directa con los organismos que proveen bienes y servicios a la organización de la salud, a fin de garantizar las prácticas correctas frente al movimiento económico que conlleva, bajo los principios de ética y transparencia, comunicación y lealtad; para ello, se tiene en cuenta procesos de selección y evaluación de proveedores que busquen incentivar su responsabilidad social (Hincapié, 2016, p.21).

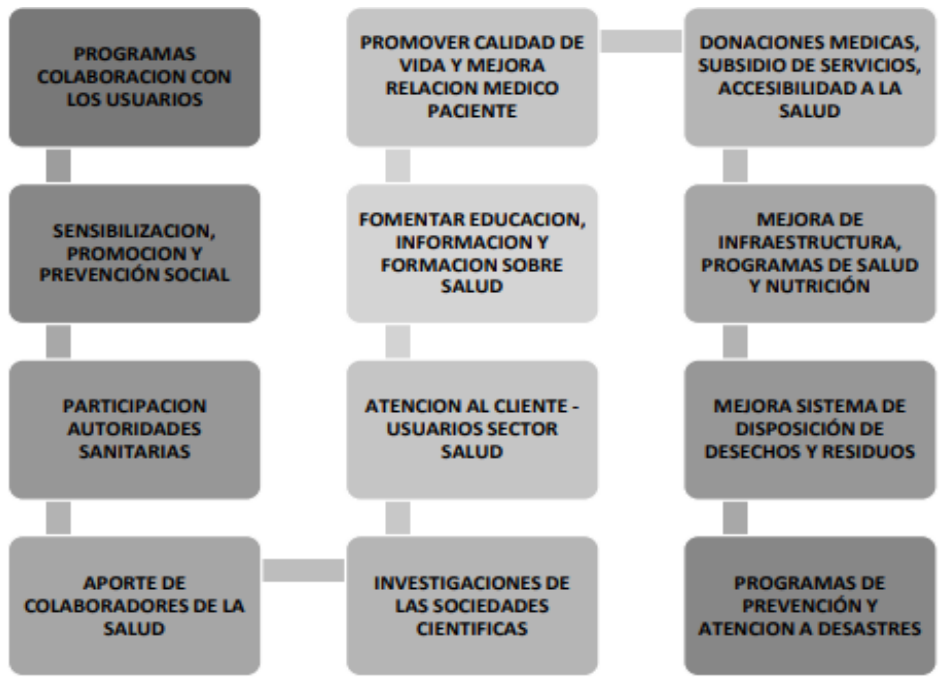
- **Cuidado y compromiso con el medio ambiente:** Aspecto considerado como una “obligación de las organizaciones de la salud, la cual debe ser a su vez un compromiso para la sostenibilidad de todos los organismos vivos, los cuales dependen del ambiente para satisfacer las necesidades de supervivencia, salud y bienestar” (p. 21). Asimismo, las entidades deben estar en capacidad para “adaptarse al medio que los rodea y modificar sus entornos naturales y sociales para satisfacer mejor sus necesidades básicas; por lo cual, la gerencia debe atender los preceptos incluidos dentro de sus objetivos organizacionales (Misión y Visión)” (DESUR 2001, citado por Hincapié, 2016, p.21).

**1.4.2.9.2 Actividades estratégicas de RSE en el sector de la salud.** Para Hincapié (2016), se han identificado actividades estratégicas que deberían ser implementadas como parte de las políticas de responsabilidad social empresarial dentro del sector de la salud, por lo cual, deben tener en cuenta necesidades sentidas del cliente externo e interno en materia social, cultural y económica. Asimismo, las empresas de salud deben estar encuadrada dentro del ámbito competitivo y de calidad frente a la competencia, alcanzando beneficios económicos y respuestas oportunas por parte de usuarios y colaboradores (Hincapié, 2016).

Existen una serie de actividades tendientes a implementar las políticas de responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones del sector de la salud, las cuales abarcan mayor cantidad de niveles que pueden proyectar los servicios como modelos de desarrollo sostenible a nivel local regional y estatal.

**Figura 1**

*Actividades estratégicas de RSE en el sector de la salud*



Fuente: Hincapié, (2016)

A raíz de la figura 1, se observa las actividades tendientes a implementar las políticas de responsabilidad social empresarial dentro del sector de la salud, las cuales conllevan a la realización de programas que permiten sensibilizar la promoción y prevención social, junto a la participación de autoridades sanitarias y el aporte de los colaboradores dentro del sector, procurando la promoción de factores de calidad para los pacientes junto al fomento de la educación hacia la protección y promoción de la salud y atención al cliente de forma efectiva.

Asimismo, determina ciertas posturas sobre investigaciones de sociedades científicas en temas de salud y protección de enfermedades especialmente pandemias y epidemias, por otro lado, las entidades de salud deben promover programas que permitan mejorar no solo la infraestructura física sino también, el área de especialización, junto a programas orientadas a fortalecer la salud, la nutrición, prevención, sobre todo, la defensa de los derechos fundamentales.

Para Hincapié (2016) el sistema de salud demanda una reestructuración en materia de estrategias de prevención y minimización de riesgos como parte de las políticas de responsabilidad social empresarial, ya que la población más vulnerable del país se ve supeditada a recibir servicios deficientes como consecuencia del modelo de salud actual, concediendo que los usuarios no son atendidos en sala de urgencias de manera prioritaria, aunados a la inexistencia de actividades de promoción y prevención en salud, junto al desequilibrio entre procesos educativos nutricionales, condiciones sanitarias y medioambientales (Hincapié, 2016).

Para Páez, et al. (2022), la aplicación de proyectos de responsabilidad social empresarial en salud en Colombia es indispensables en la medida en que permiten generar mayores procesos de sensibilización que conlleven al desarrollo y la implementación de programas que beneficien proyectos sociales, culturales y medioambientales. Asimismo, asume que gran parte de los programas de responsabilidad social empresarial en salud se aplican y se orientan hacia la promoción y prevención de salud, es decir, a la actividad física y el deporte como estrategia que ayude a las poblaciones vulnerables, sin dejar de lado, el personal que labora dentro de este sector (Páez, et al., 2022).

Para Autores como Rubio y Fierro (2011) citado por Páez, et al. (2022) manifiesta que

La promoción y la prevención se deben aplicar desde el área de la seguridad y salud en el trabajo, ya que se encuentra relacionada con el marco normativo del área de seguridad y salud laboral, programas de responsabilidad social empresarial que pueden aplicarse en las distintas áreas de la salud y en los distintos departamentos que conforman los sistemas de salud; además, considera factible la implementación de organizaciones de “deporte adaptado” ya que deben ser visibles y contar con el apoyo para mejorar los procesos de prevención en salud y en



enfermedades laborales. Asimismo, resalta que la responsabilidad social en salud, debe aplicarse en las diferentes áreas sanitarias, desde la perspectiva bioética, sustentada sobre los derechos humanos y el bienestar individual y comunitario. (p. 317)

Considerando planteamientos de Páez, et al. (2022) indican que los procesos de RSE en salud en Colombia, genera progresos en las condiciones de trabajo y protección social, así como también, un alto nivel de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, permitiendo un desarrollo humano sustentable a largo plazo, enfatizando la necesidad por parte de las empresas de la salud, en implementar RSE como “sistema social de normas” incluyendo el respeto y el cuidado ambiental, permitiendo que la responsabilidad social cobré cada vez más importancia, a partir de la elaboración de programas y proyectos dentro de las entidades o instituciones de salud, como parte del trabajo colaborativo, en aras de determinar dificultades y priorizar aspectos sociales y medioambientales propios de cada sector o región (Páez, et al., 2022).

Para Páez, et al. (2022) es importante tener en cuenta la “ética y la bioética” como temas inmersos dentro del desarrollo de programa de responsabilidad social en salud, siendo los ejes fundamentales para la implementación y búsqueda de bienestar general, cuidando la vida y la salud poblacional, incidiendo dentro del ámbito empresarial, programas sociales enfocados hacia las poblaciones vulnerables, reduciendo de manera paulatina los impuestos y generando programas que permitan mejorar de manera sustancial las brechas existentes entre pobres y ricos, creando de manera simultánea, proyectos para la defensa y protección del medio ambiente natural. (Páez, et al., 2022, p. 319)

Para Severino-Gonzales, et al. (2020) asume que la RSE dentro del sector de la salud debe estar encuadrada en 4 espacios: delineadas bajo los principios del “imaginario social de los usuarios dentro del sector de la salud” (p. 1403), es decir, determinados bajo el discernimiento ético propio de los actores del proceso de atención, por otro lado, debe ser tomado desde la comprensión por parte de los actores y usuarios sobre el valor del medio ambiente para la buena práctica de la acción social, tendiente al establecimiento de la salud humana y medioambiental. Finalmente, debe ser asumido desde el “rol comunitario” que desempeña el centro de salud, es decir, a la prestación del servicio de salud en todas sus dimensiones, teniendo como característica principal “la defensa del

derecho a la salud y la priorización hacia comunidades vulnerables” que realmente necesitan dichos servicios y deben ser brindados como parte de los derechos fundamentales (Severino-Gonzales, et al., 2020).

Para autores como Hincapié (2016) la RSE dentro del sector de la salud debe dar acatamiento a la política y desarrollo de estrategias junto a lineamientos que permitan generar un código de ética y buen gobierno, utilizando de guía para la gestión transparente institucional, estableciendo a su vez, un marco común que permita el cumplimiento de la misión y los objetivos empresariales bajo el marco del ejercicio profesional ético y regido por la legalidad que establece la Constitución Política de 1991 (Hincapié, 2016).

Por otro lado, las entidades de salud deben identificar la importancia de las políticas organizacionales en términos de RSE, las cuales fortalecen el trato digno, respetuoso y de calidad con las comunidades, fomentando el respeto por los derechos y deberes, generando una cultura de responsabilidad social, permitiendo una comunicación oportuna y veraz a nivel interno y externo, lo cual permite un aumento de la productividad y respeto por la vida familiar, el tiempo libre, etc; junto a la generación de aliados estratégicos que permitan crear políticas encaminadas al desarrollo sostenible ambiental y que en últimas ayudan a mejorar la imagen pública y la relaciones con la comunidad.

#### **1.4.2.10 Modelos de la RSE.** Dentro de los modelos existentes se destacan los siguientes:

- **Modelos de Gestión de Responsabilidad Social.** Para Hincapié (2016) Un modelo de gestión es “la representación adecuada como se deben organizar los recursos de una empresa con el fin de que se pueda cumplir con los objetivos propuestos, políticas definidas y procedimientos establecidos” (p. 23), lo cual ayudara a que las organizaciones sean rentables y sostenibles, para poder diagnosticar un modelo de gestión se debe tener claro que modelo aplica a la organización.

- **Modelo RSE Pacto mundial.** El modelo de la gestión del Pacto mundial de la ONU (2015) suministra a las sociedades orientaciones sobre como “evaluar los impactos de sus acciones más recientes en los temas relacionados con su compromiso; así como indicaciones sobre cómo

identificar riesgos y oportunidades” (p. 1). Es crucial que las empresas comprendan que contar con este Modelo, permite suscitar innovadoras ideas encaminadas a crear valor para accionistas y grupo de interés en el largo plazo.

En concreto, es importante que las empresas logren desafiarse proactivamente, para proyectarse en tres, cinco, siete años. Utilizando esta visión como punto de partida, trabajando con el modelo para prever sus niveles de impacto e identificar nuevos riesgos y oportunidades (ONU (2015). Para realizar este ejercicio, posiblemente las compañías tengan que desarrollar en primer lugar una opinión sobre los escenarios y tendencias emergentes de sustentabilidad.

Algunas empresas podrían trabajar solo con este ejercicio; otras pueden elegir trabajar con uno más grupos de interés. Más importante que cómo una empresa realice este ejercicio, es que intente este ejercicio; reconociendo que, como el propio modelo, el valor real se descubrirá mediante nuestras interacciones. Esfuerzos transversales, varios elementos sirven para sustentar la capacidad de una empresa para gestionar con éxito sus esfuerzos para alinear políticas y operaciones con el pacto mundial. Estos esfuerzos transversales incluyen gobierno corporativo, transparencia e involucramiento y son esenciales para cada uno de los pasos del modelo.

- **Modelo de RSE Compromete.** El contexto actual exige a las organizaciones enfocar sus acciones en el desarrollo sostenible, un desafío que implica generar métodos que permitan identificar, controlar y optimizar sus impactos económicos, sociales y ambientales, tanto en las actividades como en los productos y servicios ofrecidos por la empresa. El Modelo “busca orientar a las empresas en la ejecución de procesos que, a lo largo de cinco fases, convirtiéndose en un sistema integrado de mejora continua, que reconozca a las expectativas ambientales, sociales y económicas del contexto” (p.19), El Modelo Compromete RSE está sustentado en seis (6) grandes ámbitos (CONFECAMARA, 2010 citado por Díaz, et al., 2021).

Prácticas de gobernanza de la empresa

Prácticas laborales y de Derechos Humanos

Prácticas con clientes y usuarios

Prácticas con proveedores y contratistas

Prácticas con comunidad y sociedad

Prácticas ambientales. (pp. 19-20)

- **Modelo de Gestión RSE Vincular.** El modelo de gestión de RSE trata de combinar beneficios y principios, y parte de la evidencia de que los resultados empresariales mejoran si se mantienen relaciones no oportunistas con los grupos de interés afectados por la actividad empresarial, es decir, si se conocen sus expectativas y se actúa creando valor también para ellos, contribuyendo a un desarrollo más sustentable. Esta es la base de la Responsabilidad Social Empresarial que Vincular define como:

Un conjunto de políticas transversales y buenas prácticas verificables, tanto internas como externas, alineadas a los valores y principios organizacionales, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa mejorando su competitividad, sustentabilidad y, simultáneamente, la calidad de vida de sus grupos de interés” (Díaz, Medina y Espitia, 2021, p. 20)

- **Modelo de Gestión RSE Fevecta.** Según Díaz, Medina y Espitia, (2021):

El modelo responde al compromiso establecido desde la Federación Valenciana de Cooperatives de Triball Associat (FEVECTA) con la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, y con la voluntad de dar respuesta a la necesidad de eliminar el lenguaje discriminatorio en nuestro entorno, económico y socio-laboral. El desarrollo económico y social supone tener en cuenta la realidad de las mujeres y los hombres, prestando atención a las condiciones en las que se encuentran ambos colectivos y detectando sus necesidades específicas.

En este sentido, FEVECTA, cumpliendo con el objeto social que persigue, y siguiendo las directrices del Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, desarrolla diversas actividades para favorecer la no discriminación. (Díaz, et al, 2021, pp. 20-21)

- **Modelo de Gestión RSE GRI.**

La elaboración de informes de sostenibilidad, promovida por los Estándares GRI, es una práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible (Balaguer y Caballero-NTP 648). A través de este proceso, las organizaciones identifican sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad y los hacen públicos de conformidad con un estándar aceptado a nivel mundial.

Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad global y la calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte de las organizaciones. La elaboración de informes de sostenibilidad basados en los Estándares GRI debería proporcionar una representación equilibrada y razonable de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible. La información presentada a través de la elaboración de informes de sostenibilidad permite a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible. (p. 21)

- **Modelo de Gestión RSE GTC 180.** El modelo definido como Guía Técnica Colombiana GTC 180 puede aplicarse a cualquier tipo de organización; se centra en proporcionar directrices para:

a) establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión; b) involucrar a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable, y c) comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (stakeholders). (Díaz, et al, 2021, pp. 20-21)

- **Modelo de Gestión RSE ISO 26000.** Para Díaz, et al, (2021), las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa “no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable” (p. 22). La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general.

Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable. ISO 26000 ayudará a todo tipo de organización independientemente de su tamaño, actividad o ubicación a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar una guía sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
- Identificación y compromiso con las partes interesadas
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social. (ISO - Organización Internacional de Normalización). (Díaz, et al, 2021, pp. 21-22)

También se destacan tres grandes modelos de RSE, como son: los ambientales (protección al medio ambiente), sociales (fomento de valores éticos y sociales) y económicos (valores económicos justos y equilibrados) (ISO 26000), con los que se busca homogeneizar las prácticas empresariales con sus responsabilidades ante la sociedad. Con lo anterior las organizaciones podrán gozar de un crecimiento económico de una forma sostenible, con acciones que fortalezcan el equilibrio ambiental y desarrollo social.

- **Ambiental:** las empresas que se comprometen con este modelo tratan de utilizar materia prima que no contamine, usan material de reciclaje dentro de sus procesos y se involucran con programas de Fundaciones que apoyan la recuperación del paisaje natural y la conservación de flora y fauna como **Red de Árboles**, que se ocupa de la reforestación y sensibilidad ambiental empresarial.

- **Social:** las empresas que optan por este modelo de Responsabilidad Social se enfocan en mejorar las condiciones laborales, económicas y sociales de las zonas donde operan sus plantas de producción y además establecen códigos de conducta entre todos los miembros de la organización con el objeto de mantener condiciones laborales justas y un entorno laboral favorable.

- **Económico:** este modelo se caracteriza por centrar valores económicos justos y equilibrados. Las empresas que lo implementan consiguen relaciones más justas entre todos los eslabones de la cadena del mercado: productores, proveedores y clientes, buscando el equilibrio entre los recursos empleados y la repartición de beneficios.

#### **1.4.2.11 La RSE como estrategia de gestión.** La gestión y la competitividad son:

Claves para el fortalecimiento de la compañía, el logro de un proyecto empresarial está relacionado con la capacidad de equipo de dirección para gestionar la empresa de manera eficiente, es por ello, que es necesario asignarse de herramientas adecuadas, que puede adquirirse de distintas vías. Así mismo, la gestión empresarial busca mejorar la competitividad de la organización identificando la manera óptima de realizar cada tarea en la empresa (Catacora y Quispe, 2019). Por consiguiente, la gestión competitiva incluye la producción y aplicación de

conocimientos con capacidad de desarrollar procesos que faciliten la búsqueda de nuevas oportunidades y superan posibles obstáculos. (p. 6)

- **Características y contenido del RSE en el sector de la salud.** Para autores como Morales Méndez y Galeano Barrera (2013) las características y contenidos de la RSE para el sector de la salud, deben estar enfocados principalmente en 6 ejes transversales, con el fin de lograr la sostenibilidad en estas entidades. A continuación, se dará a conocer los ejes trasversales:

- **Gobernanza e inversión transparente:** Los factores de gobernanza dentro del sector salud, es fundamental para el ejercicio de la responsabilidad social empresarial, ya que definen las políticas que rigen el ejercicio de la organización y la toma de decisiones dentro de una empresa, desde el punto de vista ético y transparente; característica que abarca también, la comunicación en todos los niveles de la organización, la definición de cánones de igualdad, la rendición de cuentas y los usos eficientes de los recursos financieros, asegurando que se haga de forma ética y transparente. (p. 211)

- **Prácticas laborales justas y equitativas:** las prácticas laborales justas y equitativas deben determinarse en políticas que aseguren el bienestar y protección de los trabajadores y de las subcontrataciones que surgen a partir del desarrollo de actividades de la empresa, características que incluyen aspectos tales como: reclutamiento y selección de personal, siguiendo patrones de igualdad, promoción y desarrollo de personal, cesación de labores, formación y desarrollo de habilidades, seguridad social integral, higiene, seguridad industrial, asociación colectiva, remuneración, etcétera. (p.211)

- **Gestión ambiental:** dentro del aspecto ambiental es importante que las entidades deben ser conscientes de los impactos medioambientales que generan el desarrollo de su objeto social, por tal razón, deben desarrollar actividades que permitan mitigar los impactos ambientales y generar contaminación en un grado mínimo, características que incluyen aspectos como: responsabilidad ambiental, enfoque precautorio, producción limpia, ecoeficiencia, uso de tecnologías sostenibles, gestión de residuos, logística inversa y adquisición sostenible (Morales y Galeano,2013).



- **Prácticas justas de prestación del servicio:** dichas prácticas son una de las características más fuertes de la responsabilidad social empresarial, ya que “se basan en un fundamento ético de desarrollo de actividad empresarial, incluyendo la realización de alianzas público privadas, la relación con las filiales, proveedores, clientes, competencias y agremiaciones” (p. 212). Asimismo, dentro de estas prácticas, se deben tener en cuenta los procesos de anticorrupción, la competencia justa, la participación política responsable y el respeto a la propiedad privada.

- **Atención integral de los usuarios:** considerada por Morales y Galeano (2013) como una característica vital para el sistema de responsabilidad social empresarial dentro del ámbito de la salud, debido a que es un servicio público esencial para el desarrollo integral de las personas y el ciudadano. Atención integral que inicia con el respeto hacia el consumidor, incluyendo el marketing justo y transparente, la protección de la salud integral de los consumidores, siendo uno de los objetivos de la prestación del servicio como tal, suministrando elementos farmacéuticos, instalaciones médicas en condiciones que eviten la generación de algún riesgo para el usuario, aplicación de todos los elementos que se requieren para la prestación del servicio de la salud, etcétera (Morales y Galeano,2013).

Por otro lado, las IPS y EPS deben promover campañas de prevención y adquisición de hábitos saludables para la responsabilidad individual del cuidado de la salud, preservando el fácil acceso a los servicios esenciales de salud y garantizando los sistemas de peticiones quejas y reclamos, con el fin de brindar las soluciones eficaces y aumentar la satisfacción de los usuarios.

- **Desarrollo Integral de la Comunidad:** este aspecto se refiere cómo las IPS y EPS deben brindar desarrollo a las comunidades que se encuentran geográficamente circundante, aspectos que incluye la participación activa de la comunidad, la identificación de necesidades y participación activa en Alianza público-privada en lograr beneficios para la comunidad; por otro lado, deben promover actividades culturales y apoyar acciones que mejoren la calidad de la educación, el acceso a los medios tecnológicos, los procesos de empleabilidad y promoción de la salud, actividades que deben tener como eje central y transversal la “inversión social” (Morales y Galeano,2013).

Por otro lado, es importante considerar que el modelo de RSE para el sector de la salud debe tener en cuenta el concepto de metodología del “Cuadro De Mando Integral” propuesto por Norton y Kaplan (1996) sistema que permite clarificar y traducir la estrategia en cada grupo de interés, al igual que comunicar y vincular los objetivos con indicadores estratégicos, a fin de que cualquier empresa de salud pueda decidir e implementar la responsabilidad social empresarial según parámetros establecidos en la norma ISO 26000.

- Para Morales y Galeano (2013), Páez et al (2022) consideran que el contenido del RSE en el sector de la salud, debe estar enfocado en la comunidad, es decir, ante los entes reguladores, la asociación de usuarios, la población vulnerable y grupos étnicos, teniendo en cuenta instrumentos que utilizan la organización para identificar y diagnosticar las necesidades de las comunidades más cercanas y determinando alianzas con la asociación de usuarios, para el desarrollo de proyectos comunitarios y medioambientales (Morales y Galeano,2013).

### ***1.4.3 Marco conceptual***

A continuación, se describen algunos conceptos que hacen parte de la presente investigación:

- **Responsabilidad:** “capacidad para examinar, aceptar y proyectar soluciones a la consecuencia de un hecho o comportamiento realizado de manera libre y consciente” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Social:** “cualidad de un sujeto, de pertenecer o ser integrante de una colectividad o compañía” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Empresa:** “componente organizado que se dedica a realizar actividades de tipo industrial, mercantil comercial o de servicios, con fines económicos” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Voluntariedad:** “situación o compromiso asumido por voluntad propia sin imposiciones u obligaciones” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Organización:** “conjunto de personas que trabajan de manera estable y estructurada con el fin de alcanzar unos objetivos por medio de la gestión de recursos” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Sociedad:** “agrupación natural o pactada de personas que se organizan para cooperar en la consecución de algunos fines de vida” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Medioambiente:** “constituye el entorno físico natural que incluye elementos de la naturaleza: agua aire, tierra flora fauna y demás recursos que utiliza el hombre” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Grupos de interés o stakeholders:** “individuo o grupos de individuos que posee un interés, deseo, en intervenir en procesos administrativos de las organizaciones y que se ven afectadas por las mismas” (Real Academia Española, RAE, s.f., p. 1).

- **Responsabilidad social empresarial:** compromiso voluntario de las organizaciones con el desarrollo de la sociedad, la preservación del medioambiente y el mejoramiento de las relaciones con el ser humano y el medio natural. Para Carroll define la RSE como: “la realización de un negocio de manera que sea económicamente rentable, respetuoso de la ley, ético y socialmente solidario” (Carroll, 1991 citado por Mozas, 2010, p. 8).

- **Código de ética y conducta:** “documento formal que expresa la voluntad y disposición de la empresa para el reconocimiento y satisfacción de todos los intereses en juego” (Gonzales, 2007, p. 9).

- **Ética empresarial:** es un saber que pretende orientar la acción humana de un modo racional en el conjunto de nuestra vida, trata de aplicar principios éticos en todas las actividades, decisiones y acciones concretas de la empresa (Cortina, 2010, p. 6).

- **Marketing social:** estrategias o acciones centradas en el posicionamiento de la marca a través de acciones de ayuda social. Para Kotler, Armstrong (2012) “el marketing social involucra la ética

empresarial en la mezcla de mercadeo, por lo cual su meta es prevenir y resolver ciertos problemas sociales que pueden ser comprendidos por la finalidad no comercial de la empresa” (Kotler, 2012, p. 223).

- **Desarrollo sostenible:** modelo de desarrollo que busca equilibrar la explotación racional de los recursos naturales y su renovación, eliminando impactos negativos de la acción humana y de los procesos productivos a fin de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y cuidar las futuras

- **Buenas prácticas de RSE:** para Acebedo, Zarate y Garzón (2013), las buenas prácticas refieren a:

La acción o conjunto de acciones que fructos de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficientes, flexibles, pensadas y llevadas a cabo por los miembros de una organización con el apoyo de los órganos de dirección a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Acebedo, Zarate y Garzón, 2013, p. 324)

#### ***1.4.4 Marco contextual***

A continuación, se presentan el macroentorno y microentorno en el que se realizó la investigación.

**1.4.4.1 Macro contexto.** San Juan de Pasto. Al ser Pasto la ciudad donde se encuentra constituida esta empresa, en la cual desarrolla sus actividades y es el sitio donde la entidad presta los servicios de dermatología, laboratorio clínico, cuidados paliativos, telemedicina, servicios farmacéuticos, etc.; es el lugar donde se llevará a cabo la respectiva investigación y recolección de datos.

Pasto, capital del departamento de Nariño, se encuentra ubicada sobre el Valle de Atriz a 795 kilómetros al sur occidente de la capital de la República. Limita al norte con La Florida, Chachagüí y Buesaco, por el sur con el Departamento de Putumayo y Funes, por el oriente con Buesaco y el Departamento de Putumayo y por el occidente con Tangua, Consacá y La Florida.

Su altura sobre el nivel del mar es de 2.559 metros, la temperatura media es de 14 grados centígrados, su área es de 1.181 kilómetros cuadrados y su precipitación media anual es de 700 milímetros (Pasto la Gran Capital, 2018, p. 1).

Cuenta con un relieve muy variado, ostenta de terrenos planos, ondulados y montañosos. Como principales accidentes orográficos se encuentran: el Volcán Galeras, a 4.276 metros sobre el nivel del mar, el Cerro Bordoncillo, Morasurco, Patascoy, Campanero, alcalde, Pan de Azúcar, Putumayo. Se presentan pisos térmicos medios, fríos y páramos.

Pasto, es una ciudad donde su economía es en mayor parte agraria, colindante al océano pacífico y a la frontera con el Ecuador. Su relación comercial con el resto del país es significativa, aunque su principal debilidad son las vías de acceso y en general la infraestructura vial. (POT, 2018, p. 124)

La ciudad de Pasto se caracteriza por su crecimiento poblacional durante los últimos 10 años, por lo cual, según datos del plan de ordenamiento territorial “pasto, territorio consentido 2014-2027” ha accedido a una población de 434.486 habitantes, de los cuales 360.238 se encuentra en el área urbana, teniendo en cuenta que la superficie total del municipio es de 109.555 hectáreas, determinado que la densidad poblacional es de 191 habitantes por hectárea, dentro de las 12 comunas que hacen relación a los 415 barrios existentes, (POT, 2018, p.137).

**Sector de entidades de salud en Pasto:** Con relación a las entidades promotoras de salud, se destacan las siguientes: Empresa Social Del Estado E.S.E. Emssanar E.S.S. Red Salud **E.P.S.** Entidad Promotora De Salud Del Régimen Subsidiado Salud Cóndor S.A.

Con relación a las Instituciones Prestadoras de servicios de salud ubicadas en la ciudad de Pasto se relacionan las siguientes: Colmena Riesgos Profesionales S.A, Proinsalud S.A, Simetric Null, Emssanar ESS, IPS. Los Ángeles, IPS Profesalud Cta., IPS Sur Salud, Nature's Sunshine, Fundación María Fortaleza, Unidad Médico Asistencial Del Putumayo (POP, 2018).

#### **1.4.4.2 Micro contexto.**

Empresa ILIOS Group IPS. La empresa ILIOS Group IPS tiene como eslogan principal “sentimos lo que tu sientes, innovamos en salud”, es una empresa que se encuentra localizada en la ciudad de Pasto teniendo dos sedes: la una ubicada en el barrio San Ignacio y la otra, en el Barrio Morasurco (Ilios Group IPS, 2021).

La empresa ofrece una serie de servicios dentro de las que se destaca la dermatología, laboratorio clínico, cuidados paliativos, telemedicina, servicios farmacéuticos y actualmente presta el servicio de pruebas de covid-19 mediante atención domiciliaria. Ofrece también servicios asistenciales y de innovación a través de las unidades funcionales por medio de una moderna infraestructura, profesionales capacitados, los cuales satisfacen las necesidades de los usuarios.

- **Aspectos organizacionales.**

**Misión:** ofrecer servicios asistenciales y de innovación en salud a través de las unidades funcionales por medio de una moderna infraestructura, profesionales capacitados y con estándares de calidad cumpliendo las exigencias del mercado

**Visión:** convertirnos en el lapso de 10 años en una empresa líder de la prestación del servicio de salud e innovación del suroccidente colombiano.

- **Valores corporativos:**

**Trabajo en equipo:** coordinar e integrar esfuerzos para lograr resultados

**Lealtad:** guardar fidelidad a la institución, velar por el buen nombre de la identidad y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar su calidad.

**Responsabilidad:** asumir y cumplir lo que corresponde de manera eficiente

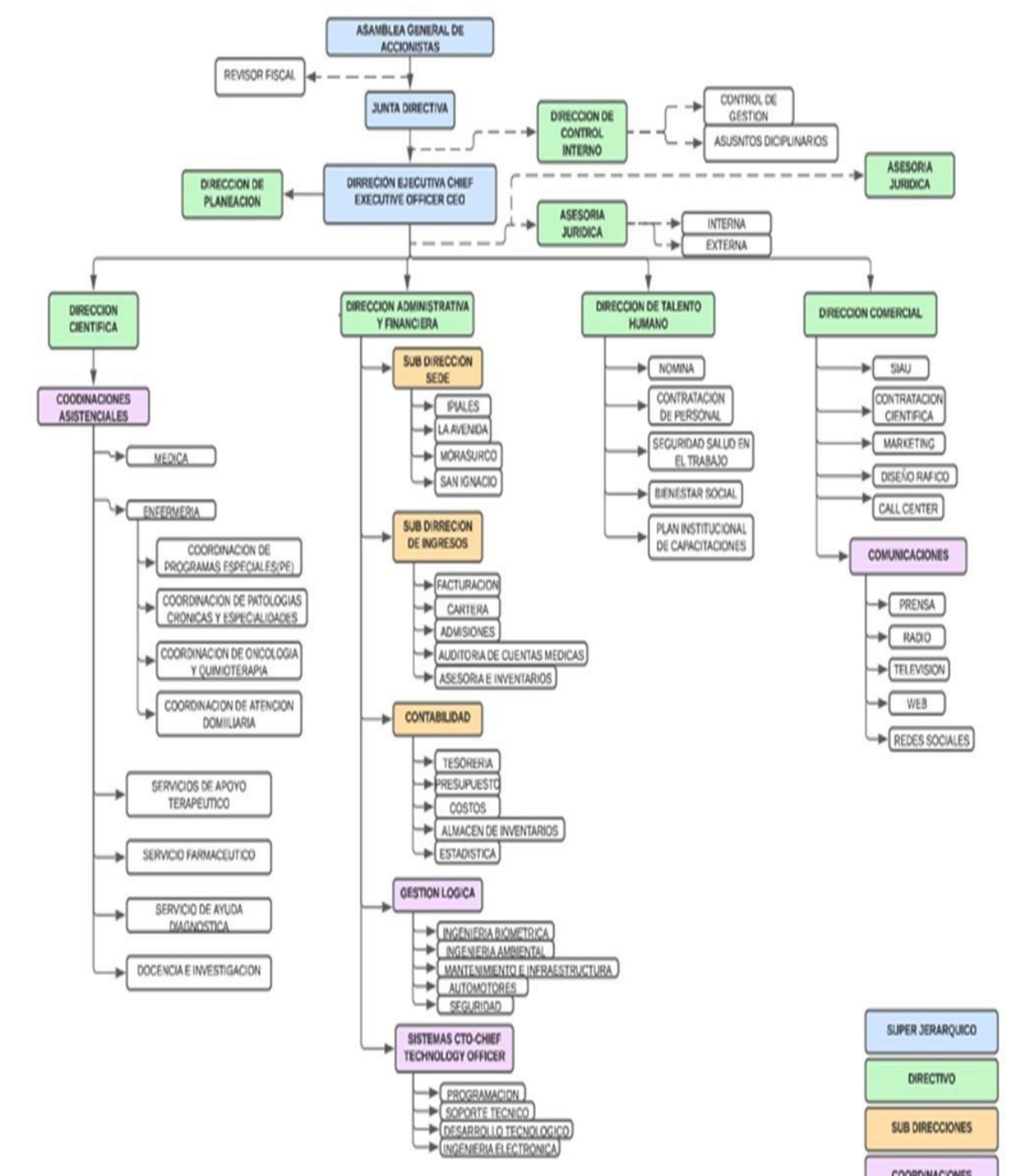
- **Fundadores:** El doctor Mauricio Rodríguez Pabón, médico colombiano, especialista en medicina interna de la universidad de Buenos Aires y oncólogo del instituto universitario del hospital italiano (Buenos Aires) reconocido por liderar y conducir varias instituciones prestadoras del servicio de salud en el departamento de Nariño y fundador – presidente del instituto latinoamericano de investigaciones oncológicas Ilios Group.

Actualmente, a partir de la crisis global del COVID-19, lideró un comité técnico científico para la toma de muestras de COVID-19. En el año 2021 perdió la vida debido a un cáncer, por lo cual su reconocimiento es que introdujo cambios dentro del sistema oncológico en Nariño. La compañía es pionera en la construcción de robots de telemedicina en Colombia, permitiendo ser ágil en la consulta especializada e innovadores en los procesos tecnológicos, además la entidad creó una unidad especial para el desarrollo del software médico, plataformas de telemedicina e invento y puso en marcha un robot de telemedicina denominado “SAMYT”, sistemas de aplicaciones médicas y de telemedicina, adelantos tecnológicos únicos en el país que permiten demostrar la capacidad técnica y administrativa para implementar cualquier tipo de programa de telemedicina.

- Organigrama estructura administrativa. En la figura 2 se presenta la estructura administrativa-empresa ILIOS Group IPS.

Figura 2

Organigrama estructura administrativa- empresa ILIOS Group IPS



Fuente: Empresa ILIOS Group IPS. (2023).



- **Reglamentos.** La gerencia de la sociedad Instituto latinoamericano de investigaciones oncológicas S.A.S – Ilios Group adoptó un reglamento interno de trabajo, el cual es un conjunto de normas que determina las condiciones a las que deben sujetarse los empleados y sus trabajadores en el desarrollo de las actividades. El reglamento interno empezó a regir a partir del 10 de agosto de 2020 en la ciudad de San Juan de Pasto, cuya representante legal es la señora Martha Janeth Sosa Araujo.

**Capítulo I:** a partir del artículo 1, se establecen las normas que rigen la relación entre la empresa Ilios Group y sus empleados vinculados mediante contrato de trabajo

**Capítulo 2:** contratación del personal y condiciones de admisiones: las personas que ejercen cargos en la empresa Ilios Group deben contener los siguientes documentos:

- Hoja de vida acreditada
- Formación educativa básica, técnica, profesional y pos gradual (anexar copia de acta de grado, títulos y tarjetas profesionales)
- Certificaciones laborales (tiempo de servicio y labora ejecutada)
- Copia de cedula de ciudadanía ampliada en 150%.
- Certificado de afiliación de entidades
- Documentos requeridos según el perfil del cargo
- Antecedentes disciplinarios
- Examen médico de ingreso
- Evaluaciones de desempeño laboral

- Proceso de selección (prueba de conocimiento, entrevista laboral)

**Capítulo 3.** Periodo de prueba: el instituto una vez admitido el aspirante podrá estipular un periodo

inicial de prueba con el objeto de apreciar las actitudes del trabajador y sus condiciones de trabajo.

**Capítulo 4.** Trabajadores accidentales o transitorios: son aquellos empleados de corta duración no mayor de un mes, quienes cumplen actividades que necesita el instituto

**Capítulo 5. Jornada de trabajo.** El instituto fijara los horarios de trabajo de acuerdo con las características de las actividades

- **Personal administrativo:** horario de 8 am a 12 am y de 2 pm a 6 pm de lunes a viernes.

Los días sábados: de 8 am a 12 am

Personal asistencial: horario 8 am a 12 am y de 2 pm a 6 pm de lunes a viernes.

Firma de asistencia diaria: el trabajador está obligado a firmar y registrar su ingreso y salida día a día en el lugar de trabajo, utilizando dispositivos digitales, toma de huellas y formatos escritos de registro (nombre, dependencia de trabajo, hora de inicio – salida jornada laboral)

**Capítulo 6. Vacaciones.** La empresa Ilios Group admite que todo empleado tiene derecho a pedir 15 días de anticipación a la fecha la concepción de vacaciones, periodo durante el cual, el trabajador recibirá un salario ordinario, mientras toma el tiempo de descanso. El instituto llevo registro de las vacaciones a través de la fecha de ingreso de cada trabajador, terminación y remuneración

**Capítulo 7. Permisos:** los permisos son periodos cortos de tiempo que el empleador reconoce por mera liberalidad o por disposición legal y que pueden ser remunerados o no. Los permisos pueden ser obligatorios, los cuales exigen remuneración y no compensación del tiempo. Ejemplo

de ello son: permisos por calamidad doméstica, por muerte de un trabajador, para diligencias medicas personales

**Capítulo 8. Salario mínimo convencional.** El empleador y trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades, siempre respetando el salario mínimo legal o fijado a partir de pactos o convenciones. El pago del salario se efectuará en el lugar donde el trabajador preste servicios, pagándose por periodos iguales o vencidos

**Capítulo 9. Riesgos laborales.** Dentro de los riesgos se encuentra la protección integral del trabajador, la atención a salud (aviso por enfermedad y contagio) primeros auxilios por accidente, incidente y enfermedad laboral, reporte de accidentes y enfermedades de trabajo, exoneración de empleados y omisiones por causas del trabajo. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad a fin de prevenir enfermedades y riesgos evitando accidentes de trabajo

**Capítulo 10. Generalidades sobre labores prohibidas.** Queda prohibido emplear mujeres en estado de gestación y menores de 18 años, se prohíbe realizar trabajos peligrosos y nocivos

**Capítulo 11. Deberes y obligaciones de los trabajadores:** los empleados deberán cumplir con los siguientes deberes: respeto y subordinación al superior, respeto a los compañeros, generar un ambiente aceptable laboral, guardar buena conducta y ser colaborador, recibir y aceptar ordenes, observar las medidas y precauciones que le indique su jefe, etc.

**Capítulo 12. Prohibiciones generales de los trabajadores:** llegar tarde a su jornada laboral, faltar al trabajo sin causa justa, cambiar turnos sin autorización, abandonar el sitio de trabajo sin permiso, reemplazar a otro empleado sin autorización, presentarse al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, introducir o portar armas y explosivos en el lugar de trabajo, faltar al trabajo sin causa justa o sin permiso de la empresa, etc.

**Capítulo 13. Obligaciones del instituto con los empleados:** poner a disposición los elementos adecuados y materiales para realizar las labores, brindar la normatividad vigente a los empleados,

crear y mantener el comité de convivencia laboral, acatar y cumplir medidas preventivas sobre conductas de acoso laboral, procurar a los trabajadores elementos adecuados para la protección contra accidentes y enfermedades laborales, prestar los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad, pagar la remuneración en los periodos y lugares convenidos, etc. (Sosa, 2020).

- **Obligaciones con el Estado.** La empresa Ilios Group al pertenecer al sector de servicios clínicos a nivel local, tiene las siguientes obligaciones con el Estado nacional, dentro de las cuales se destaca:

La renovación periódica de la matrícula mercantil ante la cámara de comercio de Pasto

**Obligaciones contables:** de acuerdo al código de comercio, las empresas deben llevar su contabilidad de forma adecuada, es decir que deben llevar según especificaciones los libros de inventarios y cuentas anuales (influyendo el balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en patrimonio neto, flujo de efectivo, etc.), además se debe llevar los libros contables los cuales deben presentarse dentro de los 4 meses de fecha de cierre del ejercicio social.

Junto a los libros contables, la empresa debe cumplir con las obligaciones en torno a los libros mercantiles, libros de actas y los libros de socios, así como también los contratos o registros con los socios únicos.

También la empresa debe reportar información exógena, expedir factura electrónica y documentos soportes electrónicos

Frente al tema ambiental, la empresa Ilios Group debe estar al día en temas de residuos farmacológicos y manejo específico dentro de las áreas que lo requiera.

#### **1.4.5 Marco legal**

Hace parte de las leyes o reglamentos donde se fundamenta la investigación, son las leyes que dan sustento a nuestro proyecto de investigación (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos), que soportan legalmente el tema a investigar. Aspecto que será abordado a partir de la Constitución Política de

1991, seguida de los tratados internacionales, leyes, acuerdos y resoluciones aplicados a nivel interno.

- **Constitución Política de Colombia.** La RSE surge como una política privada social con el fin de reducir los altos índices de pobreza y analfabetismo, siendo un trabajo generoso que se dio a través de la implementación a través de programas que buscaban el bienestar de los empleados dentro del área empresarial.

Al ser abordada la RSE dentro de la constituyente, es importante determinar que dentro del preámbulo declara que Colombia “es un estado social de derecho” el cual incluye las nociones de solidaridad y de justicia social, estableciendo las responsabilidades sociales para la empresa y la sociedad, prevaleciendo el interés general o social frente al particular.

A partir del artículo 25 se consagra el trabajo como un derecho fundamental y de obligación social (Constitución Política, 1991), el cual va unido al Artículo 17, “que prohíbe la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en todas sus formas” (p. 3), acogiendo lineamientos establecidos en la convención de los Derechos del Niño que protegen al menor contra todo tipo de explotación y estableciendo la prevalencia de los derechos sobre todos los demás.

A través del artículo 55 establecen “el deber de garantizar el derecho de negociación colectiva, promoviendo la concertación y de más medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo, garantizando el derecho a la libre conformación de sindicatos y a la huelga” (Constitución Política, 1991, art. 55, p. 7), artículo que fomenta la representación de empleados y trabajadores para fomentar buenas relaciones laborales y contribuir a la solución de conflictos colectivos de trabajo, concretando políticas salariales y laborales.

En el artículo 53, se establecen los principios mínimos de materia laboral, estableciendo la igualdad de oportunidades y la protección especial de la mujer, el derecho a la maternidad y a prevenir el trabajo en menores de edad, complementado por el artículo 54, el cual, establece como obligación conjunta del estado y los empleadores, ofrecer capacitación, protección e información

permanente al trabajador y propiciar la obligación laboral de personas con discapacidades acordes a sus condiciones de salud (Constitución Política, 1991, Art 53 y 54, p. 14-15).

En los artículos 4 y 333 admiten que Colombia es un Estado Social de Derecho, colocando a la empresa, como base del desarrollo del país y con una función social que implica obligaciones (Constitución Política, 1991). Por otro lado, se destaca también el artículo 78, que aborda el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización, es decir que serán responsables ante la ley, las empresas que produzcan o que comercialicen bienes y servicios procurando la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios, disposiciones que periten que las organización deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

La RSE desde la perspectiva de la Constitución de 1991, admite los derechos de propiedad y de función social que deben cumplir las empresas, determinando que estas últimas, además de producir riqueza y generar empleo, deben cumplir con obligaciones sustanciales derivadas de los fundamentos sociales y éticos, profundizando aspectos o dimensiones básicas como la libertad y función social de la empresa, adicional a ello, deben velar por las consecuencias sociales y económicas y por un interés general y fines objetivos prioritarios derivados de la búsqueda del bien común dentro de los principios de libertad económica y función social (Mendoza, 2017, 20 de enero).

La RSE parte de los títulos y capítulos de la constitución política de 1991, ampliándose a través de mecanismos que integran el bloque de constitucionalidad, tomando como prevalencia el derecho al trabajo y permitiendo que el concepto de RSE proyecta la empresa a mejorar las condiciones laborales, aportando bienestar a la sociedad a través de procesos educativos, protección del medioambiente y mejoramiento sustancial de la sociedad

- **Ley 99 de 1993 (1993, 22 de diciembre).** La cual en su Artículo 3 señala que: el desarrollo sostenible debe conducir al crecimiento económico, elevar la calidad de vida y bienestar social sin agotar la base de recursos naturales renovables ni deteriorar el medioambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para satisfacción de sus propias necesidades (Ley 99,1993, p. 1).

- **Ley 100 de 1993. (1993, 23 de diciembre).** Modificó la organización sanitaria a nivel nacional, creando el sistema de seguridad social integral, asumido como:

El conjunto de instituciones, normas y procedimientos que dispone la persona y la comunidad para gozar de una vida de calidad mediante el compromiso progresivo de planes y programas para proporcionar la cobertura integral, logrando el bienestar individual y la integración de la comunidad. El objeto de la ley 100, es garantizar los derechos de las personas para alcanzar una calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que las afectan, llevando a cabo una estructura financiera cuyos principios son la eficacia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación, organizando y estructurando las fuentes de financiación que garantizan el cumplimiento de metas y programas de salud. (Ley 100, 1993, p. 5)

A raíz de la ley 100 surge el sistema general de la ley en salud integrados por los diferentes ministerios y organismos de administración y financiación, incorporando dentro del sector empresarial las organizaciones prestadoras del servicio de salud, las entidades que manejan el sistema de salud a nivel nacional junto con la seguridad social y laboral.

- **Ley 164 de 1994. (1994, 27 de octubre)** A través de la cual se “aprueba la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático de 1992” (p. 1), en conjunto con las normas de responsabilidades empresariales dentro de la esfera de los derechos humanos.

- **Ley 1122 de 2007. (2007, 9 de enero).** A través de la cual, se hacen unas modificaciones dentro del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones, principalmente en el artículo 40 (literal h) (Ley 1122, 2007, 9 de enero), mencionando que las instituciones aseguradoras y prestadoras del sistema general de seguridad social, se encuentran obligadas a adoptar y aplicar códigos de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios, considerándose como una declaración voluntaria de política, valores o principios que guían el comportamiento de una empresa en función del desarrollo de los recursos humanos, gestionando el problema ambiental e interaccionando con los consumidores y la comunidad en general.

Sentencia de la corte constitucional sobre la RSE. Dentro de las principales sentencias de la corte constitucional sobre la RSE se destacan las siguientes: la sentencia T-247 de 2010, la corte constitucional formula una serie de conclusiones que permiten determinar que la responsabilidad social empresarial contiene elementos que resultan definitorios en el comportamiento que deben tener los actores dentro de un Estado social de derecho (Corte Constitucional. Sentencia T-247, 2010), asimismo, admiten que la responsabilidad social empresarial implica prácticas que tienen conexión con el principio de solidaridad y completan los deberes constitucionales con posibilidades de influir dentro del desarrollo de los derechos fundamentales, por último asume que la RSE tiene como actores principales a las “empresas”, por lo cual su compromiso social no debe agotarse en la ejecución de programas sociales sino que deben ser complementados con la participación de otros actores (stakeholders) es decir, actores como la sociedad civil, los sindicatos, las organizaciones con interés social y comunitaria y las ONG.

**1.4.5.1 Normas Internacionales de Información Financiera -NIFF.** Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF) son un conjunto de normas de contabilidad publicadas por la internacional Accounting Standard Board (IASB), normas que son regidas a nivel mundial y que el Consejo Técnico de la Contaduría Pública las propuso como normas específicas dentro del territorio colombiano.

De acuerdo con el Artículo 3 de la ley 1314 del 2009, (2009, 13 de julio), las NIIF son aquellas normas referentes a la contabilidad e información financiera, que corresponden:

Al sistema compuesto por postulados, principios, conceptos, normas técnicas, generales, normas técnicas específicas, normas técnicas especiales, sobre registros, libros, interpretaciones y guías que permiten identificar, medir, clasificar, conocer, interpretar, evaluar, informar operaciones económicas de un ente de forma clara completa, relevante, digna de crédito y comparable. (p. 1)

Las normas internacionales de información financiera- NIIF, se han convertido en un protocolo obligatorio para las normas de Contaduría a nivel nacional, la cual al entrar en vigencia a través de la ley 1314 del 2009, (2009, 13 de julio) obliga a los Contadores Públicos a certificarse y aplicar



dentro de las empresas, cumpliendo con los protocolos a nivel mundial entorno a internacionalizar las relaciones económicas y llevar registros contables según lo establecido.

A raíz de las leyes estipuladas, los Contadores Públicos se ven obligados actualizarse en conocimientos y requisitos de normatividad contable, tal y como lo afirma la ley 43 de 1990, la ley 1314, las cuales refieren que “la capacitación y el conocimiento de las NIF deben ser específicas para esta profesión, teniendo en cuenta además las directrices que el Consejo Técnico de Contaduría Pública y demás organismos del gobierno nacionales piden a nivel regional y local” (p. 2)

Adicional a ello, es importante determinar que los Estándares Internacionales de Educación-IES, expedidos por la IFAC, identifica el desarrollo profesional continuo, haciendo referencia a la necesidad y responsabilidad de los Contadores Públicos de ponerse al día en proceso de actualización permanente, a fin de brindar servicios de calidad a sus clientes. Por otro lado, el consejo técnico de la contaduría pública mediante los conceptos 14 del 2013, 231 y 254 del 2014, 683 del 2015, toma en cuenta el tema de capacitación como “Pilar fundamental dentro del ejercicio de la contaduría”, por lo cual, recuerda que la implementación de las NIIF, no es un proceso exclusivo de los de los contables, sino también de organizaciones en su conjunto, en cabeza de la dirección de la misma.

La adopción de las NIIF permite a las empresas del sector salud, presentar los estados financieros en las mismas condiciones que los competidores extranjeros, lo que es más fácil la comparación de información financiera, así como también, permiten que su lenguaje contable sea igual a escala mundial y que dentro de los registros de los sistemas de responsabilidad social empresarial, admiten que se encuentren actualizados según las normas estipuladas por el gobierno nacional.

Por último, es importante considerar que según la ley 1314 de 2009 (2009, 13 de julio). determina que “todas las personas naturales o jurídicas según la normatividad vigente, se encuentran obligadas a llevar contabilidad” (p. 2), siendo esta la función de los contadores públicos, quienes tienen la tarea de preparar los estados financieros, promulgar y asegurar la

información contable según el proceso de convergencia a las NIIF, contabilidad que servirá para hacer efectiva dentro de los procesos de actualización de la responsabilidad social empresarial de las IPS y EPS en Colombia.

## **1.5 Metodología**

### ***1.5.1 Paradigma de investigación***

Según la investigación, tiene un paradigma cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2012) lo infiere como: “importantes debido a que intentan explicar y predecir fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre los mismos, indagando como objetivo principal la construcción y demostración de teorías” (p.134)

Por lo cual, este tipo de indagación, permite aplicar encuestas y realizar una revisión bibliográfica, centrado principalmente hacia el estudio del entendimiento de la realidad social de la empresa Ilios Group y en su funcionamiento, abordándose no solo las técnicas, sino también, los procesos metodológicos que permitan la obtención de resultados para obtener un diagnóstico sobre la misma.

### ***1.5.2 Enfoque de investigación***

La presente investigación al ser de tipo empirico-analitico, según Agreda Montenegro (2004), lo entiende como: “un modelo que permite describir el método científico, basado en la experimentación y la lógica empírica, junto a la observación de fenómenos y sus análisis estadísticos” (p.35), método que es usado en el campo de las ciencias sociales y en las matemáticas.

### ***1.5.3 Método de investigación***

Según el tema de investigación es deductivo, el cual según Hernández, et al. (2014) el método deductivo es “un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto”

(p.135), es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios, con el fin de identificar los problemas más esenciales en el interior de la empresa, a partir de indagaciones de tipo práctico y teórico, permitiendo obtener variables que deduzcan las debilidades o falencias en torno a la RSE en términos de políticas de tipo empresarial y ambiental.

Es decir, que dicho estudio permitió descifrar los contenidos específicos de la RSE en el sector de la salud, enfocado esencialmente en los clientes, trabajadores, los entes reguladores, la asociación de usuarios, la población vulnerable, grupos étnicos, medio ambiente, etc.;, teniendo en cuenta instrumentos que utilizan la organización para identificar y diagnosticar las necesidades de las comunidades más cercanas y determinar alianzas con la asociación de usuarios, para el desarrollo de proyectos comunitarios y medioambientales.

#### ***1.5.4 Tipo de estudio***

Al ser el estudio de tipo descriptivo, se tomó como referentes a Hernández, et al. (2010), quienes lo determinan como: un método que se utiliza para describir situaciones y eventos, es decir, los fenómenos tal y como son y se comportan, por lo cual dichos estudios, “buscan especificar las propiedades de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro tipo de fenómenos que son sometidos análisis” (p.137). De igual manera, los estudios descriptivos se caracterizan también por acudir a técnicas específicas sobre recolección de información, lo cual permitirá analizar, identificar, comparar e interpretar los resultados obtenidos, examinando las características del tema a investigar definir y formular hipótesis, seleccionando la técnica para recolección de datos.

Así mismo, según Hernández, et al, (2010), considera que los estudios descriptivos “evalúan cada una de las variables e indicadores que se encuentran implícitos en el problema de estudio, para luego describir los rasgos que caracterizan a cada una de esas variables”,(p.138) así es como se describe los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos, tomando como referencia, las variables entorno a los compromisos sociales y medioambientales de la empresa Ilios Group S.A.S, permitiendo analizar, cuantificar, comparar e interpretar los resultados obtenidos, examinando las características del tema investigado.

### 1.5.5 Población y muestra

A continuación, se define la población y muestra objeto de estudio de la presente investigación

- **Población:** Con respecto a la población, se tendrá en cuenta a los empleos que hacen parte de la empresa Ilios Group S.A.S.

**Tabla 2**

*Empleados de la empresa Ilios Group S.A.S.*

<b>Tipo de Cargos</b>	<b>Total, empleados por cargos</b>	<b>Tipo de contrato</b>
Contador	2	OPS
Tecnólogo en finanzas y estadística	1	OPS
Ventas e interventoría	1	OPS
Asesor jurídico externo	1	OPS
Asesor jurídico	1	OPS
Diseñador grafico	1	OPS
Auxiliar de servicios generales	1	Termino fijo
Auxiliar de enfermería	1	Termino fijo
Asesor gerente de Farmacia	1	Termino fijo
Auxiliar administrativo	1	Termino fijo
<b>Totales</b>	11 empleados	

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

**Tabla 3**

*Clientes de la empresa Ilios Group SAS*

<b>Clientes</b>	<b>Número total de clientes</b>
Sanitas	8 clientes
Nueva EPS	
Mallamas	
Emssanar	
Asmed salud	
Comfamiliar	
Coomeva	
Medimás	

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

**Tabla 4**

*Proveedores de la empresa Ilios Group SAS*

<b>Proveedores</b>	<b>Número total de proveedores</b>
Salvi LTDA	24
Clinizad	
Centro de especialidades en diagnostico e imágenes mamarias SAS	
Fuentes Mejía (Pasto - Ipiales)	
Visitan (Pasto - Ipiales)	
Banquinar (Pasto - Ipiales)	
Proinsalud	
Diagnósticos biomédicos	
Biometrical	

---

Comercialización Valanty SAS
Casa Andina
Insucop
Copipartes
Quimberlas SAS
Clinimedical grup SAS
Disquimicos de Colombia SAS
Allergan SAS
ISDIN SAS
Tecnosuma SAS
Dispromed col SAS
Evedisa
Medicnova
Biofardix SAS
Dispapeles

---

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

### **Tabla 5**

*Accionistas de la empresa Ilios Group SAS*

<b>Accionistas</b>	<b>Número total de accionistas</b>
Doctora Martha Sosa	1

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

Teniendo en cuenta la información de la tabla 3, 4 y 5 la empresa Ilios Group SAS cuenta con 8 clientes y 24 proveedores como personas jurídicas y EPS, cuya única accionista es la Señora Martha Sosa, quien administra la empresa y es la responsable de las directrices y políticas internas. Para el tema de investigación se tomó como población representativa la totalidad de las empresas anteriormente mencionadas, las cuales serán objeto de una encuesta, con el fin de percibir el grado

de conocimiento o entorno a la responsabilidad empresarial a los procesos que permitirán determinar un diagnóstico sobre el manejo que se le está dando en dicha área.

Según los datos registrados en la entidad Ilios Group S.A.S, para el año 2022, hay un total de 11 trabajadores, de los cuales, 7 son contratados por OPS y 4 que son trabajadores de nómina, de los cuales, se escogerán según la siguiente tabla.

- **Muestra**

**Tabla 6**

*Muestra poblacional- trabajadores de la empresa ILIOS GROUP*

<b>Número de trabajadores de la empresa ILIOS GROUP</b>	<b>Muestra representativa para trabajo de investigación</b>
7 trabajadores de OPS	7 trabajadores OPS
4 trabajadores de nomina	4 trabajadores de nomina
<b>Total, población muestra representativa</b>	<b>11 trabajadores</b>

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

Según lo relacionado en la tabla 6, se escogerá un total de 11 trabajadores, 7 trabajadores OPS y 4 de nómina, quienes serán objeto de encuestas para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 7**

*Clientes, proveedores y accionistas de la empresa Ilios Group SAS*

<b>Clientes</b>	<b>Proveedores</b>
<b>8</b>	<b>24</b>

Fuente: Entidad Ilios Group S.A.S, (2023).

De acuerdo al registro de la tabla 7, se tomó como población, la totalidad de clientes (8) y proveedores (24), quienes serán objetos de encuestas para determinar los objetivos 1 y 2 del tema de investigación.

### ***1.5.6 Técnica e instrumentos de recolección de información***

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de información, de acuerdo al estudio, se basó en fuentes primarias y secundarias.

**1.5.6.1 Fuentes Secundarias.** Para este tipo de investigación se acudió a este tipo de fuentes, las cuales suministraron información básica, contenida principalmente en libros, periódicos, trabajos de grado, artículos de investigación, revistas especializadas, diccionarios, etc. De acuerdo a Méndez Álvarez (2001) “las fuentes secundarias permitieron señalar el tipo y el grado de facilidad o dificultad que el investigador obtiene a partir del tema tratado, generando claridad sobre el tipo de información requerida y la utilización de las fuentes” (p.58).

Para el desarrollo de esta investigación, se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica a partir de la consulta a libros contenidas en bibliotecas, tal es el caso de la biblioteca del Banco de la República, accediendo a libros para la realización del marco de antecedentes y de la problemática que junto a la justificación sobre el tema, además se hizo uso de los medios magnéticos para acceder a fuentes bibliográficas online, destacándose principalmente buscadores tales como: Google académico, el cual permitió ubicar estudios a partir de tesis de grado, monografías, artículos de investigación, etc. referentes a los temas sobre Responsabilidad Social Empresarial, fundamentos propios de la responsabilidad empresarial y elementos determinantes para visualizar aspectos técnicos y específicos sobre términos y conceptos, información relevante que permitió construir constructos teóricos y fundamentos específicos sobre la temática abordada.

De igual forma, se realizó la revisión literaria a través de la revisión de artículos de investigación dotados en revistas indexadas, la mayoría en versión en español; artículos que se encontraron en base de datos científicas académicas y documentos técnicos y especializados; sobre temáticas relacionadas con estudios de investigación a nivel internacional y nacional sobre la responsabilidad



social empresarial, encontrándose elementos que permitieron determinar la importancia de implementar la RSE en las empresas, dotándola de elementos esenciales, para abordarla desde el ámbito de las empresas grandes y medianas, sin dejar de lado, los procesos que conllevan a su aplicación y que determinan de alguna forma, los modelos que fueron viables para aplicarlos dentro de la empresa.

**1.5.6.2 Fuentes primarias.** Según Méndez (2001) las fuentes primarias implican “la utilización de técnicas y procedimientos que suministra la información adecuada para dar respuesta a los objetivos de la investigación” (p.154). Las fuentes primarias de la presente investigación fueron específicamente los empleados, clientes, proveedores y accionistas de la empresa Ilios Group SAS. Por lo cual, se utilizó la encuesta como instrumentos de recolección de información.

- **Encuestas.** La recolección de información tiene que ver con la encuesta, la cual según Méndez (2001)

Se hizo a través de formularios, los cuales tienen aplicación aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permitió el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación (p.160).

Dentro de la elaboración de un diagnóstico sobre el análisis de la RSE, la empresa Ilios Group utilizó como instrumentos la encuesta, proceso que se aplicaron a los empleados (contratistas y de nómina) ubicado en la ciudad de Pasto, los cuales laboran en las dos sedes. Asimismo, se realizó una encuesta a los proveedores y clientes de la empresa Ilios Group, con el fin de ejecutar un diagnóstico general y percibir aspectos positivos y negativos en torno al papel que cumplió la entidad en término de responsabilidad social empresarial.

### ***1.5.7 Etapas de la investigación***

La investigación se desarrolló a partir de una serie de etapas, las cuales partieron de un análisis y sistematización de información registradas en unos documentos previamente analizados sobre

responsabilidad social empresarial, profundizándose en el análisis de diversas conceptualizaciones, teorías, dimensiones y sobre todo la relación que tiene la RSE con la estrategia empresarial. Asimismo, se analizaron documentos de autores específicos sobre la teoría de responsabilidad social empresarial, resaltando el papel que cumplen dentro de la gestión estratégica de las empresas, sin dejar de lado, la teoría de la RSE en el ámbito de la salud.

A raíz de ello, se estructuró un marco teórico que permitió la fundamentación y análisis sobre los procesos concernientes a la RSE, lo cual, a través de un estudio descriptivo, se determinó los distintos documentos referenciados que permiten indicar y señalar aspectos centrales sobre las funciones sociales que deben cumplir las empresas del sector de la salud, teniendo en cuenta los enfoques de la RSE. Finalmente, el estudio se dividió a partir de las siguientes fases o etapas:

**Primera etapa.** Para lograr la identificación y definir las dimensiones de la RSE, se seleccionaron las instituciones más reconocidas a nivel regional, teniendo en cuenta sus modelos a fin de identificarlos y aplicarlos dentro de la empresa objeto de estudio. Teniendo en cuenta estas guías se realizó una matriz comparativa, identificando las dimensiones y presentando las de mayor relevancia para ser aplicadas dentro de la empresa ILIOS Group

**Segunda etapa.** Para analizar la situación actual de la empresa, se decidió proceder a la identificación de las áreas de mejora y definir las prácticas de RSE, analizando los informes de responsabilidad social de entidad durante los últimos años (2021 - 2022), en los cuales se explicó cada una de las actividades desarrolladas y la inversión efectuada respecto a la gestión del talento humano, la gestión social y medioambiental. Para ello se efectuó una matriz comparativa, la cual permitió identificar elementos comunes entre las prácticas de responsabilidad social realizadas por las empresas y las dimensiones identificadas, permitiendo el establecimiento de cómo se encuentra la entidad respecto a la RSE y con ello, definir áreas de mejora.

Por otro lado, se procedió a diseñar un modelo, a través del cual se logró explicar la relación entre las dimensiones de RSE identificadas y la estrategia empresarial, aplicándose durante esta fase de estudio un método de inducción analítica que permitió entender la conceptualización inicial

y explicar de manera hipotética el fenómeno, colocando en evidencia cada una de las dimensiones del modelo y planteando una serie de proposiciones para explicarlo

**Tercera etapa.** En esta etapa se buscó enunciar los elementos de RSE en una táctica de gestión para la compañía ILIOS GROUP IPS, tomando elementos del análisis de información, teniendo en cuenta definiciones, modelos y guías de RSE; asimismo, dentro de la conformación de la estrategia, se tomó en cuenta información complementaria que fue importante para el tema de investigación, tales como:

- Especificaciones del sector de salud (IPS). Servicios asistenciales e innovadores.
- Filosofía corporativa de la empresa ILIOS GROUP IPS
- Estructura de la organización de la empresa
- Orientaciones del presidente de la compañía.

**Cuarta etapa.** En esta etapa se propone la implementación de la estrategia RSE dentro de la empresa ILIOS GROUP IPS, la cual, tuvo en cuenta la estructuración, a partir de la implementación de la metodología (PHVA) (planificar, hacer, verificar, y actuar) o comúnmente llamado ciclo DEMING, diseñado por su autor Edwards Deming, considerado como una destreza de mejora continua de la calidad de la gestión de una organización, metodología de aplicación sencilla que ha sido utilizada por la organización PRANHA dentro del sistema de calidad y gestión de procesos.

## 2 Presentación de resultados

La importancia de realizar un análisis de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group S.A.S, a través de la elaboración de estudios que permitieron determinar un diagnóstico en concordancia a la situación actual de la empresa, conociendo de ante mano los aspectos fisiológicos de la jornada laboral, junto a los procesos de seguridad para los empleados y los aspectos organizativos empresariales, permitiendo un conocimiento más cercano y real de la entidad.

### 2.1 Análisis del primer objetivo.

#### 2.1.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Ilios Group S.A.S

Para realizar un diagnóstico actual con relación a los procesos internos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group S.A.S, fue necesario realizar una encuesta, diseñada a partir de los aportes de los estudios propuestos por Aristizábal y Vélez (2016) los cuales realizaron un análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades de salud (EPS) contributivas en el municipio de Tuluá, permitiendo el diseño para realizar el diagnóstico en la empresa objeto de estudio. La encuesta se aplicó a los empleados que laboran en la empresa, los cuales tuvieron acceso al instrumento a través de los correos electrónicos.

**Tabla 8**

*Diagnóstico de la empresa Ilios Group SAS*

<b>Diagnóstico de la empresa Ilios Group SAS.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Aspectos fisiológicos de la jornada laboral</b>		
1.Estimula el descanso como parte de las pausas activas dentro de la jornada laboral	X	
2.La compañía ofrece flexibilidad dentro de los horarios en los empleados que tiene hijos menores de 6 años	X	
3.La empresa es flexible en horarios para personas con lactancia materna	X	
<b>Autorrealización de los empleados</b>		

1. La empresa determina espacios para desarrollar pasantías destinadas a jóvenes en condición de vulnerabilidad como apoyo a su formación laboral	X
2. La empresa cuenta con programas específicos para la contratación de aprendices	X
3. La empresa prevé dentro de un presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de sus empleados	X
<b>Seguridad para los empleados</b>	
1. La empresa evita el despido del personal con edades superiores a los 45 años	X
2. La empresa posee procedimientos que garantizan la protección de las mujeres contra la violencia y el acoso psicológico, físico y sexual en el lugar del trabajo	X
3. La empresa cuenta con políticas de acompañamiento posparto, particularmente para la identificación de la depresión postparto	X
4. La empresa cuenta con ayudas en educación para los hijos de los empleados	X
5. La empresa brinda facilidades económicas para la consecución de vivienda para los empleados	X
<b>Procesos de afiliación a los empleados</b>	
1. La empresa evalúa de manera periódica el ambiente laboral dentro de sus colaboradores	X
2. Los supervisores evalúan de manera periódica el desempeño de sus superiores	X
3. La empresa promueve espacios no laborales para compartir entre colaboradores como cenas, reuniones y celebraciones en días especiales	X
4. Involucra a los familiares de los empleados en el proceso de preparación para la jubilación	X
<b>Salud ocupacional</b>	
1. La empresa cumple con aspectos internos como la limpieza, higiene y seguridad en el lugar de trabajo	X

2. La empresa ofrece programas específicos para la salud especialmente de la mujer embarazada	X	
3. La empresa promueve programas de inmunización para empleados por medios de vacunas que no ofrece la red pública de salud	X	
4. La empresa ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogadicción y alcoholismo	X	
<b>Políticas de reconocimiento empresarial</b>		
1. La empresa aplica encuestas para medir el nivel de satisfacción de los empleados respecto a las políticas de remuneración y beneficios	X	
2. La empresa premia o reconoce en público a los empleados que han sobresalido en el mes	X	
3. La empresa participa o apoya en programas de valoración a las personas de la tercera edad que sean padres de sus empleados		X
4. La empresa desarrolla actividades sociales en las que participan los colaboradores y sus familias	X	
<b>Aspectos organizativos</b>		
1. La empresa posee un programa de ética empresarial	X	
2. La empresa emplea procesos y políticas sobre gobierno corporativo	X	
3. La empresa asume los costos entorno a riesgos sobre enfermedades laborales		X

*Nota:* datos tomados de los aportes del estudio Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades prestadoras de salud contributivas en el municipio de Tuluá, Universidad del Valle. Fuente: Aristizábal, V & Vélez, C. (2016).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la tabla 8, se puede considerar que de manera positiva se incentiva el descanso como parte de las pausas activas dentro de la jornada laboral, así como también, existe una cierta flexibilidad de horarios en empleados que tienen hijos menores de 6 años, de igual manera, las personas con lactancia materna; considerando que sí es aceptable los aspectos fisiológicos de jornada laboral dentro de la empresa.

Con relación al tema de autorrealización de los empleados, la empresa determina espacios para desarrollar pasantías destinadas a jóvenes en condición de vulnerabilidad como apoyo a su proceso de formación laboral, así como también prevé dentro de su presupuesto anual, un monto destinado a la capacitación de sus empleados, pero deja de lado, programas específicos para la contratación de aprendices, siendo este un vacío que debe mejorar la entidad.

Respecto al tema de seguridad para los empleados, la empresa posee procedimientos que garantizan la protección de mujeres contra la violencia y el acoso psicológico, físico y sexual dentro del lugar del trabajo también, cuenta con ayuda en educación para los hijos de los empleados y brinda facilidades económicas para la consecución de vivienda propia, dejando de lado, aspectos concernientes a evitar el despido de personal con edades superiores a los 45 años y no cuenta con política de acompañamiento posparto para la identificación de la depresión posparto; siendo ineficientes e inexistentes dentro de los aspectos de seguridad laboral.

Dentro de la temática sobre los procesos de afiliación a los empleados, la empresa accede de manera eficiente evaluaciones de manera periódica sobre ambiente laboral y supervisa el desempeño de sus superiores, promoviendo espacios no laborales para compartir entre colaboradores como es la realización de reuniones y celebraciones en días especiales, dejando de cumplir el involucramiento a los familiares dentro de los procesos para la preparación de jubilación, aspecto que no lo efectúa y que no está dentro de las políticas de los procesos de afiliación.

Por otro lado, dentro de los aspectos de salud ocupacional, la empresa cumple con aspectos internos como es la higiene y la seguridad en el lugar del trabajo, así como también, ofrece programas específicos para la salud especialmente en temas de mujeres embarazadas, promoviendo a sí mismo, programas de inmunización para empleados a través de vacunas que no suplen la red pública de salud junto a programas de prevención y tratamiento para la dependencia de factores como la drogadicción o el alcoholismo; siendo efectivos dentro de los procesos de salud ocupacional otorgadas por la empresa.

Dentro de las políticas de reconocimiento empresarial, la empresa Ilios Group aplica encuestas para medir el nivel de satisfacción de los empleados con relación a las políticas de remuneración y

beneficio, así como también, premia o reconoce en público a los empleados que han sobresalido durante el mes y participa o apoya en el desarrollo de actividades sociales en las que participan los colaboradores y sus familias; dejando de lado, programas de valoración a las personas de la tercera edad que sean padres o familiares de sus empleados, siendo este un limitante dentro de estas políticas.

Por último, dentro de los aspectos organizativos, la empresa posee un programa de ética empresarial y emplea políticas sobre gobierno corporativo, desconociendo los costos en torno a riesgo sobre enfermedades laborales, aspectos que no lo tienen en cuenta y que no hacen parte de sus políticas de responsabilidad social empresarial.

A raíz de los resultados anteriores, se puede determinar que la empresa cumple en gran medida con los procesos internos de responsabilidad social empresarial, siendo pertinentes en aspectos fisiológicos de autorrealización de los empleados, de seguridad y procesos de afiliación junto a temáticas que tienen que ver con la salud ocupacional y políticas de reconocimiento empresarial y organizativo, siendo similar en trabajos realizados por Rodríguez et al, (2021); Severino et al (2021) y Terán et al, (2017), quienes determinaron que dichas organizaciones sanitarias se adaptan de manera proactiva a los procesos de responsabilidad social y plantean modelos o iniciativas en las que profundizan las necesidades más urgentes y determinan prácticas adecuadas sobre el sistema de responsabilidad social, además construyen conceptos de responsabilidad social dentro del ámbito ético, comunitario y relacionan las distintas dimensiones, contribuyendo al bienestar de los grupos de interés, tanto internos como externos; mejorando con ello, la calidad de las prestación de los servicios y el desempeño socialmente responsable de los usuarios.

Por otro lado, la empresa Ilios Group S.A.S obtuvo una serie de dificultades en temas de programas específicos para la contratación de aprendices, políticas de acompañamiento de postparto e involucramiento de familiares en los procesos para la preparación de jubilación y programa de valoración a la tercera edad, junto a los costos en torno a riesgo sobre enfermedades laborales; temáticas que también fueron expuestas en investigaciones propuestas por Calderón (2017), Catacora & Quispe (2019) León, et al (2012) y Duarte (2010), quienes determinaron una serie de ambigüedades especialmente sobre los procesos en torno a las políticas para mejorar y



proteger a los empleados, así como también cumplir con responsabilidades de tipo social y la implementación de estrategias sobre planes prioritarios para los clientes y para los trabajadores.

Aspectos que al ser abordados de manera estricta, mejorarían el bienestar de los grupos de interés, abriendo perspectivas distintas sobre lo que debe ser los enfoques de responsabilidad social empresarial, en torno a la salud pública, a las labores y la protección del trabajo y el cumplimiento de procesos sociales, no solo con los empleados, sino también, con las familias y personas externas a la empresa; las cuales, deben ser profundizadas y determinantes para ejecutarlas dentro del proceso de responsabilidad social empresarial, según lo estipulado por el Estado nacional.

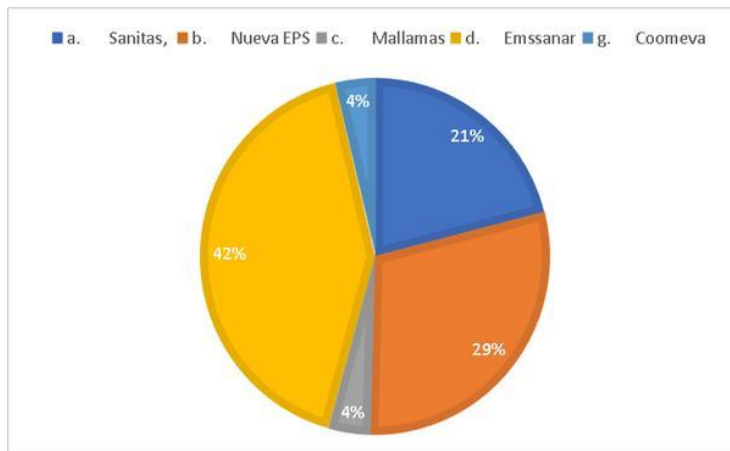
## 2.2 Análisis del segundo objetivo.

### 2.2.1 Identificación de requerimientos de los Stakeholders, empresa Ilios Group S.A.S

**Encuesta dirigida a los afiliados.** La encuesta tuvo como objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Grupos, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés, para este caso, se tomó las apreciaciones de los afiliados a la entidad.

### Figura 3

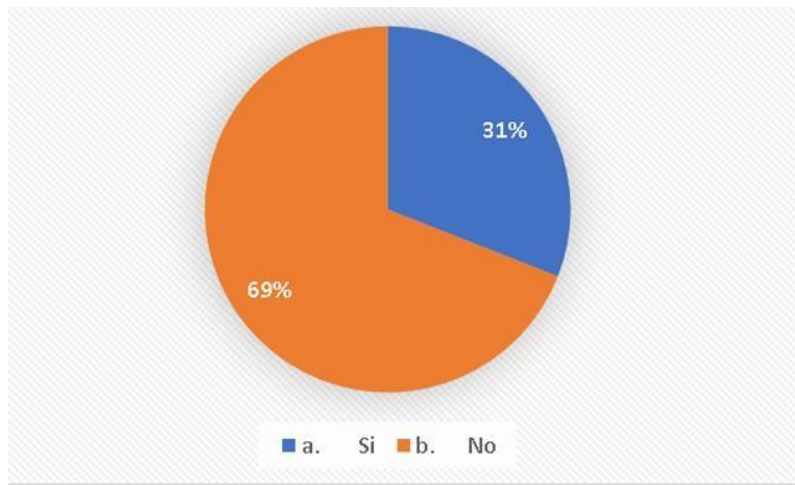
A cuál de las siguientes EPS pertenece



Con relación a esta pregunta, el 42% pertenece a la EPS Emssanar seguida del 29% que hacen parte de Asmed salud y el 21% que pertenece a la EPS sanitas, determinando una superioridad de la empresa EPS Emssanar con relación a las demás, superándola por 12 dígitos a empresas como Asmed salud y siendo superior a la EPS Sanitas, corroborando la información contenida en la empresa Ilios Group S.A.S.

**Figura 4**

*Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial*



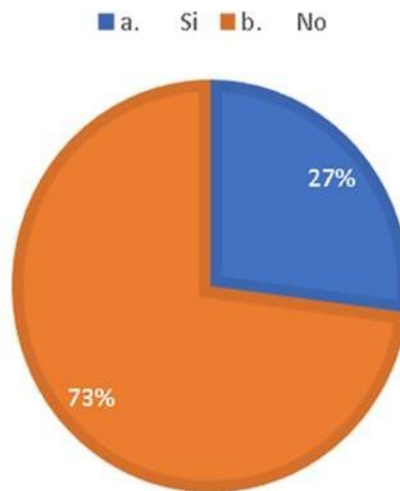
Teniendo en cuenta el cuestionario anterior, el 31% de los afiliados refiere haber escuchado sobre el termino responsabilidad social empresarial, mientras que el 69% no ha escuchado, determinando que dicho termino es nuevo para los afiliados y que desconocen totalmente su funcionalidad y practicidad dentro de la empresa. resultado similar que se presentó con el estudio de Barroso (2008) titulado “la responsabilidad social empresarial, un estudio en 40 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán (México)”( p.1), refiriendo que la mayoría de los afiliados no conocen dicho termino y se hace una percepción distinta de lo que realmente significa, siendo un término poco común para este tipo de empresas, lo mismo sucedió en el estudio de Arboleda, Ramírez y Herrera (2018), titulado “plan de responsabilidad social y empresarial en un hospital de baja complejidad del departamento del Valle del cauca” (p.1), determinando también que los afiliados desconocen este término; resultado que demuestra que los procesos de responsabilidad social

empresarial son poco comunes, no solo en Colombia si no también en otros países, por lo cual se requiere mayor estudio y profundización.

La terminología novedosa que puede ser interpretado de diferentes formas y que su desconocimiento es particular, debido a que faltan mayor número de investigaciones y propuestas dentro de los entornos, no sólo en el ámbito de la salud, sino también, en la mayoría de las empresas existentes, por lo cual, teniendo en cuenta aportes de Núñez & Sánchez (2021); Monsalve (2019) Moreno y Topa (2016), determinaron que los procesos de RSE deben ser de conocimiento, ya que busca un cambio consciente y decidido hacia formas más humanas, contribuyendo al bienestar colectivo de la población y permitiendo una visibilidad sobre el manejo de los recursos financieros y un direccionamiento hacia otros campos directivos que requieren mayor inversión, como es el caso del área social y ambiental.

### Figura 5

Existen políticas y prácticas enfocadas a la responsabilidad social empresarial



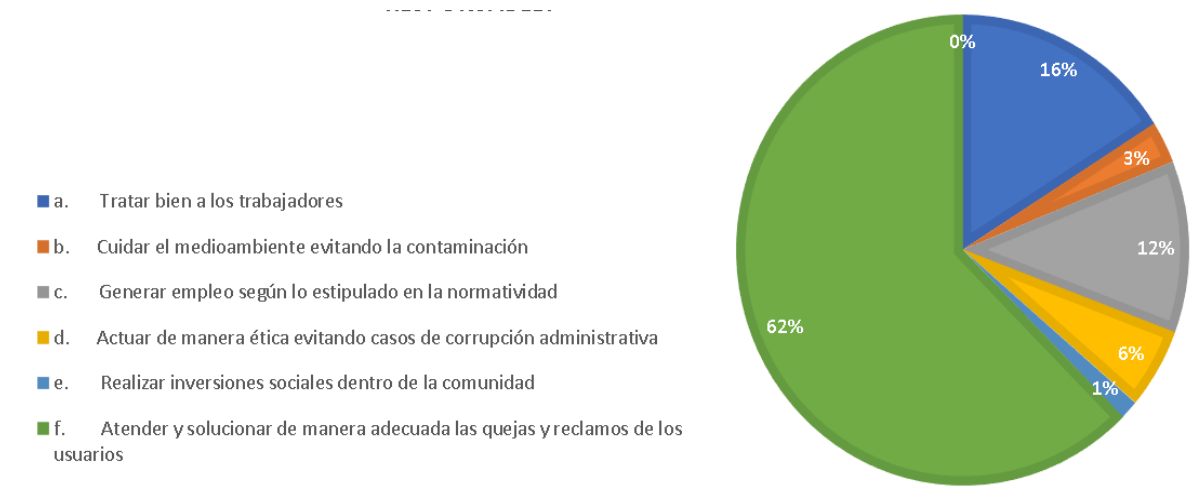
De acuerdo con Gonzales, Villalobos, Gonzales y Ramírez (2020) determinan que las políticas y prácticas de RSE deben ser de conocimiento claro y pertinente para los objetivos empresariales, que buscan que los afiliados tengan una conexión directa con las directrices internas de la empresa, a fin de que todos hablen el mismo lenguaje.

Para el caso de Ilios Group, se obtuvo el 73% de los afiliados quienes considera que la EPS no tiene políticas y prácticas enfocadas a la responsabilidad social empresarial, mientras que un 27% si lo asumen, resultado que determina que un porcentaje importante que desconoce sobre las políticas y prácticas enfocadas a este sistema, representando un factor negativo, resultado que se evidencio en los estudios de Barroso (2008), Arboleda, et al (2018), Moreno y Topa (2016), Monsalve (2019) quienes determinaron un desconocimiento sobre aspectos esenciales en el entorno a la política de responsabilidad social empresarial, siendo un tema en discusión para los intereses de la empresa.

Al representar un porcentaje significativo de desconocimiento sobre la política de responsabilidad empresarial, determina necesidades que deben enfocarse dentro de la empresa y buscar una visión distinta sobre la sobre los sistemas de responsabilidad dentro de la visión empresarial, indagando que dichas temáticas sean objeto de investigación y que permitan ser difundidas y priorizadas, no sólo desde el punto de vista estratégico organizacional, sino también, desde los recursos humanos, siendo un modelo que permitan garantizar la viabilidad empresarial.

### Figura 6

*Los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los recibidos por parte de la EPS*

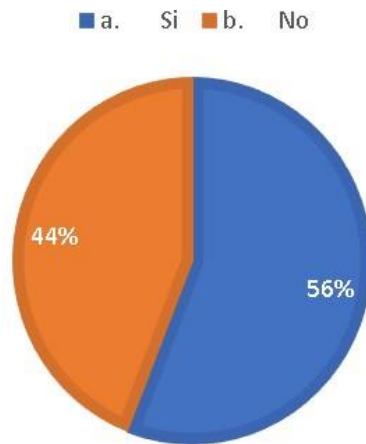


Con referencia a este aspecto se obtuvo que el 62% de los afiliados considera que los servicios y beneficios ofrecidos en los procesos de afiliación corresponden a atender y solucionar de manera

adecuada las quejas y reclamos de los usuarios, seguido de un 16% que determino realizar inversiones sociales dentro de la comunidad, un 12% quien considero generar empleo según lo estipulado en la normatividad y el 6% admitió actuar de manera ética evitando casos de corrupción.

**Figura 7**

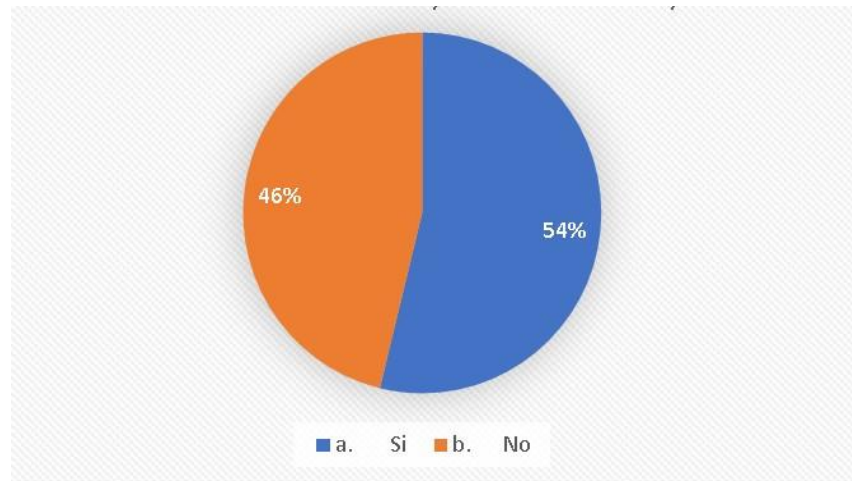
*Dentro de la EPS que se encuentra afiliado, esta mide la satisfacción cómo cliente*



Ante esta pregunta, el 16% de los afiliados consideran que la EPS mide el grado de satisfacción como cliente mientras que el 44% restante no lo hace, aspectos que determina la falta de mecanismos y estrategias que permitan medir el grado de satisfacción por parte de los clientes, siendo un criterio necesario que busca determinar actitudes positivas o negativas sobre la empresa, permitiendo direccionarla hacia el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales, buscando un reconocimiento y percepción positiva.

### Figura 8

*La EPS, gestiona programas que benefician a la sociedad, el medioambiente*

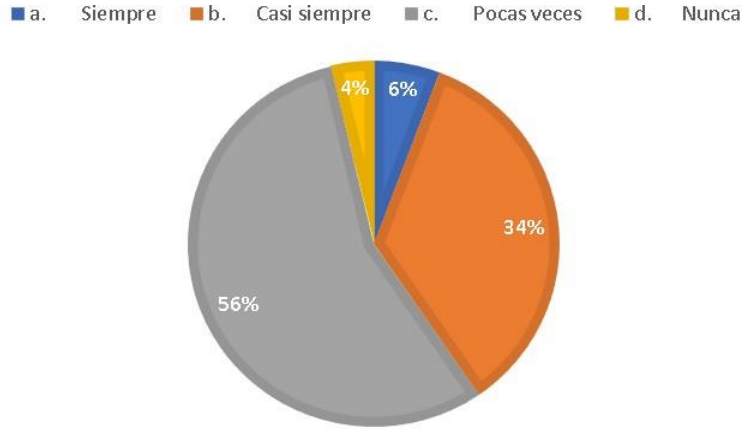


Ante esta cuestión, el 54% considera que la EPS a la que este afiliado si gestiona programas enfocados a beneficiar a la sociedad y al medioambiente, mientras que el 46% restante no lo conoce, resultado que demuestra la falta de publicidad o divulgación sobre jornadas de capacitación que permita el conocimiento sobre los programas que beneficien al medio ambiente y a la sociedad y que se enfoque a crear acciones pertinentes que ayuden a la consecución del cuidado del medio natural y a la aplicación de proyectos que conlleven mejorar la calidad de vida de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Conocimiento similar que se presenta en investigaciones propuestas por Moreno y Topa (2016), Monsalve (2019) quienes determinan que los programas enfocados a beneficiar a la sociedad y al medio ambiente son desconocidos y que las acciones que se desarrollaron a corto largo plazo no tienen vigencia en la mayoría de las empresas y que su aplicación no la consideran viable dentro de las políticas empresariales en cada país.

**Figura 9**

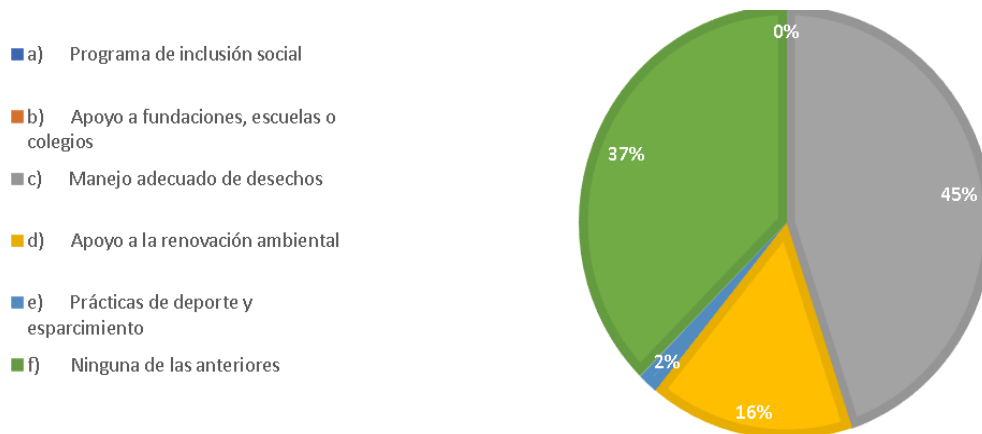
*Los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a los recibidos por parte de la EPS*



En cuanto a este ítem, el 56% de los afiliados considera que los servicios y beneficios ofrecidos en los procesos de afiliación no corresponden a los recibidos por parte de la EPS, mientras que el 34% asevero que casi siempre lo hace y un 6% siempre, determinando que la empresa no cumple con este requerimiento, evidenciándose una serie de falencias en los servicios y beneficios que ofrecen, considerándose un incumplimiento a sus objetivos empresariales que buscan satisfacer las necesidades de los afiliados junto a sus expectativas.

**Figura 10**

*Cuáles de las practicas realiza la empresa con los usuarios, medioambiente y la comunidad*



En referencia a esta pregunta , el 45% de los afiliados, reconoce el manejo adecuado de los desechos, seguido de un 37% que asume ninguna de las anteriores y tan solo el 16% admiten un apoyo a la renovación ambiental, resultados que fueron similares en los estudios propuestos por Arboleda, Ramírez y Herrera (2018); Núñez y Sánchez (2021), Monsalve (2019) quienes consideran que las prácticas que han sido reconocidas han sido netamente en escena ambiental pero no existe un conocimiento sobre programas de inclusión social, apoyo a fundaciones y prácticas de deporte y esparcimiento, acciones que hacen parte de RSE, que regularmente la empresa o la entidad no la hace.

Así mismo, determina que las prácticas se priorizan a ciertos sectores como los programas a favor de los trabajadores y algunos temas ambientales, desconociendo procesos de inclusión social, apoyo a fundaciones o escuelas o colegios y un manejo adecuado de los desechos e impactos ambientales, que son determinantes debido a que todas las empresas deben estar conectados con las coyuntura actual sobre el problema del medio ambiente, generado principalmente por fenómenos climáticos como el fenómeno de la niña y del niño, los cuales pueden ocasionar catástrofes naturales, perjudicando la vida del planeta tierra.

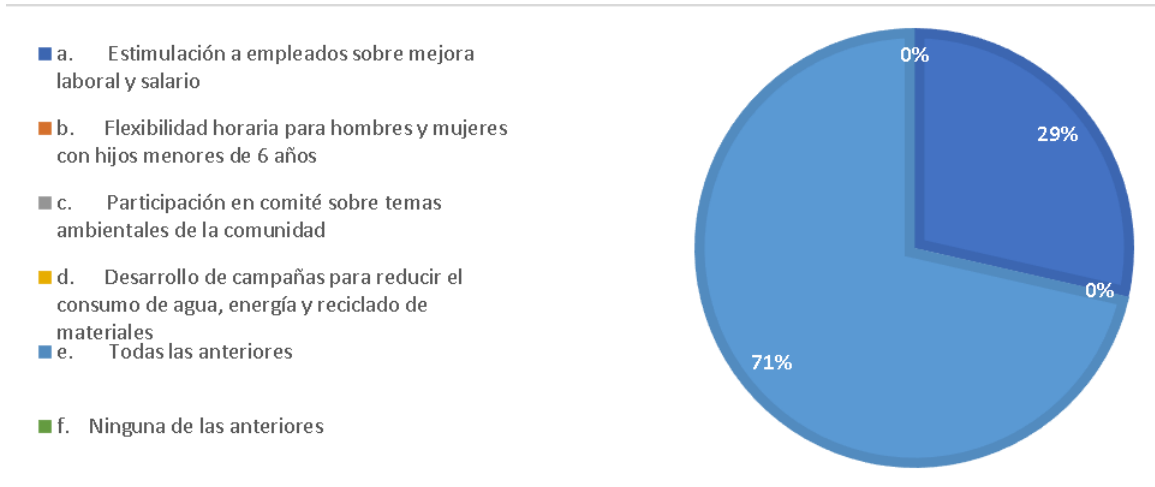
### **Encuesta dirigida a los trabajadores**

A continuación, se desarrolló los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores, indicando cada una de las apreciaciones en torno a la responsabilidad social empresarial, aspecto que es importante conocerlo, debido a que este recurso humano hace parte integral de los stakeholders, siendo pertinente su papel en la empresa, la cual cumple una serie de funciones que permiten la obtención de un diagnóstico integral que conlleva a la priorización de necesidades que son indispensables integrarlas dentro de las políticas que se requieren diseñar, a fin de instrumentalizar un sistema óptimo de RSE.



### Figura 11

De las prácticas de responsabilidad social empresarial, señale las más evidentes

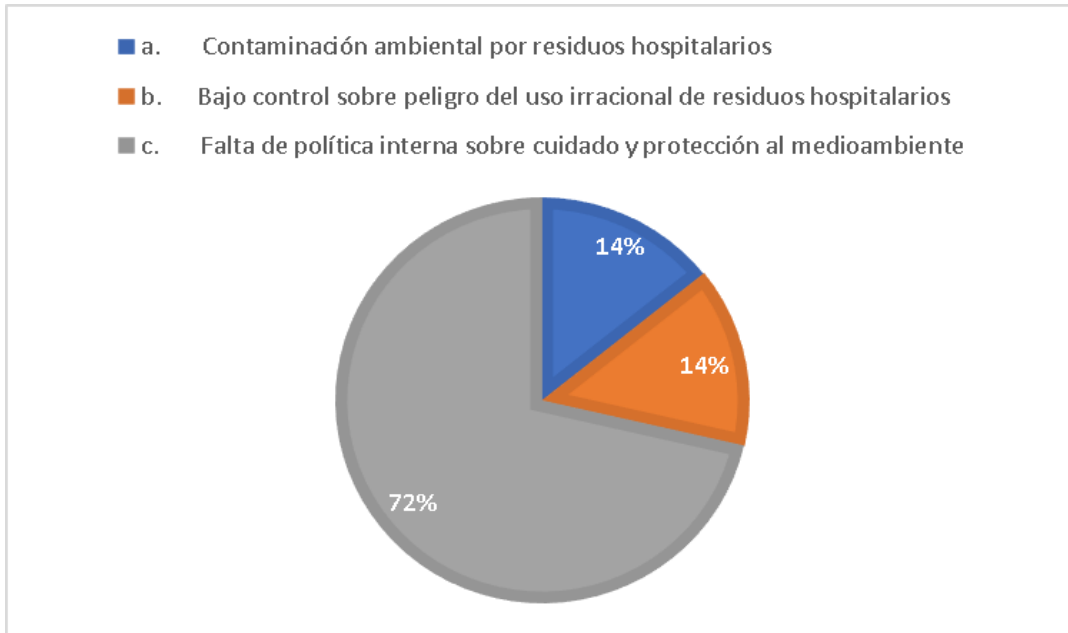


Bajo este aspecto se obtuvo que el 71% de los trabajadores considera que en la empresa Ilios Group S.A.S si existe evidencia de todas las acciones en torno a la RSE, principalmente en la estimulación a los empleados sobre mejora laboral y salarial, demostrando que la empresa toma en consideración aspectos concernientes a mejorar las condiciones laborales de sus empleados. Resultado que al compáralo con estudios de Arboleda, et al (2018), Barroso (2008) indican que la mayor parte de las empresas cumplen en temas de calidad y mejoras salariales a los empleados.

Aspectos que son pertinentes y que fueron objeto de estudio por parte de investigadores tales como: Núñez y Sánchez (2021), Moreno y Topa (2016), Monsalve (2019), quienes asumen que la estimulación a los empleados y las condiciones laborales son pertinentes para que exista una ambigüedad y un clima laboral aceptable, lo que permite el funcionamiento y la practicidad de los reglamentos dentro de la empresa, implicando porcentajes e incrementos en las labores cumplidas y desempeño óptimo por parte de los empleados.

**Figura 12**

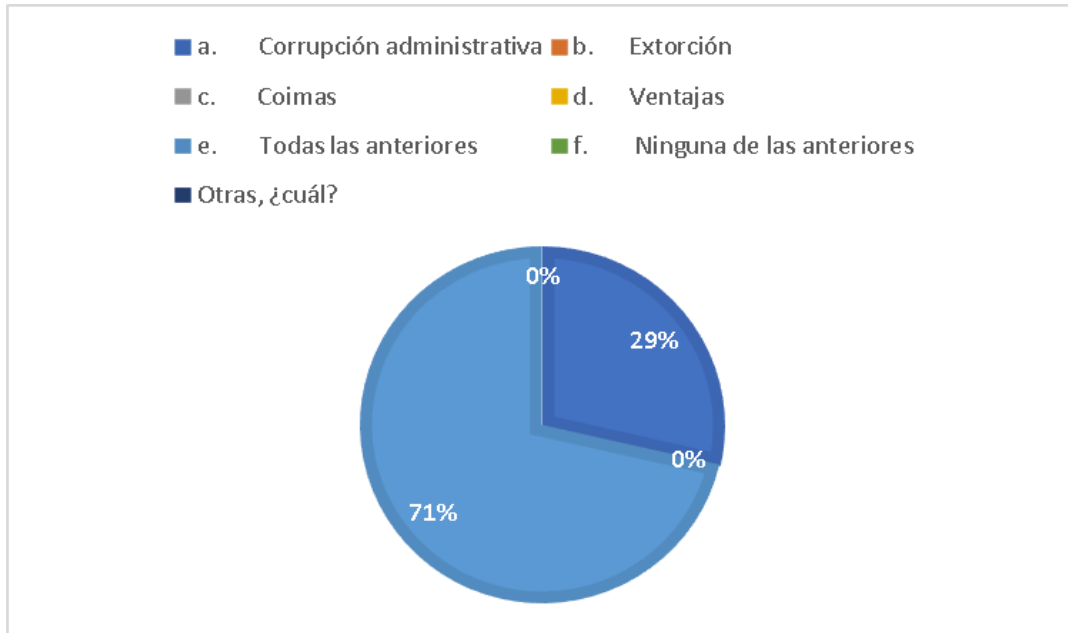
*En el área en la que trabaja, que impacto sobre el medioambiente ha identificado*



Con respecto a esta interpelación, el 72% de los trabajadores considera que el impacto que más ha identificado dentro del medioambiente ha sido la falta de política interna sobre el cuidado y protección del medio ambiente, seguido del 14% sobre contaminación ambiental por residuos hospitalarios y bajo control sobre peligros de uso irracional, resultado que demuestra que más del 70% de los empleados refiere la falta de política interna para el cuidado del medioambiente como el punto esencial. Resultado similar que presento en los estudios de Arboleda et al (2018) y Barrosos (2008) quienes admiten que existe una falta de políticas y programas para abordar el tema ambiental, desconocimiento su importancia dentro de este tipo de escenarios.

**Figura 13**

*De las siguientes prácticas se prohíben dentro de la empresa según código de ética*



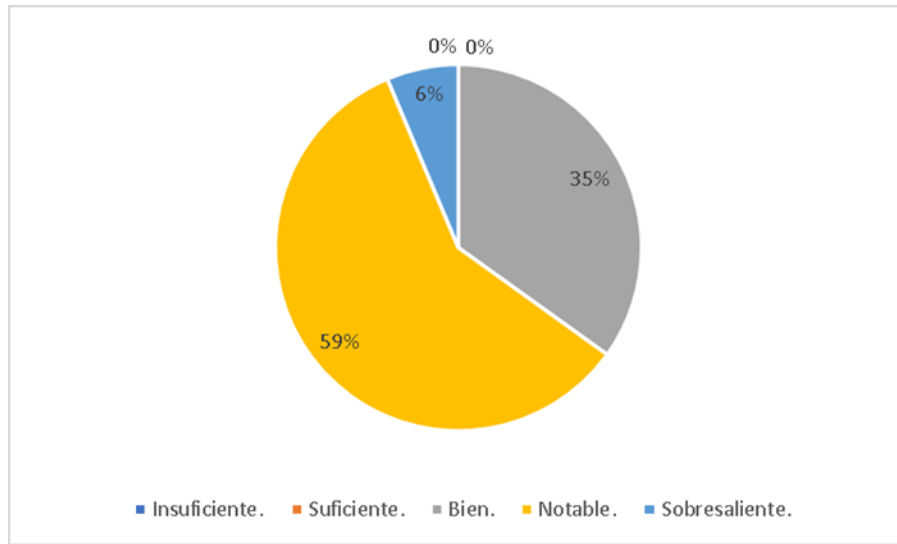
En cuanto a las prácticas que se prohíben en la empresa, se encontró que el 71% de los trabajadores consideran que acciones tales como: extorsión, coimas, etc., son prácticas prohibidas dentro de la entidad, seguido del 29% quien determino que es la corrupción administrativa, determinantes que, siguiendo el código de ética a nivel nacional, prevalece la defensa de los derechos fundamentales, los cuales se encuentran estipulados en la carta política de 1991.

Resultado similar que se evidencio en los estudios propuestos por Barroso (2008); Arboleda, Ramírez y Herrera (2018); Núñez y Sánchez (2021); Monsalve (2019) Moreno y Topa (2016), quienes consideraron que las prácticas de corrupción administrativa unida a las acciones antiéticas, son labores que deben desaparecer en todo tipo de empresa y que deben conducir a la exigencia y cumplimiento de un código ética, permitiendo que los procesos internos se manejan de manera idónea, cumpliendo los estamentos estipulados por la Constitución y la ley y que permitan una regulación estrictamente dispendiosa y asertiva dentro de cada entidad ya sea pública o privada.

A continuación, se abordaron una serie de subtemas priorizando las siguientes temáticas: valores y sistemas de transparencia, política interna en torno a estímulos y flexibilidad laboral, manejo medioambiental y participación en campañas y brigadas, participación de la comunidad dentro de la compañía y aspectos sobre gobierno y sociedad, en temáticas sobre inclusión y participación.

### Figura 14

#### Valores y sistemas de transparencia



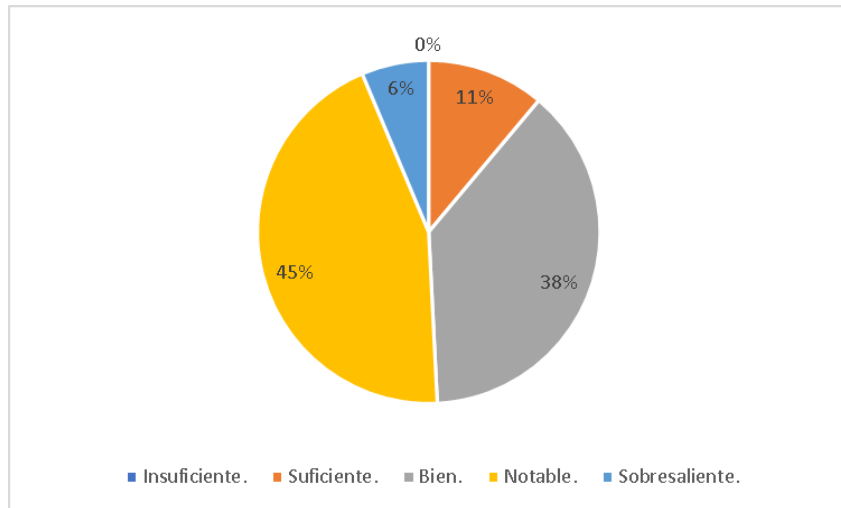
Ante esta cuestión, el 59% considera que el sistema de valores y sistemas de transparencia es notable, seguido del 35% que lo determina en buena manera y un 6% sobresaliente, resultado que demuestra que en términos de valores, la empresa cumple con un porcentaje representativo, la cual contempla un sistema de valores que determinan un nivel de transparencia superior, cumpliendo con los lineamientos otorgados por el gobierno nacional, respondiendo de manera positiva ante esta disyuntiva que perfecciona el trabajo de sus colaboradores y direcciona un desempeño de los fines estratégicos empresariales.

Aspectos que según Francisco y Segrí (2018) “determinan que los principios de responsabilidad social empresarial, fortalecen la misión y compromiso, reduciendo los índices de impacto negativo” (p. 15); por otro lado, consideran que dentro de los principios fundantes se encuentran principalmente: la honestidad, la legalidad y la transparencia, lo cual denotan un lineamiento

paralelo a los diez principios del pacto mundial, dentro de los que se encuentran: los Derechos Humanos, las relaciones laborales, el medio ambiente y principalmente, la lucha contra la corrupción, último punto que deriva los procesos en torno a los principios de transparencia y equidad (Grossman, 2016).

### Figura 15

*Subtema: política de estímulo, protección y flexibilización laboral*



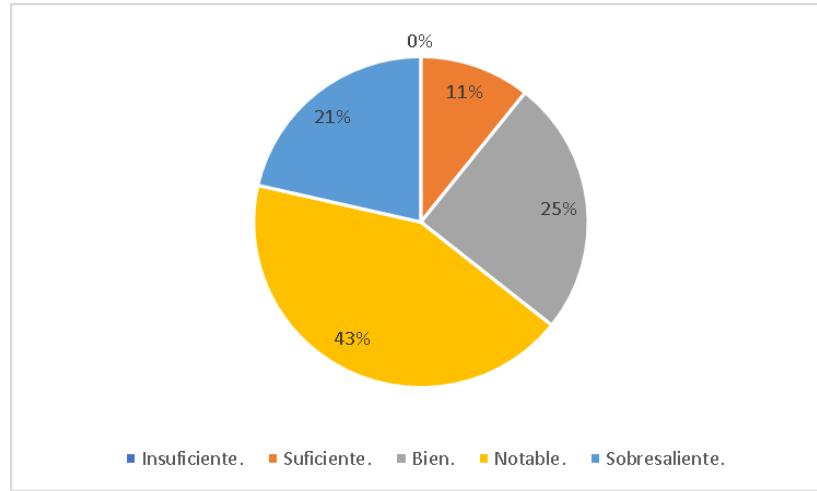
Con relación a esta interpelación, el 45% considera que política de estímulo, protección y flexibilización laboral son notable, seguido del 38% que lo establece como bueno y el 11% suficiente, resultado que determina que la RSE en torno a estos aspectos, se encuentra dentro del término medio o satisfactorio, es decir, que dicho subtema juega un papel relevante dentro de los fines y propósitos de la responsabilidad social empresarial, ya que existe una política eficiente para estimular a los empleados, protegerlos y mejorar las condiciones de flexibilización laboral.

Aspectos que son importantes debido a que hacen parte de los 10 principios del pacto mundial (Cancino y Morales, 2018) y que permiten mejorar las relaciones laborales y proteger los Derechos Humanos, es decir, que las empresas deben apoyar y proteger el trabajo de eliminando toda forma de trabajo forzoso y erradicar totalmente el trabajo infantil, junto a la abolición de práctica de discriminación en el empleo y la ocupación, mejorando notablemente los procesos de lucha contra

la corrupción y la formación integral de las personas y de las empresas dentro de la legalidad y de la constitución propia de un estado social de derecho (Sánchez, et al, 2016).

### Figura 16

#### Subtema medioambiente



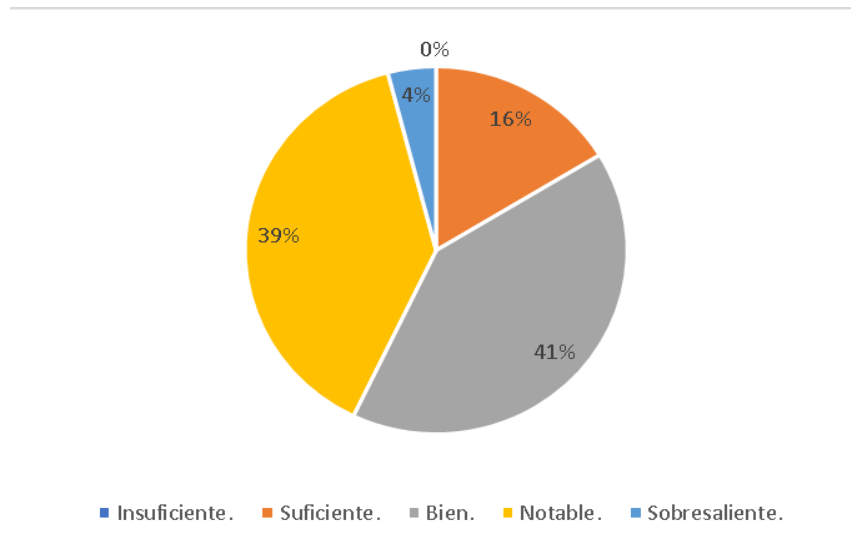
Con relación al subsistema medioambiente, el 43% asevero que se encuentra dentro de la calificación aceptable o notable, seguido del 25% quien lo considero bueno y el 21% sobresaliente, resultados que demuestra que, dentro de este subtema, la empresa Ilios Group S.A.S presenta ciertas ventajas, pero a su vez, exterioriza una serie de falencias que deben ser objeto de estudio y profundización, con el fin de mejorar procesos entorno al cuidado del medio natural, a partir de la elaboración de planes y proyectos que deben ser priorizados según los acuerdos ambientales y las necesidades del entorno.

Aspectos que se abordaron en los estudios de Barroso (2008) Arboleda et al (2018), Núñez y Sánchez (2021); Monsalve (2019) Moreno y Topa (2016), quienes determinaron que la mayor parte de las empresas desconocen los procesos de incluir el cuidado del medio ambiente y de ser entidades socialmente responsables con donativos a instituciones que requieren este tipo de ayuda, indicando que la participación en este tipo de postura es inefectivas y poco profundizadas.

Además, determinan que el sistema ambiental al hacer parte fundamental del sistema de responsabilidad social empresarial, implica unos beneficios tangibles e intangibles, determinando una estrategia de gestión competitiva, que permite identificar factores claves entorno a los impactos sociales y medioambientales, considerando los Derechos Humanos como eje fundamental y esencial para la vida empresarial y entendiendo que somos un solo cuerpo en un mundo ambiguo como el actual.

### Figura 17

*Participación de la comunidad dentro de la compañía*

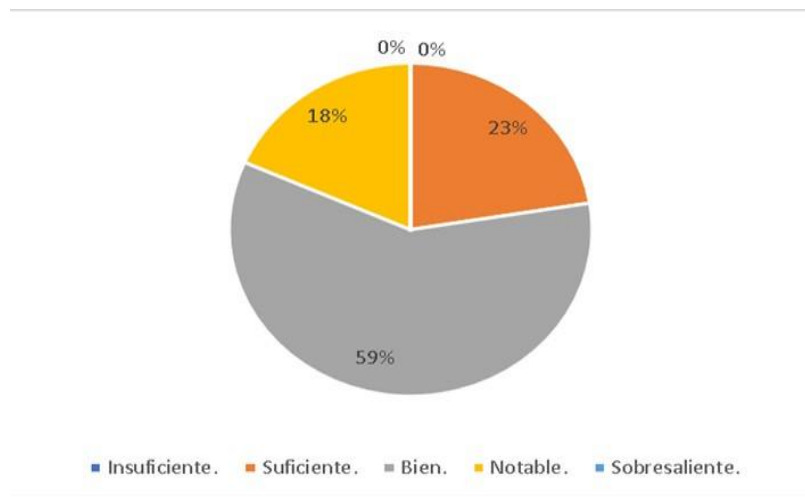


En torno al subtema: participación de la comunidad dentro de la compañía, los trabajadores admiten que se encuentra en un estado bueno con el 41%, seguido del 39% quienes consideraron notable y un 16% suficiente, resultado regular ya que demuestra ciertas falencias en torno a considerar a la comunidad como parte integral de la empresa, siendo a su vez, una función básica para el cumplimiento de las asignaciones de la RSE dentro de la compañía. Resultados que fueron parecidos a los otorgados por autores como Barroso (2008) y Arboleda, et al. (2018) quienes perciben que las empresas son socialmente responsables, debido a que proporcionan calidad y servicio a sus clientes y fomentan dentro de sus empleados valores integrales que hacen parte de los fundamentos misionales de la empresa.

Según los trabajadores, la empresa Ilios Group S.A.S realiza campañas que permiten la participación de la comunidad en temas que tienen que ver con organización de eventos, de procesos medioambientales y políticas sobre proyecciones que permiten un vínculo directo con las personas más desprotegidas de la ciudad y asumen un sistema de valores que perfecciona y determina un trabajo socio comunitario.

### Figura 18

#### Gobierno y sociedad



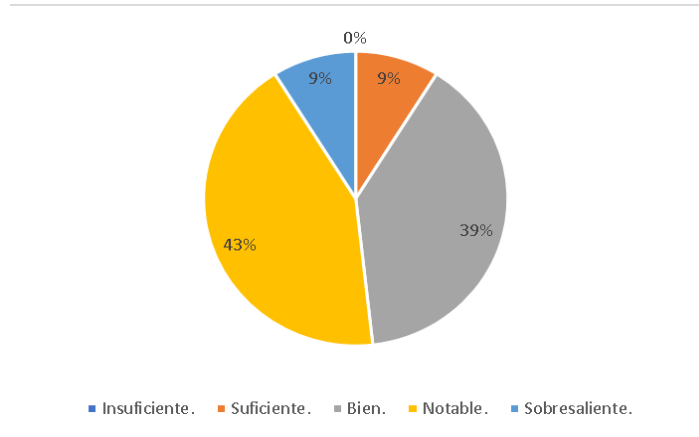
Con relación al subtema gobierno – sociedad, los trabajadores consideraron dentro de un estado bueno con el 59%, seguido del 23% quien optó por ser suficiente y el 18% notable, resultado que demuestra que su nivel de cumplimiento ha sido aceptable dentro de la funcionalidad de la RSE, demostrando que las políticas de la entidad son incluyentes y participativas; aspectos que al ser comparados con resultados obtenidos en las investigaciones de Arboleda et al (2018) y Barroso (2008) demuestra que la relación gobierno-sociedad es satisfactoria y que proporcionan el fomento de valores y de compromisos no solo con las compañías, sino también con la sociedad y principalmente con los empleados siendo conscientes de su aporte para el progreso y desarrollo del país.

De los siguientes aspectos relacionados con el manejo interno laboral, determine de manera positiva o negativa las siguientes afirmaciones:



**Figura 19**

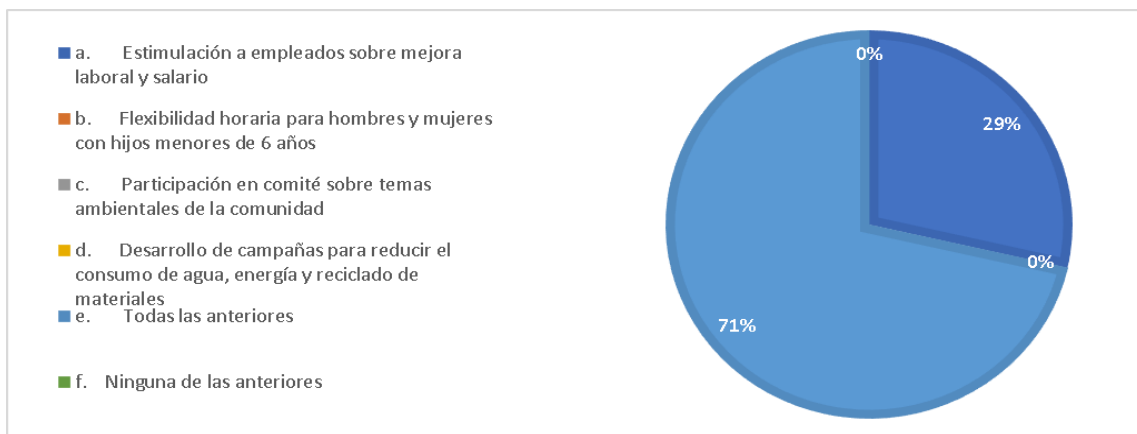
*En las políticas de bienestar laboral, existe capacitación para los empleados*



Con relación a esta pregunta, el 43% de la población encuestada determinó que es notable los procesos de capacitación para los empleados, seguido del 39% que consideró que son buenos los proceso de capacitación dirigido hacia los empleados, mientras que 9% lo consideró suficiente y sobresaliente; determinando que los procesos de aprendizaje para los empleados en la compañía no son ciento por ciento satisfactorios, persistiendo una serie de falencias sobre el conocimiento claro sobre las normas y las responsabilidades como parte integral de la empresa, por lo cual, se requiere profundizar en proyectos y planes internos que mejoren esta area.

**Figura 20**

*Proceso de bienestar laboral*



Respecto a las variables en torno al proceso de bienestar laboral, el 71% consideró que existe dentro de la empresa una estimulación para mejorar los salarios junto a una flexibilidad horaria y participación en comité sobre temas ambientales que permite el desarrollo de campaña de reciclado de materiales y procesos ambientales, determinando que la mayoría de los empleados están acorde con este tipo de procesos, los cuales deben llevarse de manera prioritaria dentro de la empresa, siendo el referente más importante dentro de este tipo de cuestionamientos.

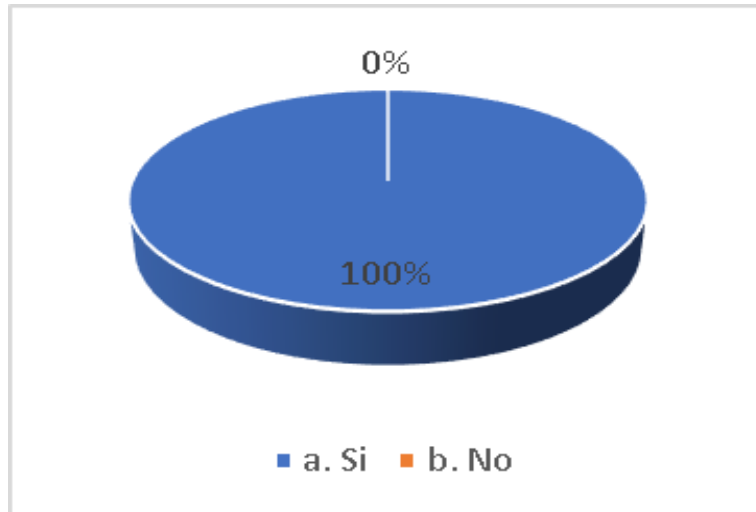
Aspecto que permite un cumplimiento por parte de la empresa sobre la responsabilidad social empresarial, la cual teniendo en cuenta autores como Bowen (2013) determina que las empresas deben impulsar políticas corporativas, a fin de tomar decisiones o líneas de acción que adopten programas y proyectos ligados a mejorar los intereses sociales y aumenten la representación social dentro y fuera de la empresa, asumiendo un protagonismo dentro de las decisiones y permitiendo la ampliación de procesos para la rendición de cuentas y el crecimiento empresarial (Bowen, 2013).

### **Encuesta dirigida a los accionistas**

La encuesta dirigida a este grupo social, determina un grado de importancia superior para los intereses propios de la empresa, debido a que los accionistas cumplen un papel fundamental en la ejecución de los programas y estrategias, por lo cual, su aporte en términos de conocimiento es valioso, debido a que permiten mejorar de manera sustancial las políticas internas, conllevando al cumplimiento efectivo de los fines estratégicos y permitiendo una mayor apertura y reconocimiento a nivel local y departamental.

**Figura 21**

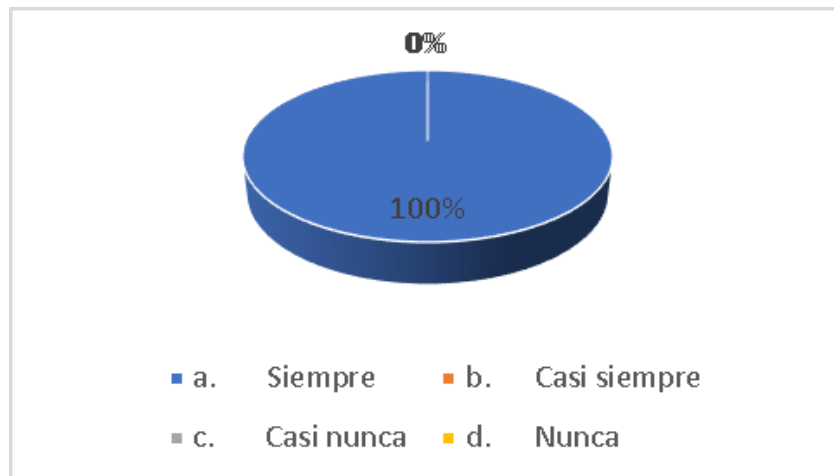
*Ha escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial*



Según los resultados dados por el accionista, el 100% determino que, si ha escuchado acerca del proceso de responsabilidad social empresarial, determinando un conocimiento aceptable, aspecto que permite introducir elementos sustanciales para mejorar las políticas internas de RSE, vinculándose de manera integral y asertiva, buscando que su aporte sea importante, a fin de construir mecanismos eficientes dentro de los procesos de responsabilidad social empresarial.

**Figura 22**

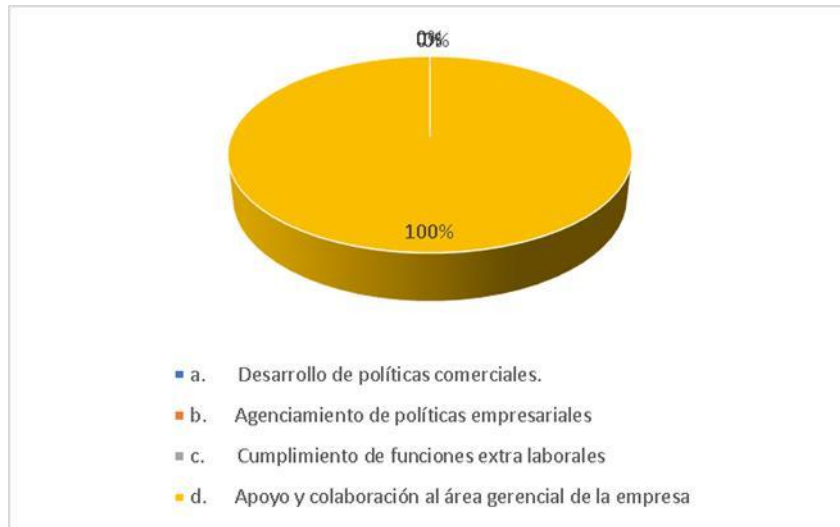
*La relación comercial con Ilios Group, se da el respeto acorde a lo pactado*



Teniendo en cuenta esta pregunta, el accionista consideró que existe un respeto por las condiciones pactadas dentro de las relaciones comerciales firmadas con la empresa Ilios Group, lo que demuestra un claro conocimiento y a su vez cumplimiento por ambas partes, lo que determina una relación armoniosa en términos financieros y comerciales.

**Figura 23**

*Acorde con el código de ética cuales fueron los vínculos internos con la empresa*



Teniendo en cuenta los códigos de ética desarrollados por la empresa Ilios Group, representadas a partir de la implementación de políticas que conllevaban a los procesos de integración y gestión corporativa, permitiendo una orientación sobre la búsqueda de objetivos comunes, determinado a partir de un manual de funciones junto a los procesos de participación, gobernabilidad corporativa y rendición de cuenta, los cuales, se encuentran netamente unidos a los proyectos sociales y ambientales, garantizando el cumplimiento de principios fundantes de responsabilidad social empresarial y el compromiso con la comunidad y el medio natural

Códigos de ética que se encuentra unidos y vinculados con el apoyo y colaboración al área gerencial de la empresa con el 100%, determinando que este punto es esencial para ambas partes y que dentro de los procesos de vinculación permitieron denotarlos como la parte primordial para el código de ética interno de la empresa.

Al determinar que el apoyo y colaboración a la área gerencial de la empresa como el vínculo más importante en torno al código de ética desarrollado por la entidad, determina que, para los trabajadores, el apoyo y la colaboración realizada durante el tiempo de vigencia, es el aporte más importante dentro de los aspectos éticos concertados por la compañía, sin dejar de lado, el direccionamiento empresarial hacia objetivos comunes, el cumplimiento de las normas de comportamiento según los trabajos y los procesos asignados y la identificación de los grupos de interés, junto a los canales de comunicación existentes; los cuales permiten que los procesos de participación sean efectivos dentro de la entidad, permitiendo que la rendición de cuentas se haga de manera imparcial, justa y equitativa, obteniendo con ello, una gobernabilidad corporativa, ligada hacia la toma de decisiones, permitiendo orientar los objetivos comunes y las iniciativas de sostenibilidad, no solo social, sino también ambiental (Castillo & Lasso, 2022)

### **Aspectos sobre el papel que juegan los socios o accionistas dentro de la empresa**

Para evaluar los aspectos sobre el papel que juegan los socios o los accionistas dentro de la empresa, se determinó a partir de una encuesta, teniendo en cuenta la escala del Likert en su medición, calificando de 1 a 5 lo siguiente:

#### **Tabla 9**

*Escala de Likert y proceso de calificación*

<b>Escala De Likert</b>	<b>Calificación</b>
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

**Tabla 10**

*Ítems abordados*

	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bien</b>	<b>Notable</b>	<b>Sobresaliente</b>
1. ¿la empresa Ilios Group hace revisiones periódicas sobre viabilidad financiera de la empresa?					
2. ¿la empresa Ilios Group protege el capital invertido por los accionistas a partir de políticas empresariales eficientes?					
3. la empresa Ilios Group posee la capacidad gerencial para generar un equilibrio económico dentro de la compañía					
4. La empresa Ilios Group fomenta una participación activa de los socios o accionistas dentro de las directrices empresariales					
5. Los socios y accionistas tienen poder de decisión dentro de las políticas internas de la compañía					
6. La empresa Ilios Group trata de manera equitativa a los accionistas					

7. La empresa Ilios Group ofrece información pertinente de manera periódica procesos gerenciales que se dan dentro de la compañía
8. la empresa Ilios Group respeta los derechos e intereses de los accionistas
9. la empresa Ilios Group hace controles internos de manera periódica al interior de la compañía
10. la empresa Ilios Group asume de manera responsable los procesos de confidencialidad con los socios y accionistas
11. la empresa Ilios Group presenta ante la junta directiva procesos de información relevante y rendición de cuentas de manera periódica

**Tabla 11**

*Aspectos sobre el papel que juegan los socios o accionistas dentro de la empresa.*

Grado de satisfacción	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
Insuficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Notable	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1
Sobresaliente	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Según los resultados anteriores se pudo determinar lo siguiente:

Dentro del ítem 1, 2, 3, 7, 9 y 11, el grado de satisfacción por parte de los accionistas fue notable, indicando que la empresa Ilios Group hace una revisión periódica sobre la viabilidad financiera a corto y largo plazo, protegiendo el capital invertido por los accionistas, haciendo uso de sus políticas, obteniendo la capacidad suficiente para generar un equilibrio económico, ofreciendo a su vez, información pertinente de los procesos gerenciales unido a los controles internos, los cuales son presentados de manera periódica ante la junta directiva.

En cambio, en los ítems: 4,5,6,8 y 10, el grado de satisfacción fue sobresaliente demostrando una calificación excelente en el manejo en el fomento de la participación activa de los socios dentro de las directrices empresariales, así como también, en el poder de decisión para las políticas internas, tratando de manera equitativa y respetando los derechos e intereses, lo cual permite que la empresa asuma de manera responsable los procesos de confidencialidad con este sector.

### **Encuesta para evaluar el compromiso/ responsabilidad con el Estado y nivel de cumplimiento de las obligaciones fiscales**

La encuesta tuvo como objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar los compromisos y responsabilidades con el Estado junto al nivel de cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de la empresa.

De los siguientes aspectos relacionados con el papel que el Estado o las autoridades competentes dentro de la empresa Ilios Group, se determinó haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:



**Tabla 12**

*Relacionados con el papel que el Estado o las autoridades competentes*

<b>Escala de Likert</b>	<b>Calificación</b>
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

**Tabla 13**

*Aspectos sobre el papel que juega el Estado o las autoridades*

<b>Aspectos sobre el papel que juega el Estado o las autoridades</b>	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
1. ¿la empresa Ilios Group acata las normativas vigentes estipuladas a nivel nacional sobre la responsabilidad social empresarial?					
2. ¿la empresa Ilios Group coopera a partir del suministro de información veraz y oportuna sobre la entidad?					
3. la empresa Ilios Group articula programa y procesos en					

---

torno a la responsabilidad social empresarial

---

4. La empresa Ilios Group hace uso o fomenta procesos de cultura de autocontrol dentro de la entidad

---

5. La empresa Ilios Group asume con responsabilidad las normas éticas empresariales dentro de la entidad

---

**Tabla 14**

*Calificación de temas abordados en torno el papel del Estado o las autoridades*

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Ítem1</b>	<b>Ítem2</b>	<b>Ítem3</b>	<b>Ítem4</b>	<b>Ítem5</b>
Insuficiente	0	0	0	0	0
Suficiente	0	0	0	0	0
Bien	0	0	0	0	0
Notable	1	1	0	1	1
Sobresaliente	0	0	1	0	0
Total	1	1	1	1	1

Teniendo en cuenta los resultados en la tabla 12 demuestran lo siguiente:

- En los ítems 1, 2, 4 y 5 se dio un grado de satisfacción notable, indicando que la empresa acata las normatividades vigentes tituladas a nivel nacional sobre los procesos de responsabilidad social empresarial, así como también, coopera suministrando información veraz y oportuna, fomentando procesos de cultura de autocontrol permitiendo que las responsabilidades sean conforme a las normas éticas establecidas.

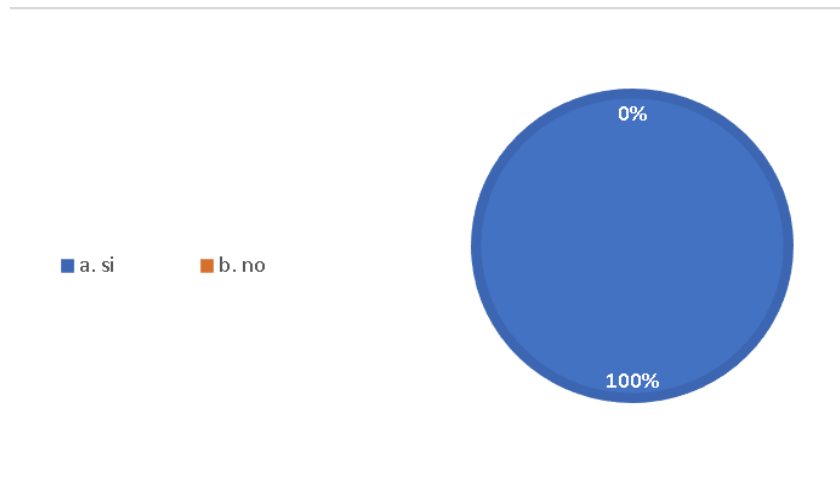
- El ítem 3 fue el único que obtuvo un grado de satisfacción sobresaliente, indicando que la empresa articula de manera óptima los programas y procesos en torno a la responsabilidad social empresarial, demostrando que la entidad cumple con los propósitos y los compromisos en torno a este tipo de responsabilidades.

### **Encuesta desarrollada a proveedores**

Se encuentra la encuesta desarrollada a los proveedores, la cual determina una serie de directrices en torno a los aspectos importantes de la responsabilidad social empresarial, considerándola además como parte esencial de los grupos de interés para la empresa, la cual influye de manera directa en la aplicación de políticas y programas para incluir las directrices de RSE en la compañía, logrando que la empresa no solo sea reconocida a nivel local por su cumplimiento en las funciones estrictamente laborales, si no que su función, determine elementos esenciales de apoyo a la sociedad, al medio ambiente y a los fines básicos integrales.

### **Figura 24**

*Ha escuchado acerca de la responsabilidad social empresaria*

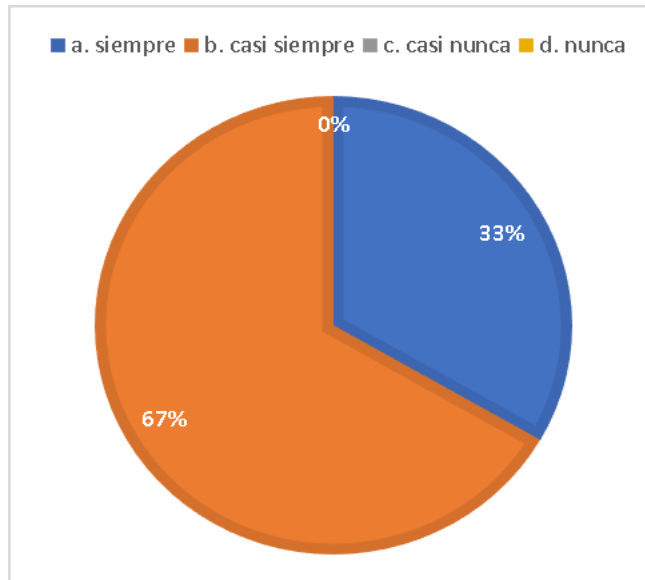


Sobre este tipo de cuestionamientos, el 100% de los proveedores manifiestan haber escuchado hablar sobre el termino RSE, convirtiéndose en un tema habitual y de reconocimiento, siendo

importante para determinar un lineamiento directo con las políticas y directrices que buscan que la empresa Ilios Group puede asumir compromisos de tipo social y ambiental dentro del ámbito local.

**Figura 25**

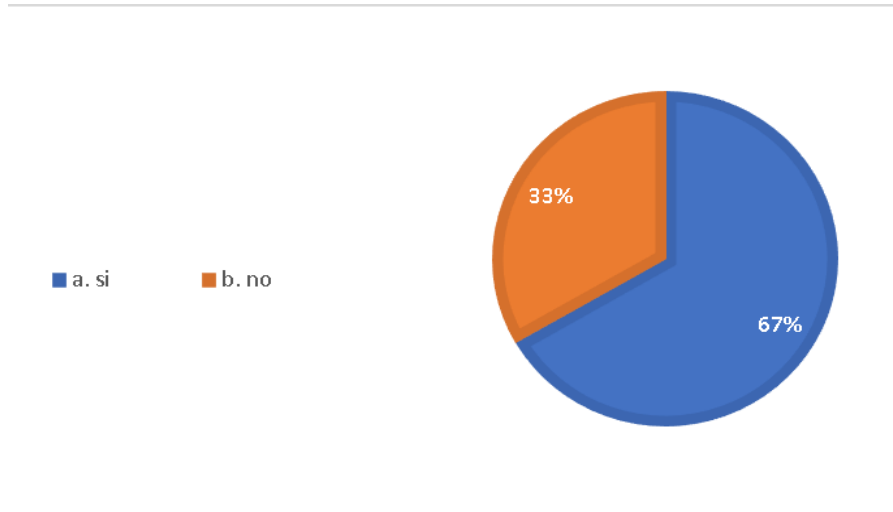
*En la relación comercial con las EPS, respeta las condiciones como proveedor*



Ante este aspecto, el 67 % de los proveedores consideran que, si se han respetado las condiciones pactadas mientras que el 33% restante no, siendo un porcentaje positivo en términos de respeto mutuo y de cumplimiento de pactos y procesos que son tomados de manera interna, delineado según la normatividad.

**Figura 26**

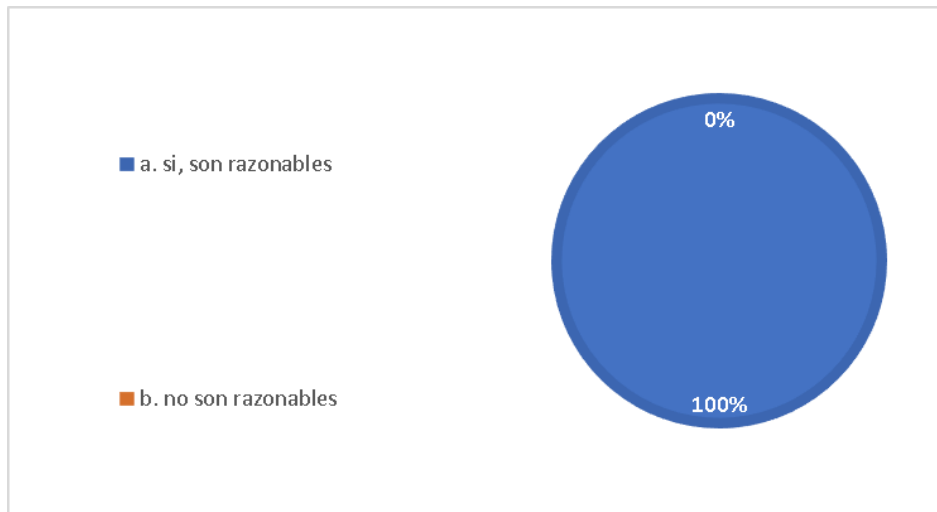
*Conoce el código de ética y buen gobierno de las EPS - vínculos comerciales*



En este aspecto se obtuvo que el 67 % de los proveedores afirman que, si conocen los códigos de ética y buen gobierno pactados con la EPS, determinado que su conocimiento conlleva a una serie de acuerdos y pactos formales, los cuales son indispensables para lograr objetivos comunes.

**Figura 27**

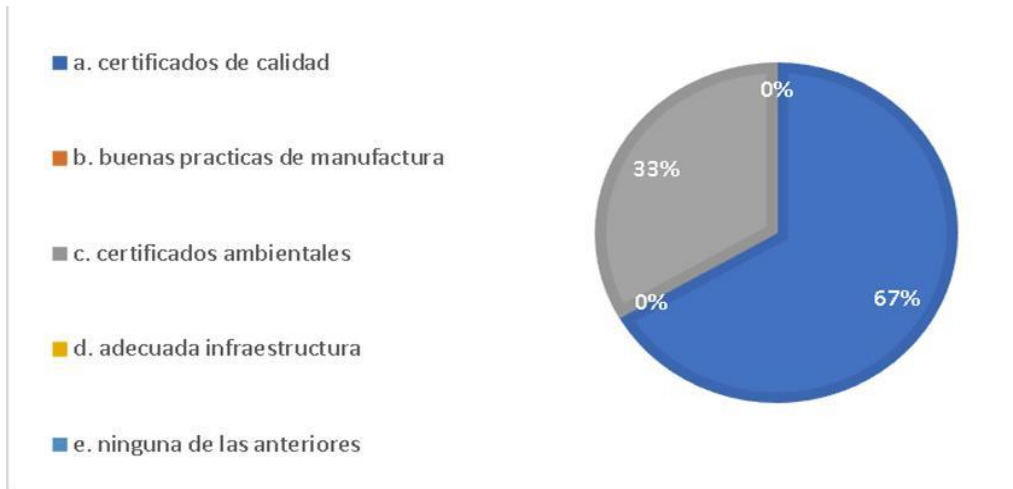
*Los plazos de pagos pactados con las EPS son razonables y se cumplen*



Con respecto a esta consulta, los proveedores consideran que los plazos de los pactos de los pagos pactados con la EPS se cumplen de manera razonable, cumpliendo de manera satisfactoria, demostrando que los compromisos se han dado de manera aceptable dentro de los tiempos y momentos acordados, siendo evidente el cumplimiento de propósitos y compromisos por parte de la empresa con los proveedores aspecto que conlleva a un direccionamiento óptimo y efectivo dentro de lo pactado entre ambas partes, logrando que se cumplan los objetivos empresariales y con ello fortalecer los lazos de cordialidad, cooperación y amistad.

**Figura 28**

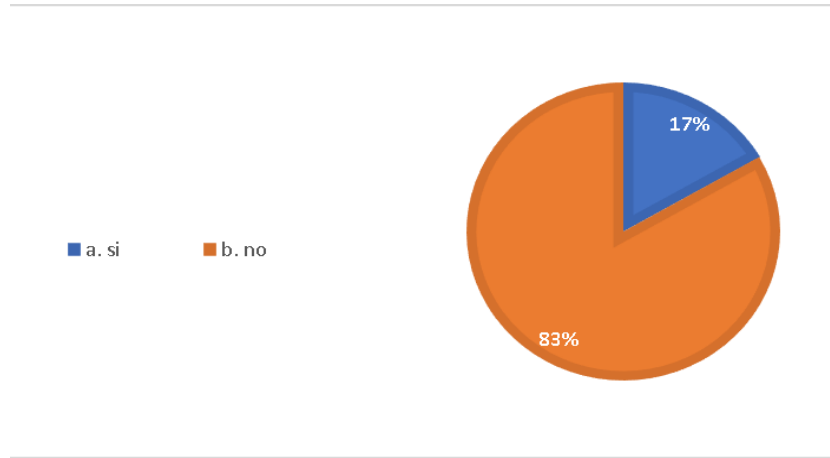
*Cuáles son las exigencias de las EPS para que sean su prestador o proveedor*



Con relación a esta pregunta, las exigencias que hace la EPS para hacer prestador o proveedor de servicios es principalmente el certificado de calidad con el 67%, seguido de los certificados ambientales con el 33%, determinando que la empresa contrata con proveedores siempre y cuando acaten o cumplan con las normatividades desde el punto de vista ambiental y en torno a los certificados de calidad exigidos por el gobierno nacional.

**Figura 29**

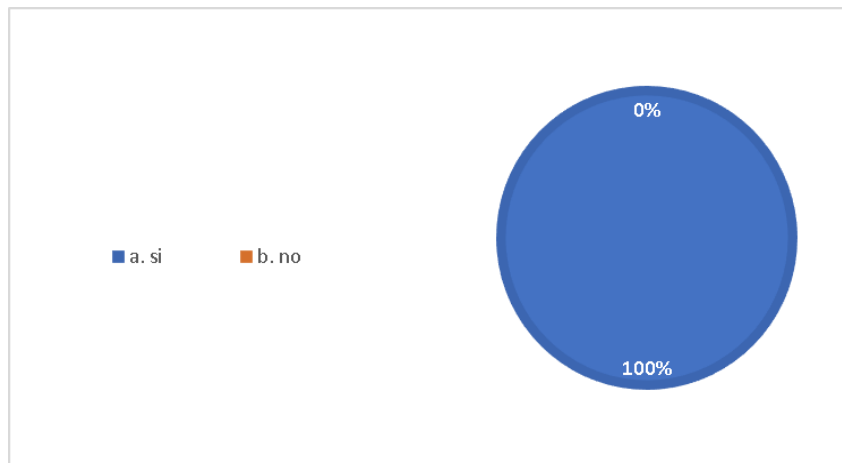
*La EPS exige que vincule de manera directa a sus trabajadores*



En referencia a este aspecto, el 83% de los proveedores admiten que la EPS no exige vínculo de manera directa de sus trabajadores, mientras que el 17% si lo exige, determinando que esta entidad no discurre de manera directa en tema de contratación por parte de los proveedores.

**Figura 30**

*La EPS, lo incentiva a realizar donaciones*

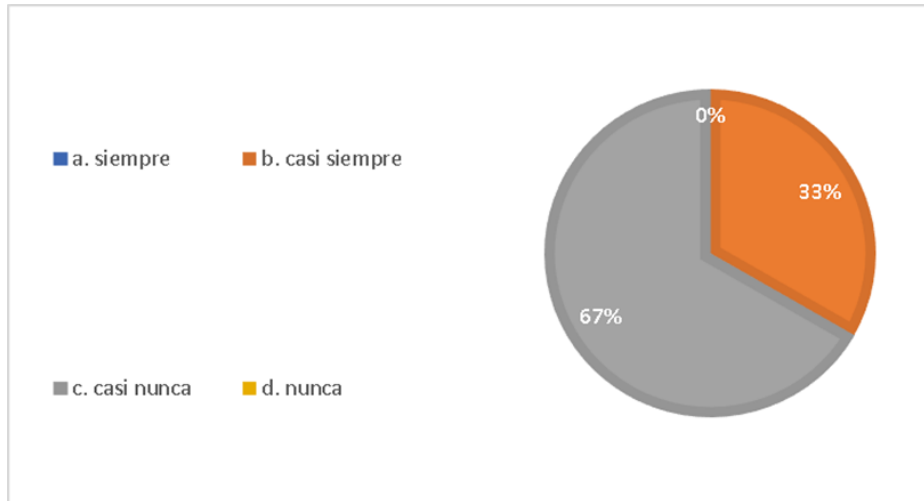


*Nota:* donaciones a preservar el medio ambiente y a realizar campañas que beneficien a la comunidad vulnerable

Ante esta pregunta, el 100% de los proveedores determinan que la EPS incentiva a realizar donaciones o preservar el medio ambiente y campañas que benefician a la comunidad vulnerable, aspectos que demuestra el grado de compromiso con temas de responsabilidad social empresarial.

**Figura 31**

*La EPS realiza algún seguimiento, verificación o acompañamiento con respecto RSE*

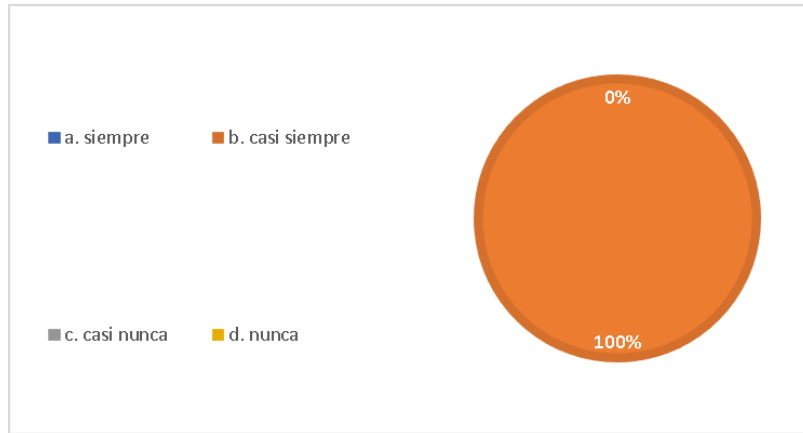


En torno a esta temática, el 67% considera que la EPS casi nunca realiza seguimiento o verificación sobre prácticas de RSE y el 33% restante, determina que casi siempre lo realiza, demostrando que a pesar de que lo incentiva, no hay un seguimiento o verificación o acompañamiento hacia las prácticas de RSE por parte de los proveedores.



**Figura 32**

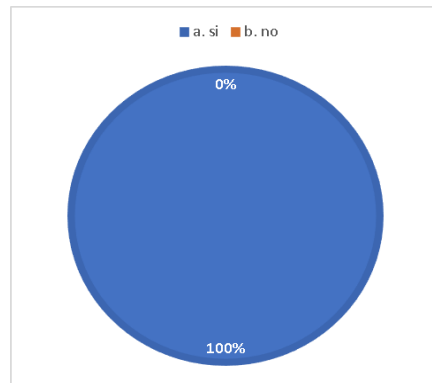
*Existe un respeto sobre las condiciones ambientales generadas al interior*



De acuerdo a este aspecto, el 100% de los proveedores considera que la EPS respeta las condiciones ambientales generadas al interior de la empresa, indicando que sí cumple con aspectos ambientales propios de las responsabilidades sociales empresariales.

**Figura 33**

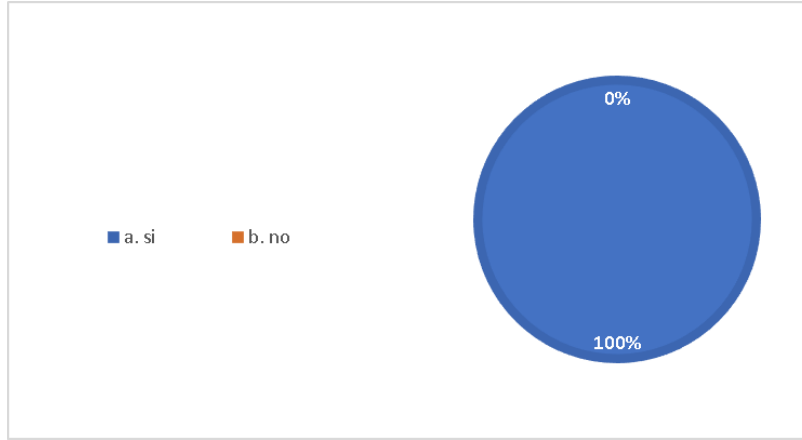
*La empresa realiza campañas de conservación y mantenimiento del medioambiente*



Según esta pregunta, el 100 % los proveedores consideran que la empresa realiza campañas para la conservación y mantenimiento del medio ambiente según el código de ética y buen gobierno propuesto por el estado nacional y se encuentra sujeto a las condiciones propias de las empresas legalmente constituida.

**Figura 34**

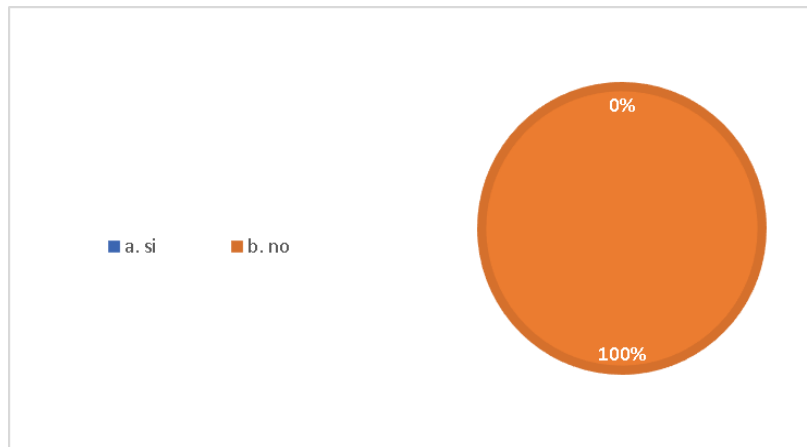
*La empresa, incentiva las donaciones para preservar el medioambiente*



Ante este interrogante, el 100% de los proveedores considera que la empresa incentiva la realización de donaciones para preservar el medio ambiente aspectos fundamental que es parte integral de los sistemas de responsabilidad social empresarial demostrando su cumplimiento.

**Figura 35**

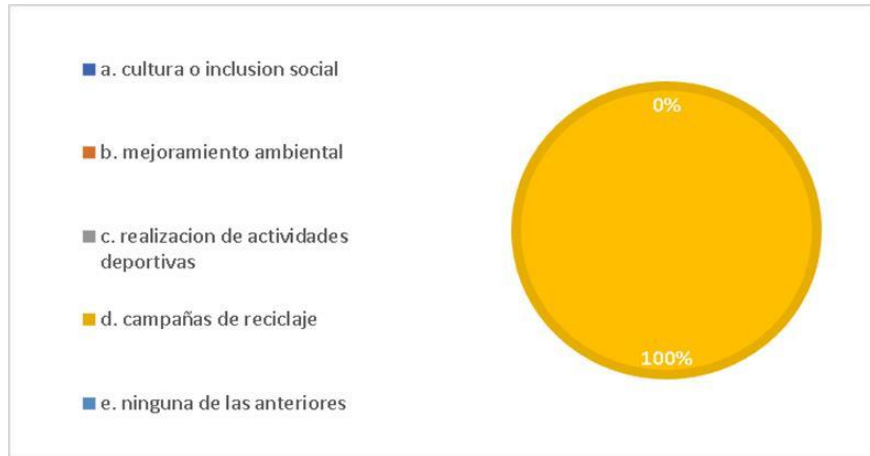
*Existe un compromiso para defender mecanismos sobre protección medioambiental*



Según esta pregunta, el 100% de los proveedores admite que la empresa es comprometida con la defensa de la protección medioambiental dentro de la ciudad de Pasto, siendo fundamental el cumplimiento sobre uno de los principios básicos de la RSE.

**Figura 36**

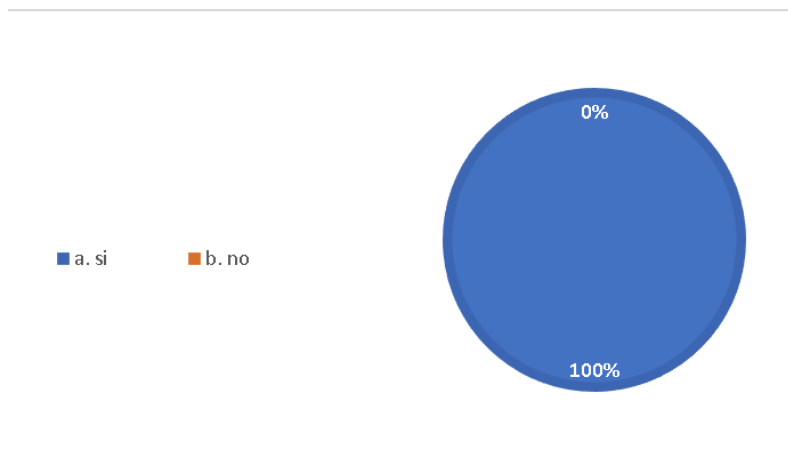
*Tipo de campaña o iniciativas a favor del medioambiente*



De acuerdo a esta cuestión, el 100% de los proveedores considera que la empresa ha realizado campañas o iniciativas a favor del medio ambiente, principalmente orientadas a campaña de reciclaje, siendo las más reconocidas y una de las políticas puntuales en temas ambientales por parte de la EPS.

**Figura 37**

*Uso de los medios de comunicación para divulgar políticas de protección ambiental*



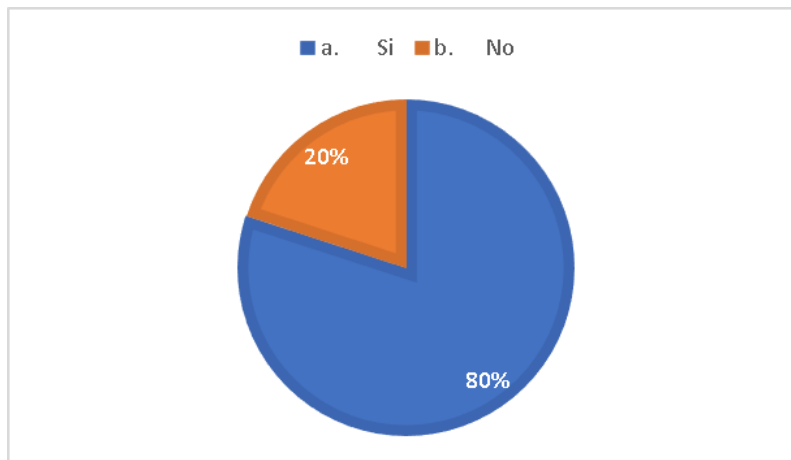
En última instancia, el 100% de los proveedores consideran que la empresa ha hecho uso de los medios de comunicación para divulgar políticas de protección ambiental en la ciudad de Pasto cumpliendo de manera satisfactoria con uno de los elementos básicos en torno a orientar y divulgar acciones ambientales para la protección y el mejoramiento del medio ambiente.

### **Encuesta desarrollada a la comunidad**

Por último, se desarrolló la encuesta dirigida a la comunidad, la cual, al ser parte fundamental de los grupos de interés para la entidad, influye de alguna forma en el diseño de planes y programas para conformar las directrices de RSE en la compañía, permitiendo que sus apreciaciones sean tenidas en cuenta para elaborar un diagnóstico claro y preciso de lo que requiere y espera la ciudadanía entorno a los practicas sociales y ambientales de la EPS. A continuación, se dio lugar a las respuestas generadas por parte de la comunidad residente en la ciudad de Pasto.

### **Figura 38**

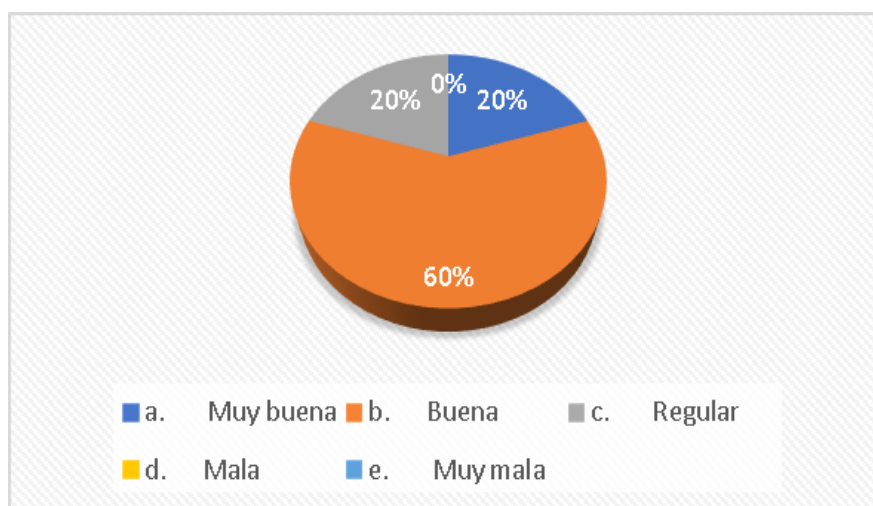
*Cumple con el compromiso social con el municipio de Pasto frente a la RSE*



De acuerdo a esta pregunta, el 80 % de los participantes considera que la empresa Ilios Group cumple con el compromiso social que tiene la empresa frente al tema de la responsabilidad social empresarial y el 20% restante no, siendo satisfactorio su cumplimiento respecto a este ápice.

### Figura 39

Opinión acerca de la empresa Ilios Group en la ciudad de Pasto



La opinión que tiene la empresa por parte de la comunidad es buena con el 60%, seguido del 20% que la consideraron muy buen y regular, resultado que demuestra que la entidad tiene buena reputación y reconocimiento por sus labores cumplidas dentro del territorio.

### Preguntas abiertas

A continuación, se desarrollaron una serie de preguntas abiertas a la comunidad encuestada a fin de conocer su percepción sobre los aspectos positivos y negativos de la entidad.

### Pregunta. Según su percepción mencione aspectos positivos y negativos de la empresa Ilios Group hacia la comunidad de Pasto

Rta: Los aspectos más significativos de la empresa son el trato a sus afiliados me parece una atención excelente, siempre están pendientes de las necesidades de los usuarios, en cambio los aspectos negativos, sería el uso de papel ya que se podría tomar otra alternativa más ecológica para la entrega de fórmulas medicas o documentación.

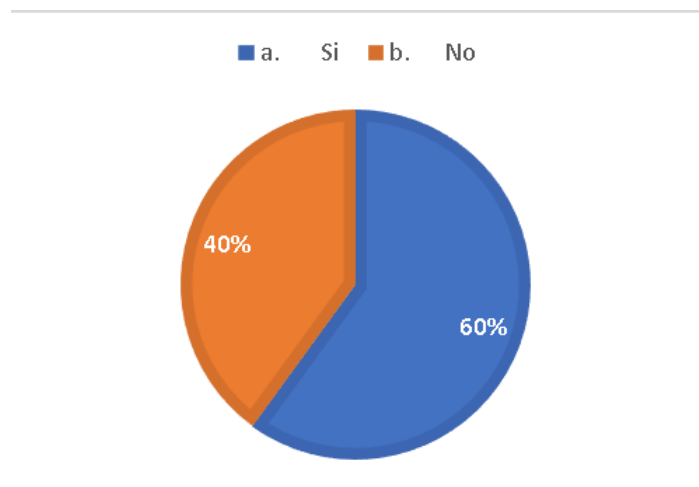
Respuestas que menciona aspectos positivos como la atención y la preocupación por sus afiliados, en cambio consideran como aspectos negativos, el uso del papel para la entrega de fórmulas médicas y otro tipo de documentación, admitiendo la utilización de otras formas más ecológicas que evite la contaminación del medio ambiental.

Pregunta. ¿Según su criterio, cuáles serían las funciones que debería cumplir una empresa como Ilios Group en temas de cuidado del medioambiente y responsabilidades dentro del tema laboral?

Rta: Los temas que debe abordar la empresa en materia ambiental debería ser buscar formas más ecológicas para la entrega de fórmulas médicas y documentación correspondiente.

#### Figura 40

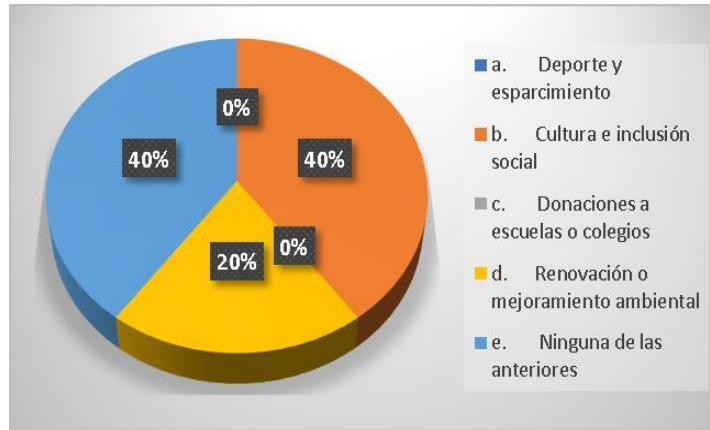
*Las EPS incluida Ilios Group se preocupan por cuidar el medioambiente en Pasto*



De acuerdo a esta cuestión, el 60 % de la comunidad encuestada considera que la EPS se preocupa por el cuidado del medio ambiente, mientras que el 40% restante no, resultado que admite una apreciación sobre el interés hacia el cuidado del medio natural, el cual deja entrever ciertas falencias y falta de interés por parte de las empresas hacia el desarrollo de planes o programas que busquen proteger y conservar las especies naturales y aminorar la contaminación.

**Figura 41**

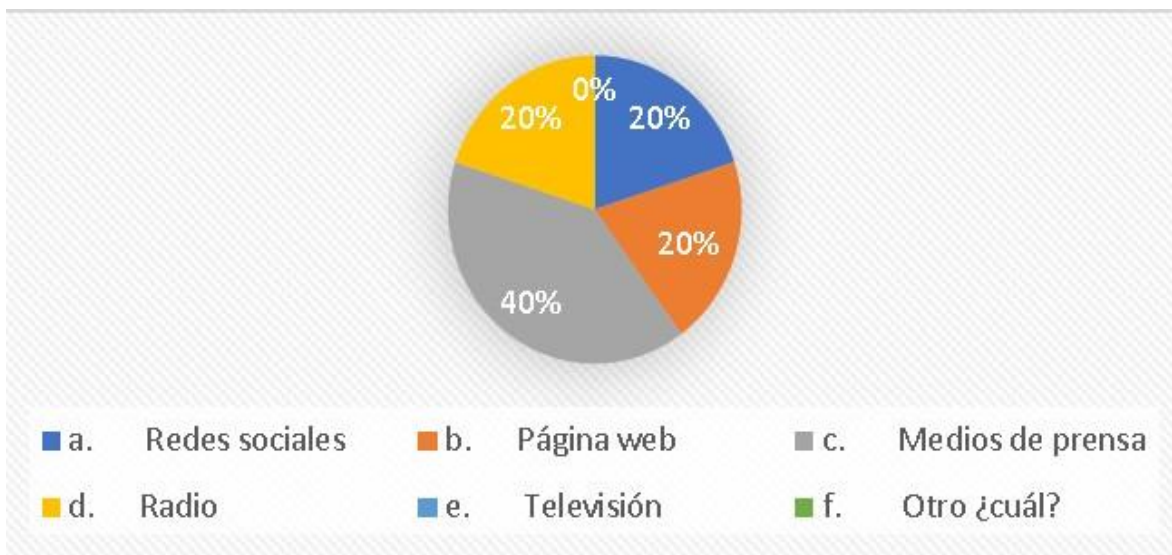
*Tipo de campañas o iniciativas que ha participado Ilios Group en Pasto*



Ante este interrogante, el 40 % de la comunidad considera que la empresa ha desarrollado campañas en temas de cultura e inclusión social, mientras que un 20% considero proyectos en torno al mejoramiento ambiental, sin dejar de lado, un 40% que afirmo no conocer o escuchar algún tipo de iniciativa por parte de la empresa.

**Figura 42**

*Medios comunicacionales para dar a conocer las políticas de RSE a la comunidad*



Ante esta pregunta, el 40 % de la comunidad objeto de estudio considero que la prensa es el medio más efectivo para dar a conocer las políticas RSE, mientras que el 20 % opto por considerar a las páginas web, redes sociales y radio, como los medios más eficientes para llegar al público local, apreciación que será importante para definir las políticas comunicacionales al interior de la empresa.

### Preguntas con escala de Likert

De los siguientes aspectos relacionados con el papel que juegan la comunidad o las organizaciones sociales dentro de la empresa Ilios Group, haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:

**Tabla 15**

*Aspectos con el papel de la comunidad o las organizaciones sociales*

Escala de Likert	Calificación
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

**Tabla 16**

*Temas abordados por la empresa Ilios Group en torno al papel que juega la comunidad*

	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
1. ¿la empresa Ilios Group realiza de manera periódica procesos de información y rendición de cuenta a la comunidad?				60%	



2. ¿la empresa Ilios Group realiza programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad?	80%	
3. la empresa Ilios Group realiza proceso de participación social y de control a las políticas internas del municipio	60%	
4. La empresa Ilios Group fomenta procesos de lucha antipiratería, derechos de autor, lucha anticorrupción.	80%	
5. La empresa Ilios Group patrocina actividades sociales, educativas, culturales y deportivas dentro de la ciudad	60%	
6. La empresa Ilios Group admite programas sobre atención de sugerencias, quejas y reclamos por parte de la sociedad	40%	40%
7. La empresa Ilios Group promociona de manera permanente procesos de afiliación al sistema de seguridad de salud	60%	
8. La empresa Ilios Group promoción de los derechos fundamentales y el respeto a los derechos humanos	60%	

9. la empresa Ilios Group realiza políticas sobre la gestión integral de residuos	40%	40%
10. la empresa Ilios Group hace uso de tecnologías limpias y materiales reciclables	80%	

**Respecto a la 1 pregunta: después de la figura 62. Presentar la evidencia de rendición de cuentas a la comunidad**

**Tabla 17**

*Calificación de los temas abordados en torno al papel que juega la comunidad*

Grado de satisfacción	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10
Insuficiente	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Suficiente	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Bien	2	1	3	4	3	1	1	2	1	0
Notable	3	4	1	0	2	2	3	3	2	4
Sobresaliente	0	0	0	0	0	2	1	0	2	1
Total	5	5	5	5	5	5	5	5		5

Teniendo en cuenta los resultados en la tabla 13 demuestran lo siguiente:

- En los ítems 1, 2, 7,8 y10 se dio un grado de satisfacción notable, indicando que la empresa realiza de manera periódica los procesos de información y rendición de cuenta a la comunidad, realiza programas de promoción de la salud y la prevención junto a procesos de afiliación al sistema de seguridad, haciendo uso de tecnologías limpias y materiales reciclables de manera oportuna.
- En los ítems 3,4 y 5, la comunidad califico un comportamiento bueno por parte de la empresa, destacándose por sus labores de participación social y control a las políticas internas del municipio,

fomentando procesos de lucha antipiratería y anticorrupción, patrocinando actividades sociales, educativas, deportivas y culturales dentro de la ciudad, siendo su papel indispensable para favorecer a la comunidad.

- Los ítems 6 y 9, a pesar de obtener un 40 % en la calificación sobresaliente, demuestra un cierto reconociendo por parte de la comunidad hacia la ejecución de programas sobre atención de sugerencias y políticas de gestión integral de residuos, aspectos que reconocen el trabajo desempeño por la entidad en estos ámbitos.

Finalmente, una vez desarrollado las diferentes encuestas a los grupos que hacen parte de los stakeholders para la empresa, se determinó que uno de los **requerimientos básicos** por parte de estos grupos está enfocados hacia:

- La gestión de programas para beneficiar a la sociedad y los trabajadores, así como también se hace pertinente la elaboración de programas que permitan mejorar los servicios en procesos de afiliación laboral y contribuir de esta manera a la defensa de los derechos inalienables de los trabajadores.

- Por otra parte, según consideraciones de los afiliados admiten que la empresa a pesar de reconocer un manejo adecuado de los desechos dentro de la EPS, existe un desconocimiento sobre programas de inclusión social, apoyo a fundaciones, práctica del deporte y esparcimiento, acciones que regularmente la empresa o la entidad no las hace de manera Regular, determinando que su desempeño sea más óptimo.

- Por otro lado, es importante considerar que la EPS debe enfocarse hacia la política interna sobre el cuidado y protección del medio ambiente, especialmente en temáticas sobre contaminación ambiental de residuos hospitalarios, a fin de obtener un control más estricto, así como también, un conocimiento sobre el uso irracional de ellos y los peligros que significarían para los seres vivos.

- Según los resultados de las encuestas a los afiliados y proveedores, admiten que la empresa debe fortalecer y mejorar las políticas de bienestar laboral, permitiendo procesos de capacitación

continúa a los empleados y mejorando no solo la atención, sino también la prestación de los servicios por parte de la entidad; aspectos que serían indispensables para cumplir con los procesos de responsabilidad social empresarial.

- Por último, uno de los requerimientos básicos se sustentan en establecer el sistema de verificación ambiental sobre contaminación interna y externa por parte de la entidad, así como también incrementar mecanismos para prevenir y corregir la contaminación del aire y del uso de sustancias tóxicas, como también, difundir programas y estrategias para proteger el medio ambiente y mejorar la creación de puestos de trabajo dignos que cuenten con la seguridad social y las prestaciones sociales definidas por el sistema laboral colombiano.

Una vez analizado las diferentes encuestas realizadas a los grupos de interés, se dio lugar al establecimiento de un análisis DOFA, con el fin de permitir un acercamiento sobre los problemas esenciales y determinar no sólo, las fortalezas y debilidades, sino también, las oportunidades y amenaza que surgieron a raíz del estudio.

### **Tabla 18**

#### *Resultados de la encuesta- matriz DOFA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. la empresa cumple de manera formal los aspectos fisiológicos concernientes a las jornadas laborales incentivando el descanso como parte de las causas activas y siendo flexible en los horarios con hijos menores y personas con lactancia materna.	<b>1.</b> la empresa no cuenta con programas específicos para la contratación de aprendices ni tampoco con políticas de acompañamiento posparto.
2. la empresa se destaca poseer políticas de autorrealización de los empleados, determinando espacios para el desarrollo de pasantías y permitiendo un presupuesto destinado a la capacitación de los empleados.	<b>2.</b> la empresa tiene deficiencias en los procesos de preparación para la jubilación y participación de personas de la tercera edad en programas de beneficencia
	<b>3.</b> la empresa presenta problemas dentro de los aspectos organizativos fundamentalmente en no asumir las cosas sobre los riesgos de

- 
- |  |  |
|--|--|
| <p>3. la empresa cumple de maneras satisfactoria con los procesos de seguridad laboral permitiendo la protección de mujeres en embarazo y acoso psicológico o físico de ayuda en educación junto a facilidades económicas para la consecución de viviendas.</p> <p>4. la empresa cumple de manera satisfactoria con el proceso de afiliación laboral, salud ocupacional y reconocimiento empresarial, permitiendo la promoción de espacios no laborales, cumpliendo con los procesos de seguridad laboral y permitiendo un reconocimiento del cumplimiento de funciones por parte de los empleados.</p> <p>5. la empresa asume de manera coordinada aspectos organizativos entorno a programas de ética empresarial y políticas de gobierno corporativo, permitiendo la rendición de cuentas, los procesos de manual de funciones y participación por parte de la comunidad.</p> | <p>enfermedades laborales que suelen presentarse al interior por parte de los empleados.</p> <p>4. la empresa presenta problemas dentro de la gestión de programas para beneficiar a la sociedad y a los trabajadores y mejorar servicios sobre procesos de afiliación laboral y defensa de derechos laborales.</p> <p>5. la empresa desconoce programa de inclusión social, junto a la falta de apoyo a fundaciones y la práctica del deporte y esparcimiento.</p> <p>6. la empresa presenta falencias en torno a temáticas sobre contaminación ambiental de residuos hospitalarios junto a los controles sobre el uso irracional y los peligros que implican para el ser humano.</p> <p>7. existe falta de interés por parte de la empresa par el desarrollo de planes o programas que busquen proteger y conservar las especies naturales y acciones para conservar el medio ambiente.</p> <p>8. la empresa presenta falencias en políticas de bienestar laboral, procesos de capacitación continua y mejoramiento en la prestación de servicios.</p> |
|--|--|

---

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>1. la empresa al tener una buena imagen y reconocimiento posee buenas relaciones con los clientes internos y los usuarios actuales, así como también con posibles nuevos usuarios.</p> <p>2. la empresa al contar con una imagen corporativa, permite la utilización de los</p>	<p><b>1.</b> No existe una imagen corporativa visible desde la comunidad externa.</p> <p><b>2.</b> la empresa Ilios Group a pesar de que ha iniciado la puesta en práctica de programas y practicas orientadas al cuidado del medio ambiente, especialmente en el manejo</p>

---

---

medios suficientes para divulgación de programas y proyectos sobre mejoramiento ambiental y programas sociales dentro del entorno.

3. la empresa al cumplir de manera satisfactoria con los procesos de seguridad laboral, habilita actividades interna para regular de manera óptima los sistemas de protección social y conseguir recursos por parte de entidades privadas y estatales.

4. la empresa al tener un reconocimiento y una imagen satisfactoria por parte de los grupos de interés, induce hacia un comportamiento en el cual se fortalezca el conocimiento interno y un cumplimiento sobre los aspectos organizativos dentro de los procesos éticos y de gobierno corporativo.

5. la empresa al contar con el conocimiento integral sobre sus colaboradores representado en su talento humano y los usuarios promulga por la aplicación hacia programas de organización empresarial eficiente y políticas de manejo de personal de manera efectiva.

adecuado de los residuos hospitalarios, carece de procesos de divulgación y reconocimiento sobre este tipo de estrategias dentro de la comunidad, generando desconocimiento y percepción negativa.

**1.** Cambios políticos y reformas al sistema de seguridad social en salud lo que generan cambios en las políticas empresariales internas.

**2.** noticias por parte de los medios de comunicación que desinforman sobre procesos internos de la empresa en el manejo ambiental y social.

**3.** entrada de empresas competidoras que tienen a tu disposición procesos sobre el sistema de responsabilidad social empresarial y cumplimiento dentro de los reglamentos establecidos.

**4.** Colombia al ser un país libre en el mercado y en el establecimiento de empresas conduce a que entre en mayor cantidad de competidores y ponen en peligro la estabilidad de la empresa.

**5.** Un comportamiento empresarial negado a los cambios y a la inclusión de políticas y procesos social y medioambientales, cuando tiene comparación con nuevos competidores que ofrecen programas de inclusión social y práctica del deporte y esparcimiento se convierten en empresas con un plus de mayor visibilidad, bajo una identidad corporativa comprometida con la responsabilidad social empresarial en el marco de la contabilidad

---

tridimensional emergente. Lo que demuestra una desventaja radical en la visión del cliente potencial.

---

## **2.3 Desarrollo del tercer objetivo**

### ***2.3.1 Propuesta de sistema de responsabilidad social empresarial para Ilios Group S.A.S***

La propuesta de un modelo del sistema de Responsabilidad Social Empresarial, está basado fundamentalmente en la norma ISO 26 000 y en los indicadores Ethos de RSE, encontrándose también los principios del Pacto Mundial Global, Reporting Initiative (GRI), aspectos que serán importantes ya que consideran a la empresa como “un organismo vivo y en contacto interacción con el medio”, lo que implica tener en cuenta las operaciones tanto diarias como a corto, mediano y largo plazo, junto a los impactos generados dentro de los grupos de interés, el cual tiene como función básica “velar por el mejoramiento del ambiente que lo proveen los recursos y propender por mejorar la calidad de vida de las personas que tienen alguna incidencia en ella” es decir, los Stakeholders.

El modelo que se propone para la empresa Ilios Group se basa principalmente en materias fundamentales de RSE, identificando esencialmente la norma ISO 26000 junto aspectos de RSE e indicadores Ethos de RSE, aplicación que permitirá que la empresa pueda conocer las acciones que deben diseñar y poner en marcha el sentido de la responsabilidad social empresarial a nivel interno y externo, por otro lado, se convierte en una herramienta que busca alinearse con la generación de beneficios sociales, ambientales y económicos, permitiendo un mejoramiento notable en el desempeño y en el rendimiento empresarial.

Para desarrollar el modelo de RSE en la empresa Ilios Group es importante conocer la situación real y actual de la organización frente a la gestión de RSE, es decir, identificando sus principales grupos de interés tanto internos como externos, así como también la forma de comunicación con ellos y la frecuencia con la que se interactúa de manera directa. A raíz de ello, se procede a identificar cada uno de los asuntos o acciones representados según la norma ISO 26000 y

complementados con los indicadores Ethos de RSE, utilizando para la empresa la metodología del semáforo, asimilándola como una de las alternativas más convenientes para trabajar en la dimensión del compromiso de responsabilidad social empresarial, debido a que esta herramienta es indispensable para clasificar el progreso de indicadores bajo diferentes categorías.

**2.3.1.1 Metodología del semáforo.** Es una estrategia que permite realizar un diagnóstico de la empresa a modo de autoevaluación, realizada a partir de una encuesta, la cual incluye preguntas cuya valoración se encuentra entre 1 y 10, evaluando las cuatro dimensiones de la reputación (calidad, rendimiento, responsabilidad y atractivo), determinando ciertos atributos en cada una de ellas. Dentro de las preguntas más predominantes e importantes que se puede realizar dentro de la Metodología del semáforo, se encuentran las siguientes:

**Tabla 19**

*Preguntas metodología Semáforo*

<b>Aspectos evaluados</b>	<b>Preguntas orientadoras</b>
Calidad	La compañía tiene buenos cargos directivos.
	La compañía tiene buenos empleados.
	La compañía tiene productos y/o servicios de calidad.
	La compañía se preocupa por sus stakeholders
Rendimiento	La compañía tiene buenos resultados económicos.
	La compañía tiene potencial de crecimiento.
	La compañía es líder en el mercado.
	La compañía es innovadora.
Responsabilidad	La compañía es responsable es social y medioambiental.
	La compañía tiene un comportamiento ético.
	La compañía es transparente.
	La compañía sigue la legalidad.
	La compañía es responsable es social y medioambiental.
Atractivo	La compañía es admirada.



La compañía es de confianza.
La compañía es atractiva para trabajar.
La compañía es auténtica (aspectos genuinos, propios, únicos y relevantes de la entidad)
La compañía es admirada.

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (2023).

Información que será objeto de recopilación y permitirá calcular la medida del conjunto de la encuesta, obteniéndose un índice de reputación preliminar. Dependiendo del valor arrojado, utilizándose para ello el sienta del semáforo, el cual será representado a continuación:

**Tabla 20**

*Modelos de convenciones*

Colores	Rojo	Amarillo	Verde
Significado	No hay desarrollo	Se está llevando a cabo sin medición	En ejecución
Índice	índice reputacional de 0 a 4. Existe un reto importante para gestionar el gap existente entre las expectativas de los stakeholders y el plan estratégico de la empresa, para alinearlos a favor de una reputación favorable.	índice reputacional de 5 a 7. El performance debe mejorar. Aunque hay aciertos, también hay puntos débiles. No puede descuidarse alguno, la reputación corporativa así lo exige.	índice reputacional de 8 a 10. Aunque la reputación corporativa en este rango es saludable, no debe descuidarse el seguimiento en períodos posteriores, a fin de que los compromisos adquiridos (consciente o inconscientemente) con los stakeholders

---

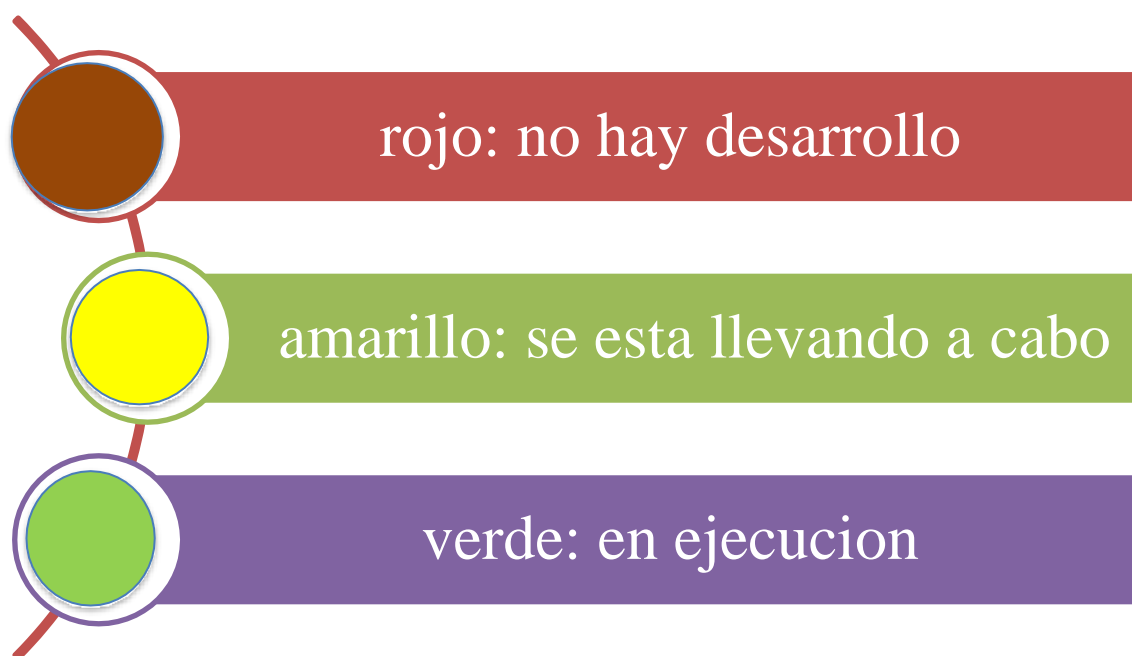
sean coherentes en el tiempo.

---

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (2023).

### Figura 43

*Convenciones del modelo RSE para Ilios Group (modelo del semáforo)*




La Metodología del Semáforo, es considerada por el BID (2023) como una de las alternativas más convenientes para trabajar en la dimensión del compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que es utilizada para clasificar el progreso de indicadores bajo diferentes categorías.

La importancia de manejar este tipo de metodologías se debe a que ha sido empleado en varias empresas, dentro de las que se destaca la investigación titulada: “Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de Productos por pedido en el Área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019”, realizada por Huamanchumo y Medina (2019), instrumento que se aplicó en los

almacenes para el controlar los vencimientos, permitiendo de manera visual identificar los próximos insumos a vencer utilizando los colores, rojo, amarillo y verde, y así poder clasificar cada uno de los insumos de acuerdo a la fecha de vencimiento fijadas por el fabricante.

**Tabla 21**

*Formas del modelo de RSE para la empresa Ilios Group*

<b>Dimensión económica</b>	
<b>1. Gobernanza y ética de la organización</b>	
<b>Indicador 1: compromisos éticos</b>	
<b>La empresa Ilios Group</b>	
a. Exponer públicamente los compromisos éticos a través de diferentes medios a los stakeholders	
b. Se prohíbe la utilización de prácticas ilegales para la obtención de ventajas comerciales	
c. determinar un equipo que se encargue de los asuntos éticos a nivel interno y externo	
<b>Indicador 2. Cultura organizativa</b>	
a. Los empleados de la empresa demuestran familiaridad con los temas contemplados en los códigos de ética aplicándolos de manera espontánea	
b. Se realizan procedimientos de resolución de conflictos en torno al incumplimiento del código de conducta	
<b>Indicador 3.: gobernanza corporativa</b>	
a. La empresa cuenta con mecanismos para evaluar de manera periódica sus integrantes	
b. Se respeta los derechos humanos dentro de las decisiones de inversión y adquisiciones	
<b>Dimensión económica</b>	
<b>Ética y gobernanza de la organización</b>	

---

a. Declaración de la visión y estrategias del orden y dilemas de la compañía en lo que se refiere al desarrollo sustentable

---

b. Para el nombramiento de los directivos se tiene en cuenta habilidades, conocimiento y especialización para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, así como también aspectos de riesgo ambiental y social

---

**Indicador 4: relaciones con la competencia**

---

a. Con respecto a la competencia leal, los principios se encuentran en el código de conducta y declaraciones de valores de la empresa

---

b. Políticas relacionadas con la competencia desleal, participación y defectos del servicio para promoverlo de manera particular

---

**Indicador 5: dialogo constante con los stakeholders**

---

a. Políticas para responder de manera oportuna las sugerencias o solicitudes de las partes involucradas

---

b. Monitorear el desempeño de las relaciones con los stakeholders

---

c. Cumplir con los compromisos establecidos para los grupos de interés

---

**Indicador 6: balance social de la empresa**

---

a. Informar sobre la situación económica, financiera, social y ambiental a través del informe de balance social

---

b. Auditar la información del balance social por

---

c. Involucrar a los stakeholders en la elaboración del balance

---

**Dimensión social**

---

**2. Prácticas laborales**

---

**Indicador 7: relaciones con los sindicatos**

---

a. La empresa comprende políticas que garanticen la libertad de asociación, negociación y cumplimiento de pactos colectivos con los sindicatos

---

**Indicador 8: gestión participativa**

---

a. La empresa permite que los integrantes del equipo puedan ser escuchados y se le reconozcan sus sugerencias para mejorar los procesos internos

---

**Indicador 9: compromiso con los niños**

---

---

a. La empresa presenta propuestas para combatir el trabajo infantil dentro del sector o de manera general.

---

b. Programa de contratación de aprendices con condiciones laborales dignas, desarrollo profesional, evaluación y orientación

---

**Indicador 10. Compromisos con el desarrollo infantil**

---

a. La empresa presenta propuestas de salud y ofrece programas para la mujer embarazada

---

b. La empresa acompaña de forma periódica los procesos de vacunación, crecimiento, prevención, desarrollo cognitivo y emocional de los niños en general

---

c. La empresa posee políticas para empleados que son padres con hijos discapacitados, determinando horarios flexibles y acompañándolos en los procesos de inclusión en la escuela

---

**Indicador 11: valoración de la diversidad**

---

a. La empresa pone en conocimiento el código de conducta y valores institucionales

---

b. La empresa cuenta con los mecanismos para denunciar casos que involucren discriminación

---

c. La empresa promueve contratación de personas con discapacidad

---

**3. Prácticas laborales**

---

**Indicador 12: compromiso con la no discriminación y promoción de equidad racial**

---

a. La empresa socializa políticas de promoción de equidad y no discriminación en torno a los salarios, beneficios y motivación dentro de los procesos de decisión

---

b. La empresa realiza campañas para mejorar el clima laboral en torno a la equidad laboral

---

**Indicador 13: compromiso con la promoción de la equidad de género**

---

a. La empresa posee políticas de promoción de equidad de género, valoración de la mujer y participación en procesos decisorios

---

---

b. La empresa tiene procedimientos que garantizan la protección de las mujeres contra la violencia o acoso laboral, psicológico, físico, entre otros

---

**Indicador 14: relación con los trabajadores tercerizados**

---

a. La empresa integra los trabajadores tercerizados en sus programas de entrenamiento y desarrollo profesional, cultura, valores y principios

---

**Indicador 15: política de remuneración, prestaciones y carrera**

---

a. La remuneración es proporcional a las funciones desempeñadas en los cargos de la empresa

---

b. La empresa realiza los aumentos de los salarios de manera anual

---

c. Realiza encuestas de medición de satisfacción con respecto a las políticas de remuneración y prestaciones sociales

---

d. La empresa ofrece bonos adicionales por alcance de metas o determina incentivos motivacionales

---

**Indicador 16: salud, seguridad y condiciones de trabajo**

---

a. La empresa cuenta con certificaciones como ISO. OHSAS, entre otras

---

b. La empresa posee programas de salud y seguridad en el trabajo para la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales

---

c. Ofrece programas de prevención y tratamientos para personas con adicción a las drogas, alcohol, y VIH

---

d. Promueve ejercicios físicos en horario laboral para el manejo de estrés, orientación alimentaria y manejo del equilibrio trabajo – familia

---

**Indicador 17: desarrollo profesional y empleabilidad**

---

a. La empresa analiza los perfiles socioeconómicos de los empleados con el fin de crear estrategias de remuneración, prestaciones sociales y desarrollo profesional

---

b. La empresa identifica competencias potenciales y promueve planes de carrera

---

**Indicador 18: conductas frente a los despidos**

---

a. Acompañamiento y evaluación constante de rotación de empleados y políticas para mejorar y minimizar los indicadores

---

---

b. En caso de reducir el personal comunicarlo de manera urgente a través de decisiones compartidas

---

**Indicador 19: preparación para los procesos de jubilación**

---

a. La empresa posee políticas para ayudar en la preparación de la jubilación de los empleados y sus familias

---

**4. Medioambiente**

---

**Indicador 20: mejoramiento de la calidad ambiental**

---

a. La empresa posee una política ambiental formal la cual es conocida por todos los empleados de manera constante en comités locales para discutir cuestiones ambientales

---

b. La empresa contribuye con prácticas en la preservación de la biodiversidad, conservación de áreas protegidas, protección de animales amenazados

---

**Indicador 21: educación y concientización ambiental**

---

a. La empresa desarrolla campañas internas y externas de educación para el consumo consciente de los recursos humanos

---

**Indicador 22: medioambiente y ciclos de vida del producto**

---

a. La empresa cuenta con una política de adquisición sostenible adquiriendo materiales que cumplan con criterios amigables con el medioambiente

---

b. La empresa discute con los grupos de interés los impactos ambientales causados por sus productos o servicios

---

**Indicador 23: minimización de entradas y salidas de materiales**

---

a. La empresa posee iniciativas para la eficiencia de la energía, agua, reducción de residuos sólidos, control de contaminación por vehículos propios

---

**5. Practicas justas de operación**

---

**Indicador 24: selección y evaluación de proveedores**

---

a. Adopta políticas de selección de proveedores aplicando el concepto de RSE en la cadena de valor

---

b. La empresa exige la realización de prácticas de RSE a los proveedores, evaluándolas y acompañándolas en su cumplimiento

---

---

c. Implementa practicas justas y responsables en las cadenas de valor con precios justos, cumplimiento de servicios y contratos estables.

---

**Indicador 25: apoyo al desarrollo de proveedores**

---

a. Fomenta la toma de conciencia de los grupos de interés respecto a la corrupción y como combatirla

---

b. Evalúa el contexto social donde opera y evita aprovecharse de las condiciones sociales como pobreza, logrando ventajas competitivas.

---

c. Las políticas de compra privilegian a proveedores con certificaciones socioambientales o de calidad

---

**Dimensión Social**

---

**6. El asunto sobre los consumidores**

---

**Indicador 26. Política de comunicación comercial**

---

a. Mecanismos de información para que los usuarios conozcan a profundidad los servicios ofrecidos por la empresa siendo más transparente y segura las relaciones

---

b. Análisis previo de las piezas publicitarias en cualquier medio, a fin de verificar la conformidad con sus principios y valores.

---

**Indicador 27: Excelencia en la atención**

---

a. desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales la empresa pueda conocer las inconformidades de los clientes

---

b. promover la capacitación constante de Los profesionales en atención al público

---

c. fomentar la cordialidad, ética y respeto por los derechos de los usuarios junto a la rapidez en atención y calidad de servicio

---

d. medir continuamente la satisfacción del cliente con los servicios prestados

---

**Indicador 28: gerenciamiento de los errores en el producto o servicio**

---

a. posee sistemas ágiles para responder con rapidez y transparencia situaciones de crisis con el cliente

---

**7. participación activa y desarrollo de la comunidad**

---

**Indicador 29: impacto de la organización en la comunidad**

---



---

a. la empresa adopta política de relaciones con la comunidad y discute problemas sociales brindando soluciones

---

b. la empresa contribuye la formulación de políticas de establecimientos y seguimiento y evaluación de programas de desarrollo respetando y considerando los derechos de opiniones de otras

---

c. la empresa contribuye con el mejoramiento en temas de infraestructura (vivienda, carreteras, puentes, hospitales, fundaciones, escuela) para el disfrute de la comunidad

---

**indicador 30: relaciones con organizaciones locales**

---

a. Revisa junto con distintas organizaciones las necesidades locales que se presentan dentro de la comunidad para realizar proyectos

---

**indicador 31: financiamiento de la acción social**

---

a. la empresa planea sus intervenciones sociales con el objeto de maximizar su impacto a largo plazo

---

b. la empresa incluye la acción social dentro de su proceso y se responsabilizan en la planificación estratégica

---

c. la empresa incentiva proveedores, accionistas y otros a realizar donaciones financieras para fines sociales

---

**indicador 32: involucración con la acción social**

---

a. la empresa promueve y apoya la educación en todos los niveles mejorando la calidad cobertura y acceso

---

b. la empresa divulga proyectos que apoyan y desarrollan ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados

---

**Dimensión Social**

---

**8. Derechos Humanos**

---

**indicador 33: construcción de ciudadanía**

---

a. existen mecanismos para realizar inversiones alianzas y asociaciones respetando los Derechos Humanos

---

---

b. la empresa realiza procesos de evaluación que determinan si están respetando los derechos humanos en tus decisiones publicidad o servicios y actuaciones en general

---

**indicador 34: prácticas anticorrupción**

---

a. la empresa cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas

---

b. la empresa cuenta con mecanismos para asegurar la transferencia en las contribuciones políticas

---

c. la empresa posee medidas para sancionar actuaciones negligentes de soborno y corrupción de sus colaboradores y directivos

---

**indicador 35: liderazgo e influencia social**

---

a. la empresa participa en patrocinios o campañas relacionadas a cuestiones de interés público

---

b. la empresa estimula y patrocina proyectos de desarrollo tecnológico investigativo innovador interactuando con una comunidad académica y científica

---

Fuente: Aristizábal, y Vélez. (2016).

A partir de lo obtenido anteriormente, la empresa Ilios Group podrá diseñar acciones nuevas que permitan reorientar el cumplimiento de las políticas de RSE, determinando aspectos que puedan ser aprovechados y correcciones dentro de un tiempo previsto, con el fin de establecer planes de acción detallados que permitan el cumplimiento de objetivos y metas a mediano y largo plazo.

El diseño anterior, brindará a la empresa Ilios Group una guía que permita desarrollar una política en el que pueda incluir los principios de la responsabilidad social empresarial (RSE) y que permita a la organización identificar las prácticas que realiza actualmente, con el fin de fortalecer e implementar nuevas en pro de la sostenibilidad con los grupos de interés, sometiéndose a la Normatividad existente, teniendo en cuenta aspectos clave tales como: medio ambiente, prácticas laborales, defensa de derechos humanos y el trabajo con las comunidades.

Puntualizando cada objetivo dentro de los planes de acción, la empresa debe orientar no solo sus metas, sino también sus actividades, indicadores, recursos y responsables, permitiendo de esta manera aplicar el modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, buscando una mejora sustancial en procesos misionales y visionales a largo plazo en conjunto con la búsqueda de beneficios para las entidades y los grupos de interés.

Además de establecer los planes de acción, la empresa Ilios Group debe someterse a las iniciativas de responsabilidad social empresarial, ejecutando cada objetivo o indicador planteado y determinando de manera puntual un cronograma que permita establecerlo y determinar los tiempos y las acciones para lograrlo. Asimismo, dicho modelo debe tener como punto de quiebre, procesos de evaluación y seguimiento sobre los resultados obtenidos, a fin de analizar no solo su cumplimiento, sino también, medir a través de logros, la efectividad de los planes y procesos llevados a cabo dentro de lo concerniente a la responsabilidad social empresarial.

**Tabla 22**

*Plan de acción empresa Ilios Group*

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>	<b>Recurso Humano/Responsable</b>
Incorporar un canal de comunicación más asertivo como un buzón de sugerencias	Mensual/cada 30 días	\$50.000 a \$70.000 pesos	Bienestar social y contratación de personal
Realizar capacitación sobre el manejo adecuado de material de desecho biológico	Semestral/ 2 veces en el año	\$ 25.000 pesos c/u	Coordinaciones asistenciales
Realizar una campaña para concientizar al empleado en la conservación del agua y la energía eléctrica: través de mensajes ubicados en puntos estratégicos.	Semestral/ 2 veces en el año	\$ 150.000 pesos	Dirección de planeación

Fortalecer los canales de comunicación externa, por medio de las áreas de diseño y área comercial con el fin de lograr que los grupos de interés conozcan la información de la empresa	Bimestral/ por meses	2	\$ 800.000 pesos por publicidad	Marketing y diseño/ publicidad
Incentivar a los trabajadores que utilicen medios de transporte ecológicos por medio del día sin carro	Semestral/ veces en el año	2	Media jornada compensatoria como incentivo	Órganos administrativos
Modernizar el sistema de iluminación de la empresa por medio de lámparas ahorradoras	Se realizará una vez con mantenimientos anuales		De \$100.000 a \$150.000 pesos c/u	Órgano administrativo
Crear campañas de inclusión a la sociedad por medio de jornadas deportivas o culturales	Semestral/ veces en el año	2	\$ 500.000 pesos c/u	Talento humano
Brindar a los trabajadores un acompañamiento psicológico de acuerdo a su situación o entorno	Cuatro veces en el año		\$ 250.000 pesos c/u	Talento humano y órgano administrativo
Implementar el Balance social bajo el Modelo CILEA	Cargue y reporte anual de la información		0	Área contable
Implementar la contratación de aprendices por medio de comunicación a los grupos de interés	Semestral/ veces en el año	2	75% del SMMLV  50% del SMMLV	Talento humano

---

Implementar el desarrollo del sistema de SST con el fin de brindar apoyo laboral en aspectos de riesgos y enfermedades causadas en el desarrollo normal de las funciones laborales	12 visitas en el año	\$800.000 pesos mensual	Administración
--	----------------------	-------------------------	----------------

---

### **3 Conclusiones**

A partir del trabajo de campo desarrollado se logró determinar ciertos resultados permitiendo concluir lo siguiente:

Con referencia a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro de la empresa Ilios Group, se pudo identificar que se prioriza principalmente la dimensión económica a través de iniciativas enfocadas al bienestar de los grupos de interés, cómo son: trabajadores, directivos y accionistas, pero dejan de lado, algunas responsabilidades de tipo ambiental y social, destacándose principalmente los trabajadores, afiliados y la comunidad, quienes asumieron con un 72%, 46% y el 40 % respectivamente, determinando la falta de políticas internas para el cuidado y protección del medio ambiente, especialmente en inspecciones por contaminación de residuos sólidos, junto a la inoperancia de programas sociales, demostrando con ello, la existencia de ciertas fallas en torno a cumplimiento de los objetivos básicos sobre RSE.

La empresa Ilios Group tiene falencias en generar una comunicación más efectiva, con sus partes interesadas, debido a que si bien en el diagnóstico se identificó que se realiza rendición de cuentas, esta no está siendo utilizada como un medio estratégico para fortalecer la confianza, la imagen y reputación corporativa con el entorno social, donde se pueda expresar y compartir la información relacionada con las prácticas de responsabilidad social empresarial que se están desarrollando, para contrastar el aporte e impacto positivo que se está gestando en la sociedad, el contexto y el medio ambiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado, se determinó que la empresa cumple de manera satisfactoria con los códigos de ética y buen gobierno corporativo, describiendo orientaciones básicas sobre la entidad y compromisos dentro de los valores y principios de la RSE, junto a la determinación de iniciativas con los grupos de interés, indicando que la información que se maneja sobre misión, visión, objeto social, principios y valores institucionales están conformes a lo establecido en la normatividad.

Según informes de los grupos de interés se pudo determinar que los procesos de inclusión y desarrollo de los códigos normativos, no se tiene en cuenta las necesidades y expectativas reales de las partes interesadas y que de manera coactiva se construyen de forma no específica, determinando que su cumplimiento sea parcial y que no se tenga en cuenta las necesidades y objetivos de los interesados.

Asimismo, según las percepciones de los grupos de interés frente al tema de la responsabilidad social empresarial, generan un resultado poco favorable, ya que la mayoría de los stakeholders participantes consideran que la empresa no se encuentra socialmente responsable, debido a que no existe una intersección de la contabilidad tridimensional, dentro de los aspectos sociales, ambientales y económicos, es decir, que no existe un sistema de complementariedad dinámico, que incorpore los principios de RSE dentro de la entidad, a fin de lograr un desarrollo sostenible y sustentable, que permita conservar y proteger el medio natural y favorecer a través de proyectos sociales a los más vulnerables.

Dentro de los requerimientos de los stakeholders para la empresa se encuentra la gestión de programas enfocados a beneficiar la sociedad y el medio ambiente, junto a los servicios y beneficios ofrecidos en procesos de afiliación laboral; por otro lado, consideran que se debe manejar políticas ambientales internas para reducir la contaminación por residuos hospitalarios y obtener un control sobre sustancias peligrosas para el medio ambiente. Así mismo, se deben establecer el sistema de verificación ambiental de contaminación junto a procesos de prevención y corrección sobre contaminación del aire, difundiendo programas y estrategias para proteger el medio ambiente a nivel interno y externo, promoviendo iniciativas que permitan incentivar el tema del cambio climático como prioritario para la empresa y para la sociedad en general.

Desde el punto de vista teórico, se evidencian problemas en los grupos de intereses, principalmente en temas de atención al usuario y de cumplimiento sobre aspectos sociales y ambientales, demostrando que al interior de esta entidad existe un descontento y apatía, determinando que la empresa carece notablemente de aspectos básicos sobre responsabilidad social empresarial y que necesita o requiere fundamentos prácticos y teóricos para desarrollar dichos lineamientos desde el punto de vista interno y externo.

Teniendo en cuenta los resultados sobre la información recogida de fuentes primarias y secundarias, inducen hacia la realización de una propuesta de un modelo de responsabilidad social empresarial para la entidad Ilios Group, incluyendo estándares Internacionales, los cuales son aplicables a nivel mundial y nacional, los cuales tienen como finalidad, promover y motivar el desarrollo e implementación de políticas de RSE, a fin de generar un impacto interno y externo que contribuya a la construcción de niveles altos de vida y de convivencia pacífica con las comunidades, así como también, dicho modelo puede ser aplicado no solo en esta entidad, sino también en diferentes entidades del sector de la salud, reconociendo las diferentes etapas e identificando procesos de diagnóstico, implementación y evaluación de las acciones, teniendo en cuenta normatividad fundamentada en la ISO 26000 e indicadores ETHOS de RSE, los cuales impulsan al crecimiento integral de las empresas, no solo desde el punto de vista económico, sino también, desde el punto de vista social y medioambiental.



#### **4 Recomendaciones**

A partir del desarrollo de la investigación propuesta se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Según los resultados obtenidos demuestran que los diferentes grupos de interés no perciben prácticas de RSE dentro de la entidad, reflejando vacíos en torno a la aplicación de estrategias que permitan relacionar a los usuarios, comunidad y demás interesados, a fin de incluirlos y señalar que dichos enfoques permiten mejorar la percepción y aumentar los niveles de confianza y credibilidad, logrando un mejor posicionamiento como empresa a nivel regional y local.

Es importante considerar que actualmente el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial toma cada vez más fuerza para las entidades públicas y privadas, por lo cual, se deben tener en cuenta la aplicación y el desarrollo de acciones que permitan generar una cultura de RSE a fin de mejorar la percepción de los grupos de interés y tener en cuenta los principios dentro de las normas y modelos enfocadas al tema social, empresarial y medioambiental.

Es importante que la empresa Ilios Group implemente el enfoque de RSE, con el fin de reconocer los diferentes grupos de interés e identificar los fines de la organización, conllevando al desarrollo de campaña e iniciativas que mejoren las condiciones laborales, la calidad de vida de los stakeholders, la preservación y conservación del medio natural, etc; a fin de que la empresa logre sus objetivos y principios organizacionales y fines económicos.

Aplicar los modelos de RSE disponibles en esta investigación, a fin de adecuarlos a las estrategias y objetivos empresariales, estableciendo equipos de trabajo y comités que permitan la sostenibilidad de la empresa y las iniciativas hacia una adecuada aplicación junto al seguimiento y control que conlleven a mejorar los procesos de comunicación interna y establecer acciones para la sensibilización del tema ambiental, laboral y social, generando con ello, informes y balances a mediano y largo plazo.

Realizar la aplicación de la estructura del modelo de RSE utilizando la metodología del semáforo, con el fin de que la empresa Ilios Group, pueda tener un seguimiento de sus actividades y logros, buscando a su vez, alternativas y propuestas que puedan ser implementarlas por parte de la administración, siguiendo los lineamientos de los objetivos empresariales.

Finalmente, se considera importante realizar futuras investigaciones sobre la implementación de modelos de RSE, no solo en este tipo de entidades, sino también en otro tipo de empresas ubicadas en la ciudad de Pasto, con el fin de evidenciar la ejecución de dichas prácticas junto a los impactos dentro del mejoramiento de la percepción de los grupos de interés que puedan obtener las entidades públicas o privadas a raíz de la implementación de estos modelos.

### **Referencias bibliográficas**

- Acevedo, J, Zarate, R y Garzón, W (2013). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial en Colombia*. Dikaion, Vol. 22 No. 2 pp. 324  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-89422013000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-89422013000200006)
- Aguilar-Platas, A. y Raufflet, E. (2010). *Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de Ethos en Brasil*. Innovar, Vol. 20 No. 37, pp. 21–32.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29269>
- Aguilera Castro, Adriana y Puerto Becerra, Doria Patricia, (2012). *Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social*. Pensamiento y Gestión Vol. 32., pp. 1-22  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002>
- Agreda Montenegro, Esperanza J. (2004). *Guía de investigación cualitativa interpretativa* [Institución Universitaria Centro de Estudios Superiores María Goretti "I.U.Cesmag"], Primera Edición. San Juan de Pasto. <https://es.scribd.com/document/470316736/Guia-de-Investigacion-Cualitativa-Interpretativa-Josefina-Agreda-pdf>
- Albarracín, y Ochoa, M, Julio, L, Cabezas, S y Rodríguez, A (2019). *Plan de responsabilidad social empresarial grupo empresarial activos S.A.S San Juan de Pasto*: [Universidad Abierta y a Distancia UNAD]  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27823/ya52alb756.pdf?sequence=1&>
- Arboleda, Mayra, Ramírez, Natalia y Herrera, José (2018). *Plan de responsabilidad social empresarial en un hospital de baja complejidad en el departamento del valle del cauca. Pereira*. [Trabajo de grado. Universidad Católica de Pereira,]. Tutor Ester Castaño. (En línea) disponible en <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5253/1/DDMEGCC42.pdf>
- Argandoña, Antonio (2011). *La teoría de los stakeholders y la creación de valor IESE Business – Universidad de Navarra*. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/DI-0922.pdf>

Aristizábal, V y Vélez, C (2016) *Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades prestadoras de salud (EPS contributivas) en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca*. Tuluá: [Trabajo de Grado. Universidad del Valle] <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12470/0554919.pdf?sequence=1>.

Banco Interamericano de Desarrollo (2023). *Metodología del semáforo. El Grupo BID tiene un nuevo Marco de Resultados Corporativos (CRF) para el 2020-2023*. <https://crf.iadb.org/es/2016-2019/metodologia-del-semaforo>

Barroso, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial, un estudio de en 40 empresas de la ciudad de Mérida Yucatán*. México, *Contaduría y Administración*, No. 226, septiembre-diciembre, 2008, pp. 73 – 91. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39522605.pdf>

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. [University of Iowa Press, city. United States of América]

Calderón (2015). Citado por Catacora, M (2019). *Responsabilidad social como estrategia de gestión competitiva*. [Artículo: Universidad Peruana Unión] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2856>

Calderón, D (2017). *Responsabilidad social empresarial. Marco de exigibilidad a las empresas en la correcta observancia y respeto a los derechos humanos*. Universidad iberoamericana. Licenciatura en derecho. Entre textos, año 9, No. 24 diciembre- marzo. <http://entretextos.leon.uia.mx/num/27/tejiendo-el-conocimiento/PDF/ENTRETEXTOS-27-T2.pdf>

Carroll, A (1991) citado por Mozas Morales (2010). *La pirámide de la responsabilidad social*. <https://www.redalyc.org/pdf/367/36715601004.pdf>

Catacora, M y Quispe, R (2019). *Responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión competitiva. Universidad Peruana unión, facultad de ciencias empresariales. Escuela profesional de administración. Asesor: Ruth Choque.*  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2856#>.

Constitución política (1991). Colombia. *Título I: de los principios fundamentales. Artículo I.* Bogotá: editorial SKLA., p. 267.  
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Constitución Política de Colombia. (1991) Presidencia e la Republica. *Artículo 53-54-133*  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0219.pdf>

CONFECÁMARAS. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial Manual de Implementación.*  
<http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/E31.pdf>

Correa, J (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social.* [Universidad de Medellín, semestre económico Medellín] vol.10, núm. 20, julio – diciembre 2007, pp. 87-102. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Cortina, Adela (2010). Conferencia dictada el 4 de junio de 2010. *Ética y responsabilidad social en un mundo globalizado* ([https://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA\\_CORTINA\\_2010.pdf](https://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA_CORTINA_2010.pdf))

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: *El capital humano de las organizaciones* (8va edición). McGraw-Hill Interamericana. ISBN 970-10-6104-7.

Cancino Del Castillo, Christian y Morales Parragué, Mario (2008). *Responsabilidad social empresarial, universidad de Chile. Facultad de economía y negocios, Serie documento docente No.1 – diciembre 2008* <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108278>

Díaz Robinson, Carlos A. Medina Sarmiento, German y Espitia Mancipe, Raúl. (2021) *Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la ESE Hospital Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina* [Trabajo de grado. Universidad EAN, Bogotá] <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11018/EspitiaRaul2021.pdf>

Deming William Edwards, nacido el 14 de octubre de 1900, reconocido estadístico estadounidense, profesor universitario y autor de textos. Fue consultor y difusor del concepto de calidad total. <https://blogdelacalidad.com/categorias/gestion-de-procesos/>

DESUR (2016). *Responsabilidad social empresarial: buenas prácticas y recomendaciones. Desarrollando regiones sostenibles a través de pymes responsables*. Europa. <http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2016/01/DESUR-guia-final.pdf>

Diamond Jared M. (1998). *Guns, germs, and steel: the fates of human societies*, New York: W.W. Norton & Co.

Duarte F (2010). *Responsabilidad social empresarial. Revista lidera. Facultad de ciencias contables*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18221>

Francisco, P y Segris, N (2018). *Gestión del talento humano en consonancia con la responsabilidad social empresarial*. [Universidad militar nueva granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17666/SandovalGonzalezSandraIsabel2018...pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Gantiva, C., Cristian y Roque, D. (2020). *Ética contable: equilibrio entre responsabilidad Social y transparencia. Una visión en el contexto colombiano*. Cofin Habana, Vol. 14 No. 2. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612020000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612020000200003)

García Maties, Rafael (2016). *Las entidades locales y los objetivos de desarrollo sostenible. Algunas notas sobre la naturaleza jurídica de la agenda 2030*. *Revista de estudios de administración local y autonomía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5660757>

Garriga, E. y Melé, D. (2004). *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*. Journal of Business Ethics, Vol. 53 Nos 1/2, pp. 51-71.

Gómez Aristizábal, Santiago, Vivian, Vélez Patiño, Carlos A. (2016) *Análisis de las prácticas de responsabilidad social. Empresarial (RSE) en las entidades prestadoras de salud (EPS)*. [Trabajo de grado. Universidad de Valle. Santiago de Cali] <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12470/0554919.pdf?sequence=1>

Gómez, Mauricio y Quintanilla, Diego. (2012). *Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencia. En el contexto internacional y colombiano*. Bogotá: Cuad. Contab. Vol.13 No.32 pp. 121-158. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-14722012000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722012000100006)

Gonzales, Esteban (2007) *la teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo practico de la ética empresarial y de las ventas*. Vol. 12 num.17 pp. 205 – 224. <https://www.redalyc.org/pdf/2911/291122924002.pdf>

Grossman, F. (2016). *Los principios de la responsabilidad social empresarial.*, pp. 100 - 116 <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social>

Gutiérrez, R., Avella, L. & Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá: Corona

Hernández, Claudia, Daza, Leydig, Chona, Diana y Plazas, Sandra (2018). *Plan de responsabilidad social empresarial clínica los nogales*. [Trabajo de grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. San Juan de Pasto] <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18423/52468301.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, S, Fernández, C y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación. Tipo de investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México D.F. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Hincapié Rusinque Yinna. (2016). *Importancia de la responsabilidad social en el sector salud*. [Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7924/HincapieRusinqueYinnaConstanza2016.pdf?sequence=2>

Huamanchumo y Medina (2019). *Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de Productos por pedido en el Área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019. Chiclayo – Perú*. [Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35983/Huamanchumo\\_NRS-Medina\\_ECM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35983/Huamanchumo_NRS-Medina_ECM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Icontec (2011) *Guía técnica colombiana 180 (GTC 180) de responsabilidad social* <https://prezi.com/q0va3qzd1k-i/guia-tecnica-colombiana-180-gtc-180/>

Ilios Group IPS. (2021) visión, misión, historia y servicios. Editado el 15 de abril de 2022 <https://iliosgroup.co/>

Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2012). *Marketing*. Decimocuarta edición. México: Pearson educación., p. 720

Leisa, Presuttari. (2016). *Importancia de la responsabilidad social empresarial*. Contaduría pública. 2016. [Trabajo de grado. Universidad Siglo 21 La educación evolutiva], <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?s>

León, M Baptista, M y contreras, H (2012). *La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. San Juan de Puerto Rico: Fórum empresarial, vol.17, No. 1, mayo, 2012, pp. 31-63 <https://www.redalyc.org/pdf/631/63124039002.pdf>



Ley 99 de 1993. (1993, 22 de diciembre) Congreso de la República de Colombia. *Concepto de desarrollo sostenible*.  
<http://www.oas.org/dsd/EnvironmentLaw/Serviciosambientales/Colombia/bia.pdf>.

Ley 100 de 1993. (1993, 23 de diciembre). Congreso de la República de Colombia. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Ley 164 de 1994. (1994, 27 de octubre). *Por medio de la cual se aprueba la "Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*, hecha en Nueva York el 9 de mayo de 1992  
<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/1.-Ley-160-de-1994.pdf>

Ley 1122 de 2007. (2007, 9 de enero). Congreso de la República de Colombia. *Por el cual se hacen modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones*. Artículo 40, literal H. Bogotá.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>

Ley 1314 del 2009 (2009, 13 de julio). Artículo 3. Congreso de Colombia. *Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833#>

Lozano, J y Rauffet, E (2012). *Responsabilidad social empresarial*. México: editorial Pearson. 326p. <https://www.pearsoneducacion.net/colombia/Inicio/pemx-9786073209410>

Maldonado G., Gonzalo., Pinzón Castro, Sandra., y Alvarado Carrillo, Araceli. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial, Eco-innovación y Rendimiento Sustentable en la Industria Automotriz de México*. Revista Venezolana de Gerencia, Volumen 25, No. 89. pp 189-212., <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31394>

Mendoza Gabriel Eduardo (2017. 20 de enero). Magistrado ponente: Sentencia T014. Corte constitucional. *Derecho fundamental de la salud*.  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2017/T-014-17.htm>

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

Méndez Álvarez (2001). Metodología. *Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Segunda edición. McGraw-Hill. Santa Fe de Bogotá.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia\\_guia\\_para\\_elaborar\\_diseños\\_investigacion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia_guia_para_elaborar_diseños_investigacion.pdf)

Monsalve, Jharol (2019). *Responsabilidad social empresarial en sector salud como herramienta para cumplir el ODS*. [Trabajo de grado. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá],  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32060>

Montoya Arévalo Beatriz E., y Martínez Ramos, Pedro, (2012). *Responsabilidad social empresarial. Una respuesta ética ante los desafíos globales. Catedra de economía social de mercado. México*. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038)

Montoya, J (2013) *Responsabilidad social empresa como estrategia de gestión en la organización Pranha.S.A.* [Trabajo de grado. Universidad nacional de Colombia, Manizales]  
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/21323>

Montoya, J (2013) Citado por Konfirma.com. (s.f) Los retos de la responsabilidad social empresarial (en línea) disponible en: <https://konfirma.com.co/los-retos-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>

- Morales, J y Galeano, C. (2013). *Enfoque de la responsabilidad social empresarial en la EPS del régimen contributivo del nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana*. [Trabajo de grado. Universidad de Manizales] [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1246/Morales\\_Jonathan\\_Galeano\\_Claudia\\_2014.pdf](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1246/Morales_Jonathan_Galeano_Claudia_2014.pdf)
- Moreno, A; Uriarte, L y Topa, G. (2016). *La responsabilidad social empresarial. Ediciones pirámide, p. 292*. <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>
- Núñez, Jojana y Sánchez Sindy (2021). *La responsabilidad social empresarial como estrategia de sostenibilidad en las empresas administradoras de planes de beneficios del régimen contributivo en Bogotá*. [Trabajo de grado Universidad Sergio Arboleda, Bogotá] <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1771?show=full>
- Ordoñez, Mercy (2018). *Responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión social en la cooperativa coeducar*. [Trabajo de grado. Universidad Externado de Colombia, Bogotá] en <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/1246782d-57ad-42f1-8073-e76433973a99/content>
- Organización Internacional de Estandarización (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Noviembre 1 de 2010. (En línea) disponible en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). *El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales*. <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales>
- Osorio Mejía, Laura y Medina Vásquez, Miguel (2019). *Análisis del impacto de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los resultados empresariales del Ingenio Risaralda* [Trabajo de grado. Universidad Libre Seccional Pereira, Risaralda Pereira] <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17859/>

Páez Romo, Ana; Madera, María y Betancur Rojas, Liseth. (2022). *Revisión sistemática sobre la aplicación de proyecto de responsabilidad social empresarial en salud en Colombia y Suramérica de 2011 a 2020*. Investigación y Desarrollo, vol. 30, No. 2. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/14273>

Pacto global. (s.f.). Recuperado el 08 de enero de 2014, de <http://www.un.org/es/globalcompact/>

Pascual Bellido, Nuria Esther (2017). *Cambio climático, pobreza y sostenibilidad*. Equidad internacional., pp.18-116. [Revista Ciencias Estratégicas. Universidad de La Rioja] <https://revistas.proeditio.com/ehquidad/article/view/1499>

Pasto la Gran Capital. Alcaldía de Pasto. *Geografía*. <https://www.turismopasto.gov.co/pasto-la-gran-capital-2/>

Peláez-León, Juan David. (2014). *La responsabilidad social empresarial en la gestión humana en Colombia: desafíos para fortalecer una relación estratégica*. Ciencias estratégicas., pp. 83-99 <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/7842>

Pérez (2016). Citado por Catacora, M (2019). *Responsabilidad social como estrategia de gestión competitiva*. [Trabajo de grado. Universidad Peruana, Unión,] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2856>

Plan de Ordenamiento Territorial (2014-2027) Gobierno de Colombia. Pasto Nariño: *documento técnico de soporte*. <http://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/32491>

Rodríguez, Ana, Calle, Duran, Noemí y Zoller, Barbara (2021). *Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña*. España: Gaceta sanet; Vol. 35 No. 1., pp 67-71. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021391111930158X>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de empresa.  
(En línea) disponible en <https://dle.rae.es/empresa>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de Grupos de interés o stakeholders.

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de medioambiente. (En línea) disponible en <https://www.rae.es/dpd/medioambiente>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de Organización. <https://www.rae.es/desen/organizaci%C3%B3n>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de responsabilidad. en <https://dle.rae.es/responsabilidad>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de social. <https://dle.rae.es/social>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de sociedad. <https://dle.rae.es/sociedad>

Real Academia Española. (RAE) (s.f). Diccionario de la lengua española. Definición de Voluntariedad. (En línea) disponible en <https://dle.rae.es/voluntario>

Rubio Guerrero, G., y Fierro Celis, F. (2016). *La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas. Administración y Desarrollo*, Vol. 46 No2, pp. 160-174, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403474>

Sánchez, Rodríguez, García y Cervantes (2016). *La responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva.* pp. 1-21 [https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/03\\_16\\_Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial.pdf](https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/03_16_Responsabilidad_Social_Empresarial.pdf)

Scade, Jhon. (2016). *Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial*, pp. 1 -76  
file:///C:/Users/CARLOS/Downloads/EOI\_Wikilibro\_RSC\_2012.pdf

Sentencia T-247 de 2010. Corte constitucional. *Vulneración de derecho a la igualdad y al trabajo de peticionaria por su género y sin que exista justificación racional para no ser contratada como vigilante en ECOPETROL S.A.* <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/T-247-10.htm>

Severino-Gonzales Pedro, Villalobos Antúnez, José, Gonzales-Soto, Nataly y Ramírez Molina, Reyner. (2020). *Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. Universidad del Zulia. Revista venezolana de Gerencia*, No. 92: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34270>

Severiano, Pedro; Medina, Alex y Muñoz, Sandra (2021). *Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. Inter ciencia*, vol.46, num.3, pp. 126 - 132  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34270>

Severino, Pedro, Villalobos, José, Gonzales, Nataly y Ramírez, Reynier (2020). *Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. Universidad de Zulia: revista venezolana de gerencia*. Año 25, No. 92 pp. 1397-1421  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34270>

SGE 21 (2008). *Foro para la evaluación de la gestión ética, 2008. Norma para la evaluación de la gestión ética y socialmente responsable en las organizaciones*. Fonética SGE21. (En línea) disponible en [https://foretica.org/norma\\_SGE\\_21.pdf](https://foretica.org/norma_SGE_21.pdf)

Sociedad Internacional (2014) SA8000. <https://www.sgs.co/es-es/sustainability/social-sustainability/audit-certification-and-verification/sa-8000-certification-social-accountability>

Terán, Gustavo; Montenegro, Blanca, Bastidas, Janeth, Realce, Iván, Villareal, Fernando y Fernández, Angie (2017). *Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud*.

*Revista cubana de investigaciones biomédicas*, Vol. 36 No. 1.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000100020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100020).

Vallejo Matus, Juan Felipe y Fernández Jesús A. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su articulación con la gestión organizacional. Estudio de caso: IPS de cuarto nivel de la ciudad de Popayán*. [Trabajo de grado Universidad de Cauca. Popayán]  
<http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/1439/La%20responsabilidad%20social>

**Anexos**



**Anexo A. Presupuesto y recursos**

• **Recursos humanos**

<b>Detalle</b>	<b>Rol</b>
Lui Sebastián Huertas Enríquez	Investigador 1
David Esteban Ortega Rosero	Investigador 2
Johana Alejandra Mejía Urbano	Asesora
José Luis Villareal	Jurado 1
Mario Fernando Chicaiza Trejo	Jurado 2

• **Recursos tecnológicos. Presupuesto**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Vlr Unitario</b>	<b>Valor total</b>
Fotocopias	500	\$100	\$50.000
Transporte trabajo de campo	<b>20</b>	\$5.000	\$100.000
Revisión de normas	2	\$50.000	\$100.000
Sistemas de computo	<b>1</b>	\$1.800.000	\$1.800.000
Impresora	1	\$300.000	\$300.000
Internet	6 meses	\$40.000	\$240.000
Papelería	2 resmas	\$15.000	\$30.000
		<b>subtotal</b>	<b>\$2.620.000</b>
Imprevistos			\$100.000
		<b>total</b>	<b>\$2.720.000</b>
		<b>Investigador 1</b>	<b>\$ 1.360.000</b>
		<b>Investigador 2</b>	<b>\$ 1.360.000</b>

**Anexo B. Cronograma**

Actividades	Año 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Elaboración de la propuesta	■											
Presentación de la propuesta al Comité		■										
Aceptación de la propuesta			■									
Elaboración del primer avance				■								
Entrega de propuesta a jurado evaluador				■								
Sustentación de primer avance				■								
Aplicación de instrumento				■								
Tabulación e interpretación de documentos					■							



**Anexo C.** Encuesta dirigida a los directores de la empresa

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar la situación actual en relación a los procesos internos de RSE en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “determinar la situación actual en relación a los procesos internos de RSE en la empresa Ilios Group SAS.”, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

Responda las siguientes preguntas con la afirmación SI o NO

<b>Diagnóstico de la empresa Ilios Group SAS.</b>	Si	No
<b>Aspectos fisiológicos de la jornada laboral</b>		
1. Incentiva el descanso como parte de las pausas activas dentro de la jornada laboral		
2. La empresa ofrece flexibilidad dentro de los horarios en los empleados que tiene hijos menores de 6 años		
2. La empresa es flexible en horarios para personas con lactancia materna		
<b>Autorrealización de los empleados</b>		
4. La empresa determina espacios para desarrollar pasantías destinadas a jóvenes en condición de vulnerabilidad como apoyo a su formación laboral		
5. La empresa cuenta con programas específicos para la contratación de aprendices		

---

6. La empresa prevé dentro de un presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de sus empleados

---

**Seguridad para los empleados**

---

6. La empresa evita el despido del personal con edades superiores a los 45 años

---

7. La empresa posee procedimientos que garantizan la protección de las mujeres contra la violencia y el acoso psicológico, físico y sexual en el lugar del trabajo

---

8. La empresa cuenta con políticas de acompañamiento posparto, particularmente para la identificación de la depresión posparto

---

9. La empresa cuenta con ayudas en educación para los hijos de los empleados

---

10. La empresa brinda facilidades económicas para la consecución de vivienda para los empleados

---

**Procesos de afiliación a los empleados**

---

5. La empresa evalúa de manera periódica el ambiente laboral dentro de sus colaboradores

---

6. Los supervisores evalúan de manera periódica el desempeño de sus superiores

---

7. La empresa promueve espacios no laborales para compartir entre colaboradores como cenas, reuniones y celebraciones en días especiales

---

8. Involucra a los familiares de los empleados en el proceso de preparación para la jubilación

---

**Salud ocupacional**

---

5. La empresa cumple con aspectos internos como la limpieza, higiene y seguridad en el lugar de trabajo

---

6. La empresa ofrece programas específicos para la salud especialmente de la mujer embarazada

---

7. La empresa promueve programas de inmunización para empleados por medios de vacunas que no ofrece la red pública de salud

---

---

8. La empresa ofrece programas de prevención y tratamiento para dependencia de drogadicción y alcoholismo

---

**Políticas de reconocimiento empresarial**

---

5. La empresa aplica encuestas para medir el nivel de satisfacción de los empleados respecto a las políticas de remuneración y beneficios

---

6. La empresa premia o reconoce en público a los empleados que han sobresalido en el mes

---

7. La empresa participa o apoya en programas de valoración a las personas de la tercera edad que sean padres de sus empleados

---

8. La empresa desarrolla actividades sociales en las que participan los colaboradores y sus familias

---

**Aspectos organizativos**

---

7. La empresa posee un programa de ética empresarial

---

8. La empresa emplea procesos y políticas sobre gobierno corporativo

---

9. La empresa asume los costos entorno a riesgos sobre enfermedades laborales

---

**Anexo D.** Encuesta dirigida a los afiliados

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Grupos, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

Señor afiliado, si usted pertenece a las siguientes EPS (Sanitas, Nueva EPS, Mallamas, Emssanar, Asmed salud, Comfamiliar, Coomeva, y Medimas), solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la siguiente encuesta:

1. ¿A cuál de las siguientes EPS pertenece usted?
  - a. Sanitas,
  - b. Nueva EPS
  - c. Mallamas
  - d. Emssanar
  - e. Asmed salud
  - f. Comfamiliar
  - g. Coomeva
  - h. Medimas

2. ¿Ha escuchado hablar acerca de la responsabilidad social empresarial?
  - a. Si \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
3. ¿Conoce si en su EPS existen políticas y prácticas enfocadas a la responsabilidad social empresarial?
  - a. Si \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
4. ¿Considera que los servicios y beneficios ofrecidos en los procesos de afiliación corresponden a los recibidos por parte de la EPS?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Pocas veces
  - d. Nunca
  
5. Dentro de la EPS que se encuentra afiliado actualmente, ¿ha observado si esta mide el grado de satisfacción cómo cliente?
  - a. Si
  - b. No
  
6. Conoce si la EPS a la que está afiliada, gestiona programas enfocados a beneficiar la sociedad, el medioambiente, etc.
  - a. Si
  - b. No
  
7. Con respecto a las siguientes afirmaciones ¿Cuáles considera usted que deben ser practicadas por la empresa de salud para ser socialmente responsable?
  - a. Tratar bien a los trabajadores
  - b. Cuidar el medioambiente evitando la contaminación
  - c. Generar empleo según lo estipulado en la normatividad
  - d. Actuar de manera ética evitando casos de corrupción administrativa



- e. Realizar inversiones sociales dentro de la comunidad
- f. Atender y solucionar de manera adecuada las quejas y reclamos de los usuarios
- g. Otros (especificar)\_\_\_\_\_

8. De acuerdo a una escala de Likert, califique según su criterio los temas tratados por la responsabilidad social empresarial, según lo relacionado a continuación:

<b>Escala De Likert</b>	<b>Calificación</b>
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

Temáticas abordadas por la RSE	Insuficiente.	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
a. Valores y comportamiento ético					
b. Medioambiente					
c. Relación con consumidores y clientes					
d. Prácticas y relaciones de trabajo					
e. Participación y desarrollo comunitario					
f. Relaciones con el gobierno local y sociedad					

9. ¿Cuáles de las siguientes prácticas reconoce que realiza la empresa Ilios Group, con los usuarios, el medioambiente y la comunidad en general?

- a) Programa de inclusión social
- b) Apoyo a fundaciones, escuelas o colegios
- c) Manejo adecuado de desechos
- d) Apoyo a la renovación ambiental
- e) Prácticas de deporte y esparcimiento
- f) Ninguna de las anteriores

10. Según usted, de acuerdo a su posición como afiliado o usuario de la empresa Ilios Group, ¿qué prácticas de responsabilidad social empresarial desearía que se realizara en favor suyo?

---

---

---

**;;;;;;Gracias por su atención;;;;;;**

**Anexo E. Encuesta dirigida a los proveedores**

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Grupos, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

1. Nombre del proveedor: \_\_\_\_\_
2. Servicio o insumo suministrado: \_\_\_\_\_
3. Ha escuchado hablar acerca de la responsabilidad social empresarial
  - a. Si
  - b. No
4. ¿De acuerdo con la relación comercial que tiene con las EPS, observa que se respetan las condiciones pactadas como proveedor de bienes y servicios?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Casi nunca
  - d. Nunca
5. Conoce el código de ética y buen gobierno de las EPS con las cuales tiene vínculos comerciales
  - a. Si
  - b. No

6. Considera que los plazos de pagos pactados con las EPS son razonables y se cumplen
  - a. Si son razonables
  - b. No son razonables
  
7. Según las siguientes opciones ¿Cuáles son las exigencias por parte de las EPS para que sean su prestador o proveedor?
  - a. Certificados de calidad
  - b. Buenas prácticas de manufactura
  - c. Certificados ambientales
  - d. Adecuada infraestructura
  - e. Ninguna de las anteriores
  
8. Según usted, la EPS se exige que vincule de manera directa a sus trabajadores
  - a. Si
  - b. No
  
9. Según usted, la EPS con la que labora actualmente, lo incentiva a realizar donaciones a preservar el medioambiente y realizar campañas que beneficien a la comunidad vulnerable
  - a. Si
  - b. No
  
10. Según usted, la EPS con la que trabaja realiza algún seguimiento, verificación o acompañamiento a las practicas internas con respecto a la RSE
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Casi nunca
  - d. Nunca

**Anexo F. Encuesta dirigida a los trabajadores**

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

1. ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial en salud?
  
2. De las siguientes prácticas de responsabilidad social empresarial llevadas a cabo por la empresa Ilios Group SA, señale las más evidentes
  - a. Estimulación a empleados sobre mejora laboral y salario
  - b. Flexibilidad horaria para hombres y mujeres con hijos menores de 6 años
  - c. Participación en comité sobre temas ambientales de la comunidad
  - d. Desarrollo de campañas para reducir el consumo de agua, energía y reciclado de materiales
  - e. Todas las anteriores
  - f. Ninguna de las anteriores
  
3. Dentro del área en la que trabaja, cuál de los siguientes impactos sobre el medioambiente ha identificado dentro de la empresa Ilios Group
  - a. Contaminación ambiental por residuos hospitalarios
  - b. Bajo control sobre peligro del uso irracional de residuos hospitalarios
  - c. Falta de política interna sobre cuidado y protección al medioambiente

4. Qué tipo de prácticas socialmente responsables ha llevado a cabo la empresa Ilios Group
5. ¿Según usted, cuál de las siguientes prácticas se prohíben dentro de la empresa siguiendo un código de ética?
  - a. Corrupción administrativa
  - b. Extorción
  - c. Coimas
  - d. Ventajas
  - e. Todas las anteriores
  - f. Ninguna de las anteriores
  - g. Otras, ¿cuál? \_\_\_\_\_

6. De los siguientes subtemas abordados determine de manera afirmativa o positiva su apreciación dentro de la empresa Ilios Group, haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:

Escala de Likert	Calificación
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

6.1. Subtemas abordados:

Subtemas	Insuficiente	suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
1. ¿según ud, la empresa expone de manera adecuada el sistema de valores y de transparencia?					
2. Según ud, ¿cómo califica la política interna en torno a los					

---

estímulos, protección y flexibilidad laboral?

---

3. Según ud, ¿cómo califica la política interna en torno al manejo medioambiental y participación en campañas para protegerlo?

---

4. Según ud, ¿cómo califica la política interna en torno a la participación de la comunidad dentro de la compañía?

---

5. Según ud, ¿cómo califica la política interna en torno a aspectos sobre gobierno y sociedad enfocados a temas de inclusión y participación?

---

De los siguientes subtemas abordados (público interno, clientes, medioambiente, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y sociedad) determine de forma afirmativa o negativa la siguiente postura.

7. De los siguientes aspectos relacionados con el manejo interno laboral, determine de manera positiva o negativa las siguientes afirmaciones.

---

<b>Aspectos sobre manejo interno laboral</b>	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
--	--------------	------------	------	---------	---------------

---

1. ¿dentro de las políticas de bienestar laboral, existe el proceso de capacitación para los empleados?

---

---

2. ¿la empresa Ilios Group cuenta con políticas de salud y seguridad en el trabajo?

---

3. Dentro de las políticas de bienestar laboral, la empresa involucra a la familia del trabajador

---

4. La empresa Ilios Group respeta las leyes laborales y los contratos laborales

---

5. La empresa Ilios Group dentro del proceso de contratación, hace uso de las medidas estrictamente exigidas por el Ministerio de trabajo

---

6. La empresa Ilios Group evalúa de manera objetiva la función que asume cada empleado dentro de la compañía

---

7. La empresa Ilios Group hace promoción de los derechos y deberes de los trabajadores en la entidad

---

8. La empresa Ilios Group asume con responsabilidad procesos de participación de dialogo interno para la resolución de conflictos

---



**Anexo G.** Encuesta dirigida a los accionistas

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

Nombre del accionista \_\_\_\_\_

1. Ha escuchado hablar acerca de la responsabilidad social empresarial

- a. Si
- b. No

2. De acuerdo con la relación comercial que tiene usted con la empresa Ilios Group, observa el respeto por las condiciones pactadas

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Casi nunca
- d. Nunca

3. De acuerdo al código de ética desarrollado por la empresa Ilios Group cuales fueron los vínculos internos con la empresa

- a. Desarrollo de políticas comerciales.

- b. Agenciamiento de políticas empresariales
- c. Cumplimiento de funciones extra laborales
- d. Apoyo y colaboración al área gerencial de la empresa

**4. Aspectos sobre el papel que juegan los socios o accionistas dentro de la empresa**

5. De los siguientes aspectos relacionados con el papel que juegan los socios o accionista dentro de la empresa Ilios Group, determine de manera positiva o negativa las siguientes afirmaciones haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:

Escala De Likert	Calificación
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

	Insuficiente	suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
1.¿la empresa Ilios Group hace revisiones periódicas sobre viabilidad financiera de la empresa?					
2.¿la empresa Ilios Group protege el capital invertido por los accionistas a partir de policías empresariales eficientes?					
3.la empresa Ilios Group posee la capacidad gerencial para generar un equilibrio					

---

económico dentro de la  
compañía

---

4.La empresa Ilios Group  
fomenta una participación  
activa de los socios o  
accionistas dentro de las  
directrices empresariales

---

5.Los socios y accionistas  
tienen poder de decisión dentro  
de las políticas internas de la  
compañía

---

6.La empresa Ilios Group trata  
de manera equitativa a los  
accionistas

---

7.La empresa Ilios Group  
ofrece información pertinente  
de manera periódica procesos  
gerenciales que se dan dentro  
de la compañía

---

8.la empresa Ilios Group  
respeto los derechos e intereses  
de los accionistas

---

9. la empresa Ilios Group hace  
controles internos de manera  
periódica al interior de la  
compañía

---

10. la empresa Ilios Group  
asume de manera responsable  
los procesos de  
confidencialidad con los socios  
y accionistas

---

---

11. la empresa Ilios Group  
presente ante la justa directiva  
procesos de información  
relevante y rendición de  
cuentas de manera periódica

---

---

<b>Temáticas abordadas por la RSE</b>	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
---------------------------------------	--------------	------------	------	---------	---------------

---

a.respeto hacia los accionistas o  
inversionistas

---

b.participación activa en temas  
de políticas y medidas internas

---

c.relación asertiva con jefes de  
área y empleados

---

d.desarrollo de relaciones  
armónicas a nivel interno

---

e.participación activa sobre  
relaciones con la sociedad y  
gobierno de turno

---

5.de acuerdo a las siguientes prácticas que realiza la empresa Ilios Group determine el papel que ha cumplido hacia la defensa del medioambiente y la comunidad.

5.1. considera usted que la empresa Ilios Group maneja un programa adecuado de inclusión social?

a.Si

b.No

5.2. ¿Considera que la empresa Ilios Group realiza apoyo a fundaciones, escuelas o colegios?

a.Si

b.No

5.3. Considera que la empresa Ilios Group maneja de manera adecuada los desechos

- a.Si
- b.No

5.4. Considera que la empresa Ilios Group maneja política para la renovación ambiental y la protección del medioambiente

- a.Si
- b.No

5.5. ¿Considera que la empresa realiza de forma gradual eventos deportivos y de esparcimiento para los trabajadores?

- a.Si
- b.No

6. Según su criterio, ¿cuál es su posición como accionista sobre las prácticas de responsabilidad social al interior de la empresa Ilios Group?

---

---

---

Muchas gracias

## **Anexo H.** Encuesta dirigida a la comunidad

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa

Objetivo: determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

Solicitamos comedidamente colaboración para el diligenciamiento de la siguiente encuesta.

1. según usted, la empresa Ilios Group cumple con el compromiso social que tiene la empresa con el municipio de Pasto frente al tema de la responsabilidad social empresarial?

- a. Si
- b. No

2. Según usted, cuál es su opinión acerca de la empresa Ilios Group en la ciudad de Pasto

- a.Muy buena
- b.Buena
- c.Regular
- d.Mala
- e.Muy mala

3.Según su percepción mencione aspectos positivos de la empresa Ilios Group hacia la comunidad de Pasto

---

4.Según su percepción mencione aspectos negativos de la empresa Ilios Group hacia la comunidad de Pasto

---

---

---

5.¿Según usted, considera que las EPS incluida la empresa Ilios Group se preocupan por el cuidado del medioambiente en la ciudad de Pasto?

- a.Si
- b.No

6.En qué tipo de campañas o iniciativas ha escuchado que ha participado la empresa Ilios Group en la ciudad de Pasto

- a.Deporte y esparcimiento
- b.Cultura e inclusión social
- c.Donaciones a escuelas o colegios
- d.Renovación o mejoramiento ambiental
- e.Ninguna de las anteriores

7. Según usted cuál cree que son los medios comunicacionales efectivos para que las empresas de salud den a conocer las políticas de responsabilidad social empresarial a la comunidad

- a. Redes sociales
- b. Página web
- c. Medios de prensa
- d. Radio
- e. Televisión
- f. Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Según su criterio, cuáles serían las funciones que debería cumplir una empresa como Ilios Group en temas de cuidado del medioambiente y responsabilidades dentro del tema laboral?

---

---

---

9. De los siguientes aspectos relacionados con el papel que juegan la comunidad o las organizaciones sociales dentro de la empresa Ilios Group, haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:

Escala De Likert	Calificación
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

Aspectos sobre el papel que juegan la comunidad o las organizaciones sociales	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
---	--------------	------------	------	---------	---------------

1. ¿la empresa Ilios Group realiza de manera periódica



---

procesos de información y rendición de cuenta a la comunidad?

---

2.¿la empresa Ilios Group realiza programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad?

---

3.la empresa Ilios Group realiza procesos de participación social y de control a las políticas internas del municipio

---

4.La empresa Ilios Group fomenta procesos de lucha antipiratería, derechos de autor, lucha anticorrupción

---

5.La empresa Ilios Group patrocina actividades sociales, educativas, formativas, culturales y deportivas dentro de la ciudad

---

6.La empresa Ilios Group admite programas sobre atención de sugerencias, quejas y reclamos por parte de la sociedad

---

7.La empresa Ilios Group promociona de manera permanente procesos de afiliación al sistema de seguridad en salud

---

---

8. la empresa Ilios Group  
promociona la protección de los  
derechos fundamentales y el  
respeto a los derechos humanos

---

9. la empresa Ilios Group  
realiza políticas sobre la gestión  
integral de residuos

---

10. la empresa Ilios Group  
hace uso de tecnologías limpias  
y materiales reciclables

---

¡Muchas gracias por su atención!

**Anexo I.** Encuesta dirigida al Contador de la empresa

**Universidad Mariana**  
**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**  
**Programa Contaduría Pública**

**Encuesta dirigida a evaluar el compromiso/ responsabilidad con el Estado – determinar el nivel de cumplimiento de las obligaciones fiscales**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

1. De los siguientes aspectos relacionados con el papel que el Estado o las autoridades competentes dentro de la empresa Ilios Group, determine haciendo uso de la escala de Likert para su medición, calificando de 1 a 5, determinados a partir de los siguiente:

<b>Escala De Likert</b>	<b>Calificación</b>
Insuficiente.	1
Suficiente.	2
Bien.	3
Notable.	4
Sobresaliente.	5

<b>Aspectos sobre el papel que juega el Estado o las autoridades</b>	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
1. ¿la empresa Ilios Group acata las normativas vigentes estipuladas a nivel nacional sobre la responsabilidad social empresarial?					
2. ¿la empresa Ilios Group coopera a partir del suministro de información veraz y oportuna sobre la entidad?					
3. la empresa Ilios Group articula programa y procesos en torno a la responsabilidad social empresarial					
4. La empresa Ilios Group hace uso o fomenta procesos de cultura de autocontrol dentro de la entidad					
5. La empresa Ilios Group asume con responsabilidad las normas éticas empresariales dentro de la entidad					
6. La empresa Ilios Group cumple de manera puntual con medidas anticorrupción dentro de la entidad					
7. ¿La empresa Ilios Group respeta los procesos de					

---

representación sobre las juntas  
directivas a nivel interno?

---

2. de acuerdo a la escala de Likert anterior, califique según su criterio los temas abordados por la empresa Ilios Group en torno a la responsabilidad social empresarial.

---

<b>Temáticas abordadas por la RSE</b>	Insuficiente	suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
a. La empresa Ilios Group favorece espacios de discusión sobre problemas ambientales y laborales					
b. ¿La empresa desarrolla políticas de inclusión social?					
c. La empresa asume procesos de mejoramiento ambiental					
d. La empresa asume su responsabilidad de coordinar en conjunto con asociaciones proyectos para favorecer comunidades vulnerables					
e. La empresa asume el costo social y ambiental atribuido al interior de la misma					

---

3. según su apreciación, cuál es su opinión sobre el manejo que le ha dado la empresa Ilios Group al tema de responsabilidad social.

- a. muy buena
- b. buena
- c. regular
- d. mala

4. según usted cuales serían los aspectos positivos que la empresa Ilios Group ha desarrollado en torno al tema de responsabilidad social.

---

---

---

5. según usted cuales serían los aspectos negativos que la empresa Ilios Group ha desarrollado en torno al tema de responsabilidad social.

---

---

---

6. según usted, cuáles serían las recomendaciones para mejorar las prácticas de responsabilidad social para la empresa Ilios Group.

---

---

---

¡Muchas gracias!

**Anexo J.** Encuesta dirigida al director de la empresa

**Universidad Mariana**

**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativa**

**Programa Contaduría Pública**

**Encuesta dirigida a evaluar el compromiso/ responsabilidad con el medio ambiente – que tipo de contaminación se genera en la empresa o qué tipo de políticas manejan para disminuir los niveles de contaminación**

**Objetivo:** determinar el nivel de percepción de los grupos de interés sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Ilios Group SAS.

Para la presente encuesta, la cual tiene por objetivo principal “conocer el nivel de percepción” sobre los procesos de responsabilidad social empresarial en la empresa Ilios Group, ubicada en la ciudad de Pasto, a fin de realizar un diagnóstico que permita determinar características propias en torno a los grupos de interés y grupos de beneficios relacionados en los temas ambientales, sociales y económicos propios de la empresa.

1.Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

2.Servicio que presta a la empresa Ilios Group \_\_\_\_\_

3.¿De acuerdo con la relación que tiene con la empresa Ilios Group, observa que existe un respeto sobre las condiciones ambientales generadas al interior de ella?

- a.Siempre
- b.Casi siempre
- c.Casi nunca
- d.Nunca

4. ¿Según el código de ética y buen gobierno, observa que la empresa Ilios Group realiza campañas para la conservación y mantenimiento del medioambiente?

- a. Si
- b. No

5. Según usted, considera que la empresa Ilios Group incentiva la realización de donaciones para preservar el medioambiente

- a. Si
- b. No

6. ¿Según usted, existe un compromiso por parte de la empresa Ilios Group para defender mecanismos sobre protección medioambiental en la ciudad?

- a. Si
- b. No

7. Según usted, que tipo de campaña o iniciativas ha realizado la empresa Ilios Group a favor del medioambiente

- a. cultura o inclusión social
- b. mejoramiento ambiental
- c. realización de actividades deportivas
- d. campañas de reciclaje
- e. ninguna de las anteriores

8. según usted, la empresa Ilios Group ha hecho uso de los medios de comunicación para divulgar políticas de protección ambiental

- a. si
- b. no



9. según su percepción, mencione aspectos positivos y negativos en torno al manejo que le ha dado la empresa Ilios Group al tema ambiental

---

---

---

10. según su criterio, ¿cuáles deberían ser las funciones dentro del tema ambiental por parte de la empresa Ilios Group?

---

---

---

¡Muchas gracias!