



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**

(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016-CES)

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE
MAGÍSTER**

Título:
MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA
Autor/a:
Ing. Andrés Ramiro Lima Montalvo
Tutor/a:
PhD. Miguel García Jiménez

Quito-Ecuador

2019

AGRADECIMIENTO

 Mi profundo agradecimiento a la Universidad Tecnológica Israel por acogerme en sus aulas y permitirme seguir creciendo profesionalmente, a mis profesores por todas sus enseñanzas.

Andrés

DEDICATORIA

A Dios sobre todas las cosas, a mis padres por todo el apoyo brindado LOS AMO; a mi familia por ser siempre incondicional conmigo y a mi esposa Yady por caminar a mi lado y su apoyo para cumplir todos mis sueños TE AMO

Andrés

RESUMEN

La elaboración de un modelo de Gestión basado en la responsabilidad social empresarial para una institución pública en el área de la salud debe ser una oportunidad para desarrollar políticas públicas enfocadas a garantizar la transparencia del accionar del Estado hacia la sociedad y desarrollo sustentable de las organizaciones. Bajo este contexto se ha planteado el problema de cómo puede contribuir a la mejora de aspectos sociales y ambientales del Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán. El objetivo general de la presente investigación es desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que permita mejorar los aspectos mencionados. La importancia de este tipo de modelos radica en que agrupa tres importantes ejes como lo son el económico, ambiental y social, constituyéndose la base del desarrollo sustentable, que son áreas las cuales el Ecuador busca desarrollar a través de su plan de desarrollo, anclado a la Agenda 2030 y a los objetivos del milenio. El Modelo de Gestión Basado en Responsabilidad Social Empresarial busca que todas las actividades que se desarrollan en el Hospital Luis Gabriel Dávila estén enmarcadas dentro de los principios de sustentabilidad tanto en el área social, económica y ambiental, esto le permitirá a la institución mejorar su posición como una entidad comprometida con el medio ambiente y la sociedad; siendo éticos en cada accionar que realice.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, desarrollo sustentable, ambiente, sociedad, economía.

ABSTRACT

The elaboration of a management model based on corporate social responsibility for a public institution in the area of health should be an opportunity to develop the writing of the organization and the sustainable development of the organizations. In this context, the problem of how to improve and improve the social and environmental aspect of the Luis Gabriel Dávila Hospital in the city of Tulcán has been raised. The general objective of this research is to develop a management model based on corporate social responsibility that allows improving the relevant aspects. The importance of this type of models lies in the fact that agglomerations are the axes of the economic, environmental and social, the basis of sustainable development, the areas where Ecuador seeks to develop through its development plan, anchored to The Agenda 2030 and the millennium goals. The Management Model for Corporate Social Responsibility seeks all the activities that are carried out at the Luis Gabriel Dávila Hospital, which is framed within the principles of sustainability in the social, economic and environmental areas. as an entity committed to the environment and society; Being ethical in every action to perform.

Key words: Corporate social responsibility, sustainable development, environment, society, economy.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	7
1.1. Antecedentes	7
1.3. Definición de Responsabilidad Social Empresarial	9
1.4. Beneficios de la responsabilidad social empresarial	11
1.6. Los 7 principios de la responsabilidad social de acuerdo a la norma ISO 26000 .	13
1.7. Responsabilidad social y la rentabilidad	15
1.8. La Responsabilidad Social en el Ecuador.	15
1.9. Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo sostenible	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	18
2.1. Enfoques de investigación	18
2.2. Tipo de investigación.	18
2.3. Métodos Cuantitativos.....	19
2.5. Técnicas de investigación.....	20
2.5.1. Encuesta.....	20
2.5.2. Instrumento para la recolección de datos	20
2.6. Procesamiento de la información	20
2.7. Población y Muestra	21
2.7.1. Población	21
2.7.2. Muestra	21
2.8. Resultados.....	21
2.8.1. Plan de procesamiento de la información.....	21

2.8.2. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de Gestión de Talento Humano (Trabajadores-Público Interno)	22
2.8.3. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de Gestión de Atención al usuario, Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Gestión de Comunicación (Usuarios).....	25
2.8.4. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de la Unidad de Compras Públicas (Proveedores)	28
CAPÍTULO III. PROPUESTA	30
3.1. Título	30
3.2. Justificación	30
3.3. Objetivo General.....	30
3.4. Desarrollo de la propuesta.....	31
3.4.1. Dimensión Social.....	31
3.4.1.1. Estado	31
3.4.1.2. Público Interno	38
3.4.1.3. Comunidad	42
3.4.1.4. Academia	44
3.4.1.5. Medios de comunicación	45
3.4.2. Dimensión Ambiental.....	46
3.4.2.1. Ambiente	46
3.4.3. Dimensión Económica.....	48
3.4.3.1. Presupuesto.....	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
ANEXOS	58

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, uno de los temas que ha cobrado mayor relevancia en el mundo de la administración es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no solo por su auge, sino también por el debate que ha generado sobre sus alcances e implicaciones y sobre todo por la dificultad para establecer su práctica. Este enfoque sobre la forma como se deben administrar las organizaciones, ha ayudado a replantear los esquemas tradicionales de gestión empresarial, propiciando un gran cambio en la forma de hacer negocios, en función de estos planteamientos, se fundamenta la necesidad de las empresas como motores de desarrollo económico, al tiempo que actúan de manera ética y socialmente responsables, sin que los beneficios o utilidades económicas se antepongan sobre los aspectos sociales.

Basados en la concepción de Responsabilidad Social Empresarial definida por la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) como:

Una integración voluntaria, por parte de las empresas u organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores, se puede señalar que, ser socialmente responsable no significa simplemente cumplir con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano y las relaciones del entorno donde se desarrollan y tienen actividades las empresas. (p.7)

El Pacto Global de las Naciones Unidas (2010) publicó un estudio donde distinguía 4 formas en las que los gobiernos pueden intervenir en la Responsabilidad Social:

Despertar la conciencia. Los instrumentos de sensibilización son necesarios para difundir el concepto y los beneficios de la Responsabilidad Social. El gobierno podría implementar la exoneración de impuestos para inversiones filantrópicas, crear plataformas para reconocer buenas prácticas, brindar

capacitación y entrenamiento para Pymes y financiar investigaciones sobre Responsabilidad Social.

Creación de alianzas. Este es el corazón de las políticas públicas en Responsabilidad Social. Las alianzas combinan la experiencia, competencia y recursos del sector público y privado, así como de otros actores sociales. El gobierno puede tomar el rol de iniciador, moderador o facilitador. En esta área se incluyen los diálogos y el acceso a fondos para proyectos estratégicos.

Normas no vinculantes. Se refiere a incentivar el cumplimiento de ciertos requisitos que no son obligatorios por ley. Por ejemplo, los principios del Pacto Global o la guía de la *Organización foro Economice Cooperación and Development* para corporaciones multinacionales. Esta medida suele ser de rápida aplicación, flexible de acuerdo al área de interés y gozar de buena aceptación, a diferencia de las regulaciones legales. Además, el gobierno podría otorgar alguna ventaja competitiva a las empresas que se alineen a estos principios.

Mandatos legales. Normalmente son utilizados para imponer estándares mínimos en aspectos relevantes de la Responsabilidad Social como la protección ambiental, lucha contra la corrupción y condiciones laborales.
(p.17)

Sin embargo, todavía no es muy claro cómo estas 4 estrategias contribuyen en el largo plazo a la consolidación de la Responsabilidad Social en un país y a su desarrollo sostenible, ya que no existen evidencias suficientes en parte porque no se ha logrado evaluar las políticas públicas debido al relativo corto tiempo de implementación de las mismas.

En el Ecuador se hace aún más visible debido a que no existen políticas públicas enfocadas a la RSE, al contrario las empresas privadas son las que voluntariamente han implementado sistemas de responsabilidad social empresarial, lo que da a anotar que el gobierno es mucho más riguroso con el sector privado que con el público, es por ello que el primero se ve en la necesidad de seguir innovando y certificándose con normativas internacionales que le permitan ser más competitivos en el mercado.

En Ecuador el 70% de las empresas y entidades gubernamentales considera que el marco legal es favorable “en algunos casos” o “completamente favorable” a la

Responsabilidad Social. Esto es un reflejo de los esfuerzos realizados por el Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Entre las iniciativas fomentadas se incluyen impulsar la economía urbana y rural, basada en el uso sostenible y agregador de valor de recursos renovables, propiciando la corresponsabilidad social y el desarrollo de la bioeconomía, adicionalmente las empresas públicas deben pasar a evaluaciones con énfasis en la rentabilidad y en la generación de valor público, bajo principios de eficiencia, transparencia, mejora continua, buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial.

El sector público según Morán (2014):

En los últimos años ha sido testigos de cambios positivos en este ámbito, que van desde la mejora de las instalaciones físicas: edificaciones, oficinas, mobiliario, equipos hasta la mejor organización institucional y, sobre todo, la calidad profesional de quienes lideran esas dependencias que, seguramente, va ligado a apetecibles remuneraciones (lo que antes era característico solo de la empresa privada); por supuesto que este avance no se la podía lograr de manera total, pero es un auspicioso comienzo, que irá esparciéndose hacia la totalidad las instituciones públicas. Otro hecho positivo: la actual Constitución de la República del Ecuador tiene elementos análogos, de fondo, con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, pero todavía no se hacen muy tangibles en la práctica y se percibe aún una ausencia de aplicación de métodos y herramientas idóneas que les conduzca de manera apropiada a su ejecución. (p.94)

El Hospital Luis G. Dávila, al ser una entidad pública, sus lineamientos deben acogerse al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en el cual se menciona que las empresas no sólo deben buscar obtener un beneficio económico, sino desarrollarse en armonía y equidad con las personas y el medio ambiente. De acuerdo al Plan Estratégico 2015-2018 del Hospital Luis G. Dávila se han identificado de aspectos a mejorar que se mencionan a continuación:

- Alto nivel rotacional de personal que no permite la continuidad de los procesos de aprendizaje y que aumente el grado de pertenencia hacia el hospital.
- Escasa capacitación laboral que disminuye la competitividad del hospital.
- Bajos incentivos laborales y escasa políticas de aplicación de los mismos.
- Escasa comunicación social con las comunidades.

- Falta de planes de manejo ambientales que promuevan el desarrollo sostenible de cada una de las actividades desarrolladas por el hospital.

Las problemáticas anteriormente mencionadas, indican la necesidad de mejorar aspectos sociales y ambientales que garanticen no solo la mejora de las condiciones laborales de los empleados, sino también que incidan en la mejora de la calidad de vida. Se puede identificar por lo tanto la carencia de un modelo de gestión que garantice la mejora de esas condiciones, y es por eso que la formulación de un modelo de gestión basado en Responsabilidad Social, podría constituirse como una respuesta a dichas necesidades y de acuerdo con los avances que en materia de administración, han surgido a nivel mundial.

Con los antecedentes planteados se formula el siguiente **problema científico**:

¿Cómo se puede contribuir a la mejora de aspectos sociales y ambientales del Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán?

El **objetivo general** de la presente investigación es desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que permita mejorar los aspectos sociales y ambientales en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán.

Para cumplir con este objetivo se han planteado los siguientes **objetivos específicos**:

1. Explicar los modelos de gestión basados en responsabilidad social en las instituciones.
2. Realizar un diagnóstico situacional de los diferentes aspectos sociales, económicos, funcionales y ambientales del Hospital Luis G. Dávila.
3. Presentar una propuesta de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán.

La responsabilidad social empresarial enfoca su gestión, a través del componente ético como parte de su cultura organizacional. Así mismo, valora y promulga una cultura de respeto y tolerancia a la diversidad e interculturalidad, por lo tanto se manifiesta contraria a todo tipo de discriminación con base a la nacionalidad, edad, cultura, raza, religión, etc.

Dicho modelo de gestión constituye una herramienta vanguardista que permite abordar tres grandes grupos de problemas: problemas de identidad y cultura empresarial, problemas de entorno y posicionamiento y problemas de fijación de objetivos y desarrollo de la actividad corporativa.

La identificación de este tipo de problemas ayuda a tomar decisiones que permiten mejorar empresarialmente y directamente sobre la definición de políticas que direccionen a la empresa a nivel social, económico y ambiental.

A nivel público hospitalario, se carece de estos instrumentos, y en particular en el Hospital Luis G. Dávila, no se han hecho intentos por diseñar e implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que se vuelve de vital importancia contar con este modelo de gestión, ya que ayudará a corregir falencias y plantear acciones o cambios que son necesarios implementar.

Para el Ecuador la legislación vigente está direccionada a cuatro dimensiones que pasan transversalmente por los cuerpos legales que a continuación se menciona. Estas cuatro dimensiones son las siguientes:

Relación con el medio ambiente, las cuales se encuentran en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 3, 14, 15, 27, 57, 83, 258, 259, 276, 282, 287, 284, 289, 315, 323, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 403, 406, 409, 423 2.

Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa, citadas en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 3, 14, 15 26, 57, 66, 83, 259, 276, 278, 284, 313, 315, 320, 321,323, 355, 382, 387, 389, 390, 395, 403, 406, 409, 411, 423.

Las que regulan a los clientes o usuarios y la empresa los cuales se encuentran manifestados en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 15, 27, 313, 320, 387, 282.

Y las que intervienen en la relación trabajador y empresa mencionados en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 15, 27, 47, 387.

Para el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES, 2010):

En cuerpos jurídicos, como el de la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, también se observa la misma lógica de las cuatro dimensiones citadas anteriormente. En la Ley de Gestión Ambiental aparece prácticamente en todo su cuerpo normativo la dimensión que vincula la empresa con el medio ambiente, resaltando la variable de sustentabilidad. Aparece también en las siguientes leyes ecuatorianas el tema que vincula las prácticas de RSE, como en la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor. También

un componente importante es la inclusión en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021. También en la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la Responsabilidad Social como una práctica que debe reflejarse en los denominados balances sociales de las cooperativas nacionales. En el caso particular del Municipio Metropolitano de Quito se dictó la Ordenanza número 333 en la cual incentiva y orienta a las empresas del distrito de la capital a poner en práctica la Responsabilidad Social en las empresas. (p.46)

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con el aval de las autoridades del Hospital Luis G. Dávila, ya que son conscientes que este esfuerzo académico será un aporte para la institución, además se cuenta con suficientes fuentes bibliográficas de consulta. Por ser una investigación propositiva no se incurrirá en gastos excesivos y se dispondrá del tiempo y los recursos necesarios para el desarrollo de este estudio.

Esta investigación se compone de tres capítulos, en el capítulo I se presenta una descripción de los modelos de gestión basados en responsabilidad social empresarial, presentando un análisis desde el contexto mundial, latinoamericano, nacional e institucional, de tal manera que se entienda y comprenda el objeto de estudio.

El capítulo II se compone del diagnóstico de la situación actual del hospital Luis G. Dávila donde se evaluaron aspectos sociales, económicos y ambientales. Para esto se realizó un análisis FODA y la aplicación de una encuesta a los altos directivos de la institución. La información recopilada se procesó y analizó, el resultado de este, sirvió de base para el diseño de la propuesta que se desarrolló en el capítulo III.

La propuesta consistió en el diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que mejore las actividades desarrolladas en el hospital Luis G. Dávila. Al final se presentan las conclusiones o hallazgos más importantes de este estudio y las recomendaciones que servirán como puntos de referencia para una posterior implementación de la propuesta.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido un campo de incidencia muy importante en la última década a nivel empresarial y ha escalado desde el concepto de defensa del trabajador hasta la conservación del medio ambiente.

Han aparecido varios criterios alrededor de este tema desde el siglo XIX hasta la actualidad cuando las empresas experimentan con varias prácticas empresariales y sociales que forman el marco perfecto para el análisis y revisión tanto de la estrategia empresarial como de las prácticas de RSE en las empresas Ecuatorianas (Espinoza, 2010, p.14)

Según Garbay, Carangui y Morales (2017) indican que el estudio “Estado de la Competitividad Responsable” que realizó la ONG británica *Accountability* en el año 2011, Ecuador ocupa el puesto número 79 en un ranking de 108 países. En el Ecuador la responsabilidad Social es conocida como filantrópica debido que las empresas aun realizan sus labores sociales creando fundaciones como una alternativa de acción de *marketing* con deseos propios.

Con este preámbulo se evidencia que el concepto de RSE es relativamente nuevo, y; en el país existen empresas que han visto la importancia de aplicar este modelo a sus empresas con la finalidad de dar a conocer su compromiso con el bienestar de los trabajadores y medio ambiente.

1.2. Objetivos de desarrollo sostenible

Una parte fundamental en la presente investigación es conocer cuáles son los objetivos del milenio desarrollados planteados en la Agenda 2030 por las Naciones Unidas publicados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016):

- 1.- Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- 2.- Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

- 3.- Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- 4.- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- 5.- Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- 6.- Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- 7.- Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- 8.- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- 9.- Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
- 10.- Reducir la desigualdad en y entre los países.
- 11.- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- 12.- Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- 14.- Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
- 15.- Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.
- 16.- Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
- 17.- Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. (p.1).

1.3. Definición de Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de responsabilidad social empresarial es algo que en las últimas décadas ha ido evolucionando de acuerdo a exigencias del mundo globalizado como lo menciona Capriotti (2010):

Durante los últimos 50 años las empresas han ido asumiendo progresivamente responsabilidades dentro del ámbito social, más allá de su propia actividad económica, en una creciente tendencia de búsqueda de legitimación social. La Ciudadanía Corporativa se ha constituido como una de las manifestaciones más claras de la asunción de tales responsabilidades por parte de las empresas frente a la sociedad. Por su parte, diversos estudios revelan que también es una actividad cada vez más valorada y demandada por los públicos de las organizaciones, que observan en dichas actividades el comportamiento cívico de las empresas (p. 21).

Martínez y Montoya (2012) refieren que la Responsabilidad Social Empresarial es hoy en día un concepto que utilizan las empresas que quieren crecer económicamente y posicionarse socialmente en un contexto ampliamente competitivo siendo socialmente y ambientalmente sostenibles. Indican que la responsabilidad social empresarial son acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos. Por consiguiente para garantizar un gobierno transparente se debe integrar en las actividades de la organización la generación de riqueza, respeto de los derechos humanos, respeto al el medio ambiente y de todas estas acciones debe rendir cuentas a la ciudadanía.

El valor agregado es fundamental para el crecimiento de la producción o la oferta de servicios, para que la empresa tenga una presencia competitiva en su entorno el valor agregado ya no solo es hacia el cliente, este debe estar enfocado en las prácticas productivas y como estas benefician o no a la sociedad, en ese caso buenas prácticas sociales generan mayor valor agregado y en consecuencia la organización mejora su valor.

Las prácticas socialmente responsables no son una materia desconocida en las diversas historias nacionales latinoamericanas. Hernani y Hamann (como se citó en Corral, et al., 2005) señala que la participación de los agentes privados en iniciativas de asistencia social data desde el siglo XIX, fundamentalmente como obras de caridad. Posteriormente, menciona que a comienzos del siglo XX tiene un enfoque filantrópico, sin estar relacionadas con la estrategia de la empresa. Para luego, durante el período que va desde

los años treinta hasta mediados de los ochenta comienza a emerger el concepto de inversión social, caracterizado por una visión en la que las acciones de las empresas en materia social deben promover el desarrollo de las comunidades. Esta tendencia da lugar a que en los años noventa, empiece a utilizarse el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Caravedo (1998) distingue tres formas que tienen las empresas para relacionarse con su entorno: La responsabilidad empresarial: principalmente beneficios para sus trabajadores, sus familias y la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener rendimiento para la empresa en el mediano y largo plazo; la filantropía exclusivamente altruista y; la inversión social principalmente obtención de beneficios para la empresa por medio de apoyo a la comunidad.

En concordancia Garavito (2008) refiere a la Responsabilidad Social Empresarial como:

Una filosofía de acción empresarial que tiene como base la toma de responsabilidad por parte de la empresa, de los efectos que su funcionamiento tiene sobre sus miembros y sobre la sociedad en general, que incluye a los accionistas, los trabajadores y proveedores. (p.82)

Es claro que lo que busca la responsabilidad social empresarial es transparentar las acciones de las instituciones ante la sociedad, lo que sin duda es un proceso ético que permite contribuir a un desarrollo sostenible tanto de la institución como del entorno en la que esta se desenvuelve.

De acuerdo a Cajiga, la acción responsable “integral” implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, como ya se estableció, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar:

La dimensión económica interna, se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante.

La dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública

vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

La dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

La dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

La dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención y en su caso remedio de los daños que causen o pudieran causar.

La dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

Analizando cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y sectores que compartan metas similares.

1.4. Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Existen varios beneficios que trae consigo la implementación de un modelo de gestión basado en RSE según la *Deloping Sustainable Regions Through Responsible* (DESUR, 2015) entre las principales se tiene las siguientes:

Externos: Mejorar la confianza de posibles inversores, atraer y retener a personas con talento, posicionar la marca, captar nuevos clientes, fidelizar clientes, mejorar la imagen corporativa y mejorar la relación con el entorno.

Internos: Motivar a los/as empleados/as, mejorar el clima laboral, redundado en la mejora de productividad y calidad en la prestación del servicio, mejorar la comunicación interna, obtener fidelidad, compromiso del personal, crear una cultura en la organización a través del fomento de unos valores compartidos en la empresa (p.7).

Todos estos beneficios son los que se debe socializar a las instituciones del sector público, ya que en el Ecuador la RSE la está implementando el sector privado los que genera un retraso en el sector público al no estar en la vanguardia con este modelo de gestión cuyo objetivo principal es buscar un desarrollo sostenible de las empresas y del entorno en donde se desenvuelven.

1.5. Norma ISO 26000

1.5.1. Visión General

De acuerdo a ISO - Organización Internacional de Normalización (2010), la norma ISO 26000, ofrece una guía sobre la responsabilidad social, ofrece una orientación armonizada y a nivel global para todas las organizaciones del sector público y privado de todo tipo. Esta norma es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés en torno al tema y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en responsabilidad social en el mundo.

ISO 26000 agrega valor a los trabajos sobre la Responsabilidad Social y extiende la comprensión e implementación de la misma al:

- Desarrollar un consenso internacional sobre lo que significa Responsabilidad Social y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan hacer frente.
- Proporcionar orientación para traducir los principios en acciones efectivas.
- Refinar las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.

1.5.2. Contenido de la Norma ISO 26000

Conforme ISO - Organización Internacional de Normalización (2010) esta norma está estructurada de la siguiente manera:

Prólogo

Introducción

1.- Alcance. Define los temas abordados por la norma e identifica posibles limitaciones o exclusiones.

2.- Términos y definiciones. Identifica y provee los significados de los términos importantes utilizados en esta norma. Estos términos son de importancia fundamental para el entendimiento del concepto de responsabilidad social y la utilización de la norma.

3.- Entendiendo la responsabilidad social. Describe los factores, condiciones y temas importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el concepto de responsabilidad social en sí – lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones.

4.- Principios de la responsabilidad social. Introduce y explica los principios fundamentales de la responsabilidad social. Los principios son: Cumplimiento de la ley, Normas Internacionales de comportamiento, rendición de cuentas, transparencia, conducta ética, derechos humanos fundamentales y stakeholders.

5.- Reconociendo la responsabilidad social e involucrando stakeholders. Orienta dos prácticas fundamentales de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social y la identificación o involucramiento de sus stakeholders

6.- Guía sobre los aspectos centrales de la responsabilidad social. Explica los temas fundamentales y proporciona fundamentos, principios y consideraciones, descripción de los temas, así como acciones y expectativas relacionadas con la responsabilidad social.

7.- Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización. Proporciona una guía práctica sobre la integración de la responsabilidad social en una organización.

Anexo A – Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad. Presenta una lista comprensiva de las iniciativas voluntarias existentes relativas a la responsabilidad social.

Anexo B – Abreviaturas.

Bibliografía.

Las cláusulas están destinadas a ser las más claras y comprensibles para todo aquel que la lea, y aplicable a todo tipo de organizaciones: grandes, pequeñas y medianas empresas, administraciones públicas y organizaciones no gubernamentales, es por esta razón que se puede emplear este estándar al Hospital Luis Gabriel Dávila

1.6. Los 7 principios de la responsabilidad social de acuerdo a la norma ISO 26000

Para la correcta elaboración del modelo de gestión es necesario conocer los principios de RSE, lo cual está muy sustentado en la Norma ISO 26000; para la presente investigación es importante analizar a fondo la norma para la sustentación del modelo. Uno de los mayores aportes de la Norma ISO 26000 ha sido la definición de los 7 principios de

la responsabilidad social. El objetivo primordial de una organización que se base en responsabilidad social debería ser el maximizar su contribución al desarrollo sostenible y en esa línea las organizaciones deberían respetar los siete principios que se determinan en la Norma ISO 26000 y que se describen a continuación:

Rendición de cuentas. Implica la obligación para la dirección de una organización de responder a quienes controlan los intereses de esta organización y a su vez para la organización como tal de responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones.

Transparencia. Consiste en revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que la organización es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.

Comportamiento ético. Se basa en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de los grupos de interés.

Respeto a los intereses de los grupos de interés. Implica que los objetivos de la organización no sólo se limiten a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes sino a otros individuos o grupos que también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta.

Respeto al principio de legalidad. Significa que una organización debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas. Ningún individuo u organización está por encima de la ley y los gobiernos también están sujetos a la ley.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento. Significa que toda organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez acatar el principio de respeto al principio de legalidad.

Respeto a los Derechos Humanos. Implica que toda organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

1.7. Responsabilidad social y la rentabilidad

La Responsabilidad Social medida a través de diferentes indicadores, debe recoger tantos aspectos relacionados con la dimensión interna y externa de la empresa.

Sin embargo, la RSE es un concepto que incluye muchas dimensiones y que además no se comporta de forma similar en todos los sectores e industrias. Por ello, las medidas de *performance* social en el sentido de la medición de la RSE carecen de un consenso y su evaluación cuantitativa es extremadamente difícil. Este es uno de los factores más importantes para establecer una relación concluyente entre *performance* financiera y social. Las medidas más utilizadas en los trabajos de investigación empíricos que establecen la existencia de una relación positiva, negativa o neutra entre la *performance* financiera y social de las empresas (Fernández y Muñoz, 2005, p23).

La evaluación de los resultados financieros se realiza utilizando, indicadores de carácter económico, a partir de la información ofrecida por la contabilidad. Dependiendo del sector que se está analizando o de la utilización final de los resultados del análisis podemos utilizar indicadores distintos, que incorporen, por ejemplo, no sólo una medida de la rentabilidad, sino también del riesgo asumido en la gestión. Dependiendo de la información financiera utilizada se puede hablar de medidas que evalúan beneficios, utilización de activos, crecimiento, liquidez, rentabilidad-riesgo o niveles de inversión actividad (Fernández y Muñoz, 2005).

Sin embargo, las implicaciones de la adopción de una política de Responsabilidad Social por parte de la empresa deben ser valoradas desde varios prismas. A corto plazo, la adopción de nuevas políticas de Responsabilidad Social puede suponer para la empresa incurrir en costos adicionales (tanto de producción como operacionales), sin embargo, se debe tener en cuenta, la alta sensibilidad de los consumidores ante noticias que no cumplan los principios básicos de la responsabilidad social corporativa (Fernández y Muñoz, 2005).

Las interrelaciones entre costos y beneficios, dependerán entre otros factores, del nivel de implicación por parte de la empresa con la RSE y del comportamiento del consumidor e inversor hacia productos socialmente responsables.

1.8. La Responsabilidad Social en el Ecuador.

Para Arpi (2013) “Trabajar en gestiones que mejoren a la sociedad basadas en la Responsabilidad Social en el Ecuador apenas está empezando a tomar fuerza, no más de

alrededor de unos 7 años que ha venido cambiando la modalidad de administrar las empresas” (p. 43).

Arpi (como lo mencionó Camacho, 2011) dice:

Lo que estamos haciendo es capacitar sobre los indicadores Responsabilidad Social Empresarial, de esta forma, las empresas tienen lineamientos que pueden seguir acerca de sus grupos de interés, para poder implementar un proyecto de Responsabilidad Social, que esté vinculado al negocio núcleo o que sea más estratégico que la simple filantropía.

En el Ecuador muchos de los empresarios desconocen sobre la idea de la Responsabilidad Social, basada en una encuesta de estudios realizada por el Consorcio Ecuatoriano por la responsabilidad social en el año 2014 acerca de la percepción del tema, se tiene que se está implementando capacitaciones al personal para que se pueda aplicar estas políticas, pero por falta de personal calificado en el área, además de falencias y defectos, lo que ha generado confusión en la sociedad.

Muchas empresas multinacionales ya vienen aplicando por varios años las políticas de la Responsabilidad Social, obteniendo experiencia sobre este tipo de programas sociales. Uno de los casos que podemos mencionar es Repsol, quién en un año ha invertido más de un millón de dólares en el desarrollo y mantenimiento de programas para resolver las necesidades de 33 comunidades del oriente ecuatoriano. También podemos destacar Holcim que tiene un gran número de programas de Responsabilidad Social, entre otras empresas comprometidas en el tema tenemos: Fundación Holcim Ecuador, Fortalecimiento Comunitario, Canastas Solidarias, Quebrada de Shanshayacu en Quito, Huertos Familiares, Ordenamientos Barriales, Comedores Populares (Arpi, 2014, p.44)

1.9. Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo sostenible

La Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987) definió el desarrollo sostenible como un “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (p.67).

El desarrollo sostenible aparece por primera vez en el panorama internacional en el documento elaborado por la organización conservacionista Unión Mundial para la

Naturaleza en 1980. En dicha publicación se habla del desarrollo sostenible por medio de la denominada estrategia mundial para la conservación:

Para que el desarrollo sea sostenible, deben ser tomados en cuenta los factores sociales, los ecológicos así como también los económicos, sobre la base de los recursos vivos y no vivos, y las ventajas y desventajas de las acciones alternativas en el largo y corto plazo. Hernani & Hamann (como se citó en Galarza et al., 2002).

En este sentido, se considera que los pilares del desarrollo sostenible son los factores sociales, ambientales y económicos, sobre los cuales se asientan las bases de la presente investigación.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoques de investigación

Esta investigación tiene características cualitativas y cuantitativas, Blaxter, Hughes y Tight, (2002) afirma que las investigaciones cualitativas toman como misión “recolectar y analizar información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos que se consideran interesantes, y su meta es lograr profundidad y no amplitud” (p.27). Este enfoque se pone de manifiesto al construir el apartado teórico de esta investigación, donde se describe y caracteriza conceptualmente el objeto de estudio, además, al momento de analizar la situación problema, al elaborar el diagnóstico situacional y al instante de construir las conclusiones y recomendaciones finales.

Mientras como lo manifiestan Hernández, Fernández y Baptista (2003) el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5). Esta investigación se fundamenta en la aplicación de una encuesta a los altos directivos de la organización para conocer su interés y grado de conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán.

2.2. Tipo de investigación.

Este trabajo se enmarca en investigaciones de tipo descriptiva, según Lafuente y Marín (2008), en este tipo de estudio “la investigación descriptiva la llevamos a cabo cuando queremos mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos” (p.9). En el desarrollo de esta investigación se llegó a describir las particularidades del modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial, partiendo desde conceptos generales, pasando por los enfoques basados en el modelo, principios de la responsabilidad social empresarial y terminando en la gestión por responsabilidad social empresarial para instituciones de salud.

De acuerdo a Arias (2012) la investigación documental es:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p.27).

La cimentación del marco teórico fue llevada a cabo mediante la utilización de la investigación documental, debido a que se realizó una revisión y análisis de varias fuentes bibliográficas; adicionalmente en el diagnóstico situacional se examinó varios documentos vigentes del Hospital General Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. En el presente trabajo se utilizan tanto el método cualitativo, como el cuantitativo, el cual será descrito en el siguiente apartado.

Arias (2012) cataloga a la investigación experimental como “un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)” (p.34). El alcance de este estudio no contempla la aplicación y seguimiento de la propuesta que se presenta en el capítulo cuarto, por lo que se podría decir que esta es una investigación propositiva, ya que se propone una posible solución al problema planteado.

2.3. Métodos Cuantitativos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la investigación no experimental como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

Los métodos de investigación empírica proceden fundamentalmente de la experiencia. “La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación” (Custodio, 2008). La observación investigativa constituye un instrumento universal ya que permite una percepción real del objeto de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación también se ha utilizado el método hipotético-deductivo, si bien es cierto, para este estudio no se diseñaron hipótesis, se plantearon

preguntas de investigación, las mismas que son resueltas a través de procedimientos inductivos y deductivos y así llegar a conclusiones específicas del diagnóstico. De igual forma se ha recurrido al método analítico-sintético que distingue los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. “Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas” (Custodio, 2008).

2.5. Técnicas de investigación

2.5.1. Encuesta.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta ya que como la define López y Fachelli (2015) es:

Un conjunto de estímulos en forma de preguntas dirigidas a las personas que se realiza de forma extensiva a muchos sujetos, de forma sistemática mediante una uniformidad que se traduce en la estandarización de las preguntas y de las respuestas, con independencia de situaciones concretas que pueden ser contempladas en otras formas de entrevista, con el objetivo de facilitar la comparación entre sujetos con vistas a la generalización de los resultados. (p.12)

Esta técnica permitió abordar de forma ágil y eficaz a los altos directivos, la información recolectada sirve de base para la construcción del modelo basado en Responsabilidad Social Empresarial

2.5.2. Instrumento para la recolección de datos

Se ha diseñado los modelos de encuesta (Anexo 1), los cuales se aplicaron a los principales directivos de la institución, la información recolectada es de gran importancia para la construcción del modelo basado en Responsabilidad Social Empresarial.

2.6. Procesamiento de la información

La presente investigación recopila adecuadamente datos de fuentes documentales, los mismos que permitieron describir hechos y antecedentes históricos de la creación del Hospital General Provincial Luis G. Dávila y construir un diagnóstico situacional (Anexo 2), el cual sirvió de base para diseñar el modelo de gestión basado e responsabilidad social empresarial para la institución.

2.7. Población y Muestra

2.7.1. Población

La Población total hace referencia a los 5 altos directivos el Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. Los cuales se encuentran distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1. Población de estudio

POBLACIÓN	RESPONSABLE	TRABAJADORES
GESTION DE TALENTO HUMANO	Lcda. Miriam Ramírez	1
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Ing. Diana Ayala	1
UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	Dra. Marizol Díaz	1
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	Lcda. Martha Alvear	1
UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS	Ing. Fernanda Molina	1
TOTAL	-	5

Elaborado por: Ing. Andrés Lima

2.7.2. Muestra

Los directivos entrevistados en el Hospital Luis G. Dávila no representan una población extensa por tanto se trabajó con el universo.

2.8. Resultados

2.8.1. Plan de procesamiento de la información

Una vez realizadas las encuestas, los datos (en bruto) se transformaron siguiendo ciertos procedimientos a seguir:

- Limpieza de datos
- Codificación
- Tabulación (ingreso de datos)
- Análisis e interpretación

2.8.2. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de Gestión de Talento Humano (Trabajadores-Público Interno)

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Responsable: Lcda. Miriam Ramírez

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SEGURIDAD LABORAL				
Se han identificado los riesgos laborales con respecto a la seguridad de los trabajadores.		X		
Se evalúa periódicamente los riesgos laborales en la empresa.		X		Desde el año 2016 se implementó la unidad de salud ocupacional y seguridad industrial en la institución
Se ha elaborado un manual de seguridad laboral.			X	
Se realiza programas de capacitación a los trabajadores sobre los riesgos en seguridad de la empresa.	X			
Se informa sobre la cantidad de accidentes que han ocurrido en cada año	X			
Se establecen programas de reinserción de los trabajados que han sufrido un accidente.		X		
SALUD				
Cuenta con un ambiente agradable y saludable para trabajar.	X			
Promueve y exige hábitos saludables al interior de la empresa	X			Se cuenta con el programa del Ministerio de Salud Pública “Agita tu mundo”, el cual inició en el hospital en el año 2017
Se implementan programas de salud que	X			

mejoren la calidad de vida de los trabajadores.				
Se encuentran todos los empleados afiliados al IESS de acuerdo a las exigencias legales.	X			
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
Se diseña programas de capacitación que permita la formación de todo el personal.	X			
Se involucra al personal en el diseño del programa de capacitación.	X			
Existen mecanismos para promover y facilitar el acceso a capacitación del personal.		X		
Se realiza seguimientos permanentes a la implementación de las capacitaciones.		X		
CONTRATACIÓN DE PERSONAL				
Existen políticas de contratación establecidas bajo principios transparentes e igualitarios.	X			
Las políticas de contratación son conocidas por todos los miembros de la empresa.	X			
Se cuenta con sistemas de promociones y planes de carrera claros y transparentes.			X	
Se cumple con la prohibición de contratar a menores de edad.	X			
CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y FAMILIA				
Se cumple con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, además de los permisos exigidos por la ley como son: maternidad, salud, etc.	X			
Vela por que el cumplimiento de las metas laborales no interfiera con la vida personal de los trabajadores.	X			
Realiza programas en los que los trabajadores integran a sus familias.	X			
DIVERSIDAD				
Se tiene establecida una política basada en los principios de diversidad y no discriminación.	X			
Se cumple con la exigencia legal de la incorporación de personas con capacidades especiales a la empresa.	X			
Existen mecanismos orientados a prevenir la discriminación dentro de la empresa.	X			
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES				
Cuenta con políticas claras de beneficios que describan todos los beneficios que otorga la institución en distintos ámbitos.		X		
Informa a los miembros de la empresa acerca de los beneficios y tiene procedimientos claros para su acceso.		X		
Realiza el pago de remuneraciones justas al	X			

personal de acuerdo a las disposiciones legales gubernamentales.				
TOTAL	8	1	7	2

RESULTADOS

Tabla 2. Resultados Gestión de Talento Humano

RESPUESTA	UBICACIÓN	N° DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS
12-27	EXCELENTE	18
6-11	SATISFACTORIO	
1-5	NO SATISFACTORIO	

Elaborado por: Ing. Andrés Lima

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al responsable de Gestión de Talento Humano evidencian que existe una excelente calidad de vida en el trabajo mediante la cual el trabajador puede tener un desarrollo integral y pleno, adicionalmente se llevan prácticas para motivar a los/as empleados/as, lo que genera una mejora de productividad y calidad en la prestación del servicio, mejorando la comunicación interna y fundamentalmente un compromiso del personal hacia la institución. Existen carencias de un plan de carrera, adicionalmente en materia de seguridad laboral no existen manuales, no se informa los medios de reinserción laboral cuando ocurren accidentes y no se ha evaluado los riesgos laborales presentes en la institución.

2.8.3. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de Gestión de Atención al usuario, Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Gestión de Comunicación (Usuarios)

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Responsable: Ing. Diana Ayala

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
Capacita a los trabajadores en cuanto a atención al cliente.	X			
Establece canales de comunicación y diálogo eficiente con los usuarios con el fin de determinar los niveles de satisfacción, resolviendo reclamos y recibiendo sugerencias	X			
Analiza periódicamente los niveles de satisfacción, reclamos y sugerencias de los clientes respecto a los productos o servicios. Implementa medidas correctivas.	X			
Establece un sistema orientado a la reposición o cambio de productos defectuosos.			X	
Fomenta prácticas de consumo responsable, dando a conocer la importancia del uso de productos realizados bajo procedimientos ambientalmente adecuados o que tengan menor impacto ambiental.			X	
Desarrolla un proceso de mejoramiento continuo de servicio de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes.		X		
TOTAL	3	1	2	

UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Responsable: Dra. Marisol Díaz

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
Se asegura de que los productos o servicios no sean perjudiciales para los consumidores ni el medio ambiente. Evaluando posibles riesgos y efectos.			X	
Se cuenta con programas de mejoramiento continuo en los procesos de prestación de los servicios.		X		
Los productos y servicios cuentan con las normas exigidas por la ley (ISO 9000)	X			El hospital está acreditado en base a normativa internacional de salud de calidad y seguridad del paciente
No utiliza productos o sustancias prohibidas por la ley.	X			
Se informa de forma clara sobre el correcto uso de los productos y sobre sus riesgos.			X	
TOTAL	2	1	2	

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

Responsable: Lcda. Martha Alvear

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
POLÍTICAS DE LA POBLACIÓN				
Se publicita los servicios con ética, objetividad evitando exagerar sus potencialidades y manifestando sus riesgos.	X			
Se generan mecanismos de regulación interna en cuanto a publicidad.	X			
Se realiza publicidad de forma responsable y ética que fomente una competencia sana.	X			
TOTAL	3	0	0	

RESULTADOS

Tabla 3. Resultados Gestión de Atención de Usuarios, Comunicación y Unidad de Seguridad y Salud

RESPUESTA	UBICACIÓN	N° DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS
10-14	EXCELENTE	
5-9	SATISFACTORIO	8
1-4	NO SATISFACTORIO	

Elaborado por: Ing. Andrés Lima

ANÁLISIS

La encuesta aplicada a las gestiones de atención al usuario, comunicación y la unidad de seguridad y salud, evidencian que las prácticas son satisfactorias no se logra alcanzar un nivel de excelencia, pero demuestra que aún existen aspectos por mejorar como por ejemplo sistema de cambio de productos defectuosos, fomentar prácticas de consumo responsable de productos para disminuir el impacto ambiental, utilización de productos no perjudiciales para los consumidores y el ambiente, mejorar la imagen corporativa de forma responsable y ética.

2.8.4. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada al responsable de la Unidad de Compras Públicas (Proveedores)

UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

Responsable: Ing. Fernanda Molina

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PA RT E	NO	
DESARROLLO DE PROVEEDORES				
Mantiene un registro completo de todos los proveedores.	X			
Al momento de seleccionar un proveedor sabe si este cumple con todo el marco legal y tributario	X			
Se informa a los proveedores los procedimientos y normas con las que usted trabaja	X			
Se cuenta con políticas establecidas de pagos a los proveedores	X			
Toda transacción realizada con sus proveedores es debidamente documentada, es decir cuenta con documentos de soporte	X			
Se informa a los miembros del hospital a sobre la relación comercial y social que mantiene con sus proveedores.			X	
Se establecen canales de comunicación que garanticen un diálogo permanente con los proveedores para llevar a cabo proyectos (gestión ambiental, mejoramiento tecnológico, etc.) y para analizar y medir su grado de satisfacción		X		
Se establecen contratos con proveedores de la localidad o cercanos geográficamente.		X		
Mantiene contratos con proveedores de pequeñas y medianas empresas		X		
La empresa promueve la generación de redes de cooperación con empresas similares para obtener mayor desarrollo económico y social en la comunidad.			X	
Se realizan reuniones con sus proveedores para conocer sobre la implantación de RSE en sus empresas			X	
ASPECTOS LABORALES				
Se tiene establecido requisitos mínimos de trabajo con sus proveedores, como por ejemplo:			X	

no tener trabajando a menores de edad, ni exista discriminación del personal.				
Conoce si sus proveedores brindan un buen ambiente de trabajo a sus empleados.			X	
El hospital exige a los proveedores que cumplan con lo establecido en el código de trabajo dentro de sus empresas.	X			
TOTAL	6	3	4	

RESULTADOS

Tabla 4. Resultados Unidad de Compras Públicas

RESPUESTA	UBICACIÓN	N° DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS
10-14	EXCELENTE	
5-9	SATISFACTORIO	6
1-4	NO SATISFACTORIO	

Elaborado por: Ing. Andrés Lima

ANÁLISIS

Los resultados muestran que existe un nivel satisfactorio en las relaciones que se dan entre el Hospital Luis Gabriel Dávila y sus proveedores, aún hay aspectos por mejorar para poder alcanzar una mayor confianza de posibles inversores, se necesita crear estrategias con los proveedores para posicionar la marca y que consideren a la institución como una organización con ética a la hora de ejecutar cada uno de sus contratos de adquisiciones o de servicios, no se informa a los miembros del hospital sobre la relación comercial y social que mantiene con los proveedores, no se establecen los requisitos mínimos de trabajo con sus proveedores y no se indaga si los proveedores brindan un buen ambiente de trabajo a sus empleados.

CAPÍTULO III. PROPUESTA

3.1. Título

“MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCAN”

3.2. Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial es una gestión que permite a las organizaciones actuar de forma positiva para con su entorno, tanto con sus trabajadores y usuarios como con el medio ambiente.

El proyecto de investigación pretende incorporar estrategias para los diseñar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para el Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán, estas estrategias son el resultado del diagnóstico inicial realizado en la organización y que permitirán que la organización cumpla con los principios éticos, comerciales y ecológicos de la RSE, siendo una institución reconocida en la sociedad y mejorando la relación tanto con usuarios internos y externos.

En cuanto a la factibilidad de la investigación se contó con la disposición del Gerente, responsables de talento humano, salud ocupacional, comparas públicas, comunicación y atención al usuario, todos ellos fueron encuestados para determinar acciones encaminadas con los principios de RSE.

3.3. Objetivo General

Diseñar un modelo basado en responsabilidad social empresarial para el Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán.

3.4. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta se centra en 3 dimensiones esenciales de la Responsabilidad Social Empresarial las cuales a su vez se dividen en áreas específicas de acción las cuales son:

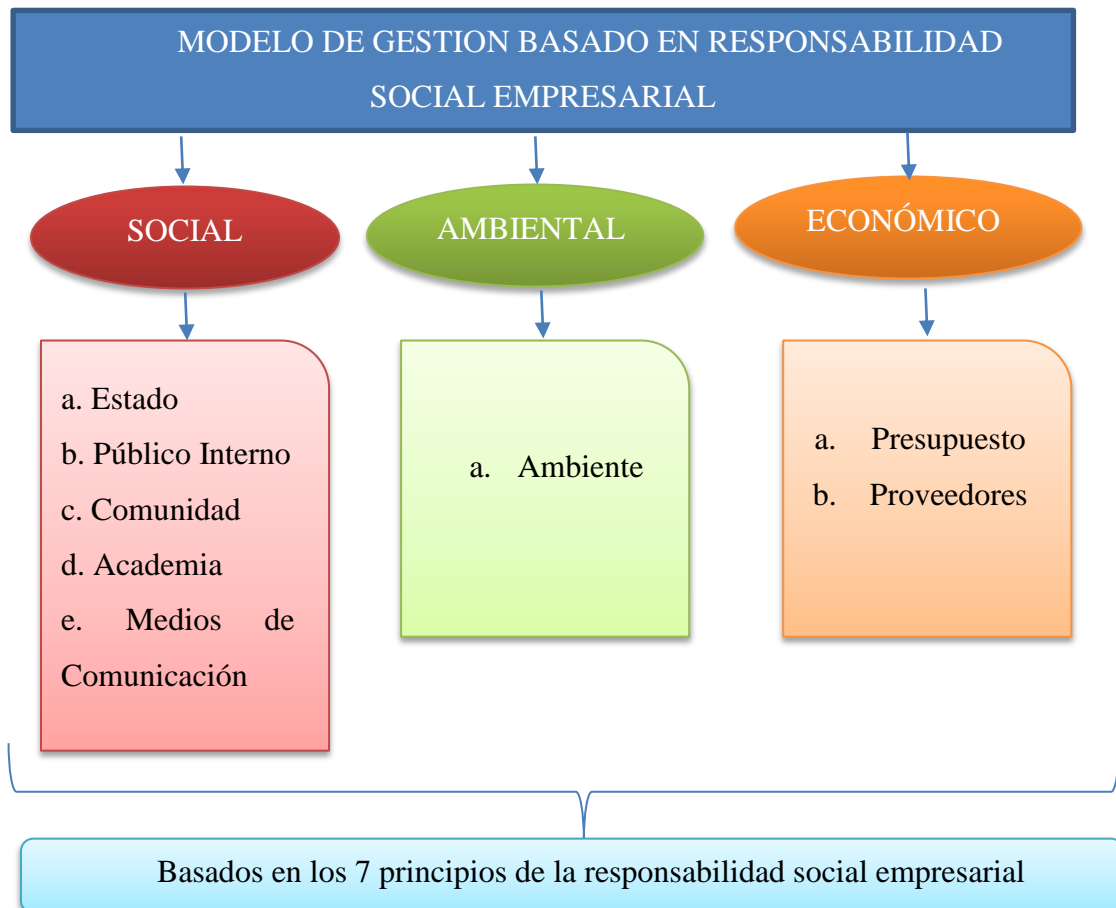


Figura 1. Grafico del modelo de RSE

Elaborado por: Andrés Lima

3.4.1. Dimensión Social

3.4.1.1. Estado

Estrategia 1: Adaptación del código de ética para el Hospital Luis Gabriel Dávila

Tomando en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible enfocados por las Naciones Unidas para el año 2030 es importante adaptar el código de ética del Ministerio de Salud Pública y trasladarlo a la realidad del Hospital Luis Gabriel Dávila para que pueda ser puesto en práctica por los funcionarios y trabajadores de la institución.

CÓDIGO DE ÉTICA – HOSPITAL LUIS G. DÁVILA

Artículo 1.- Objetivos

Los objetivos del presente Código de Ética son los siguientes:

a. Promover y regular el comportamiento de los/as servidores/as de la institución para que se genere una cultura organizacional de transparencia, basada en principios y valores éticos, que garantice un servicio de calidad a los/as usuarios/as.

b. Implementar principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a la conducta y proceder de los/as servidores/as públicos/as de la salud, para alcanzar las metas institucionales.

c. Propiciar la creación de espacios para la reflexión personal y colectiva sobre la importancia y necesidad de aplicar principios y valores éticos en la práctica del servicio público, que posibiliten, en forma progresiva, el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.- Los valores y las directrices éticas descritas en este Código, serán asumidos y cumplidos de manera obligatoria por todos/as los/as servidores/as del Hospital Luis Gabriel Dávila, en todos los espacios de la Institución en que se desempeñen.

Artículo 3.- Valores.- Los valores orientadores sobre los que se sustentarán las interrelaciones, decisiones y prácticas de los/as servidores/as del Hospital Luis Gabriel Dávila.

Respeto.- Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que se respetará su dignidad y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos;

Inclusión.- Se reconocerá que los grupos sociales son distintos, por lo tanto se valorará sus diferencias, trabajando con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad;

Vocación de servicio.- La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional y satisfacción;

Compromiso.- Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo lo encomendado;

Integridad.- Demostrar una actitud proba e intachable en cada acción encargada;

Justicia.- Velar porque toda la población tenga las mismas oportunidades de acceso a una atención gratuita e integral con calidad y calidez.

Lealtad.- Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad,

Artículo 4.- COMPROMISOS.- El proceder ético compromete a los servidores/as del Hospital Luis Gabriel Dávila a:

a) Contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud de toda la población, entendiendo que la salud es un derecho humano inalienable, indivisible e irrenunciable, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado;

b) Administrar, utilizar y rendir cuentas del uso de los bienes del Hospital Luis Gabriel Dávila

c) Concientizar que la principal riqueza del Hospital Luis Gabriel Dávila, constituye el talento humano que está al servicio de la población en general;

d) Cumplir rigurosamente los protocolos y normativas en los diferentes procedimientos técnicos y administrativos que sean pertinentes;

e) Respetar las diferencias e identificar los derechos específicos de los/as usuarios/as que presentan diversas necesidades;

f) Brindar un servicio de alta calidad técnica y humana, con entrega incondicional en la tarea encomendada;

g) Demostrar una conducta intachable y justa, alineándose a la misión y visión de la Institución;

h) Garantizar atención con calidad y calidez en todo el portafolio de servicios del Hospital Luis G. Dávila.

Artículo 5.- CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.- El Comité de Ética estará conformado de la siguiente manera:

1. La Máxima Autoridad de la Institución o su delegado/a, quien lo presidirá, y tendrá voto dirimente;

2. El/la Responsable de la Unidad de Talento Humano o su delegado/a, quien actuará como Asesor/a Técnico/a del proceso, con voz y voto;

3. El/a Responsable de la Unidad de Calidad, o su delegado/a con voz y voto;

4. Dos servidores/as, quienes serán escogidos/as de manera participativa, mediante postulación y votación de sus compañeros/as, y rotarán cada 3 meses, con voz y voto; y,

5. El/a Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica o su delegado/a, quien actuará como asesor/a secretario/a, con voz y voto.

Artículo 6.- Responsabilidades:

a) Del comité de ética.

- Implementar y difundir el Código de Ética dentro del hospital
- Realizar y socializar un manual que ejemplifique los comportamientos éticos deseables y los conflictos éticos más comunes, y que contenga sugerencias para generar incentivos en la aplicación del Código y/o soluciones a los conflictos;
- Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos;
- Proponer recomendaciones y resoluciones a las acciones y sanciones establecidas por el Área de Talento Humano en relación al informe de análisis de las denuncias.
- Realizar el seguimiento y monitoreo a la aplicación de las acciones y sanciones planteadas frente al incumplimiento del Código de Ética.
- Llevar a cabo los demás procedimientos que consideren necesarios para la correcta aplicación del Código de Ética, siempre que estos no excedan la competencia de los Comités o interfieran con la aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público y con su Reglamento; o con la aplicación del Código del Trabajo;
- Recopilar observaciones y realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento continuo tanto del Código como de los procedimientos internos del Comité de Ética.
- Velar por la confidencialidad de la información y denuncias.
- Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluido la extorsión y el soborno.

b) de los miembros del comités de ética:

De la Máxima Autoridad

- Liderar la organización y el funcionamiento del Comité de Ética;
- Cumplir y velar por la aplicación del Código.

Del Analista de Calidad:

- Informar y socializar a los servidores/as sobre los valores institucionales y procedimiento de implementación del Código de Ética;
- Promover la construcción de una guía que ejemplifique conductas adecuadas e inadecuadas, relacionadas al comportamiento ético;

- Promover la construcción de una cultura de convivencia social y confianza institucional ética y transparente;

- Recopilar anualmente las observaciones que se realicen respecto al Código de Ética y hacer propuestas para su actualización y mejoramiento;

- Recopilar semestralmente observaciones de los procedimientos internos del Comité para su mejoramiento.

c) De la analista de Talento Humano:

- Receptar, recopilar y verificar la solvencia de las denuncias;

- Analizar las denuncias receptadas y establecer las acciones y sanciones correspondientes;

- Manejar y custodiar los archivos, informes y demás documentación física y digital de las denuncias receptadas;

- Tomar en cuenta las sugerencias de los informes finales que realice el Comité de Ética para cada caso

d) Del/a Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica:

- Brindar asesoría en las áreas de su competencia;

- Construir informes finales y, manejar el archivo y la documentación física y digital.

e) De los servidores/as públicos/as:

- Conocer, aportar criterios y recomendaciones que susciten sugerencias en los casos que se presenten;

- Velar por el cumplimiento del Código de Ética;

- Proponer mejoras y procesos internos.

Artículo 8.- Procedimiento de Denuncias.- Cuando un/a usuario/a considere que ha sido objeto de acciones que se contrapongan a las disposiciones establecidas en este Código, podrá presentar su denuncia ante el Comité de Ética de la respectiva instancia, mediante comunicación escrita, debidamente suscrita y motivada, haciendo una relación de los hechos. Las denuncias podrán ser ingresadas a través de las herramientas virtuales y físicas disponibles para la recepción de las mismas, entre las cuales se encuentran el Buzón de Sugerencias, Buzón del MRL, Secretaría General o la que haga sus veces, y aquellas que se creen para la consecución del presente objetivo. La Unidad de Talento Humano receptará y verificará la motivación de las denuncias. Posteriormente, remitirá de manera oficial al conjunto de miembros del Comité de Ética un informe con el análisis de

denuncias receptadas, donde establecerá, de ser procedente, las correspondientes acciones e imposición de sanciones, conforme a lo estipulado en la Ley Orgánica del Servicio Público y en el Código de Trabajo. Los Comités de Ética se reunirán una vez al mes, revisarán y analizarán la conformidad de los informes quincenales remitidos por el área de Talento Humano. Podrán proponer recomendaciones y resoluciones a las acciones y sanciones emitidas, velando siempre por la confidencialidad de los casos. Así mismo realizarán el seguimiento y monitoreo a la aplicación de las acciones y sanciones planteadas, frente al incumplimiento del Código de Ética.

Artículo 8.- Quórum.- El quórum para la instalación de las sesiones del Comité de Ética del Hospital Luis Gabriel Dávila, se conformará por la mitad más uno de la totalidad de sus miembros, debiendo estar presente el/a Presidente/a del Comité, o su delegado/a.

Artículo 9.- Decisiones Adoptadas por el Comité.- Las decisiones del Comité, respecto de los casos que constituyen violación al Código de Ética, se adoptarán por mayoría simple de votos de sus miembros y se consignarán en actas de sesión en las cuales se dejará constancia de todos los asuntos tratados; dichas actas serán suscritas por los asistentes, y se remitirán a la Unidad de Talento Humano para continuar con el procedimiento correspondiente.

Artículo 10.- Sesiones.- El Comité de Ética se reunirá ordinariamente, la primera semana de cada mes, previa convocatoria del/a Presidente/a; y, extraordinariamente en cualquier momento con convocatoria del/a Presidente/a, a pedido de uno de sus miembros, cuando lo solicite en forma motivada. En cualquier caso la convocatoria se realizará con un mínimo de veinticuatro (24) horas previo a la hora de la convocatoria.

Estratégica 2: Incorporar tanto en la misión como en la visión del hospital un compromiso de cuidado de la sociedad en general y del medio ambiente.

Misión propuesta:

- Prestar servicios de salud con calidad, eficiencia y siempre a la vanguardia con los últimos avances científico-tecnológicos, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las

políticas del Ministerio de Salud Pública en el marco justicia, equidad social y la protección del ambiente.

Visión propuesta:

- Ser reconocido por la ciudadanía en el año 2022 como un hospital accesible, comprometido con la sociedad y con el medio ambiente, que presta una atención de calidad con profesionales altamente capacitados, que satisfacen las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Objetivo: Demostrar con la misión y visión que el hospital tiene el interés por trabajar cumpliendo las normas de Responsabilidad Social Empresarial mejorando su imagen y su estatus como institución socialmente responsable.

Beneficiarios:

- Clientes internos del Hospital General Provincial Luis G. Dávila.
- Estudiantes de pregrado y posgrado de las carreras de enfermería y medicina de las Instituciones de Educación Superior: Uniandes, Universidad Técnica del Norte, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Central del Ecuador y Universidad Católica.
- Usuarios en general

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Roll ups con misión y visión	8	80	640,00
Afiches con visión y visión full color	1000	0,25	250,00
TOTAL			\$ 890,00

3.4.1.2. Público Interno

Estrategia 1: Realizar el plan de capacitaciones anual para trabajadores y funcionarios del hospital

Objetivo: Capacitar al personal en los principales ejes identificados dentro de los principios de responsabilidad social empresarial

Beneficiarios:

- Trabajadores y funcionarios del Hospital del Hospital Luis G. Dávila

Plan de capacitación anual

Tema de capacitaciones	Mes	Responsable	Indicador	Metas
Código de ética institucional	Enero	Comité de ética	#personal capacitado / # total de funcionarios de la institución	90% de los funcionarios capacitados
Buenas prácticas ambientales	Abril	Unidad de calidad	#personal capacitado / # total de funcionarios de la institución	90% de los funcionarios capacitados
Atención del usuario	Agosto	Unidad de atención al usuario	#personal capacitado / # total de funcionarios de la institución	90% de los funcionarios capacitados
Ambiente laboral	Septiembre	Unidad de salud ocupacional	#personal capacitado / # total de funcionarios de la institución	90% de los funcionarios capacitados
Ley de optimización de trámites	Noviembre	Unidad de talento humano	#personal capacitado / # total de funcionarios de la institución	90% de los funcionarios capacitados

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Certificados de asistencia	2500	0,25	625,00
Coffe break	2500	0,75	1875,00
TOTAL			\$ 2500,00

Estrategia 2: Reconocimiento público a los trabajadores por labores sobresalientes en sus actividades laborales o extra institucionales (logros académicos o deportivos).

Objetivo: Generar motivación y satisfacción laboral, reduciendo así la rotación y abandono de empleados, al mismo tiempo el hospital logrará mayores grados de productividad.

Beneficiarios:

- Trabajadores del Hospital del Hospital Luis G. Dávila

Programa de reconocimientos e incentivos para los trabajadores

Reconocimientos	Mes	Responsable	Indicador	Metas
Elección y reconocimiento público del empleado del mes mediante de cada servicio mediante la colocación de su foto en la cartelera de anuncios así como también haciéndole la entrega de un certificado.	Julio	Unidad de talento humano	# de trabajadores reconocidos en el mes	11
Día libre al mejor trabajador evaluado con excelente por	Diciembre	Unidad de talento humano	Trabajador mejor evaluado	1 trabajador en el año

talento humano en la institución				
Entrega de una capacitación extra pagada al ser reelegido trabajador el mes por más de tres ocasiones.	Enero	Unidad de talento humano	Trabajador elegido mejor del mes durante 3 ocasiones	1 capacitación otorgada pagada por trabajador

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Certificados de empleado del mes	11	1,5	9,50
Curso a los ganadores	1	400	400,00
TOTAL			\$ 409,50

Estrategia 3: Crear alianzas con guarderías para ayudar a hijos de empleados.

Objetivo: Crear alianzas estratégicas con guarderías públicas especialmente para las madres que laboran en el hospital y que no cuentan con ayuda externa para cuidado de sus hijos mientras se encuentran en el hospital.

Beneficiarios:

- Hijos de empleados del Hospital Luis G. Dávila
- Familia de los empleados del Hospital Luis G. Dávila

Convenio estimado:

La institución con la cual se firme el convenio por cada hijo que reciba en su centro infantil del buen vivir, el hospital a cambio brindará a los profesores y su familia beneficios en los servicios de la institución (farmacia, laboratorio, hospitalización, etc.).

Convenio	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Creación de convenios con guarderías	anual	Unidad de talento humano	# de niños q asisten a guarderías/# de	80% de niños inscritos en el programa

			niños inscritos en el convenio	asistan a las guarderías
--	--	--	--------------------------------	--------------------------

Opciones de guarderías:

CIBV Los Pupitos

Dirección: Barrio San Francisco

Teléfono: 062984783

Estrategia 4.- Fortalecer la salud ocupacional de los funcionarios de la institución

Objetivo: Prevenir el desarrollo de enfermedades laborales a los funcionarios de la institución

Beneficiarios:

- Trabajadores del Hospital Luis G. Dávila

Programa	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Chequeo anual ocupacional de enfermedades laborales	anual	Unidad de talento humano y salud ocupacional	# de funcionarios realizados examen ocupacional/# de funcionarios	100% de funcionarios y trabajadores con exámenes

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Exámenes de laboratorio	600	25	15000,00
Paquetes de insumos médicos	600	10	6000,00
TOTAL			\$ 21000,00

3.4.1.3. Comunidad

Estrategia 1: Fortalecer la atención de los funcionarios de la institución hacia los usuarios

Objetivo: Aumentar la satisfacción de atención recibida por parte de los usuarios

Beneficiarios:

- Ciudadanía de la localidad

Procesos	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Medir la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida	Mensual	Unidad de atención al usuario	# de encuestas realizadas/# de encuestas planificadas	Realizar 50 encuestas mensuales Satisfacción del usuario 80%
Recepción de quejas o denuncias	Mensual	Unidad de Atención al Usuario	#número de quejas/denuncias recibidas	Máximo 5 quejas o denuncias recibidas
Recepción de felicitaciones	Mensual	Unidad de Atención al Usuario	# de felicitaciones recibidas	Mínimo 5 felicitaciones recibidas

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Encuestas de satisfacción	1000	0,25	250,00
Buzón de quejas, felicitaciones	8	40,00	320,00

Formularios de felicitación o queja	1000	0.25	250,00
TOTAL			\$ 820,00

Estrategia 2: Realizar jornadas de salud de prevención de enfermedades

Objetivo: Proyectar el hospital en la sociedad como una institución comprometido con el bienestar de la comunidad, por medio de la prevención de enfermedades con lo cual también atraerá a nuevos usuarios mejorando su imagen ante la comunidad y los medios.

Beneficiarios:

- Población de la provincia del Carchi.

Jornadas preventivas de salud

Jornadas	Mes	Responsable	Indicador	Meta
Prevención de diabetes	Enero	Unidad de comunicación, Gestión de enfermería, Universidad Politécnica Estatal del Carchi y Universidad Uniandes	#de pacientes atendidos / # número de pacientes con diabetes según estadística del Hospital	25% de pacientes asistentes a la jornada
Prevención de cáncer de mama y cuello uterino	Junio	Unidad de comunicación, Gestión de enfermería, Dirección médica asistencial, Universidad Politécnica Estatal del Carchi y Universidad Uniandes	#de pacientes atendidos / # número de pacientes con cáncer según estadística del Hospital	25% de pacientes asistentes a la jornada
Enfermedades visuales	Mayo	Unidad de comunicación, dirección médica y oftalmología	#de pacientes atendidos / # número de pacientes con enfermedades	25% de pacientes asistentes a la jornada

			visuales según estadística del Hospital	
Detección de VIH	Febrero y Octubre	Unidad de comunicación y laboratorio clínico	#de pacientes atendidos / # número de pacientes atendidos mensualmente en el hospital	25% de pacientes asistentes a la jornada

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Gasolina para transporte de estudiantes de universidades	10	25,0	250,00
Alimentación para participantes de la institución	30	2,0	60,00
Impresiones de material didáctico (trípticos)	2000	1,0	2000,00
TOTAL			\$ 2310,00

3.4.1.4. Academia

Estrategia 1: Creación de alianzas con las universidades de la localidad

Objetivo: Trabajar en forma conjunta con las instituciones de educación superior en temas de docencia e investigación para mejorar las habilidades de estudiantes y profesionales de la salud.

Beneficiarios:

- Trabajadores de la institución
- Alumnos de la universidades

Convenio	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Creación de alianzas académicas para prácticas pre profesionales	Anual	Unidad de docencia e investigación	# de convenios suscritos	2 convenios suscritos
Realización de jornadas de actualización de conocimientos	Anual	Unidad de docencia e investigación	# de jornadas realizadas	1 jornada

3.4.1.5. Medios de comunicación

Estrategia 1. Fortalecimiento de la imagen institucional a través de redes sociales y medios de comunicación.

Objetivo: Informar a la ciudadanía los logros y avances en atención que se desarrollan en la institución.

Beneficiarios:

- Ciudadanía de la localidad

Programa	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Creación de la fan page en Facebook	anual	Unidad de comunicación y imagen y prensa	# de suscritos a la fan page	2000 subscriptores

Creación de la página web de la institución	Anual	Unidad de comunicación imagen y prensa	#número de visitas recibidas	10000 visitas
Publicación de boletines en medios de comunicación escritas	Mensual	Unidad de comunicación imagen y prensa	#número de boletines publicados	2 boletines

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	PRECIO TOTAL
Boletines	24	15,0	360,00
TOTAL			\$ 360,00

3.4.2. Dimensión Ambiental

3.4.2.1. Ambiente

Estrategia 1.- Fomentar mediante campañas internas y externas el cuidado del ambiente

Objetivo: Contribuir con el cuidado del medio ambiente, disminuir la contaminación y crear una conciencia de conservación del ecosistema, garantizando a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado como lo establece la constitución del país.

Beneficiarios:

- Sociedad en general.

Campañas de cuidado ambiental

Campaña	Fecha	Responsable	Indicador	Meta
Colocación de estaciones de reciclaje en la	Enero	Unidad de Mantenimiento	#de estaciones de reciclaje colocadas en la	7 estaciones de reciclaje colocadas

institución			institución	
Campaña de uso racional de agua, papel y energía	Junio y diciembre	Unidad de Calidad y Unidad de comunicación	# de campañas realizadas #personal que participa en la campaña / #total del personal	2 campañas 50% del personal participando
Campaña de reciclaje	Abril	Unidad de Calidad, Unidad de comunicación y Unidad de Mantenimiento	# de campañas realizadas #personal que participa en la campaña / #total del personal	1 campañas 50% del personal participando

NOTA: Los recipientes estarán clasificados como lo establece la norma técnica INEN 2841 del 2014.

TIPO DE RESIDUO	COLOR DE RECIPIENTE	DESCRIPCIÓN
Orgánico / reciclables	VERDE	Origen Biológico, restos de comida, cáscaras de fruta, verduras, hojas, pasto, entre otros.
Plástico / Envases multicapa	AZUL	Plástico susceptible de aprovechamiento, envases multicapa, PET. Botellas vacías y limpias de plástico de: agua, yogurt, jugos, gaseosas, etc. Fundas Plásticas, fundas de leche, limpias. Recipientes de champú o productos de limpieza vacíos y limpios.
Vidrio / Metales	BLANCO	Botellas de vidrio: refrescos, jugos, bebidas alcohólicas. Frascos de aluminio, latas de atún, sardina, conservas, bebidas. Deben estar vacíos, limpios y secos
Papel / Cartón	GRIS	Papel limpio en buenas condiciones: revistas, folletos publicitarios, cajas

		y envases de cartón y papel. De preferencia que no tengan grapas Papel periódico, propaganda, bolsas de papel, hojas de papel, cajas, empaques de huevo, envolturas
--	--	---

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Impresión de afiches tamaño A4 full color	30	2,0	60,00
Estaciones de 3 tachos ecológicos	7	400,0	2800,00
TOTAL			\$ 2860,00

3.4.3. Dimensión Económica

3.4.3.1. Presupuesto

Estrategia 1: Gestión efectiva de los recursos asignados

Objetivo: Ejecutar de acuerdo a una planificación los recursos asignados a la institución

Beneficiarios:

- Ciudadanía de la localidad

Actividades	Frecuencia	Responsable	Indicador	Meta
Medición mensual de los recursos asignados	Anual	Unidad Administrativa Financiera	Presupuesto devengado / Presupuesto codificado	95% de presupuesto ejecutado

Estrategia 2: Actualización de procesos de acuerdo a la Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos

Objetivo: Actualizar los procesos administrativos para mejorar la atención de los proveedores haciendo énfasis en el pago por servicios prestados.

Beneficiarios:

- Proveedores

Plan de actualización de procesos administrativos

Plan	Mes	Responsable	Indicador	Meta
Elaborar y diagramación de procesos de cada área y servicio de la institución	Diciembre	Unidad de Planificación y Unidad Administrativa Financiera	# de procesos elaborados y diagramados	20 procesos elaborados y diagramados
Elaborar el manual de procedimientos operativos	Diciembre	Unidad de Planificación y Unidad Administrativa Financiera	# de manuales elaborados	1 manual elaborado

Presupuesto estimado:

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Carteles con cada uno de los procesos diagramados	20	10	200,00
Manual impreso	4	30	120,00
TOTAL			\$ 320,00

CONCLUSIONES

Los modelos de gestión basados en la responsabilidad social empresarial actualmente está tomando mucha fuerza a nivel internacional y en el Ecuador existen grandes empresas que están innovando e implementando en sus estrategias acciones que beneficie a todas sus partes interesadas, lastimosamente en nuestro país solo el sector privado es el que ha dado el primer paso en implementar este tipo de modelos ya que ha sido testigo del impacto positivo que esto trae a su organización.

En nuestro país específicamente en el campo de la salud son pocas las organizaciones que cuentan con un plan de responsabilidad social que sea viable y aplicable, pues a pesar de realizar ayuda comunitaria o brindar servicios gratuitos o a bajos costos, no se involucran a las otras partes interesadas en estos beneficios o acciones, pues para que se considere como un plan se debería incluir a: clientes, proveedores, empleados, comunidad, sociedad y medio ambiente.

En particular el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán en su plan estratégico dentro de su FODA se evidenció las siguientes situaciones: Alto nivel rotacional de personal que no permite la continuidad de los procesos de aprendizaje y que aumente el grado de pertenencia hacia el hospital, escasa capacitación laboral que disminuye la competitividad del hospital, bajos incentivos laborales y escasa políticas de aplicación de los mismos, escasa comunicación social con las comunidades, y; falta de planes de manejo ambientales que promuevan el desarrollo sostenible

En Ecuador la responsabilidad social empresarial aún es un tema que se encuentra en desarrollo, existen empresas pertenecientes al sector privado que han implementado las normas ISO 26000 las cuales, les permiten desarrollar sus actividades de manera sustentable, transparentar su parte económica, y ejecutar sus acciones cumpliendo la normativa ambiental mitigando y previniendo los impactos ambientales; lo que a su vez se refleja en buenas relaciones con la comunidad donde están asentadas las empresas. En la

parte pública aún no se dan estos pasos de implementar un modelo de responsabilidad social, debido a que no existen normas legales específicas para diseñar un modelo de RSE.

El Hospital Luis Gabriel Dávila no cuenta en su estructura organizacional con un área específica enfocada a la sostenibilidad de los procesos, al ambiente, a la ética, a la responsabilidad social corporativa, esto se refleja lamentablemente a nivel regional y local, dicha área de Sustentabilidad no tiene representación ni aplicación con lo cual los objetivos, metas, indicadores, planes de acción y estructura organizacional no incluyen a los principios de responsabilidad social en su definición.

El Modelo de Gestión Basado en Responsabilidad Social Empresarial busca que todas las actividades que se desarrollan en el Hospital Luis Gabriel Dávila estén enmarcadas dentro de los principios de sustentabilidad tanto en el área social, económica y ambiental, esto le permitirá a la institución mejorar su posición como una entidad comprometida con el medio ambiente y la sociedad; siendo éticos en cada accionar que realice.

El modelo propuesto en la presente investigación abre paso a los hospitales públicos del Ministerio de Salud Pública como también a hospitales de la red privada de salud a buscar nuevas formas de ser sostenibles, el Modelo de Gestión Basado en Responsabilidad Social Empresarial permite precisamente eso, que las organizaciones que lo implementen lograrán cumplir los principios del pacto global en los principios que son; derechos humanos, medio ambiente, condiciones laborales y anticorrupción.

RECOMENDACIONES

El estado ecuatoriano debe buscar la creación de políticas públicas enfocadas a la implementación de la RSE no solo en el sector privado sino también en el público, para que de esta manera las empresas u organizaciones tomen conciencia de que el servicio que brindan tiene que ser de buena calidad, preocuparse del bienestar de sus empleados y preservar el medio ambiente.

La gerencia del Hospital y su nivel asesor deben comprender que la aplicación del modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial es una herramienta que permitirá brindar sus servicios o productos con calidad, garantizando el éxito y la sostenibilidad en el tiempo cabe recalcar que no deben considerarlo como un gasto sino una inversión para su empresa u organización

El Ministerio de Salud Pública como ente rector de la salud pública en el Ecuador, debe realizar un diagnóstico de todas sus unidades operativas para conocer cuáles son las necesidades en materia social, financiera y ambiental para aplicar modelos similares planteados en la presente investigación; con la finalidad de posicionarse ante la sociedad como una institución pública comprometida con la transparencia, la ética y que busca en cada una de sus actividades ser sustentable y mejorar su competitividad con el sector privado.

El Hospital Luis Gabriel Dávila debe como paso inicial designar a una unidad con su respectivo responsable de llevar a cabo todas las actividades enfocadas a la sustentabilidad como lo establecen los objetivos del milenio en la agenda 2030 así como también el Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021, para lo cual la nueva persona designada debe poner en marcha un plan de acción para incluir los principios de responsabilidad social dentro del modelo propuesto y cumplir así con las acciones mencionadas en la presente investigación.

El Hospital Luis Gabriel Dávila debe implementar el modelo de gestión basado en RSE asumiendo todas las responsabilidades que está implica y sus impactos, para que de esta manera sea una organización de salud de prestigio a nivel nacional comprometido con sus empleados y pacientes en la mejora continua y cuidado del ambiente.

Se debe tomar como referencia el modelo de gestión planteado y aplicarlo en su totalidad con el fin de corregir las falencias que fueron detectadas en el análisis del actual modelo de gestión, esto ayudará a mejorar la de la institución que ayudará a mejorar su competitividad y sustentabilidad a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpi, A. (2013). *Propuesta de implementación de la responsabilidad social empresarial, y su registro en el sistema contable en la empresa CADITEX* (tesis de pregrado). Universidad politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf>
- Blaxter, L., Hughes, C., y Malcolm, T. (2002). *Cómo se hace una investigación*. Recuperado de <https://docplayer.es/380495-Como-se-hace-una-investigacion.html>
- Cajiga, J. *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Capriotti, P. (2010). *De la Responsabilidad Social Empresarial a la Ciudadanía*. Recuperado de http://www.bidireccional.net/Blog/Libro_RSE.pdf
- Caravedo, B. (1998). *La Responsabilidad Social de las empresas privadas en el Perú*. Recuperado de <http://www.ingenieroambiental.com/4023/america%20latina,%20la%20responsabilidad%20social%20de%20las%20empresas%20en.pdf>
- Comisión Europea. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Informe titulado Nuestro futuro común*. Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CM MAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2010). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades*

del Ecuador”. *Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la Responsabilidad Social en el Ecuador*. Recuperado de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

Custodio, A. (2008). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>

Deloping Sustainable Regions Through Responsible. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones. Desarrollando regiones sostenibles a través de Pymes responsables*. Recuperado de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>

Espinoza, D. (2010). *Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial caso: empresas ecuatorianas comprometidas con RSE* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2697/1/T0880-MBA-Espinosa-An%C3%A1lisis%20y%20propuesta.pdf>

Fernández, M., y Muñoz, María. (2005). *La Responsabilidad Social Corporativa: relaciones entre la performance social, financiera y bursátil de la empresa*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/238084099_La_Responsabilidad_Social_Corporativa_relaciones_entre_la_performance_social_financiera_y_bursatil_de_la_empresa

Fidias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

- Garavito, C. (2008). Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo. *Economía*, 31(61), 81-104. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/download/488/478>.
- Garbay, J., Carangui, P. y Morales, K. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas extractivas mineras de la provincia de Morona Santiago, cantón Morona estudio de caso de la empresa “Grupo ICCA”. *Killkana Sociales*, 1(3), 53-60. Recuperado de http://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/63/95
- Hernández, S. R., Fernández, C., y Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. 3ra. edición. México. Mc. Graw Hill. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf
- Hernández, S. R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernani, M., y Hamann, A. (2013). Percepción sobre el desarrollo sostenible de las MYPE en el Perú. *Revista de Administración de Empresas*, 53(3). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902013000300006
- Lafuente, C., y Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista EAN*, (64), 5-18.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Martínez, P., y Montoya, B. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Recuperado de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038

Norma Internacional ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*.

Morán, R. (2014). *Rendición de cuentas y transparencia, sí se puede lograr la ejemplaridad*. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/959.pdf>

United Nations Global Compact. (2010). The Role of Governments in Promoting Corporate Responsibility and Private Sector Engagement in Development. Recuperado de https://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UNGC_Bertelsmannn.pdf

ANEXOS

ANEXO 1.

ENCUESTAS

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PÚBLICO INTERNO

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SEGURIDAD LABORAL				
Se han identificado los riesgos laborales con respecto a la seguridad de los trabajadores.				
Se evalúa periódicamente los riesgos laborales en la empresa.				
Se ha elaborado un manual de seguridad laboral.				
Se realiza programas de capacitación a los trabajadores sobre los riesgos en seguridad de la empresa.				
Se informa sobre la cantidad de accidentes que han ocurrido en cada año				
Se establecen programas de reinserción de los trabajados que han sufrido un accidente.				
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
Cuenta con un ambiente agradable y saludable para trabajar.				
Promueve y exige hábitos saludables al interior de la empresa				
Se implementan programas de salud que mejoren la calidad de vida de los trabajadores.				
Se encuentran todos los empleados afiliados al IESS de acuerdo a las exigencias legales.				
CONTRATACIÓN DE PERSONAL				
Se diseña programas de capacitación que permita la formación de todo el personal.				
Se involucra al personal en el diseño del programa de capacitación.				
Existen mecanismos para promover y facilitar el acceso a capacitación del personal.				
Se realiza seguimientos permanentes a la implementación de las capacitaciones.				
CONTRATACIÓN DE PERSONAL				
Existen políticas de contratación establecidas bajo principios transparentes e igualitarios.				
Las políticas de contratación son conocidas por todos los miembros de la empresa.				
Se cuenta con sistemas de promociones y planes de carrera claros y transparentes.				
Se cumple con la prohibición de contratar a				

menores de edad.				
CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y FAMILIA				
Se cumple con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, además de los permisos exigidos por la ley como son: maternidad, salud, etc.				
Vela por que el cumplimiento de las metas laborales no interfiera con la vida personal de los trabajadores.				
Realiza programas en los que los trabajadores integran a sus familias.				
DIVERSIDAD				
Se tiene establecida una política basada en los principios de diversidad y no discriminación.				
Se cumple con la exigencia legal de la incorporación de personas con capacidades especiales a la empresa.				
Existen mecanismos orientados a prevenir la discriminación dentro de la empresa.				
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES				
Cuenta con políticas claras de beneficios que describan todos los beneficios que otorga la institución en distintos ámbitos.				
Informa a los miembros de la empresa acerca de los beneficios y tiene procedimientos claros para su acceso.				
Realiza el pago de remuneraciones justas al personal de acuerdo a las disposiciones legales gubernamentales.				
TOTAL				

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

USUARIOS

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
Capacita a los trabajadores en cuanto a atención al cliente.				
Establece canales de comunicación y diálogo eficiente con los usuarios con el fin de determinar los niveles de satisfacción, resolviendo reclamos y recibiendo sugerencias				
Analiza periódicamente los niveles de				

satisfacción, reclamos y sugerencias de los clientes respecto a los productos o servicios. Implementa medidas correctivas.				
Establece un sistema orientado a la reposición o cambio de productos defectuosos.				
Fomenta prácticas de consumo responsable, dando a conocer la importancia del uso de productos realizados bajo procedimientos ambientalmente adecuados o que tengan menor impacto ambiental.				
Desarrolla un proceso de mejoramiento continuo de servicio de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes.				
TOTAL				

UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
Se asegura de que los productos o servicios no sean perjudiciales para los consumidores ni el medio ambiente. Evaluando posibles riesgos y efectos.				
Se cuenta con programas de mejoramiento continuo en los procesos de prestación de los servicios.				
Los productos y servicios cuentan con las normas exigidas por la ley (ISO 9000)				
No utiliza productos o sustancias prohibidas por la ley.				
Se informa de forma clara sobre el correcto uso de los productos y sobre sus riesgos.				
TOTAL				

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
POLÍTICAS DE LA POBLACIÓN				
Se publicita los servicios con ética, objetividad evitando exagerar sus potencialidades y manifestando sus riesgos.				
Se generan mecanismos de regulación interna en cuanto a publicidad.				
Se realiza publicidad de forma responsable y ética que fomente una competencia sana.				
TOTAL				

UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

PROVEEDORES

	Implementación en la institución			Observaciones
	SI	EN PARTE	NO	
DESARROLLO DE PROVEEDORES				
Mantiene un registro completo de todos los proveedores.				
Al momento de seleccionar un proveedor sabe si este cumple con todo el marco legal y tributario				
Se informa a los proveedores los procedimientos y normas con las que usted trabaja				
Se cuenta con políticas establecidas de pagos a los proveedores				
Toda transacción realizada con sus proveedores es debidamente documentada, es decir cuenta con documentos de soporte				
Se informa a los miembros del hospital a sobre la relación comercial y social que mantiene con sus proveedores.				
Se establecen canales de comunicación que garanticen un diálogo permanente con los proveedores para llevar a cabo proyectos (gestión ambiental, mejoramiento tecnológico, etc.) y para analizar y medir su grado de satisfacción				
Se establecen contratos con proveedores de la localidad o cercanos geográficamente.				

Mantiene contratos con proveedores de pequeñas y medianas empresas				
La empresa promueve la generación de redes de cooperación con empresas similares para obtener mayor desarrollo económico y social en la comunidad.				
Se realizan reuniones con sus proveedores para conocer sobre la implantación de RSE en sus empresas				
ASPECTOS LABORALES				
Se tiene establecido requisitos mínimos de trabajo con sus proveedores, como por ejemplo: no tener trabajando a menores de edad, ni exista discriminación del personal.				
Conoce si sus proveedores brindan un buen ambiente de trabajo a sus empleados.				
El hospital exige a los proveedores que cumplan con lo establecido en el código de trabajo dentro de sus empresas.				
TOTAL				

ANEXO 2.

ANÁLISIS Y

DESCRIPCIÓN DE

LA SITUACIÓN

ACTUAL DEL

HOSPITAL LUIS G.

DÁVILA

ANÁLISIS FODA

Para continuar con el desarrollo de la investigación se realizó el estudio de la matriz FODA del Hospital Luis G. Dávila, de esta manera mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución se podrá determinar cuál es su situación estratégica en el tema de RSE.

Para el análisis se analizó el Plan Estratégico de la institución (2014-2017) y se logró determinar los principales aspectos estratégicos con los que este cuenta, los mismos que se describen a continuación:

Oportunidades

- Convenios académicos universitarios
- Venta de servicios a terceros
- Protocolización de procesos del Ministerio de Salud Pública
- Convenio internacional médico Cuba – Ecuador

Amenazas

- Recorte de presupuesto
- Información negativa de los medios de comunicación y de la comunidad
- Deficiente coordinación interinstitucional
- Escases de especialistas médicos en el país

Fortalezas

- El 90% del personal tiene estabilidad laboral
- Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido
- Equipamiento con tecnología de punta
- Infraestructura moderna y adecuada
- Alta cobertura de medicamentos

Debilidades

- No existen protocolos de atención en algunos servicios
- Falta de trabajo del equipo multidisciplinario de profesionales
- Presupuesto limitado
- Comunicación interna deficiente

Luego de haber detallado brevemente los principales aspectos FODA del hospital se procede a aplicar matrices estratégicas tales como:

- Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)
- Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Esta matriz principalmente evalúa como su nombre lo indica factores externos de la empresa es decir los que no dependen de la empresa sino de su entorno tales como: económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, gubernamentales, jurídicos, tecnológicos y competitivos.

Tabla. 6 Matriz Evaluación Factores Externos (EFE)

FACTORES	PESOS	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Convenio académico universitario.	0,1	3	0,3
Venta de servicios a terceros.	0,1	4	0,4
Protocolización de Procesos del Ministerio de salud Pública.	0,1	4	0,4
Convenio Internacional Médico Cuba - Ecuador.	0,1	3	0,3
AMENAZAS			
Recorte de presupuesto.	0,2	1	0,2
Información negativa de los medios y de la comunidad.	0,1	2	0,2
Deficiente coordinación interinstitucional.	0,1	1	0,1
Escases de especialistas en el país.	0,2	1	0,2
SUMA	1		2,1

Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Un valor ponderado total menor a 2.5, refleja que las estrategias aplicadas por la empresa para aprovechar las oportunidades y combatir las amenazas del medio no están surtiendo efecto.

Matriz Evaluación Factores Internos (EFI)

Al elaborar una matriz EFI básicamente nos ayudará a realizar una auditoria interna de una empresa y a construir estrategias que nos servirá para evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, en esta matriz se considera más el sentido intuitivo que científico

Tabla 7. Matriz Evaluación Factores Externos (EFE)

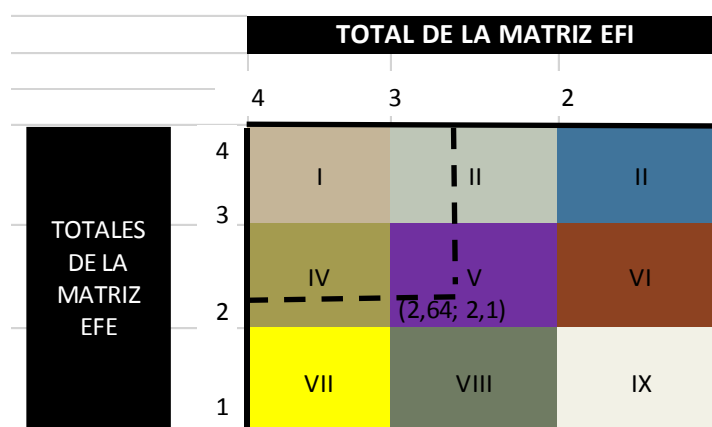
FACTORES	PESOS	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
El 90% del personal tiene estabilidad laboral.	0,11	3	0,33
Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido	0,11	4	0,44
Equipamiento con tecnología de punta.	0,11	4	0,44
Infraestructura moderna y adecuada.	0,11	4	0,44
Alta cobertura de medicamentos.	0,11	3	0,33
DEBILIDADES			
No existen protocolos de atención en algunos servicios.	0,11	1	0,11
Falta de trabajo multidisciplinario.	0,11	2	0,22
Presupuesto limitado.	0,11	2	0,22
Comunicación interna deficiente.	0,11	1	0,11
SUMA	0,99		2,64

Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Un puntaje total por encima de 2.5 indica que la organización mantiene una posición interna fuerte, por lo que se puede decir que la empresa es fuerte internamente, debido a aspectos tan relevantes como la infraestructura del hospital que es moderna y amplia además de que cuenta también con equipos de última tecnología.

Matriz Interna – Externa (IE)

Está diseñada para la toma de decisiones estratégicas de carteras de negocios. Se basa en dos dimensiones clave: los totales ponderados de la matriz EFI para el eje de las x y los totales ponderados de la matriz EFE para el eje de las Y.



Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Una calificación de entre 2.0 y 2.99 se puede considerar promedio ubicada en el V cuadrante, por lo que se debe conservar y socializar a todos los trabajadores del hospital las fortalezas y oportunidades identificadas para seguir en constante crecimiento.

Estrategias

A continuación se indica las estrategias que permitió establecer el FODA

ESTRATEGIAS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
/	El 90% del personal tiene estabilidad laboral.	No existen protocolos de atención en algunos servicios.
	Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido	Falta de trabajo multidisciplinario.
	Equipamiento con tecnología de punta.	Presupuesto limitado.
	Infraestructura moderna y adecuada.	Comunicación interna deficiente.
	Alta cobertura de medicamentos.	
OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Utilizar adecuadamente la infraestructura y tecnología de punta para vender algunos servicios y mejorar los ingresos. Facilitar la transferencia de tecnología de parte de centros universitarios hacia el hospital, de tal manera que se complemente los conocimientos y la tecnología que se posee 	<ol style="list-style-type: none"> Poner en practica los convenios internacionales con el fin de estalecer protocolos de atención a pacientes y mejorar servicios. Mejorarla la venta de servicios a terceros como medio de autofinanciamiento para mejorar el presupuesto de la institución
Convenio académico universitario.		
Venta de servicios a terceros.		
Protocolización de Procesos del Ministerio de salud Pública.		
Convenio Internacional Médico Cuba - Ecuador.	<ol style="list-style-type: none"> Manejar eficientemente el recurso humano, la infraestructura y tecnología y así mejorar la imagen corporativa de la institución. Coordinar con otras organizaciones cooperación interinstitucional con el fin de buscar financiamiento externo y especialistas 	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecer el trabajo interdisciplinario con el fin de mejorar los procesos y reducir costos.
AMENAZAS		
Recorte de presupuesto.		
Información negativa de los medios y de la comunidad.		
Deficiente coordinación interinstitucional.		
Escases de especialistas en el país.		

Al realizar el cruce de factores internos con los externos obtuvimos estrategias competitivas que permitirán al Hospital Luis G. Dávila ser una institución de salud pública líder y reconocida en el norte del país, ya que cuenta con recursos importantes para ser aprovechados y poder mantenerse en la cima de sus prestaciones de servicios a lo largo del tiempo.

Descripción de actividades relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial del Hospital Luis G. Dávila

Gestión de talento humano

En esta unidad procura cumplir con leyes y reglamentos tales como: ingreso al IESS del trabajador desde el primer día de labores, pago de todos los beneficios sociales. En lo referente a salud laboral el hospital realiza un monitoreo periódico para prevenir y remediar los riesgos, también en los departamentos que requiere el hospital brinda capacitación oportuna para el correcto desempeño del trabajador.

Adicional a esto dentro de su plan estratégico anual el hospital tiene previsto:

- Aplicar un manual de seguridad laboral
- Implementar programas de salud que mejoren la calidad de vida de los trabajadores,
- Brindar capacitaciones permanentes para las diferentes áreas.

Gestión de atención al usuario

El Hospital Luis G. Dávila desde el año 2014 implementó la unidad de atención al usuario con la cual se busca proteger los derechos y deberes de los usuarios e incrementar el grado de satisfacción que presenta con los servicios de salud, contribuyendo a la mejora continua de la atención.

Gestión ambiental

El hospital en el año 2013 obtuvo su licencia ambiental emitida por el Ministerio del Ambiente el cual le obliga a cumplir con toda la normativa ambiental vigente en temas como: manejo de desechos peligrosos, monitoreos periódicos de calidad de aire, agua y suelo y no trabajar con productos peligrosos.

ANEXO 3.

CRONOGRAMA

DE

INVESTIGACIÓN

ANEXO 4.
VALIDACIÓN DE
LA PROPUESTA
POR UN
EXPERTO

ANEXO 1

SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Tulcán, marzo 14, 2019

Magister
Marcelo Cahuasquí
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Presente

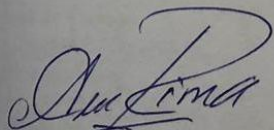
De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **"MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA"**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Andrés Ramiro Lima Montalvo
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

**ANEXO 2
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

TÍTULO DE LA PROPUESTA: MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA

3 = MUY SATISFACTORIO 2 = SATISFACTORIO 1 = POCO SATISFACTORIO

ASPECTOS		3	2	1	OBSERVACIONES
1. EL TEMA:	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la propuesta. Originalidad. Impacto. 	X			
2. OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> Determinación clara y concisa. Factibilidad. Utilidad. 	X			
3. JUSTIFICACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Contribuye a mejorar la organización. Contribuye un aporte para la institución o empresa. 	X			
4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:	<ul style="list-style-type: none"> Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas. Los conceptos son de fácil comprensión. Utiliza terminología básica y específica. 	X			
5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:	<ul style="list-style-type: none"> Presenta un orden lógico. Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta. Se ajusta a la realidad del contexto social. Es sugestivo e interesante. Es de fácil manejo. 		X		
TOTAL					

VALIDADO POR:	Nombre: <i>Marcos Chaves Cuellar</i>		
Área de Trabajo:	Título Profesional:	Cargo u Ocupación:	Año de Experiencia:
<i>Docente Educador</i>	<i>Maestría en RR.HH. Docente</i>	<i>Docente</i>	<i>16</i>
Observaciones:			
<i>La propuesta es pertinente con la institución y posee calidad técnica</i>			
Fecha:	Tel.:	Dirección del Trabajo:	C.I.:
<i>14 de Marzo / 2019</i>	<i>0994 557008</i>	<i>UPEC</i>	<i>100244133-3</i>

[Firma]
VALIDADOR.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSTGRADOS

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Título:
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA
Autor/a:
ING. ANDRÉS RAMIRO LIMA MONTALVO
Tutor/a:
PhD. Miguel García

Quito-Ecuador

2019

RESUMEN

La elaboración de un modelo de Gestión basado en la responsabilidad social empresarial para una institución pública en el área de la salud debe ser una oportunidad para desarrollar políticas públicas enfocadas a garantizar la transparencia del accionar del Estado hacia la sociedad y desarrollo sustentable de las organizaciones. Bajo este contexto se ha planteado el problema de cómo puede contribuir a la mejora de aspectos sociales y ambientales del Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán. El objetivo general de la presente investigación es desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que permita mejorar los aspectos mencionados. La importancia de este tipo de modelos radica en que agrupa tres importantes ejes como lo son el económico, ambiental y social, constituyéndose la base del desarrollo sustentable, que son áreas las cuales el Ecuador busca desarrollar a través de su plan de desarrollo, anclado a la Agenda 2030 y a los objetivos del milenio. El Modelo de Gestión Basado en Responsabilidad Social Empresarial busca que todas las actividades que se desarrollan en el Hospital Luis Gabriel Dávila estén enmarcadas dentro de los principios de sustentabilidad tanto en el área social, económica y ambiental, esto le permitirá a la institución mejorar su posición como una entidad comprometida con el medio ambiente y la sociedad; siendo éticos en cada accionar que realice.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, desarrollo sustentable, ambiente, sociedad, economía.

1. Introducción

Durante los últimos años, uno de los temas que ha cobrado mayor relevancia en el mundo de la administración es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no solo por su auge, sino también por el debate que ha generado sobre sus alcances e implicaciones y sobre todo por la dificultad para establecer su práctica. Este enfoque sobre la forma como se deben administrar las organizaciones, ha ayudado a replantear los esquemas tradicionales de gestión empresarial, propiciando un gran cambio en la forma de hacer negocios, en función de estos planteamientos, se fundamenta la necesidad de las empresas como motores de desarrollo económico, al tiempo que actúan de manera ética y socialmente responsables, sin que los beneficios o utilidades económicas se antepongan sobre los aspectos sociales.

Basados en la concepción de Responsabilidad Social Empresarial definida por la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) como:

Una integración voluntaria, por parte de las empresas u organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores, se puede señalar que, ser socialmente responsable no significa simplemente cumplir con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano y las relaciones del entorno donde se desarrollan y tienen actividades las empresas. (p.7)

El Pacto Global de las Naciones Unidas (2010) publicó un estudio donde distinguía 4 formas en las que los gobiernos pueden intervenir en la Responsabilidad Social:

Despertar la conciencia. Los instrumentos de sensibilización son necesarios para difundir el concepto y los beneficios de la Responsabilidad Social. El gobierno podría implementar la exoneración de impuestos para inversiones filantrópicas, crear plataformas para reconocer buenas prácticas, brindar capacitación y entrenamiento para PyMes y financiar investigaciones sobre Responsabilidad Social.

Creación de alianzas. Este es el corazón de las políticas públicas en Responsabilidad Social. Las alianzas combinan la experiencia, competencia y recursos del sector público y privado, así como de otros actores sociales. El

gobierno puede tomar el rol de iniciador, moderador o facilitador. En esta área se incluyen los diálogos y el acceso a fondos para proyectos estratégicos.

Normas no vinculantes. Se refiere a incentivar el cumplimiento de ciertos requisitos que no son obligatorios por ley. Por ejemplo, los principios del Pacto Global o la guía de la *Organisation for Economic Cooperation and Development* para corporaciones multinacionales. Esta medida suele ser de rápida aplicación, flexible de acuerdo al área de interés y gozar de buena aceptación, a diferencia de las regulaciones legales. Además, el gobierno podría otorgar alguna ventaja competitiva a las empresas que se alineen a estos principios.

Mandatos legales. Normalmente son utilizados para imponer estándares mínimos en aspectos relevantes de la Responsabilidad Social como la protección ambiental, lucha contra la corrupción y condiciones laborales. (p.17)

Sin embargo, todavía no es muy claro cómo estas 4 estrategias contribuyen en el largo plazo a la consolidación de la Responsabilidad Social en un país y a su desarrollo sostenible, ya que no existen evidencias suficientes en parte porque no se ha logrado evaluar las políticas públicas debido al relativo corto tiempo de implementación de las mismas.

En el Ecuador se hace aún más visible debido a que no existen políticas públicas enfocadas a la RSE, al contrario las empresas privadas son las que voluntariamente han implementado sistemas de responsabilidad social empresarial, lo que da a anotar que el gobierno es mucho más riguroso con el sector privado que con el público, es por ello que el primero se ve en la necesidad de seguir innovando y certificándose con normativas internacionales que le permitan ser más competitivos en el mercado.

En Ecuador el 70% de las empresas y entidades gubernamentales considera que el marco legal es favorable “en algunos casos” o “completamente favorable” a la Responsabilidad Social. Esto es un reflejo de los esfuerzos realizados por el Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Entre las iniciativas fomentadas se incluyen impulsar la economía urbana y rural, basada en el uso sostenible y agregador de valor de recursos renovables, propiciando la corresponsabilidad social y el desarrollo de la bioeconomía, adicionalmente las empresas públicas deben pasar a

evaluaciones con énfasis en la rentabilidad y en la generación de valor público, bajo principios de eficiencia, transparencia, mejora continua, buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial.

El sector público según Morán (2014):

En los últimos años ha sido testigos de cambios positivos en este ámbito, que van desde la mejora de las instalaciones físicas: edificaciones, oficinas, mobiliario, equipos hasta la mejor organización institucional y, sobre todo, la calidad profesional de quienes lideran esas dependencias que, seguramente, va ligado a apetecibles remuneraciones (lo que antes era característico solo de la empresa privada); por supuesto que este avance no se la podía lograr de manera total, pero es un auspicioso comienzo, que irá esparciéndose hacia la totalidad las instituciones públicas. Otro hecho positivo: la actual Constitución de la República del Ecuador tiene elementos análogos, de fondo, con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, pero todavía no se hacen muy tangibles en la práctica y se percibe aún una ausencia de aplicación de métodos y herramientas idóneas que les conduzca de manera apropiada a su ejecución. (p.94)

El Hospital Luis G. Dávila, al ser una entidad pública, sus lineamientos deben acogerse al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en el cual se menciona que las empresas no sólo deben buscar obtener un beneficio económico, sino desarrollarse en armonía y equidad con las personas y el medio ambiente. De acuerdo al Plan Estratégico 2015-2018 del Hospital Luis G. Dávila se han identificado de aspectos a mejorar que se mencionan a continuación:

- Alto nivel rotacional de personal que no permite la continuidad de los procesos de aprendizaje y que aumente el grado de pertenencia hacia el hospital.
- Escasa capacitación laboral que disminuye la competitividad del hospital.
- Bajos incentivos laborales y escasa políticas de aplicación de los mismos.
- Escasa comunicación social con las comunidades.
- Falta de planes de manejo ambientales que promuevan el desarrollo sostenible de cada una de las actividades desarrolladas por el hospital.

Las problemáticas anteriormente mencionadas, indican la necesidad de mejorar aspectos sociales y ambientales que garanticen no solo la mejora de las condiciones laborales de los empleados, sino también que incidan en la mejora de la calidad de vida. Se puede

identificar por lo tanto la carencia de un modelo de gestión que garantice la mejora de esas condiciones, y es por eso que la formulación de un modelo de gestión basado en Responsabilidad Social, podría constituirse como una respuesta a dichas necesidades y de acuerdo con los avances que en materia de administración, han surgido a nivel mundial.

Con los antecedentes planteados se formula el siguiente **problema científico**:

¿Cómo se puede contribuir a la mejora de aspectos sociales y ambientales del Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán?

El **objetivo general** de la presente investigación es desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que permita mejorar los aspectos sociales y ambientales en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán.

Para cumplir con este objetivo se han planteado los siguientes **objetivos específicos**:

4. Explicar los modelos de gestión basados en responsabilidad social en las instituciones.
5. Realizar un diagnóstico situacional de los diferentes aspectos sociales, económicos, funcionales y ambientales del Hospital Luis G. Dávila.

La responsabilidad social empresarial enfoca su gestión, a través del componente ético como parte de su cultura organizacional. Así mismo, valora y promulga una cultura de respeto y tolerancia a la diversidad e interculturalidad, por lo tanto se manifiesta contraria a todo tipo de discriminación con base a la nacionalidad, edad, cultura, raza, religión, etc.

Dicho modelo de gestión constituye una herramienta vanguardista que permite abordar tres grandes grupos de problemas: problemas de identidad y cultura empresarial, problemas de entorno y posicionamiento y problemas de fijación de objetivos y desarrollo de la actividad corporativa.

La identificación de este tipo de problemas ayuda a tomar decisiones que permiten mejorar empresarialmente y directamente sobre la definición de políticas que direccionen a la empresa a nivel social, económico y ambiental.

A nivel público hospitalario, se carece de estos instrumentos, y en particular en el Hospital Luis G. Dávila, no se han hecho intentos por diseñar e implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que se vuelve de vital importancia contar con este modelo de gestión, ya que ayudará a corregir falencias y plantear acciones o cambios que son necesarios implementar.

Para el Ecuador la legislación vigente está direccionada a cuatro dimensiones que pasan transversalmente por los cuerpos legales que a continuación se menciona. Estas cuatro dimensiones son las siguientes:

Relación con el medio ambiente, las cuales se encuentran en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 3, 14, 15, 27, 57, 83, 258, 259, 276, 282, 287, 284, 289, 315, 323, 395, ,396, 397, 398, 399, 400, 403, 406, 409, 423 2.

Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa, citadas en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 3, 14, 15 26, 57, 66, 83, 259, 276, 278, 284, 313, 315, 320, 321,323, 355, 382, 387, 389, 390, 395, 403, 406, 409, 411, 423.

Las que regulan a los clientes o usuarios y la empresa los cuales se encuentran manifestados en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 15, 27, 313, 320, 387, 282.

Y las que intervienen en la relación trabajador y empresa mencionados en la Constitución Política del Estado en los siguientes artículos: 15, 27, 47, 387.

Para el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES, 2010):

En cuerpos jurídicos, como el de la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, también se observa la misma lógica de las cuatro dimensiones citadas anteriormente. En la Ley de Gestión Ambiental aparece prácticamente en todo su cuerpo normativo la dimensión que vincula la empresa con el medio ambiente, resaltando la variable de sustentabilidad. Aparece también en las siguientes leyes ecuatorianas el tema que vincula las prácticas de RSE, como en la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor. También un componente importante es la inclusión en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021. También en la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la Responsabilidad Social como una práctica que debe reflejarse en los denominados balances sociales de las cooperativas nacionales. En el caso particular del Municipio Metropolitano de Quito se dictó la Ordenanza número 333 en la cual incentiva y orienta a las empresas del distrito de la capital a poner en práctica la Responsabilidad Social en las empresas. (p.46)

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con el aval de las autoridades del Hospital Luis G. Dávila, ya que son conscientes que este esfuerzo académico será un aporte para la institución, además se cuenta con suficientes fuentes bibliográficas de consulta. Por ser una investigación propositiva no se incurrirá en gastos excesivos y se dispondrá del tiempo y los recursos necesarios para el desarrollo de este estudio.

Esta investigación se compone de tres capítulos, en el capítulo I se presenta una descripción de los modelos de gestión basados en responsabilidad social empresarial, presentando un análisis desde el contexto mundial, latinoamericano, nacional e institucional, de tal manera que se entienda y comprenda el objeto de estudio.

El capítulo II se compone del diagnóstico de la situación actual del hospital Luis G. Dávila donde se evaluaron aspectos sociales, económicos y ambientales. Para esto se realizó un análisis FODA y la aplicación de una encuesta a los altos directivos de la institución. La información recopilada se procesó y analizó, el resultado de este, sirvió de base para el diseño de la propuesta que se desarrolló en el capítulo III.

La propuesta consistió en el diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial que mejore las actividades desarrolladas en el hospital Luis G. Dávila. Al final se presentan las conclusiones o hallazgos más importantes de este estudio y las recomendaciones que servirán como puntos de referencia para una posterior implementación de la propuesta.

2. Materiales y métodos

Esta investigación tiene características cualitativas y cuantitativas, Blaxter, Hughes y Tight, (2002) afirma que las investigaciones cualitativas toman como misión “recolectar y analizar información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos que se consideran interesantes, y su meta es lograr profundidad y no amplitud” (p.27). Este enfoque se pone de manifiesto al construir el apartado teórico de esta investigación, donde se describe y caracteriza conceptualmente el objeto de estudio, además, al momento de analizar la situación problema, al elaborar el diagnóstico situacional y al instante de construir las conclusiones y recomendaciones finales.

Mientras como lo manifiestan Hernández, Fernández y Baptista (2003) el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición

numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5). Esta investigación se fundamenta en la aplicación de una encuesta a los altos directivos de la organización para conocer su interés y grado de conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán.

Este trabajo se enmarca en investigaciones de tipo descriptiva, según Lafuente y Marín (2008), en este tipo de estudio “la investigación descriptiva la llevamos a cabo cuando queremos mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos” (p.9). En el desarrollo de esta investigación se llegó a describir las particularidades del modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial, partiendo desde conceptos generales, pasando por los enfoques basados en el modelo, principios de la responsabilidad social empresarial y terminando en la gestión por responsabilidad social empresarial para instituciones de salud.

De acuerdo a Arias (2012) la investigación documental es:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p.27).

La cimentación del marco teórico fue llevada a cabo mediante la utilización de la investigación documental, debido a que se realizó una revisión y análisis de varias fuentes bibliográficas; adicionalmente en el diagnóstico situacional se examinó varios documentos vigentes del Hospital General Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. En el presente trabajo se utilizan tanto el método cualitativo, como el cuantitativo, el cual será descrito en el siguiente apartado.

Arias (2012) cataloga a la investigación experimental como “un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)” (p.34). El alcance de este estudio no contempla la aplicación y seguimiento de la propuesta que se presenta en el capítulo cuarto, por lo que

se podría decir que esta es una investigación propositiva, ya que se propone una posible solución al problema planteado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la investigación no experimental como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

Los métodos de investigación empírica proceden fundamentalmente de la experiencia. “La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación” (Custodio, 2008). La observación investigativa constituye un instrumento universal ya que permite una percepción real del objeto de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación también se ha utilizado el método hipotético-deductivo, si bien es cierto, para este estudio no se diseñaron hipótesis, se plantearon preguntas de investigación, las mismas que son resueltas a través de procedimientos inductivos y deductivos y así llegar a conclusiones específicas del diagnóstico. De igual forma se ha recurrido al método analítico-sintético que distingue los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. “Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas” (Custodio, 2008).

3. Resultados y discusión

3.1. Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido un campo de incidencia muy importante en la última década a nivel empresarial y ha escalado desde el concepto de defensa del trabajador hasta la conservación del medio ambiente.

Han aparecido varios criterios alrededor de este tema desde el siglo XIX hasta la actualidad cuando las empresas experimentan con varias prácticas empresariales y sociales que forman el marco perfecto para el análisis y

revisión tanto de la estrategia empresarial como de las prácticas de RSE en las empresas Ecuatorianas (Espinoza, 2010, p.14)

Según Garbay, Carangui y Morales (2017) indican que el estudio “Estado de la Competitividad Responsable” que realizó la ONG británica *Accountability* en el año 2011, Ecuador ocupa el puesto número 79 en un ranking de 108 países. En el Ecuador la responsabilidad Social es conocida como filantrópica debido que las empresas aun realizan sus labores sociales creando fundaciones como una alternativa de acción de *marketing* con deseos propios.

Con este preámbulo se evidencia que el concepto de RSE es relativamente nuevo, y; en el país existen empresas que han visto la importancia de aplicar este modelo a sus empresas con la finalidad de dar a conocer su compromiso con el bienestar de los trabajadores y medio ambiente.

3.2. Definición de Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de responsabilidad social empresarial es algo que en las últimas décadas ha ido evolucionando de acuerdo a exigencias del mundo globalizado como lo menciona Capriotti (2010):

Durante los últimos 50 años las empresas han ido asumiendo progresivamente responsabilidades dentro del ámbito social, más allá de su propia actividad económica, en una creciente tendencia de búsqueda de legitimación social. La Ciudadanía Corporativa se ha constituido como una de las manifestaciones más claras de la asunción de tales responsabilidades por parte de las empresas frente a la sociedad. Por su parte, diversos estudios revelan que también es una actividad cada vez más valorada y demandada por los públicos de las organizaciones, que observan en dichas actividades el comportamiento cívico de las empresas (p. 21).

Martínez y Montoya (2012) refieren que la Responsabilidad Social Empresarial es hoy en día un concepto que utilizan las empresas que quieren crecer económicamente y posicionarse socialmente en un contexto ampliamente competitivo siendo socialmente y ambientalmente sostenibles. Indican que la responsabilidad social empresarial son acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos. Por consiguiente para garantizar un gobierno transparente se debe integrar en las

actividades de la organización la generación de riqueza, respeto de los derechos humanos, respeto al medio ambiente y de todas estas acciones debe rendir cuentas a la ciudadanía.

El valor agregado es fundamental para el crecimiento de la producción o la oferta de servicios, para que la empresa tenga una presencia competitiva en su entorno el valor agregado ya no solo es hacia el cliente, este debe estar enfocado en las prácticas productivas y como estas benefician o no a la sociedad, en ese caso buenas prácticas sociales generan mayor valor agregado y en consecuencia la organización mejora su valor.

Las prácticas socialmente responsables no son una materia desconocida en las diversas historias nacionales latinoamericanas. Hernani y Hamann (como se citó en Corral, et al., 2005) señala que la participación de los agentes privados en iniciativas de asistencia social data desde el siglo XIX, fundamentalmente como obras de caridad. Posteriormente, menciona que a comienzos del siglo XX tiene un enfoque filantrópico, sin estar relacionadas con la estrategia de la empresa. Para luego, durante el período que va desde los años treinta hasta mediados de los ochenta comienza a emerger el concepto de inversión social, caracterizado por una visión en la que las acciones de las empresas en materia social deben promover el desarrollo de las comunidades. Esta tendencia da lugar a que en los años noventa, empiece a utilizarse el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Caravedo (1998) distingue tres formas que tienen las empresas para relacionarse con su entorno: La responsabilidad empresarial: principalmente beneficios para sus trabajadores, sus familias y la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener rendimiento para la empresa en el mediano y largo plazo; la filantropía exclusivamente altruista y; la inversión social principalmente obtención de beneficios para la empresa por medio de apoyo a la comunidad.

En concordancia Garavito (2008) refiere a la Responsabilidad Social Empresarial como:

Una filosofía de acción empresarial que tiene como base la toma de responsabilidad por parte de la empresa, de los efectos que su funcionamiento tiene sobre sus miembros y sobre la sociedad en general, que incluye a los accionistas, los trabajadores y proveedores. (p.82)

Es claro que lo que busca la responsabilidad social empresarial es transparentar las acciones de las instituciones ante la sociedad, lo que sin duda es un proceso ético que

permite contribuir a un desarrollo sostenible tanto de la institución como del entorno en la que esta se desenvuelve.

3.3. Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Existen varios beneficios que trae consigo la implementación de un modelo de gestión basado en RSE según la *Deloping Sustainable Regions Through Responsible* (DESUR, 2015) entre las principales se tiene las siguientes:

Externos: Mejorar la confianza de posibles inversores, atraer y retener a personas con talento, posicionar la marca, captar nuevos clientes, fidelizar clientes, mejorar la imagen corporativa y mejorar la relación con el entorno.

Internos: Motivar a los/as empleados/as, mejorar el clima laboral, redundado en la mejora de productividad y calidad en la prestación del servicio, mejorar la comunicación interna, obtener fidelidad, compromiso del personal, crear una cultura en la organización a través del fomento de unos valores compartidos en la empresa (p.7).

Todos estos beneficios son los que se debe socializar a las instituciones del sector público, ya que en el Ecuador la RSE la está implementando el sector privado los que genera un retraso en el sector público al no estar en la vanguardia con este modelo de gestión cuyo objetivo principal es buscar un desarrollo sostenible de las empresas y del entorno en donde se desenvuelven.

3.4. Norma ISO 26000

3.4.1. Visión General

De acuerdo a ISO - Organización Internacional de Normalización (2010), la norma ISO 26000, ofrece una guía sobre la responsabilidad social, ofrece una orientación armonizada y a nivel global para todas las organizaciones del sector público y privado de todo tipo. Esta norma es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés en torno al tema y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en responsabilidad social en el mundo.

ISO 26000 agrega valor a los trabajos sobre la Responsabilidad Social y extiende la comprensión e implementación de la misma al:

- Desarrollar un consenso internacional sobre lo que significa Responsabilidad Social y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan hacer frente.
- Proporcionar orientación para traducir los principios en acciones efectivas.

- Refinar las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.

3.5. Los 7 principios de la responsabilidad social de acuerdo a la norma ISO 26000

Para la correcta elaboración del modelo de gestión es necesario conocer los principios de RSE, lo cual está muy sustentado en la Norma ISO 26000; para la presente investigación es importante analizar a fondo la norma para la sustentación del modelo. Uno de los mayores aportes de la Norma ISO 26000 ha sido la definición de los 7 principios de la responsabilidad social. El objetivo primordial de una organización que se base en responsabilidad social debería ser el maximizar su contribución al desarrollo sostenible y en esa línea las organizaciones deberían respetar los siete principios que se determinan en la Norma ISO 26000 y que se describen a continuación:

Rendición de cuentas. Implica la obligación para la dirección de una organización de responder a quienes controlan los intereses de esta organización y a su vez para la organización como tal de responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones.

Transparencia. Consiste en revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que la organización es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.

Comportamiento ético. Se basa en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de los grupos de interés.

Respeto a los intereses de los grupos de interés. Implica que los objetivos de la organización no sólo se limiten a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes sino a otros individuos o grupos que también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta.

Respeto al principio de legalidad. Significa que una organización debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas. Ningún

individuo u organización está por encima de la ley y los gobiernos también están sujetos a la ley.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento. Significa que toda organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez acatar el principio de respeto al principio de legalidad.

Respeto a los Derechos Humanos. Implica que toda organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

3.6. La Responsabilidad Social en el Ecuador.

Para Arpi (2013) “Trabajar en gestiones que mejoren a la sociedad basadas en la Responsabilidad Social en el Ecuador apenas está empezando a tomar fuerza, no más de alrededor de unos 7 años que ha venido cambiando la modalidad de administrar las empresas” (p. 43).

Arpi (como lo mencionó Camacho, 2011) dice:

Lo que estamos haciendo es capacitar sobre los indicadores Responsabilidad Social Empresarial, de esta forma, las empresas tienen lineamientos que pueden seguir acerca de sus grupos de interés, para poder implementar un proyecto de Responsabilidad Social, que esté vinculado al negocio núcleo o que sea más estratégico que la simple filantropía.

En el Ecuador muchos de los empresarios desconocen sobre la idea de la Responsabilidad Social, basada en una encuesta de estudios realizada por el Consorcio Ecuatoriano por la responsabilidad social en el año 2014 acerca de la percepción del tema, se tiene que se está implementando capacitaciones al personal para que se pueda aplicar estas políticas, pero por falta de personal calificado en el área, además de falencias y defectos, lo que ha generado confusión en la sociedad.

Muchas empresas multinacionales ya vienen aplicando por varios años las políticas de la Responsabilidad Social, obteniendo experiencia sobre este tipo de programas sociales. Uno de los casos que podemos mencionar es Repsol, quién en un año ha invertido más de un millón de dólares en el desarrollo y mantenimiento de programas para resolver las necesidades de 33 comunidades del oriente ecuatoriano. También podemos destacar Holcim que tiene un gran número de programas de Responsabilidad Social, entre otras empresas comprometidas en el tema tenemos: Fundación Holcim Ecuador,

Fortalecimiento Comunitario, Canastas Solidarias, Quebrada de Shanshayacu en Quito, Huertos Familiares, Ordenamientos Barriales, Comedores Populares (Arpi, 2014, p.44)

3.7.Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo sostenible

La Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987) definió el desarrollo sostenible como un “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (p.67).

El desarrollo sostenible aparece por primera vez en el panorama internacional en el documento elaborado por la organización conservacionista Unión Mundial para la Naturaleza en 1980. En dicha publicación se habla del desarrollo sostenible por medio de la denominada estrategia mundial para la conservación:

Para que el desarrollo sea sostenible, deben ser tomados en cuenta los factores sociales, los ecológicos así como también los económicos, sobre la base de los recursos vivos y no vivos, y las ventajas y desventajas de las acciones alternativas en el largo y corto plazo. Hernani & Hamann (como se citó en Galarza et al., 2002).

En este sentido, se considera que los pilares del desarrollo sostenible son los factores sociales, ambientales y económicos, sobre los cuales se asientan las bases de la presente investigación.

3.8.Análisis FODA Hospital Luis Gabriel Dávila

Para continuar con el desarrollo de la investigación se realizó el estudio de la matriz FODA del Hospital Luis G. Dávila, de esta manera mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución se podrá determinar cuál es su situación estratégica en el tema de RSE.

Para el análisis se analizó el Plan Estratégico de la institución (2014-2017) y se logró determinar los principales aspectos estratégicos con los que este cuenta, los mismos que se describen a continuación:

Oportunidades

- Convenios académicos universitarios
- Venta de servicios a terceros
- Protocolización de procesos del Ministerio de Salud Pública
- Convenio internacional médico Cuba – Ecuador

Amenazas

- Recorte de presupuesto
- Información negativa de los medios de comunicación y de la comunidad
- Deficiente coordinación interinstitucional
- Escases de especialistas médicos en el país

Fortalezas

- El 90% del personal tiene estabilidad laboral
- Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido
- Equipamiento con tecnología de punta
- Infraestructura moderna y adecuada
- Alta cobertura de medicamentos

Debilidades

- No existen protocolos de atención en algunos servicios
- Falta de trabajo del equipo multidisciplinario de profesionales
- Presupuesto limitado
- Comunicación interna deficiente

Luego de haber detallado brevemente los principales aspectos FODA del hospital se procede a aplicar matrices estratégicas tales como:

- Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)
- Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

3.8.1. Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Esta matriz principalmente evalúa como su nombre lo indica factores externos de la empresa es decir los que no dependen de la empresa sino de su entorno tales como: económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, gubernamentales, jurídicos, tecnológicos y competitivos.

Tabla. 1 Matriz Evaluación Factores Externos (EFE)

FACTORES	PESOS	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Convenio académico universitario.	0,1	3	0,3
Venta de servicios a terceros.	0,1	4	0,4
Protocolización de Procesos del Ministerio de salud Pública.	0,1	4	0,4
Convenio Internacional Médico Cuba - Ecuador.	0,1	3	0,3
AMENAZAS			
Recorte de presupuesto.	0,2	1	0,2
Información negativa de los medios y de la comunidad.	0,1	2	0,2
Deficiente coordinación interinstitucional.	0,1	1	0,1
Escases de especialistas en el país.	0,2	1	0,2
SUMA	1		2,1

Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Un valor ponderado total menor a 2.5, refleja que las estrategias aplicadas por la empresa para aprovechar las oportunidades y combatir las amenazas del medio no están surtiendo efecto.

3.8.2. Matriz Evaluación Factores Internos (EFI)

Al elaborar una matriz EFI básicamente nos ayudará a realizar una auditoria interna de una empresa y a construir estrategias que nos servirá para evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, en esta matriz se considera más el sentido intuitivo que científico

Tabla 2 . Matriz Evaluación Factores Externos (EFE)

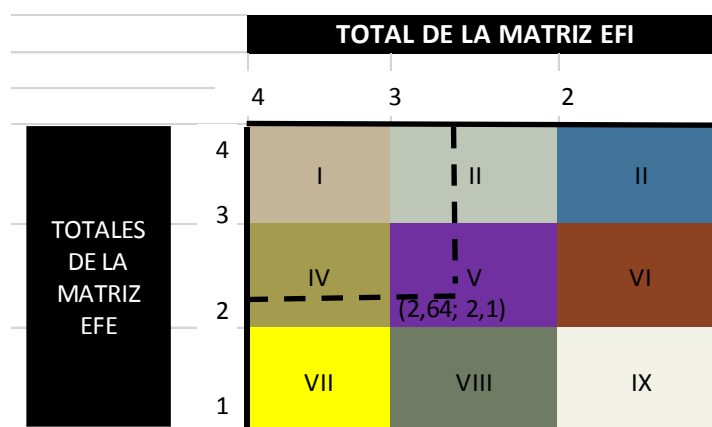
FACTORES	PESOS	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
El 90% del personal tiene estabilidad laboral.	0,11	3	0,33
Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido	0,11	4	0,44
Equipamiento con tecnología de punta.	0,11	4	0,44
Infraestructura moderna y adecuada.	0,11	4	0,44
Alta cobertura de medicamentos.	0,11	3	0,33
DEBILIDADES			
No existen protocolos de atención en algunos servicios.	0,11	1	0,11
Falta de trabajo multidisciplinario.	0,11	2	0,22
Presupuesto limitado.	0,11	2	0,22
Comunicación interna deficiente.	0,11	1	0,11
SUMA	0,99		2,64

Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Un puntaje total por encima de 2.5 indica que la organización mantiene una posición interna fuerte, por lo que se puede decir que la empresa es fuerte internamente, debido a aspectos tan relevantes como la infraestructura del hospital que es moderna y amplia además de que cuenta también con equipos de última tecnología.

3.8.3. Matriz Interna – Externa (IE)

Está diseñada para la toma de decisiones estratégicas de carteras de negocios. Se basa en dos dimensiones clave: los totales ponderados de la matriz EFI para el eje de las x y los totales ponderados de la matriz EFE para el eje de las Y.



Elaborado por: A. Lima

INTERPRETACIÓN: Una calificación de entre 2.0 y 2.99 se puede considerar promedio ubicada en el V cuadrante, por lo que se debe conservar y socializar a todos los

trabajadores del hospital las fortalezas y oportunidades identificadas para seguir en constante crecimiento.

3.8.4. Estrategias

A continuación se indica las estrategias que permitió establecer el FODA

ESTRATEGIAS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	El 90% del personal tiene estabilidad laboral.	No existen protocolos de atención en algunos servicios.
	Talento humano con experiencia, capacitado y comprometido	Falta de trabajo multidisciplinario.
	Equipamiento con tecnología de punta.	Presupuesto limitado.
	Infraestructura moderna y adecuada.	Comunicación interna deficiente.
	Alta cobertura de medicamentos.	
OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Utilizar adecuadamente la infraestructura y tecnología de punta para vender algunos servicios y mejorar los ingresos. Facilitar la transferencia de tecnología de parte de centros universitarios hacia el hospital, de tal manera que se complemente los conocimientos y la tecnología que se posee 	<ol style="list-style-type: none"> Poner en practica los convenios internacionales con el fin de estalecer protocolos de atención a pacientes y mejorar servicios. Mejorarla la venta de servicios a terceros como medio de autofinanciamiento para mejorar el presupuesto de la institución
Convenio académico universitario.		
Venta de servicios a terceros.		
Protocolización de Procesos del Ministerio de salud Pública.		
Convenio Internacional Médico Cuba - Ecuador.	<ol style="list-style-type: none"> Manejar eficientemente el recurso humano, la infraestructura y tecnología y así mejorar la imagen corporativa de la institución. Coordinar con otras organizaciones cooperación interinstitucional con el fin de buscar financiamiento externo y especialistas 	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecer el trabajo interdisciplinario con el fin de mejorar los procesos y reducir costos.
AMENAZAS		
Recorte de presupuesto.		
Información negativa de los medios y de la comunidad.		
Deficiente coordinación interinstitucional.		
Escases de especialistas en el país.		

4. Conclusiones

En Ecuador la responsabilidad social empresarial aún es un tema que se encuentra en desarrollo, existen empresas pertenecientes al sector privado que han implementado las normas ISO 26000 las cuales, les permiten desarrollar sus actividades de manera sustentable, transparentar su parte económica, y ejecutar sus acciones cumpliendo la normativa ambiental mitigando y previniendo los impactos ambientales; lo que a su vez se refleja en buenas relaciones con la comunidad donde están asentadas las empresas. En la parte pública aún no se dan estos pasos de implementar un modelo de responsabilidad social, debido a que no existen normas legales específicas para diseñar un modelo de RSE.

El Hospital Luis Gabriel Dávila no cuenta en su estructura organizacional con un área específica enfocada a la sostenibilidad de los procesos, al ambiente, a la ética, a la responsabilidad social corporativa, esto se refleja lamentablemente a nivel regional y local, dicha área de Sustentabilidad no tiene representación ni aplicación con lo cual los objetivos, metas, indicadores, planes de acción y estructura organizacional no incluyen a los principios de responsabilidad social en su definición.

El Modelo de Gestión Basado en Responsabilidad Social Empresarial busca que todas las actividades que se desarrollan en el Hospital Luis Gabriel Dávila estén enmarcadas dentro de los principios de sustentabilidad tanto en el área social, económica y ambiental, esto le permitirá a la institución mejorar su posición como una entidad comprometida con el medio ambiente y la sociedad; siendo éticos en cada accionar que realice.

5. Recomendaciones

El Ministerio de Salud Pública como ente rector de la salud pública en el Ecuador, debe realizar un diagnóstico de todas sus unidades operativas para conocer cuáles son las necesidades en materia social, financiera y ambiental para aplicar modelos similares planteados en la presente investigación; con la finalidad de posicionarse ante la sociedad como una institución pública comprometida con la transparencia, la ética y que busca en cada una de sus actividades ser sustentable y mejorar su competitividad con el sector privado.

El Hospital Luis Gabriel Dávila debe como paso inicial designar a una unidad con su respectivo responsable de llevar a cabo todas las actividades enfocadas a la sustentabilidad como lo establecen los objetivos del milenio en la agenda 2030 así como también el Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021, para lo cual la nueva persona designada debe poner en marcha un plan de acción para incluir los principios de responsabilidad social dentro del modelo propuesto y cumplir así con las acciones mencionadas en la presente investigación.

Se debe tomar como referencia el modelo de gestión planteado y aplicarlo en su totalidad con el fin de corregir las falencias que fueron detectadas en el análisis del actual modelo de gestión, esto ayudará a mejorar la de la institución que ayudará a mejorar su competitividad y sustentabilidad a largo plazo.

6. Referencias bibliográficas

- Arpi, A. (2013). *Propuesta de implementación de la responsabilidad social empresarial, y su registro en el sistema contable en la empresa CADITEX* (tesis de pregrado). Universidad politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5247/1/UPS-CT002754.pdf>
- Blaxter, L., Hughes, C., y Malcolm, T. (2002). *Cómo se hace una investigación*. Recuperado de <https://docplayer.es/380495-Como-se-hace-una-investigacion.html> gedisa editorial
- Cajiga, J. *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Capriotti, P. (2010). *De la Responsabilidad Social Empresarial a la Ciudadanía*. Recuperado de http://www.bidireccional.net/Blog/Libro_RSE.pdf
- Caravedo, B. (1998). *La Responsabilidad Social de las empresas privadas en el Perú*. Recuperado de <http://www.ingenieroambiental.com/4023/america%20latina,%20la%20responsabilidad%20social%20de%20las%20empresas%20en.pdf>
- Comisión Europea. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Informe titulado Nuestro futuro común*. Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2010). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*". *Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la Responsabilidad Social en el Ecuador*. Recuperado de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

Custodio, A. (2008). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>

Deloping Sustainable Regions Through Responsible. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones. Desarrollando regiones sostenibles a través de PYMEs responsables*. Recuperado de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>

Espinoza, D. (2010). *Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial caso: empresas ecuatorianas comprometidas con RSE* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2697/1/T0880-MBA-Espinosa-An%C3%A1lisis%20y%20propuesta.pdf>

Fernandez, M., y Muñoz, Maria. (2005). *La Responsabilidad Social Corporativa: relaciones entre la performance social, financiera y bursátil de la empresa*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/238084099_La_Responsabilidad_Social_Corporativa_relaciones_entre_la_performance_social_financiera_y_bursatil_de_la_empresa

Fidias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp->

Martínez, P., y Montoya, B. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Recuperado de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038

Norma Internacional ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*.

Morán, R. (2014). *Rendición de cuentas y transparencia, sí se puede lograr la ejemplaridad*. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/959.pdf>

United Nations Global Compact. (2010). *The Role of Governments in Promoting Corporate Responsibility and Private Sector Engagement in Development*. Recuperado de https://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UNGC_Bertelsmannn.pdf