

## **TESIS DE GRADO**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN HOSPITALES PÚBLICOS

“CASO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LOS ANDES”.

### **INTEGRANTES**

MARCELA ITALIA SILVA MAUREIRA

JOSÉ MANUEL IBACETA ALVARADO

CLAUDIO ESTEBAN SOLÍS ARREDONDO

### **PROFESORA GUÍA**

ALEJANDRA NATALIA RIVEROS MARTÍNEZ

### **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Responsabilidad social empresarial

### **OBJETO DE ESTUDIO**

Enumerar los elementos o acciones de responsabilidad social en el hospital San Juan de Dios de Los Andes, entre los años 2010 y 2022.

### **POBLACIÓN O CASO**

Hospital San Juan de Dios de Los Andes. (HOSLA)

### **ENUNCIADO**

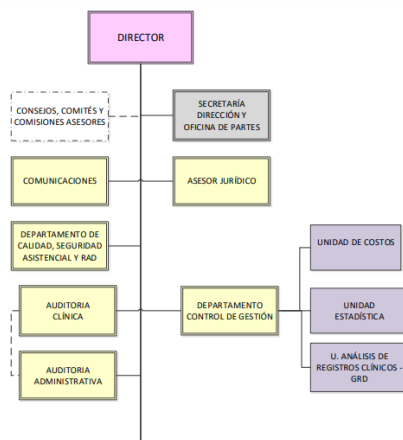
Identificar elementos o acciones de responsabilidad social en el Hospital San Juan de Dios de Los Andes, desde el año 2010 y hasta el año 2022, para determinar si existe una cultura de responsabilidad social.

## BOSQUEJO DEL ESTADO DE TEMA

El Hospital San Juan de Dios de los Andes es un establecimiento público de salud ubicado en la región de Valparaíso. Fue inaugurado en 1863 y sus principales edificios datan de 1936, estructura que en 2010 fue remodelada, se aumentó la dotación de personal y nuevo equipamiento.

Hoy es un centro asistencial que forma parte de la red asistencial pública y resuelve las principales necesidades de salud de la población que atiende de las provincias de Los Andes y San Felipe, lo cual es un universo de 250.000 habitantes. Se ha acreditado tres veces consecutivas en Calidad y Seguridad Asistencial por la Superintendencia de Salud.

La parte medular de su organigrama organizacional es la siguiente:



(Obtenido desde [http://www.hospitaldelosandes.cl/hosla/wp-content/uploads/2022/08/ORGANIGRAMA\\_JULIO\\_2022.pdf](http://www.hospitaldelosandes.cl/hosla/wp-content/uploads/2022/08/ORGANIGRAMA_JULIO_2022.pdf))

Bajo esta estructura se encuentran a mismo nivel jerárquico sus cinco subdirecciones: Médica, Administrativa, de Enfermería, Matronería y Usuarios. Este año 2023 su nómina de trabajadores llega a 744 trabajadores directos y 150 personas prestan servicios a empresas anexas.

Cada una de las subdirecciones desarrolla programas y acciones permanentes que pudieran ser consideradas como Responsabilidad Social Empresarial. No obstante, carece de una herramienta que permita sistematizar todas estas acciones bajo la mirada del cumplimiento de una norma, política o programa referido a Responsabilidad Social Empresarial.

Dentro de su larga trayectoria, Hospital San Juan de Dios de Los Andes siempre ha trabajado acciones que hoy son clara materia de Responsabilidad Social Empresarial, pero que debido a la falta de sistematización no se han visualizado como tales ni se las han relevado en esa área. Por lo tanto, se identificarán esas acciones para darle la importancia que amerita, ya que el proceso de crecimiento organizacional sugiere que, tras acreditar la calidad de sus servicios, corresponde ser reconocido como un establecimiento público de salud socialmente responsable.

A escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas

saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. (ISO S. G., 2010, pág. 7)

La Norma ISO 26.000 sirve para apoyar a las organizaciones, tanto públicas como privadas, para ser socialmente más responsables. Es una guía para que las instituciones operen considerando el impacto positivo y negativo de cada una de sus acciones, tratando de amortiguar los riesgos bajo un comportamiento ético y transparente.

La norma internacional ISO 26.000 referida a la responsabilidad social, establece 7 materias fundamentales que las organizaciones deben abordar para definir el alcance de su responsabilidad social.

1. Gobernanza de la organización.
2. Derechos Humanos
3. Prácticas Laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad. (ISO S. G., 2010)

Esta investigación sólo analizará desde la segunda materia, ya que la Dirección del Hospital San Juan de Dios de Los Andes no ha declarado un trabajo en torno a la implementación de la Norma ISO 26.000, por lo tanto la materia “Gobernanza” no se considerará en este estudio.

A modo de ejemplo, cada año el Hospital de Los Andes debe dar cuenta del cumplimiento de dos programas fundamentales para la gestión institucional. El primero de ellos se lleva a cabo desde el año 2010 y está referido a la gestión administrativa del establecimiento. Se trata de la Acreditación de Establecimiento Autogestionado en Red, condición que certifica el Ministerio de Salud de Chile a través de un programa de trabajo en el que se incorporan conceptos relacionados con gobernanza, transparencia, el adecuado manejo de sus recursos financieros, participación ciudadana y medioambiente.

Por otra parte, la Acreditación en Calidad y Seguridad Asistencial incorpora algunos de los anteriores indicadores, con la diferencia que su visión está orientada más a la relación directa con los pacientes y usuarios. Esto se realiza a través de la evaluación del cumplimiento de sus protocolos clínicos, el mantenimiento de sus instalaciones y equipamiento crítico, la ética profesional, la debida calificación de los técnicos y profesionales que participan de las prestaciones clínicas, los derechos y deberes de las personas en salud y políticas de participación ciudadana y social de los usuarios sus servicios.

El año 2012, Francisco Javier León en su publicación “Ética y Responsabilidad Social de las Instituciones en el Sistema de Salud Chileno” señala que “la Acreditación en Calidad y Seguridad Asistencial de los establecimientos de salud se funda en las normas internacionales ISO”. Ese año ya exponía algunos elementos referidos a la ética clínica e institucional de los establecimientos de salud en Chile, vinculada con la responsabilidad social de los mismos. Según León, la responsabilidad social de los establecimientos está fundada en la ética profesional e institucional, dando a entender que todas las acciones personales, grupales o institucionales, deben fundarse en un marco ético que respalde y legitime el actuar de las organizaciones”.

A partir de lo que plantea León en ese texto, podemos deducir entonces, que la responsabilidad social de un establecimiento de salud debe arraigarse en una cultura institucional marcada por la ética en todo nivel, considerando que se trata de acciones, iniciativas, programas o estrategias que se mantienen en el tiempo y se consolidan como parte fundamental del trabajo que desarrolla esa organización.

### **Estado de la Cuestión**

La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial está extendida por todo tipo de organizaciones a nivel mundial. Tal como señalan Barroso Tanoira, Francisco Gerardo. (2008). “Se habla en la actualidad acerca de que las empresas deben ser responsables en su trato con los trabajadores, clientes, gobierno, así como con el medio ambiente. Deben colaborar en la construcción de una sociedad mejor para vivir, en la que se integren los esfuerzos de todos los interesados” (Barroso Tanoira, 2008, págs. 73-91)

La Responsabilidad Social Empresarial nace con la idea de amortizar el impacto que tienen los procesos realizados por las organizaciones, sobre las comunidades y el medio ambiente. Hoy, este concepto es entendido como una serie de acciones voluntarias a las que se somete una organización con el fin de que sus decisiones y acciones se ajusten a la normativa vigente y con los valores éticos de cada sociedad.

Los centros hospitalarios en general y de manera natural adoptan criterios de responsabilidad social con los diversos grupos de interés en las localidades donde están insertos, ya sea en mayor o menor medida, pero habitualmente sin crear algún grado de diferenciación entre los centros de este tipo. Las diversas prácticas que desarrollan los hospitales en esta materia están sustentadas principalmente en programas nacionales, con mecanismos anuales de rendición de cuentas, no existiendo en la actualidad una estrategia organizacional

que integre la responsabilidad social en los centros hospitalarios para lograr prestigio, reputación, autoridad, diferenciación, entre otros fines. (AGUAYO, 2017, págs. 1-2)

A nivel internacional las principales directrices de la Responsabilidad Social Empresarial están contenidas en la Norma Internacional ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social, documento en la cual la describe de la siguiente forma:

Es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas. (ISO S. G., 2010, pág. 6)

Esta norma, a pesar de poseer directrices para trabajarla dentro de cada organización no es certificable, pero sí auditable, lo que es justamente lo que se pretende con este trabajo de investigación.

La responsabilidad social refleja, en otras palabras, la idoneidad que posee la organización de gestionar sus recursos, dar cumplimiento a sus objetivos fundacionales, ofrecer un servicio de calidad, obedecer la ley y ser altruista. De esta forma, al emplear prácticas socialmente responsables, las organizaciones buscan responder a las necesidades y requerimientos de stakeholders tanto internos como externos, lo que a su vez trae múltiples beneficios

para las organizaciones en cuanto a mejoras de la imagen organizacional y la satisfacción de los clientes y empleados, además de reducciones en los costos de no calidad. (URDANETA 2008 - SEVERINO-GONZALEZ, PUJOL-COLS, & LAZZARO-SALAZAR, 2019, pág. 2)

Si bien es cierto que se estudiará el caso del hospital San Juan de Dios de Los Andes, la realización de acciones de Responsabilidad Social Empresarial en centros asistenciales de salud se ha implementado en diversas organizaciones del mundo. Esto indica que no es una decisión nueva ni exclusiva en este hospital, ya que se han desarrollado estudios relativos en esta implementación tal como lo evidencia el estudio *“Responsabilidad Social Corporativa en los Hospitales Catalanes: ¿Qué nos dicen sus webs?”* dónde desglosan su estudio en dos áreas:

Los centros sanitarios, inicialmente, han implementado acciones de RSC con el objetivo de mejorar la salud, dar una asistencia de calidad y garantizar la seguridad de los pacientes. Sin embargo, no todos los centros conciben la RSC como un concepto global, que envuelve a toda la organización y que incluye diferentes acciones de índole económica, social y ambiental. Todavía para la mayoría de los centros, supone el reto de abordar la gestión teniendo en cuenta dos perspectivas: una holística, partiendo de la propia práctica asistencial como elemento central de las actividades hospitalarias y otra estratégica que implica la gestión de los recursos humanos, la política de compras, la logística, el consumo de energía, la gestión de residuos y la movilidad de los pacientes y familiares. (Ana, y otros, 2017, pág. 14)

Los mismos autores especifican y profundizan en estos conceptos más adelante en la misma publicación:



La RSC es una forma de dirigir una empresa, en la que ella y las partes interesadas, marcan unos objetivos a cumplir (a corto, medio o largo plazo), -un enfoque estratégico teniendo en cuenta las tres dimensiones Triple Botton Line1 (la económica, la social y la medioambiental). Y todo ello utilizando una comunicación con la máxima transparencia. (Ana, y otros, 2017, pág. 14)

Estas tres dimensiones a trabajar se deben realizar en forma sinérgica para lograr un resultado de forma armoniosa tal como sugieren Henriques y Richardson.

On the others hands, nothings in such analized suggests that these three dimensions must exhaust the field of sustainability. and such confirmation is unlikely, given the ever-moving spirit of the concept uf sustainability. Despite all of this, it is possible to gain some confidence about the triple bottom line approach by relating the stakeholder approach to CSR to the three dimensions of the triple bottom line. (HENRIQUES & RICHARDSON, 2013)

#### *TRADUCCIÓN*

Por otro lado, nada en tal análisis sugiere que estas tres dimensiones deben agotar el campo de la sustentabilidad. Y tal confirmación es improbable, dado el espíritu siempre cambiante del concepto de sostenibilidad. A pesar de todo esto, es posible ganar cierta confianza en el enfoque de triple resultado relacionando el enfoque de las partes interesadas con la RSE con las tres dimensiones del triple resultado.

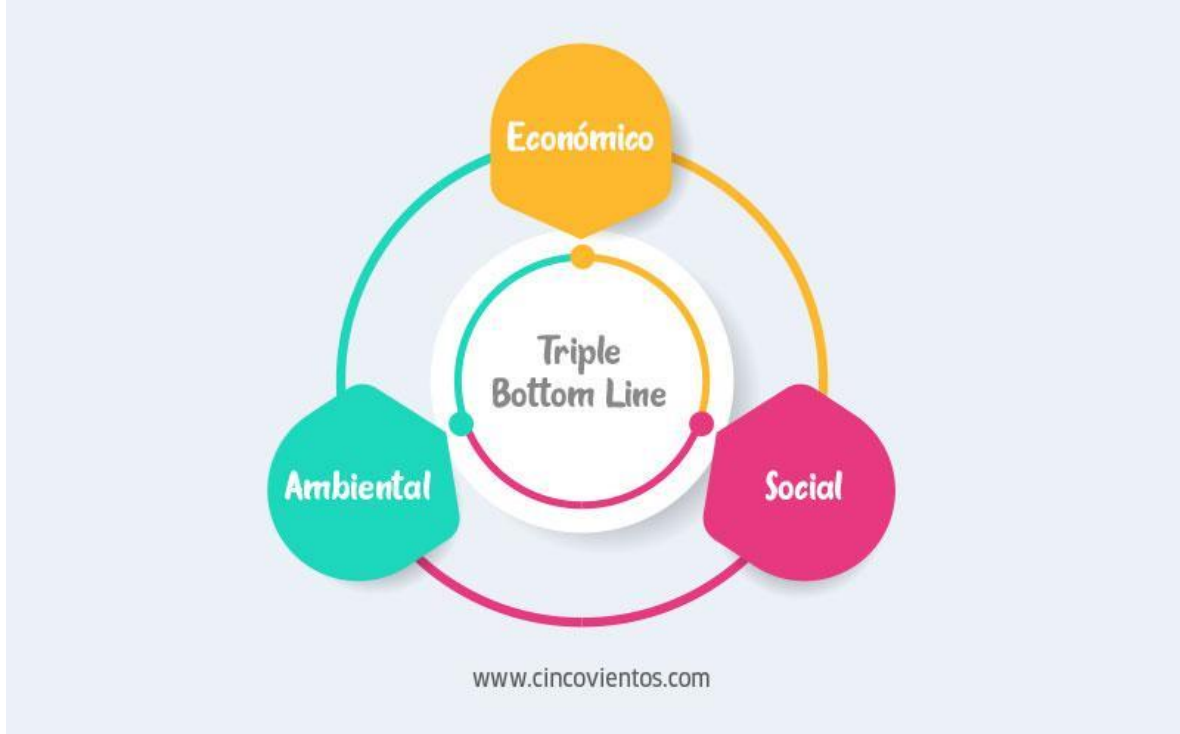


Imagen tomada de <https://www.cincovientos.com/triple-bottom-line/>

Entonces, se tomará este modelo para clasificar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la investigación. Es decir, los separaremos en:

- \* Económico: El beneficio de la acción realizada por el hospital sea estable y positivo.
- \* Social: Que el hospital atienda las demandas de la sociedad (interna y externa), que sea Socialmente Responsable.
- \* Medioambiental: Acciones encaminadas a reducir el impacto de la actividad sobre el medio ambiente.

No se puede dejar de lado un factor muy importante al momento de aplicar una herramienta, lo cual es el factor ético más si se está en el delicado campo de las comunicaciones.

Para aplicar la responsabilidad social en una institución de salud, hay que realizar prácticas éticas transparentes, establecer criterios de referencia claros y verificables, exigir la comprobación de los datos por agentes independientes, delimitar bien el tipo de información que como institución debe facilitarse, garantizar la fiabilidad del procedimiento de evaluación y establecer auditorías (Arrieta y De la Cruz, 2005). Es lo que se denomina en el modelo estadounidense accountability, la responsabilidad por los actos y omisiones, y el cumplimiento de los compromisos o requerimientos en relación con las políticas empresariales, de forma que se establezcan relaciones de confianza. (León, *Ética y Responsabilidad Social de las Instituciones en el Sistema de Salud Chileno*, 2012, pág. 4).

Por otro lado, el saber comunicar dentro y fuera de la institución la importancia de la adhesión y la misma ejecución de a las acciones de Responsabilidad Social Empresarial asegura en gran medida el éxito de dicha iniciativa, tal como lo expresa Medina:

La implantación de una estrategia de RSC que se enmarque dentro de la política de comunicación institucional del hospital puede ayudar a estas organizaciones a mejorar sus relaciones con sus principales stakeholders (empleados, pacientes y medios de comunicación). Sin embargo, para que los hospitales mejoren de modo real dichas relaciones, y además, gocen de una mayor autoridad científica, y por tanto de un mayor prestigio y de una mejor reputación corporativa, resulta necesario que dichas organizaciones apuesten por el nuevo concepto de RSC hospitalaria que se ha explicado en este artículo. (MEDINA-AGUERREBERE, 2012, pág. 85)

Si bien los autores consideran primordial el levantamiento de una filosofía o cultura de responsabilidad social en el hospital de Los Andes, el futuro de ésta debiera orientarse a conseguir la Construcción de Valor Compartido (CVC), donde los públicos de interés puedan tener una mayor participación en la ejecución de las políticas, programas y el actuar de la institución.

La creación de valor compartido será más eficaz y mucho más sustentable que la mayoría de los actuales esfuerzos corporativos en el terreno social. Las empresas darán grandes pasos en lo ambiental, por ejemplo, cuando traten este asunto como un impulsor de la productividad más que como una respuesta que las haga sentir bien ante la presión externa. (PORTER & R.KRAMER, 2011)

Lo anterior, en el entendido que la estructura gubernamental no siempre otorga las condiciones necesarias para un cambio expedito de programas o cultura, esta última radicalmente arraigada en la facultad que el derecho entrega a las instituciones del Estado, donde las instituciones pueden hacer lo que les faculta la Ley, pero otorga muy pocas o nulas alternativas para destinar, por ejemplo, recursos económicos, humanos y de tiempo al impulso de estrategias que no sean del giro o ámbito de acción de cada institución.

Dentro de los múltiples beneficios que se pueden identificar, producto de la aplicación de las prácticas socialmente responsables, tanto en sus grupos de interés internos como externos, se pueden mencionar: una mejora en las relaciones interpersonales, permitiendo que el ambiente laboral sea más cálido y más grato, incrementando la motivación y la integración de los funcionarios, traducido en una mejor atención a los usuarios, los cuales tendrán un mayor grado de satisfacción respecto al servicio prestado por el centro de salud, disminuyendo los reclamos y posibles demandas por parte de los usuarios. Otro de los grandes

beneficios de las prácticas socialmente responsable es la mejora continua de la imagen corporativa y la reputación del centro de salud, producto del buen servicio recibido por los usuarios, menores posibilidades de conflicto con la comunidad. (Muñoz, Martínez, & Méndez, 2016).

## **JUSTIFICACIÓN, RELEVANCIA Y VIABILIDAD**

Al leer las Cuentas Públicas del Hospital de Los Andes de los años que se analizan en esta investigación se puede percibir que hay varias acciones que pueden ser catalogadas dentro del marco de la Norma ISO 26.000. Acciones que no son realizadas a conciencia, dentro de un plan, con un objetivo o norte de trabajar esta norma internacional la cual no es de carácter obligatorio para ninguna empresa u organización privada o estatal.

Por ello se considera de vital importancia consolidar, cuantificar y relevar institucionalmente esta información en un instrumento o documento matriz que otorgue visibilidad de estas acciones y las enmarque dentro de un posible plan institucional que les sirva de insumo para poder iniciar el proceso de certificación en Responsabilidad Social Empresarial. Es decir, apunta a ser un primer acercamiento que permita establecer una aproximación a esta temática para la dirección del hospital y plantear la idea de trabajar a futuro, y a conciencia, esta norma en dicha organización estatal.

Por otro lado, esta exploración permite a los investigadores alcanzar la respuesta planteada en la pregunta inicial de esta investigación, la cual es ¿De qué manera el Hospital de Los Andes refleja elementos de responsabilidad social en sus acciones clínicas, administrativas y de apoyo operacional, entre los años 2010 y 2022?, ya que implica la cuantificación de estas acciones.

De la misma forma, esta investigación otorgará una visión primaria y escueta sobre de la existencia de una cultura institucional de RSE en las personas que integran la organización, es decir, si los funcionarios de distintos niveles jerárquicos de la institución conocen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y cuáles de las acciones que ya se realizan en el Hospital Los Andes pueden ser catalogados como constitutivas de Responsabilidad Social Empresarial.

La información para esta investigación se obtendrá de los registros de las Cuentas Públicas desde el año 2010 al 2022 y una encuesta confeccionada con la finalidad de sondear entre los profesionales su conocimiento del tema. Es importante consignar que para desarrollar esta investigación dentro de esta institución existe voluntad declarada de la dirección del establecimiento, por medio de una carta de consentimiento, a fin de facilitar el acceso a las evidencias que permitan a los investigadores obtener la información para corroborar la hipótesis planteada.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿De qué manera el Hospital de Los Andes refleja elementos de responsabilidad social en sus acciones clínicas, administrativas y de apoyo operacional, entre los años 2010 y 2022?

## **PREGUNTAS SECUNDARIAS**

1. ¿Cuáles acciones del Hospital de Los Andes se pueden clasificar dentro de las seis materias de las ISO 26.000?
2. ¿De qué manera se pudieran medir el cumplimiento de estas acciones de responsabilidad social?

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar las acciones realizadas entre los años 2010 y 2022, que pueden considerarse de Responsabilidad Social Empresarial, para determinar si existe una cultura de responsabilidad social en el HOSLA.

## **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- 1.- Clasificar las acciones en cada una de las seis materias fundamentales que se analizarán de la ISO 26.000.
- 2.- Cuantificar el cumplimiento de acciones de RSE, mediante la aplicación de un instrumento.

## **HIPÓTESIS**

El Hospital de Los Andes es una institución socialmente responsable, por cuanto cumple las materias fundamentales de la norma ISO 26.000.

El Hospital de Los Andes realiza acciones de responsabilidad social que no están reconocidas como tales, pero son parte de diversos programas gubernamentales en ámbitos distintos. Por lo tanto, determinar el nivel de cumplimiento de dichas materias, permitirá saber si el Hospital de Los Andes es una institución con responsabilidad social.

## **Marco Teórico**

Esta investigación centra su estudio dentro del amplio campo de las comunicaciones, se utilizarán varios conceptos. Por ello se hace necesario llegar a un acuerdo sobre la acepción que tendrá dentro de esta investigación cada uno de los términos a utilizar.

## **Comportamiento de una organización**

Entender el funcionamiento de una organización de manera autónoma para la consecución de sus objetivos, sin la participación de otros agentes o personas, es

una condición imposible. Necesariamente, un sistema necesita interactuar con otros para alcanzar sus objetivos: proveedores, consumidores, financistas, trabajadores, el gobierno y otros públicos de interés, tienen un papel preponderante en conseguir que las organizaciones alcancen su propósito.

Así lo indica Pérez (PEREZ, 2014) en el decálogo de la Nueva Teoría Estratégica, al señalar que la acción por sí sola no existe, si no la interacción, condición que da sentido a nuestra propia realidad. En el mismo decálogo, el autor señala que, gracias a nuestra capacidad de planificar, los seres humanos somos los únicos que tenemos en cuenta el futuro, no sólo el presente y el pasado.

Gracias a este peculiar sistema estratégico, los seres humanos somos los únicos que tenemos en cuenta el futuro, y no solo el presente y el pasado. Elegimos (y no sólo decidimos), transformamos (y no sólo nos adaptamos) y aspiramos a un “vivir mejor” (y no nos conformamos con sobrevivir) (PEREZ, 2014, pág. 18)

Profundizando en esta idea de la interacción como constructora de nuestra realidad y nuestra identidad, Herrera y Bendezú (2020) plantean que el *homo relatio* es el principio que conduce la estrategia comunicacional de toda organización, en el sentido que cada participante del proceso de la comunicación estratégica tiene conciencia de su existencia, de la existencia del otro y de un entorno que propicia el proceso de la comunicación.

La comunicación no es un proceso lineal, sino más bien como una serie de círculos que se interrelacionan a veces se intersectan y en otras, se unen en procesos de gestión. Es un espacio y red de relaciones que se produce por el simple hecho que las personas, grupos, organizaciones y la sociedad, están en constante interacción. (BENDENZU.R, 2020, pág. 134)

De esta forma, podemos deducir que, para la construcción de un discurso estratégico que defina de un modo u otro a una organización, necesitamos entender



que el proceso de la comunicación estratégica es posible en la medida que seamos capaces de comprender que éste se produce en un escenario culturalmente diverso, donde los actores tienen diferentes concepciones de su propia realidad, de la realidad de los otros y del entorno donde se relacionan.

Entonces, debemos buscar los elementos que nos permitan alcanzar la construcción de un discurso estratégico fundado en la declaración de una organización socialmente responsable y, eventualmente, reconocer los elementos que obstruyen el proceso de comunicación o, dicho de otra forma, que obstruyen el reconocimiento de las interacciones que validan la identidad de una institución socialmente responsable.

- Identidad Organizacional

Garrido, Goldhaber y Putnam (2020) (Garrido, 2020, pág. 195), señalan que la identidad es una construcción de las organizaciones que permite a las mismas autosimbolizarse a través de acciones que configuran las conductas diarias de sus públicos internos. Siendo así, la autosimbolización nos permitirá manejar de una forma más adecuada el proceso de comunicación.

Como lo dijimos anteriormente, la construcción de la realidad se basa en la comprensión de las acciones sociales como hechos de influencia y dependencia mutua, que tienden a comprometer a los sujetos en la organización “Tal proceso interactivo ocurre con mayor fuerza en la empresa a través de los actos de las personas involucradas en el proceso y con mayor frecuencia (pero en igual importancia) en los mensajes (ambos son piezas unidas y reales del proceso)”, (Garrido, 2020, pág. 199)

## **Comunicaciones Internas**

Una manera que (Reyes, 2012, pág. 127) señala como efectiva para gestionar las comunicaciones internas, es el uso de rankings a nivel mundial, donde los colaboradores internos reconocen sus empresas u organizaciones como lugares que integran buenas prácticas. El autor concluye que

“es fundamental **alinear** o conectar con los propósitos estratégicos y los valores de la cultura organizacional; **comprometer**, implica que los colaboradores valoren lo que la empresa hace por ellos y sus familias; e **integrar**, quiere decir ayudar a que las personas y equipos de las distintas áreas y niveles de la organización se conozcan y valoren mutuamente”. (Reyes, 2012, pág. 128)

Siendo ésta una aseveración del autor, podemos interpretar entonces que, alinear, comprometer e integrar a los integrantes de nuestros stakeholders internos, son acciones que nos facilitarán la identificación y comprensión de una cultura de RSE en el HOSLA.

## **Responsabilidad Social Empresarial**

“Existe una cierta confusión terminológica con respecto al término responsabilidad corporativa, ya que se habla indistintamente de responsabilidad social empresarial, responsabilidad social corporativa o responsabilidad empresarial. Y, además, se confunde con otros términos como desarrollo sostenible, sostenibilidad y similares. En este caso tomamos como referencia la definición aportada por la Comisión Europea en el Libro verde en 2001, que define la responsabilidad corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (Libro verde, 2001). Se concibe como una contribución empresarial al desarrollo sostenible. En líneas

generales puede afirmarse que la responsabilidad corporativa se ha convertido en algo más que cumplir o acatar las exigencias legales que se estipulan en este campo; es ir más allá integrando la RC en los valores, el gobierno, la estrategia y las operaciones en general de las empresas". (Nieto & Domínguez, 2015, págs. 37-38)

Por su parte, Avendaño en su publicación de 2013 (Avendaño C, 2013, págs. 160-161) recopila varias acepciones aceptadas transversalmente para definir la Responsabilidad Social Empresarial, citas interesante de traer a este marco teórico, para permitirnos acercarnos a una mayor comprensión de este término.

Algunas definiciones acerca de lo que es la RS y aceptadas por la comunidad académica son:

1.- Por RSC se entiende el reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores.

2.- Modelo de empresa en el que se combinan eficiencia y equidad para favorecer la creación de riqueza neta total a largo plazo y de modo sostenible, preservando el capital medioambiental y el capital físico, financiero e intelectual de la organización.

3.- Teoría de los interesados, stakeholders o enfoque pluralista (...) que concibe la legitimidad de la empresa desde la perspectiva de crear riqueza para el conjunto de la sociedad y bienestar para los distintos grupos de interés.

4.- Filosofía adoptada en la gestión de las instituciones para actuar, no sólo en beneficio propio, sino también en beneficio de sus trabajadores, familias y del entorno social.

5.- Compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

6.- La RSE es la "integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores".

La práctica de la RS implica que las instituciones desarrollen una visión integral para el futuro donde se dé beneficio de rentabilidad, mejora del entorno inmediato y beneficio para la sociedad como un todo en un sentido más extenso". (Avendaño C, 2013, págs. 160-161)

## **STAKEHOLDERS**

Es el concepto que se le entrega para definir a los grupos de interés o públicos de una organización determinada "stakeholder es cualquier actor (persona, grupo, entidad) que tenga una relación o intereses (directos o indirectos) con o sobre la organización (Thomas Donaldson, 1995)

Tironi y Cavallo, en Comunicación Estratégica: Vivir en un mundo de señales (2008 pág 268 – MATERIAL IMPRESO) definen el surgimiento de este término como parte de la interacción de la empresa con el entorno

“Es a partir de la variedad y versatilidad de las amenazas que ofrece el nuevo entorno que los teóricos de las RSE han desarrollado el concepto de “públicos interesados” (stakeholders), para tratar de identificar el modo en que diferentes audiencias pueden percibir una política corporativa de este tipo”,

con la idea de poder caracterizarlos y trabajar por separado.

Por su parte Justo Villafañe en la gestión profesional de la imagen corporativa (1999, pág 118 – MATERIAL IMPRESO) lo conceptualiza de la siguiente forma “Representa el repertorio de los diferentes colectivos con los que la empresa debe comunicarse para ejecutar su estrategia de comunicación e imagen corporativa. Es un instrumento de una gran eficacia porque permite una definición- cuantitativa y cualitativa- de los públicos objetivos de la compañía”.

- **Hospital Público**

El Decreto con Fuerza de Ley N°1 del 24 de abril de 2006 del Ministerio de Salud de Chile, define a los hospitales públicos como los establecimientos de salud dependientes de los Servicios de Salud, que tengan mayor complejidad técnica, desarrollo de especialidades, organización administrativa y número de prestaciones. Estos son definidos como Establecimientos de Autogestión en Red.

## **UNIFICACIÓN DE LOS CONCEPTOS DENTRO DEL MARCO DE INVESTIGACIÓN**

Cabe mencionar que un aspecto importante sobre el trabajo de responsabilidad empresarial en esta temática es la no obligatoriedad legal, pero que sí es empujada éticamente por el entorno. Ante ello (Avendaño C, 2013, págs. 160-161) incluye que

La RSE es una responsabilidad moral o ética que se concreta en unos deberes u obligaciones en relación con acciones, conductas o políticas que la empresa debe llevar a cabo. Es social por cuanto está abierta a la rendición de cuentas ante las personas y las comunidades ante las que se ejerce. Además de esto, se atribuye a la organización en su totalidad convirtiéndose en una responsabilidad colectiva, y también recíproca con los stakeholders. Por esto, no es primariamente una

obligación legal (aunque puede serlo también); su obligatoriedad se deriva de la ética, no de la ley, y va más allá de lo que manda la ley; es, por tanto, voluntaria, pero no discrecional, sino que tiene la obligatoriedad de la ética.

El aporte que significa para cualquier institución trabajar a conciencia la RSE las deja estipuladas (Avendaño C, 2013, págs. 160-161) al final de su publicación donde señala:

Las acciones de RSE ofrecen beneficios visibles para la empresa, y es importante comunicar la realización de estas acciones a los consumidores y al público en general, manteniendo el equilibrio entre su realización y su publicación para evitar divergencias entre lo que se hace y lo que se percibe. La RSE ha empezado a ocupar un importante espacio en las relaciones entre los distintos agentes económicos. En este sentido, la transparencia en la actuación de las empresas y en la información clara, veraz y oportuna sobre la misma se ha convertido en un factor relevante. Es así, como el comportamiento moral en la empresa suele utilizarse como estrategia y estar acompañado de una mejora en los resultados.

Sobre los actores de la organización se puede desprender que:

La responsabilidad social corporativa por sus razones económicas, sociales, éticas y legales, debe ser considerada de interés público, y no exclusivamente privada. En este sentido, debe ser la sociedad mediante sus representaciones públicas, quien deba garantizar los recursos y cuestiones básicas de la responsabilidad social, en tanto los efectos de las actuaciones de las empresas tienen impactos en la sociedad. El Estado juega un papel fundamental en el impulso de una adecuada Responsabilidad Social Corporativa, ya que tiene la capacidad de complementar la autorregulación de las políticas voluntarias de las

empresas en las cuestiones que afecten a los bienes públicos globales.

La Administración Pública, por lo tanto, tiene la responsabilidad de involucrarse y asumir un papel más activo en el fomento de la RSC, a través de la combinación de una serie de normas de intervención y de promoción, que regulen más allá de la voluntariedad de las empresas.  
(RSC, pág. 5)

Consecuente con lo anterior, debemos compartir estos elementos significantes con los stakeholders internos y externos, de forma que, por ejemplo, los trabajadores de la institución reconozcan su propio compromiso con la continuidad de las acciones de RSE y, por lo tanto, con una cultura de RSE instalada ya en la institución.

Como se expresó anteriormente, la construcción de la realidad se basa en la comprensión de las acciones sociales como hechos de influencia y dependencia mutua, que tienden a comprometer a los sujetos en la organización “Tal proceso interactivo ocurre con mayor fuerza en la empresa a través de los actos de las personas involucradas en el proceso y con mayor frecuencia (pero en igual importancia) en los mensajes (ambos son piezas unidas y reales del proceso)”, indican (Garrido, 2020, pág. 195)

Siendo ésta una aseveración del autor, se puede interpretar entonces que, alinear, comprometer e integrar a los integrantes de nuestros stakeholders internos, son acciones que facilitará la identificación y comprensión de una cultura de RSE en el HOSLA.

El Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (2010), en el nuevo paradigma de "gobierno abierto", más responsable y transparente, se pasa de un gobierno en el que los ciudadanos eran clientes y consumidores de servicios públicos a un gobierno en el que éstos se convierten en socios, capaces de producir servicios públicos y de participar en la elaboración de

las políticas. Éste último es, por lo tanto, un gobierno público local caracterizado por la transparencia, la accesibilidad, la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas; para lo que es esencial el desarrollo de instrumentos de gobierno electrónico. El desarrollo del gobierno electrónico constituye una de las tres esferas del marco estratégico del Programa de las Naciones Unidas en materia de administración y finanzas públicas para el periodo 2012-2013, proyecto que tendrá su efecto inmediato en la divulgación de información a través de las páginas web. Por otro lado, las tradiciones administrativas influyen en el papel del Estado y su relación con los ciudadanos y, por tanto, en su visión de la RS, así como en el énfasis puesto sobre la transparencia y la responsabilidad atribuida a los sistemas de gestión (Kickert, 1997; Pollit & Summa, 1997); de ahí que se distingan cinco estilos de administración pública, denominados 1) Angloamericano, 2) Sur-Europeo, 3) Germánico, 4) Centro-Europeo-Este y 5) Nórdico o Escandinavo. (Andrés Navarro-Galeral, 2013)

En marzo de 2003 se presentó en España el primer informe sobre Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas elaborado por la Fundación Ecología y Desarrollo ([www.ecodes.org](http://www.ecodes.org)), encargado y editado por la Fundación Alternativas, un documento dirigido a analizar el papel de los poderes públicos en la promoción del enfoque empresarial de la responsabilidad social corporativa. En los últimos tiempos, el debate sobre la RSC se ha trasladado al ámbito de las políticas públicas, especialmente a la función que han de desempeñar los poderes públicos para la promoción de la filosofía RSC. Buena parte de los gobiernos de las economías avanzadas han adoptado políticas formales de difusión de la cultura corporativa de la RSC, entendiendo que puede favorecer las ventajas competitivas de las empresas en determinados mercados, encauzar sus actividades en países



emergentes o en vías de desarrollo, o dar acceso a algunos segmentos del mercado de capitales. El documento tiene como objetivo último facilitar la reflexión, discusión y elaboración de propuestas de política pública para la promoción de la filosofía de la RSC en España. (Navarro & Torres, pág. 19)

### **¿A través de qué indicadores los medimos la RSE?**

Ya se ha señalado que se considerarán seis de las siete Materias de la Norma ISO 26.000, dejando fuera la de “Gobernanza” ya que esta mide el compromiso institucional de la dirección para enfrentar y trabajar este proceso.

Los indicadores de RSE tienen por objetivo medir los impactos de las actividades empresariales en la sociedad y el medio ambiente, y de este modo saber qué medidas se deben adoptar para convertir cualquier impacto negativo en positivo. Para ello, las empresas cuentan con indicadores de tipo cualitativo y cuantitativo, o de acuerdo con Strandberg (2010, p. 9), indicadores de triple resultado, económico, social y ambiental. No obstante, como son los grupos de interés y agentes involucrados con la empresa quienes leen e interpretan los indicadores, estos poseen un alto grado de subjetividad, lo que dificulta establecer con claridad su efectividad y pertinencia en cuanto a los proyectos y resultados de RSE que la empresa desea comunicar. (Orozco & Acevedo, Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones) (Orozco, Acevedo, & Acevedo, Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones, 2013)

Para saber hacia dónde apunta la Responsabilidad Social Empresarial, dar cumplimientos a sus propósitos y conocer a cuáles stakeholders dirigirnos, es indispensable que la empresa y sus directivos determinen

“cuáles son los stakeholders con los que se comunica; su perfil y necesidades de contenidos; relacionamiento e identificación de su dinámica social” (Orjuela, 2011, p.148). De esta manera, el estudio se realizó en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) con amplia trayectoria nacional e internacional, ubicada en Bucaramanga, Santander; como resultado de una fase diagnóstica, se dictaminó la ausencia de una estrategia de relacionamiento con los Stakeholders, debido a la deficiencia en su reconocimiento y participación. Es indispensable precisar que, la IPS objeto de estudio tuvo su génesis a mediados de la década de los años 80’, al inicio del siglo XXI toma la iniciativa de institucionalizar un plan estratégico para la diversificación de sus actividades de salud, a través de la autosostenibilidad orientada por innovación, capacitación y calidad. La institución estima alrededor de 3.000 empleados y posee cinco áreas de desempeño: Talento Humano, Ingeniería Hospitalaria, Dirección Comercial y Corporativa, Jurídica, Gestión de Calidad. Se destaca la amplitud de los grupos y subgrupos de interés que hacen parte de la entidad; así como, el relacionamiento con Stakeholders a nivel nacional e internacional”. (ZÁRATE-RUEDA, BELTRÁN-VILLAMIZAR, & GONZÁLEZ-GARCÍA, 2020)

Ya más en específico, integrando la RSE con la gestión hospitalaria encontramos la publicación de Medina-Aguerreberre donde indica que:

La RSC de los hospitales debe centrarse, en primer lugar, en todos aquellos aspectos que pueden mejorar este servicio de base ofrecido a la sociedad, y en segundo lugar, en aquellas acciones socialmente responsables más propias de otros sectores profesionales pero que no son determinantes en el ámbito hospitalario, como por ejemplo el mecenazgo, la financiación de obras sociales, o la

colaboración con organismos medioambientales. Desde este punto de vista, la RSC impacta positivamente en la estrategia de comunicación institucional del hospital en el sentido de que ayuda a esta organización a mejorar su reputación corporativa, especialmente de cara a los pacientes, quienes constituyen el público más importante de estas organizaciones”. Con lo cual queda clara la importancia de mantener este grupo de interés bien informado y comprometido con los desafíos institucionales. (Medina-Aguerreberre, 2016)

Entonces, bajo la lógica de los autores (Garrido, 2020) en la medida que se puedan evidenciar los elementos del quehacer institucional que pueden reconocerse y clasificarse en uno de los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los investigadores intentarán comprobar la hipótesis que el Hospital San Juan de Dios de Los Andes (HOSLA) es un establecimiento público de salud socialmente responsable.

Consecuente con lo anterior, se debe compartir estos elementos significantes con los stakeholders internos y externos, de forma que, por ejemplo, los trabajadores de la institución reconozcan su propio compromiso con la continuidad de las acciones de RSE y, por lo tanto, con una cultura de RSE instalada ya en la institución.

### **Metodología de la investigación.**

#### **Unidad de análisis**

Este trabajo contempla el estudio de las acciones realizadas por el Hospital de Los Andes que son susceptibles de ser consideradas como Responsabilidad Social Empresarial en el periodo de los años 2010 a 2022. Se utilizará como principal insumo las doce Cuentas Públicas de dicho centro asistencial de salud para realizar la métrica correspondiente y establecer si las acciones desarrolladas en ese marco temporal se pueden catalogar como Responsabilidad Social Empresarial.

El Hospital de Los Andes es una institución de salud pública, autogestionado en red, cuyos recursos vienen asignados anualmente por el Estado previa discusión del presupuesto por parte del Ejecutivo y aprobado por el Senado. Los recursos bajan hasta la organización mediante el Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Redes Asistenciales, entidad con la cual también tiene dependencia administrativa. Su ejecución presupuestaria del año 2022 fue de \$32.000 millones, los cuales fueron destinados a entregar servicios de salud a una población cercana a las 250.000 habitantes de las provincias de Los Andes y San Felipe. Dicha institución está emplazada en la comuna de Los Andes, Av. Argentina 315 y su estructura física está claramente marcada por tres edificios de diferente data, el primero del siglo XIX, el segundo de la década de 1950 (reacondicionado el año 2010) y el último de la década de 1990.

Al año 2023 trabajan 744 personas contratadas directamente por el Hospital Los Andes y 150 personas contratadas por empresas colaboradoras que prestan servicios al hospital.

Está estructurado en cinco subdirecciones: Médica, Administrativa, de Enfermería, Matronería y Usuarios. Cada una de ellas desarrolla programas y acciones permanentes que pudieran ser consideradas como Responsabilidad Social Empresarial. No obstante, carece de una herramienta que permita sistematizar todas estas acciones bajo la mirada del cumplimiento de una norma, política o programa referido a Responsabilidad Social Empresarial.

A la fecha cuenta con tres acreditaciones en “Calidad y Seguridad Asistencial”, siendo el primer establecimiento público de salud de regiones en obtener cada una de las acreditaciones.

- **Tipo de proyecto**

Para investigar las acciones desarrolladas por el Hospital de Los Andes que pueden ser catalogadas dentro de la Responsabilidad Social Empresarial se ha elegido utilizar una metodología cuantitativa, ya que se considera el conteo de las acciones como principal método para determinar si dicha entidad realiza acciones que pueden ser constitutivas de Responsabilidad Social Empresarial. Este análisis se efectuará desde las Cuentas Públicas realizadas por la entidad desde el año 2010 al 2022, ya que constituyen un documento oficial que da cuenta de todas las acciones realizadas por el Hospital de Los Andes durante el periodo de tiempo a estudiar. Desde allí se obtendrán los principales indicadores, no obstante, complementaremos con el desarrollo y la aplicación de un instrumento que busca la percepción de algunas personas claves dentro de la institución, lo cual se logrará por medio de la aplicación de un breve cuestionario con preguntas cerradas en escala likert, la cual se aplicará a funcionarios de la institución.

Se desarrollará métrica con los seis de los siete ítems que establece la Normativa ISO 26.000, los cuales están categorizados y conceptualizados en dicha norma de la siguiente forma:

1. **Gobernanza de la organización.** La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. La gobernanza de la organización puede incluir tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Esta es la materia que queda fuera de medición ya que apunta a establecer el compromiso de la dirección o gerencia de la institución para lograr acreditarse en esta norma.

2. **Derechos Humanos.** Son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

3. **Prácticas Laborales.** Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas, para abordar los problemas sociales relacionados con el empleo.

4. **Medio Ambiente.** Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las

actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

5. **Prácticas justas de operación.** Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

6. **Asuntos de consumidores.** Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

7. **Participación activa y desarrollo de la comunidad.** Está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. La participación activa, -ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público-, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

La idea es poder determinar el grado de cumplimiento de dicha norma, la cual, si bien no es certificable, pero si en la actualidad se hace necesario transparentar y comunicar a los stakeholder las acciones en esta materia. Para este fin se desarrollará una grilla donde tomaremos como marco referencial Balanced Scorecard y en la cual un eje será para las seis materias y sus respectivos sub items de la Norma ISO 26.000; y en el otro eje se ubicará la referencia temporal es decir entre el año 2010 y 2022. De esta forma lograremos precisar si se ejecuta dicha acción y desde cuándo en un formato visual de fácil lectura.

En decir, se escoge una aproximación de índole netamente evaluativa ya que se usarán indicadores fácilmente cuantificables y verificables por medio de las memorias anuales en un marco de tiempo transversal determinado de poco más de una década, en específico doce años consecutivos.

Con la idea de desarrollar una investigación más sólida y que signifique un real aporte al estado del arte y la reflexión, desarrollaremos un instrumento cuantitativo a aplicar entre los diversos líderes de la institución con el cual se determinará el grado de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial y el reconocimiento de las acciones particulares desarrolladas por el Hospital de Los Andes que pueden ser catalogadas como Responsabilidad Social Empresarial.



## · **Enfoque metodológico**

El carácter general de la metodología de trabajo abordada para desarrollar esta investigación en este estudio posee un enfoque metodológico aplicado, ya que el objeto de estudio es el Hospital de Los Andes, la cual es una institución en concreto con metas, acciones, espacio físico determinado, recursos, etc.

El enfoque de la investigación es la forma en la que el investigador se aproxima al objeto de estudio. Es la perspectiva desde la cual aborda el tema, que variará dependiendo del tipo de resultados que espera encontrar. Por ejemplo, un investigador que quiere obtener más datos del comportamiento de los delfines, puede elegir la observación directa como su enfoque.

## · **Enfoque teórico**

Según Thomas Kuhn, un enfoque teórico es un 'paradigma' de las ciencias sociales que pretende explicar el mundo social desde una perspectiva concreta, es decir dando por hecho una serie de axiomas a partir de los cuales se elaborarán diversas teorías e investigaciones para seguir "produciendo conocimiento científico" (Pérez, 1999, 74). (González)

Para analizar este caso del Hospital de Los Andes, se tomarán diferentes materiales, en específico una Encuesta y las Cuentas Públicas de los años a estudiar para dar respuesta a la interrogante si esta institución desarrolla Responsabilidad Social Corporativa.

Por ello, se decidió aplicar una metodología cuantitativa, por lo cual es importante realizar una diferenciación entre ambas metodologías:

Cabe mencionar que “el enfoque cualitativo busca principalmente la dispersión y expansión de los datos y la información, mientras que el enfoque **cuantitativo** pretende acotar intencionalmente la

información (medir con precisión las variables del estudio, tener foco). También un estudio **cuantitativo** se basa en las investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica, en una teoría o esquema teórico), y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas única o un proceso particular”. (Sampieri, 2014)

Los aportes que nos entregan las herramientas cuantitativas son:

- En el enfoque cuantitativo el análisis de la información se basa en cantidades y/o dimensiones. Es decir, el elemento numérico tiene protagonismo.
- Cuando en una investigación se usa un enfoque cuantitativo, las hipótesis del investigador se someten a mediciones numéricas y sus resultados se analizan de forma estadística. Se trata de una investigación objetiva y rigurosa en la que los números son significativos.
- Este enfoque permite lograr un conocimiento muy particular y comprobable del objeto de estudio. Aunque hay números y estadísticas involucradas, no hace falta ser matemático para hacer un análisis cuantitativo. Hay múltiples herramientas que automatizan y facilitan esta tarea.
- Se trata de un trabajo secuencial y deductivo en el que la comprobación de las hipótesis suele ser más rápida.

• **Diseño metodológico**

La metodología de investigación será ejecutada a través de dos instrumentos que nos arrojarán resultados medibles.

El primero es un cuadro de mando de elaboración propia, el cual permitirá desplegar una tabla con los diferentes ítems de la RSE en cada uno de las seis materias que definen la norma ISO 26.000. De esta manera, podremos recopilar, clasificar y cuantificar el cumplimiento de cada categoría.

### **Codificación Instrumento Cuantitativo “Cuentas públicas”**

Como ya se indicó, se desarrollará un instrumento para cotejar la información contenida en las doce Cuentas Públicas que son nuestro objeto de análisis. Las variables que se instalarán en el eje horizontal corresponden a las seis materias de la Norma ISO 26.000, los cuales están desglosados. En tanto la variable temporal se instalará en los ejes verticales iniciando en el año 2010 hasta llegar al 2022.

- **Variable 1.** Gobernanza. No se considera en el estudio.

Dimensión: Compromiso institucional con la RSE

- **Variable 2.** Derechos Humanos

Dimensión: Respeto de los derechos de los sujetos de atención médica

Indicador 2: Apunta a determinar si la tiende a garantizar el derecho a un atención digna, oportuna e informada.

Indicador 3: Apunta determinar si hay grados de complicidad en situaciones de vulneraciones de derechos y grupos vulnerables

Indicador 4: Apunta de determinar si hay casos de discriminación (género, étnica, edad, social, etc)

- **Variable 3.** Prácticas Laborales

Dimensión: Respeto sobre las leyes laborales vigentes

Indicador 5: Apunta de determinar si se apoya seguridad ocupacional.

Indicador 6: Apunta de determinar si se respetan derechos de sindicalización.

Indicador 7: Apunta a determinar posibilidad de carrera funcionaria

- **Variable 4.** Medio Ambiente

Dimensión: Uso permanente de energías no contaminantes y renovables.

Indicador 8: Apunta de determinar si se utilizan combustibles no contaminantes.

Indicador 9: Apunta de determinar si existe un manejo apropiado de residuos industriales.

Indicador 10: Apunta a determinar si existe uso de energías renovables.

- **Variable 5:** Prácticas Justa de Operación

Dimensión: comportamiento ético con usuarios (clientes) y proveedores.

Indicador 11: Apunta a determinar si existen alianzas con otros organismos públicos y de la sociedad.

Indicador 12: Apunta a determinar si existe un comportamiento ético con los proveedores.

- **Variable 6:** Asuntos de consumidores.

Dimensión: Aplicación de Leyes y Normas que garanticen el acceso de los ciudadanos a los servicios

Indicador 13: Apunta a determinar si existen mecanismos de consulta y gestión de reclamos.

Indicador 14: Apunta a determinar si se aplican normas o leyes que garanticen el acceso universal a las prestaciones.

- **Variable 7: Participación de la ciudadanía**



Validación de instrumentos																								
Aplicación de instrumentos																								
Cotejo de datos cualitativos																								
<b>Análisis de Información</b>																								
Análisis de soportes																								
Análisis de información																								
Relación de variable																								
<b>Hallazgos y Conclusiones</b>																								
Establecimiento de hallazgos																								
Definición de conclusiones																								
Redefinición de hallazgos y conclusiones																								
Adaptación a formato paper																								
Entrega																								

## Análisis de datos

### A.- “Análisis del Instrumento 1”

En el “Instrumento número 1” se realiza el vaciado de la información en relación a las seis Materias Fundamentales indicada en la ISO 26.000 que abordaremos en este estudio, dejando de lado “Gobernanza” las cuales son: Derechos humanos, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Como se señaló en los capítulos precedentes se utilizarán las Cuentas Públicas del Hospital de los Andes para hacer el análisis, dicho documento puede no contener todas las acciones o todos los detalles de las iniciativas realizadas por cada departamento en el margen de tiempo a analizar, pero se ha declarado en esta investigación que las Cuentas Públicas serán la materia base para este análisis.

Es importante reiterar que respecto a la primera materia señalada como “Gobernanza de la organización”, la cual habla del compromiso adquirido por parte de la dirección de la institución con implementar la citada norma, no se analizará. Como ya se ha explicado en los capítulos precedentes, el Hospital de Los Andes no ha declarado ni ha iniciado formal ni conscientemente el trabajo con esta norma

internacional, por ende, no se aplicará el instrumento en esa materia ya que la hipótesis va por determinar si existen acciones que puedan llevar a dicha institución a catalogarse como una entidad con responsabilidad social empresarial.

En tanto a las otras seis materias, en el desglose de sus respectivos asuntos se señala en la grilla del instrumento el nombre que se le otorga en el área de la salud a la acción a catalogar. También existe un ítem que no aplica como lo es el asunto “Competencia justa” dentro de la materia “Prácticas justas de operación”, ya que es una entidad que ofrece sus servicios en red con otras instituciones estatales y no compete con otras instituciones de salud por que no está dentro de su accionar diario ni dentro de su línea de trabajo al ser un establecimiento público.

Para el vaciado de la información se utilizó codificación de “0” y “1”. El “0” indica que no existe registro en las Cuentas Públicas de los años analizados. En tanto el número “1” indica la presencia de la acción, la cual puede corresponder indistintamente una, dos, tres o más iniciativas en concreto, es decir que no se realizó distinción de cantidad de acciones por “Asunto” al año.

A continuación, se realiza un análisis por Materia de los hallazgos.

**1.- Gobernanza en la organización:**

Como ya se señaló esta Materia y sus respectivos Asuntos no se analizarán.

**2.- Derechos Humanos:**

Esta es la materia con mayor porcentaje de acciones e iniciativas registradas, ya que está asociada directamente a varias leyes básicas dónde el Hospital San Juan de Dios de Los Andes está obligada a ejecutar y dar cuenta oficial de ellas.

Son ocho “Asuntos” en esta materia que proyectado a los doce años analizados entrega un total de 96 posibles cumplimientos, aquí se evidenció registro en las cuentas públicas de 75 acciones, arrojando un **78%** de cumplimiento de este asunto.

MATERIA	ASUNTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
---------	--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

**BIENVENIDOS A CREAR**

<b>Derechos humanos</b>	Debida diligencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Evitar la complicidad	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Resolución de reclamaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Discriminación y grupos vulnerables	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
	Derechos civiles y políticos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Derechos económicos, sociales y culturales	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
	Suma anual	5	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	8	75
Porcentaje cumplimiento													<b>78%</b>	

### 3.- Prácticas laborales

Esta es la materia donde también figuran leyes que obligan a trabajar en post de ellas, más allá de la citada norma ISO. Hay leyes y tratados nacionales, internacionales y acuerdos con los sindicatos, por ello se deben reflejar en las cuentas públicas analizadas.

Son cinco “Asuntos” en esta materia que proyectado a los doce años analizados entrega un total de 60 posibles cumplimientos, aquí se tiene registro en las cuentas públicas de 35 acciones, arrojando un **58%** de cumplimiento.

MATERIA	ASUNTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
<b>Prácticas laborales</b>	Trabajo y relaciones laborales	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5
	Condiciones de trabajo y protección social	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6
	Diálogo social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Salud y seguridad ocupacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3



BIENVENIDOS A CREAR

	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	9
	Suma anual	4	4	1	2	3	5	2	3	2	2	2	5	35
	Porcentaje cumplimiento													58%

#### 4.- Medio ambiente

Son cuatro “Asuntos” en esta materia que proyectado a los doce años analizados entrega un total de 48 posibles cumplimientos, aquí se evidenció en las cuentas públicas de 20 acciones, arrojando un **41%** de cumplimiento.

MATERIA	ASUNTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Medio ambiente	Prevención de la contaminación	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	5
	Uso sostenible de los recursos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Suma anual	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	20
	Porcentaje cumplimiento													41%

#### 5.- Prácticas justas de operación

En esta Materia se dejó fuera de la tabla al asunto “Competencia justa” ya que por ser un Hospital Estatal y de alta resolución no hay instituciones similares en la zona que se presentan como competidores, por lo tanto, se decidió no considerar.







BIENVENIDOS A CREAR

<b>Derechos humanos</b>	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Evitar la complicidad	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Resolución de reclamaciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Discriminación y grupos vulnerables	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
	Derechos civiles y políticos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Derechos económicos, sociales y culturales	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
<b>Prácticas laborales</b>	Trabajo y relaciones laborales	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	14
	Condiciones de trabajo y protección social	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6
	Diálogo social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Salud y seguridad ocupacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	9
<b>Medio ambiente</b>	Prevención de la contaminación	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	5
	Uso sostenible de los recursos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Prácticas justas de operación</b>	Anti-corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Participación política responsable	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Competencia justa (no aplica)													
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
	Respeto a los derechos de la propiedad	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	6
<b>Asuntos de consumidores</b>	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	5

BIENVENIDOS A CREAR

	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Consumo sostenible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Acceso a servicios esenciales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Educación y toma de conciencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	Participación activa de la comunidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Educación y cultura	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Desarrollo y acceso a la tecnología	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Generación de riqueza e ingresos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Salud	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Inversión social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Total anual	25	25	21	21	23	30	25	27	26	25	23	29	300	
Porcentaje anual	<b>69,4</b>	<b>69,4</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>63,8</b>	<b>83</b>	<b>69,4</b>	<b>75</b>	<b>72,2</b>	<b>69,4</b>	<b>63,8</b>	<b>80,5</b>	<b>71,40%</b>	

## B.- Instrumento 2: Encuesta

Este instrumento cuyo nombre es “Encuesta Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital San Juan de Dios” se envió a 67 personas entre los que figuran profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares de servicio. Se envió vía formato virtual a sus correos electrónicos el día 1ro de junio de 2023, recibiendo al día 3 de junio un total de 46 respuestas, con los cual se procede a analizar resultados.

Para la selección de los participantes, se consideró a personas con una antigüedad mayor a 5 años en la institución, de manera que, además de tener un conocimiento

en su materia o profesión, conozcan la historia reciente del establecimiento y las orientaciones que cada dirección ha entregado a su gestión en particular.

La distribución de los participantes que respondieron en el instrumento fue la siguiente:

<b>Estamento</b>	<b>N° de Participantes</b>
Auxiliares	5
Administrativos	11
Técnicos	7
Profesionales	19
Médicos, odontólogos, Químicos Farmacéuticos	4
Total	46

Acá el espíritu de dicho instrumento es sondear qué tanto saben las personas que componen dicha entidad sobre responsabilidad social empresarial y si son capaces de detectar ciertas acciones que son catalogadas dentro de esa norma.

La aplicación de esta encuesta y esta investigación de tesis cuenta con el consentimiento de la Dirección del Hospital de Los Andes. Además, cada participante que respondió entregó el consentimiento de uso de la información, lo cual está indicado en el encabezado de la referida encuesta y se declara el consentimiento con el simple hecho de responder la encuesta.

# Encuesta Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital San Juan de Dios

Muchas gracias por colaborar con la investigación "Responsabilidad Social en Hospitales Públicos, caso del Hospital San Juan de Dios de Los Andes".

La información acá recabada será material de análisis para una Tesis de Magister "Magister en Comunicación Estratégica de la Universidad UNIACC", cuyo material es de carácter confidencial y anónimo.

Además, dicha investigación cuenta con el consentimiento de la Dirección del HOSLA, y será aplicada a un grupo reducido de funcionarios de diversos estamentos. Las preguntas apuntan a saber si los funcionarios conocen conceptos claves de Responsabilidad Social Empresarial.

Participar de él no le tomará más de 5 minutos.

Al responder esta encuesta, usted autoriza el uso de la información para los fines académicos señalados anteriormente.

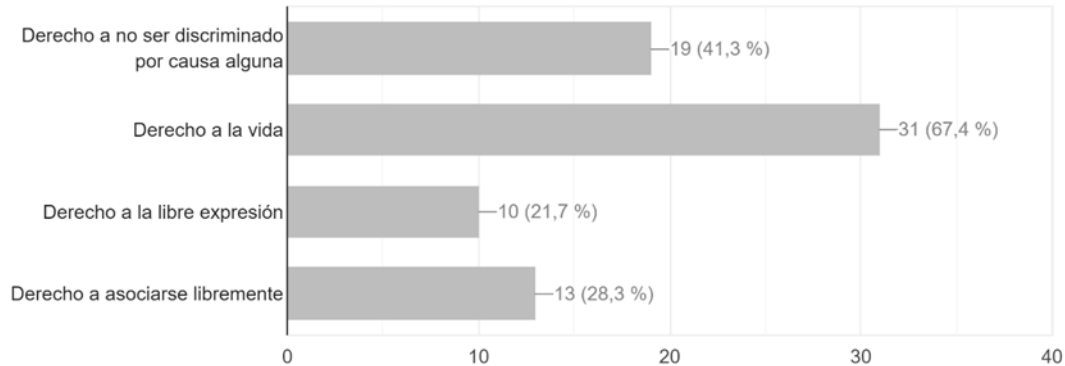
***Análisis pregunta 1. ¿Cuál de los siguientes derechos civiles se observan en este hospital? Derecho a no ser discriminado por causa alguna. Derecho a la vida. Derecho a la libre expresión. Derecho a asociarse libremente.***

Los participantes de la encuesta apuntan con una mayor cantidad de preferencias al Derecho a la Vida, tal como se observa en el gráfico (67,4%) y, en segundo lugar, al Derecho a no ser discriminado por causa alguna (41,3%). Eso muestra que hay conocimiento de los Derechos Civiles Generales de los pacientes, los cuáles no hay que confundir con la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes que en nuestro país entró en vigencia el 1 de octubre de 2012 en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.



¿Cuál de los siguientes derechos civiles se observan en este Hospital? (DH1)

0 de 46 respuestas correctas

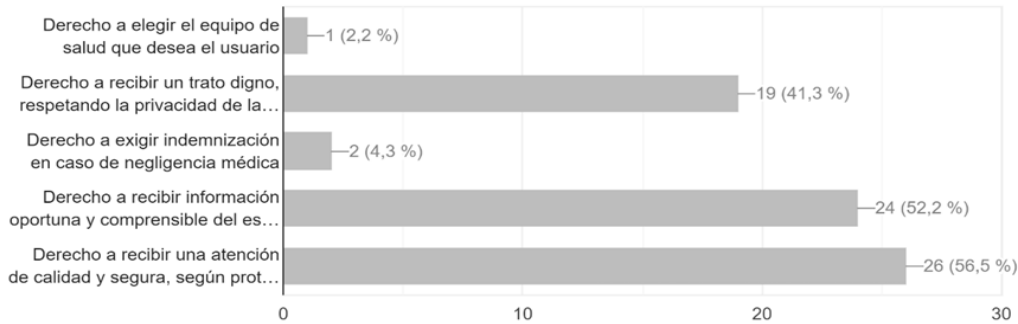


***Pregunta 2. Señale un derecho de los ciudadanos garantizados en la Ley 20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes. Derecho a recibir información oportuna y comprensible del estado de salud. Derecho a exigir indemnización en caso de negligencia médica. Derecho a recibir un trato digno, respetando la privacidad de la persona. Derecho a elegir el equipo de salud que desea el usuario. Derecho a recibir una atención de calidad y segura, según protocolos establecidos.***

Al igual que en el caso anterior, la Ley sobre Derechos y Deberes de los pacientes, es un postulado del que los funcionarios del Hospital San Juan de Dios de Los Andes tienen claridad, no necesariamente otorgándole mayor importancia a uno u otro, sino que yendo desde lo más general; al derecho o deber más específico en torno al paciente. Acá se desprende que el derecho a recibir una atención de calidad y segura, se lleva el mayor porcentaje con un 56,5%.

Señale un derecho de los ciudadanos garantizados en la Ley N°20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes. (DH2)

0 de 46 respuestas correctas

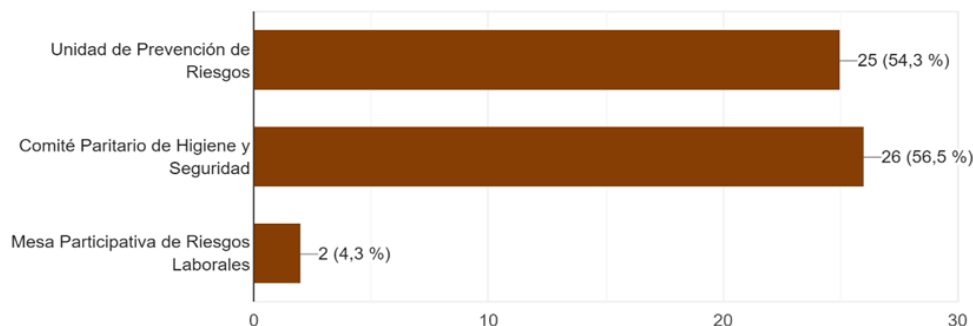


**Pregunta 3. ¿Cuál es la entidad que evalúa las condiciones laborales para prevenir accidentes o enfermedades laborales? Unidad de prevención de riesgos. Comité paritario de higiene y seguridad. Mesa participativa de riesgos laborales.**

Respecto a esta pregunta, dependiendo del organismo o institución, son ambas unidades (Prevención de Riesgos [54,3%] o Comité Paritario [56,5%]) los que instruyen ciertas medidas, actividades o recomendaciones a la hora de la prevención de accidentes o enfermedades al interior del lugar donde se desempeñan las diferentes labores.

¿Cuál es la entidad que evalúa las condiciones laborales para prevenir accidentes o enfermedades laborales? (PL1)

46 respuestas

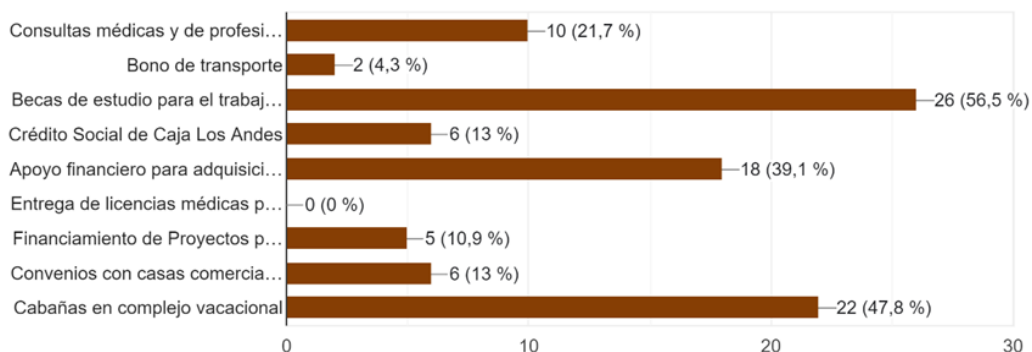


**Pregunta 4. Indique un beneficio del Servicio de Bienestar del personal. Consultas médicas y de profesionales. Bono de transporte. Becas de estudios. Crédito Social Caja Los Andes. Apoyo financiero para adquisición. Entrega de licencias médicas. Financiamiento de proyectos. Convenios con casas comerciales. Cabañas en complejo vacacional.**

Esta pregunta arroja una multiplicidad de respuestas, con diferentes porcentajes, pero siendo las más votadas las relacionadas con beneficios para la familia (Becas estudio 56,5%), recreación (47,8%), salud (39,1%), y convenios con casas comerciales para descuentos por planilla (con un 13%).

Indique un beneficio del Servicio de Bienestar del Personal. (PL2)

46 respuestas

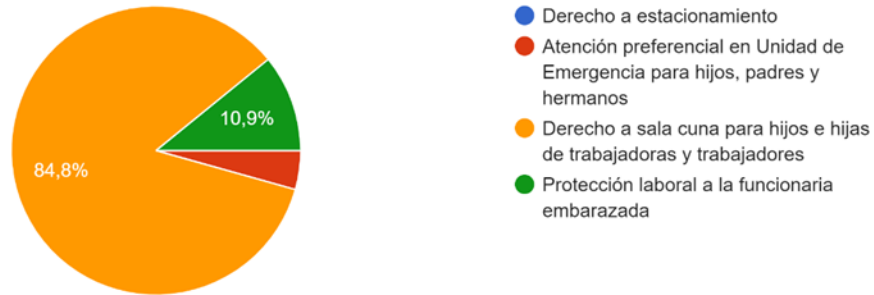


**Pregunta 5. ¿Qué apoyo entrega el hospital al cuidado del trabajador y su familia? Derecho a estacionamiento. Atención preferencial en Unidad de Emergencia para hijos, padres y hermanos. Derecho a sala cuna para hijos/as de trabajadores/as. Protección laboral a funcionarias embarazadas.**

Acá se lleva las máximas preferencias el derecho a sala cuna para hijos e hijas de trabajadoras y trabajadores 84,8%, siendo un beneficio muy marcado por la utilidad de éste en torno al cuidado, resguardo y educación de los hijos e hijas de los trabajadores.

¿Qué apoyo otorga el hospital al cuidado del trabajador y su familia? (puede marcar más de una)  
(PL3)

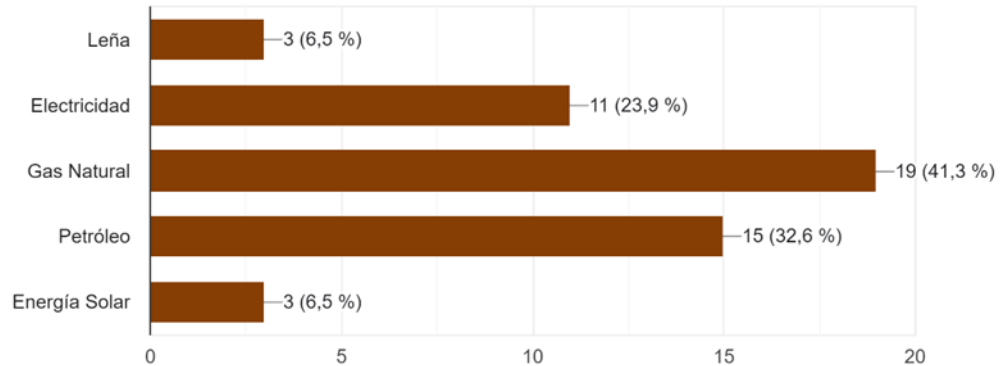
46 respuestas



**Pregunta 6. ¿Cuál de los siguientes combustibles se usa para calefaccionar los edificios del hospital? Leña. Electricidad. Gas natural. Petróleo. Energía solar.**

Los participantes reconocieron al Gas Natural como el combustible para calefaccionar las dependencias del hospital, teniendo cierto conocimiento sobre qué es un insumo de menor costo, más limpio, menos contaminante y de mayor utilidad en torno a diferentes usos (agua caliente, cocina, calefacción, entre otros). Si bien hay otras opciones con un mayor tinte ecológico, no tienen multiplicidad de usos como el gas.

¿Cuál de los siguientes combustibles se usa para calefaccionar los edificios del hospital? (MA1)  
46 respuestas

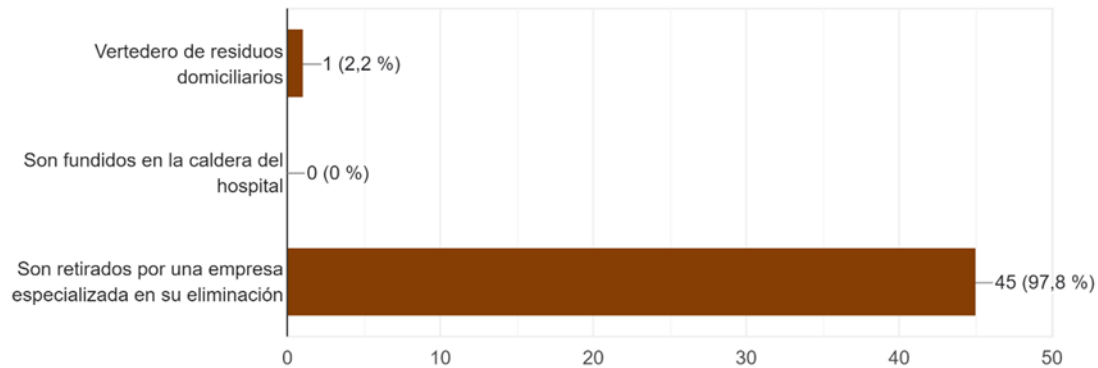


***Pregunta 7. ¿Cuál es el destino final de los elementos corto-punzantes y elementos clínicos desechables? Vertedero de residuos domiciliarios. Son fundidos en la caldera del hospital. Son retirados por una empresa especializada.***

Acá hay conocimiento de la existencia de una empresa a cargo de la eliminación de elementos corto-punzantes, la que es una opción segura y especializada sobre elementos que deben ser tratados con cuidado para evitar accidentes por parte de los trabajadores encargados del aseo.

¿Cuál es el destino final de los elementos corto-punzantes y elementos clínicos desechables?  
(MA2)

46 respuestas

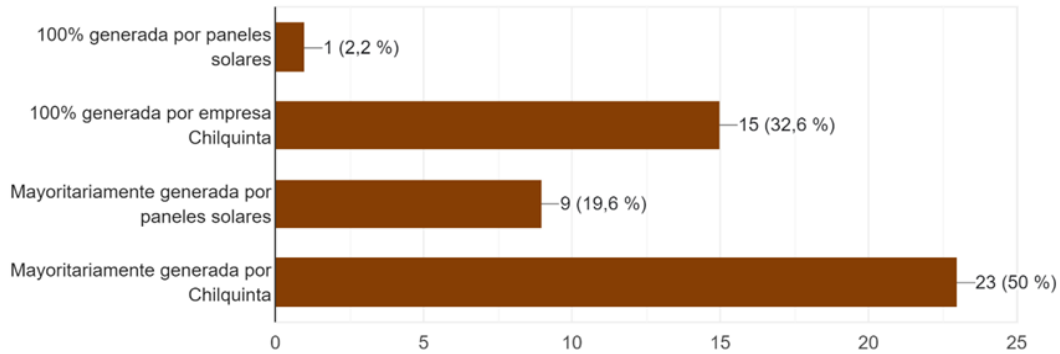


***Pregunta 8. La energía eléctrica que utiliza el hospital es: 100% generada por paneles solares. 100% generada por Chilquinta. Mayoritariamente generada por paneles solares.***

Hay conocimiento por parte de los participantes de la encuesta, que existe una empresa local que provee electricidad, la cual en mayor grado genera este importante insumo (50%), ya que hay un alto grado que afirma que también se complementa con paneles solares (19,6%). En conclusión, hay reconocimiento que existe una mixtura entre ambas modalidades de generación de electricidad.

La energía eléctrica que utiliza el hospital es: (MA3)

46 respuestas

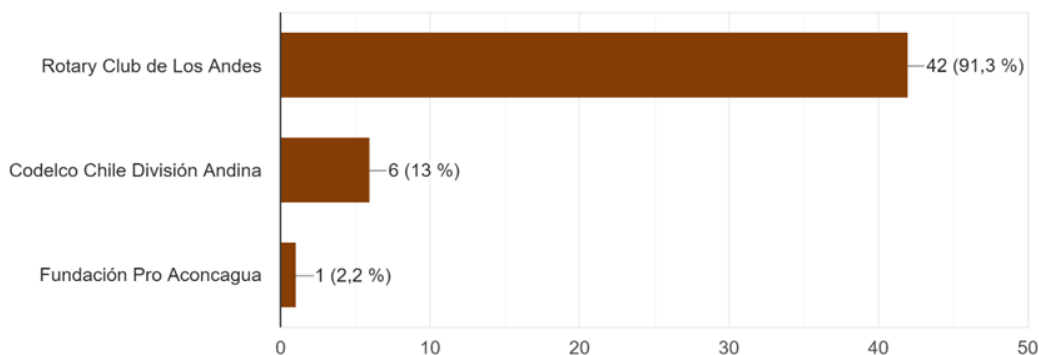


**Pregunta 9. De las siguientes instituciones u organizaciones ¿con cuál sabe que el hospital mantiene alianzas estratégicas? Rotary Club de Los Andes. Codelco Chile División Andina. Fundación Pro Aconcagua**

Producto de las diferentes actividades, ceremonias o firmas de convenio que generalmente tienen desde una mediana a alta difusión mediática, es que el funcionariado tiene alto conocimiento sobre las organizaciones con Alianza Estratégica vigente, obteniendo un 91,3% de las menciones el Rotary Club de Los Andes.

De las siguientes instituciones u organizaciones ¿con cuál sabe que el hospital mantiene alianzas estratégicas? (PJO1)

46 respuestas

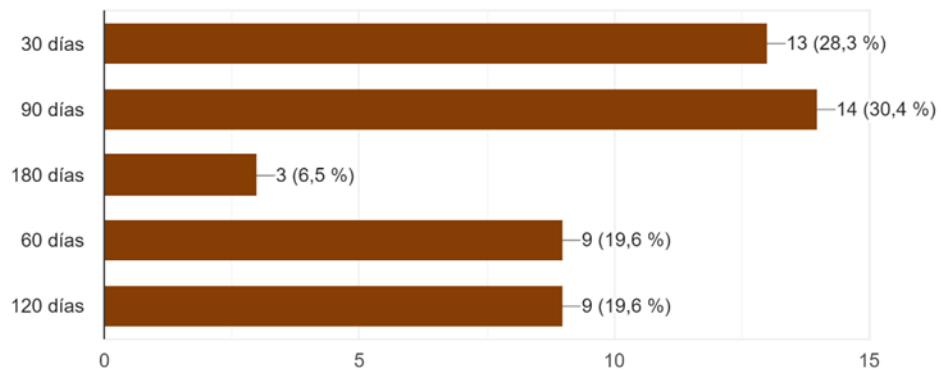


**Pregunta 10. El plazo máximo para pagar a los proveedores del hospital es: 30 días. 90 días. 180 días. 60 días. 120 días.**

Existe un conocimiento general que a los proveedores se les cancela sus honorarios a 30 días (28,3%), y en el caso de empresas más grandes y de servicios de mayor envergadura, el pago puede llegar a los 90 días (30,4%). Ambas preferencias obtuvieron los máximos puntajes.

El plazo máximo para pagar a los proveedores del hospital es: (PJO2)

46 respuestas



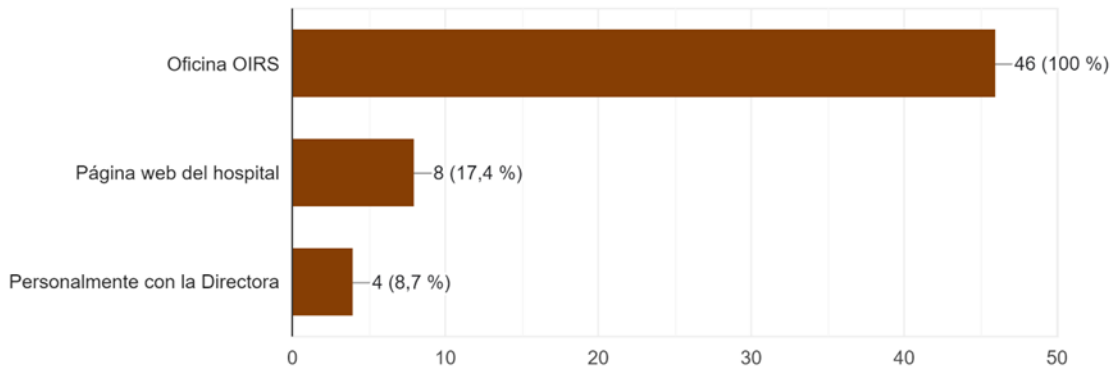
**Pregunta 11. El canal oficial que disponen los usuarios para expresar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones es: Oficina OIRS, Página web del hospital, Personalmente con la Directora.**

En el grueso de las oficinas, seremías, direcciones u hospitales públicos, la oficina OIRS o SIAC es parte de la orgánica, siendo un canal importante entre las dudas, consultas o reclamos de la comunidad con diferentes organismos, canalizándolos al departamento que corresponda, entregando una respuesta o solución oportuna y completa, más si es relacionado con temas de salud, que muchas veces tienen un carácter urgente. Esta información la manejan los participantes de la encuesta a la perfección ya que así lo refleja este instrumento (100%)



El canal oficial que disponen los usuarios para expresar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones es: (AC1)

46 respuestas



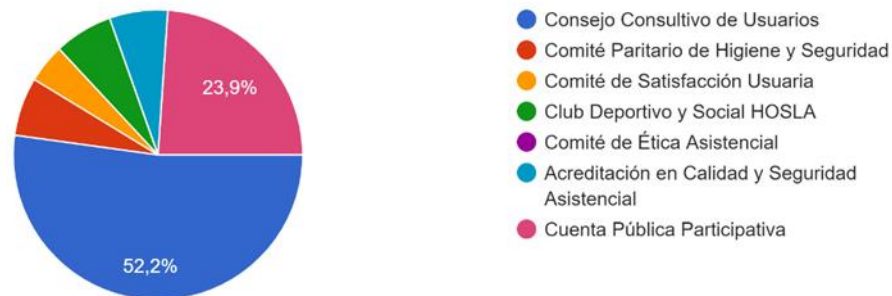
***Pregunta 12. Es una instancia de participación externa y formales del HOSLA: Consejo Consultivo de Usuarios. Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Comité de Satisfacción Usuaría. Club Deportivo y Social HOSLA. Comité de Ética Asistencial. Acreditación en Calidad y Seguridad Asistencial. Cuenta Pública Participativa***

El Consejo Consultivo de Usuarios (52,2%) es un grupo de personas, electas por la comunidad en un proceso participativo, que de forma organizada representan a la comunidad para emitir opinión, apoyar o evaluar la gestión como también transmitir alguna inquietud a la autoridad del Servicio.

Con un alto número de menciones, también se encuentran las Cuentas Públicas Participativas (23,9%), aunque si bien es una rendición de gestión en un periodo determinado, finalmente se da un espacio para las impresiones de la comunidad.

Es una instancia de participación externa y formales del HOSLA: (AC2)

46 respuestas



- **Apreciación general del análisis del instrumento 2**

Los participantes de la encuesta tienen conocimiento o una noción aproximada de las temáticas consultadas, pero en forma ambigua y no muy clara de que algunas acciones pueden considerarse como constitutivas de Responsabilidad Social Empresarial.

Se puede inferir que existe un bajo nivel de conocimiento sobre que los diferentes tópicos consultados puedan estar insertos en un programa de Responsabilidad Social Empresarial, lo que lleva a indicar el inicio de un proceso de educación hacia los profesionales y funcionarios en esa dirección.

Acumular, recopilar y aunar todas estas acciones, para darlos a conocer a través de un sólo documento para una posible campaña o iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, tal como propone este trabajo de investigación, es un buen punto de inicio del trabajo de difusión inicial con las personas.

## **Información rezagada, resultados, hallazgos y conclusiones**

### **Resultados**

Tras la aplicación del “Instrumento 1” se tiene una visión objetiva y cuantificable sobre las acciones desarrolladas en el Hospital San Juan de Dios, relacionadas a la norma ISO 26.000. Cabe recordar que se consideraron seis de los siete “Asuntos” en los cuales dicha norma desglosa estas acciones. Se dejó fuera la relacionada a Gobierno Corporativo, ya que no hay una intención declarada de parte del Hospital San Juan de Los Andes de trabajar esta norma.

Al sumar todos los asuntos de las seis materias consideradas para este análisis, basados en las Cuentas Públicas de los últimos doce años, obtenemos un total de 420 acciones, de las cuales hay registradas 300 iniciativas en los documentos analizados. Esto arroja un porcentaje de cumplimiento de un **71,428%**.

Ahora, al realizar un análisis de corte anual, cada año se evidencia un registro de 36 acciones que se pueden catalogar dentro de la norma ISO 26.000 como asuntos asignables dentro de la Responsabilidad Social Empresarial. Es el año 2016 el que se registra con mayor cantidad de acciones, al llegar a la cifra de 30, lo que significa **83%** de cumplimiento de acciones. En tanto los años 2013 y 2014 sólo se registraron 21 acciones, con lo cual hay **58,3%** de cumplimiento. Con este corte anual se evidencia la necesidad que la gerencia, en este caso la dirección, organice las acciones si se decide a trabajar en conciencia la responsabilidad social empresarial. A juicio de los investigadores, esta cifra es bastante óptima, ya que no existe intencionalidad de realizar un trabajo metódico, nacido y guiado, desde quienes conducen las acciones, programas y planes del Hospital San Juan de Dios de Los Andes.

Por su parte, la aplicación del “Instrumento 2” nos entrega una apreciación de los funcionarios del hospital acerca de los componentes de la responsabilidad social

empresarial y si ellos son capaces de detectar ciertas acciones que son catalogadas dentro de esa norma. Los resultados de esta aplicación nos indican que los participantes de la encuesta tienen bajo conocimiento o una noción aproximada de las temáticas consultadas. Se puede inferir que existe un bajo nivel de conocimiento sobre que los diferentes tópicos consultados puedan estar insertos en un programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Con este resultado, se estaría comprobando la hipótesis de que esta institución ejecuta gran cantidad de acciones en esa materia, con la cual se podría decir que efectivamente es una institución que realiza Responsabilidad Social Empresarial, pero que el adolecer del compromiso institucional, o en nomenclatura de la norma ISO 26.000 Asunto Gobierno Corporativo, la percepción de este accionar por parte de los colaboradores internos es bastante ambigua.

### **Hallazgos**

El principal hallazgo de esta investigación es la importancia de un compromiso de la Dirección o bien del Gobierno Corporativo, para destacar y relevar las acciones en un área determinada. Sin esto, cualquier acción que se realice pierde fuerza, visibilidad y inversión de recursos para llevarlo a cabo.

Si bien la cuantificación de acciones de RSE realizadas en los doce años estudiados es bastante alta, no existe un relato o guía clara para destacar esas iniciativas y su importancia, las cuales son percibidas por los funcionarios como acciones espontáneas, sin un norte claro y que responden al azar o bien a una oportunidad bien aprovechada. Más bien, las asumen como parte del quehacer histórico y del deber ser de la institución, sin entregarles una connotación o relevancia mayor y mucho menos enmarcarlas dentro de un trabajo de Responsabilidad Social Empresarial.

Esto recalca la importancia de la planificación estratégica en toda institución, donde cada acción debe responder a una meta determinada con anterioridad, lo cual también debe estar contemplado en un plan de comunicación estratégica.

## Conclusiones

En este punto debemos recordar la pregunta central de esta investigación, la cual fue declarada en los capítulos precedentes de la siguiente forma:

¿De qué manera el Hospital de Los Andes refleja elementos de responsabilidad social en sus acciones clínicas, administrativas y de apoyo operacional, entre los años 2010 y 2022?

Tras aplicar y analizar ambos instrumentos desarrollados para este trabajo podemos concluir que la manera en que el Hospital de Los Andes refleja elementos de responsabilidad social empresarial en sus áreas clínicas, administrativas y de apoyo operacional. Entre los años 2010 y 2022, según el “Instrumento 1” desarrollado para esta investigación, se podrían haber registrado 420 acciones, de las cuales hay registro de 300 en sus Cuentas Públicas. Esto indica un porcentaje de cumplimiento de 71,428%, cifra bastante elevada ya que se han desarrollado sin una intencionalidad de parte de la dirección del recinto hospitalario.

Pese a ello, los funcionarios de dicha institución no tienen una percepción de aquellas acciones, que implican un trabajo más allá de lo que obliga o indica la ley, puede ser considerado Responsabilidad Social Empresarial. Esto es significativo ya que reitera la necesidad de empujar desde la gerencia la visibilidad de estas acciones y con un norte determinado.

Se indicaron dos preguntas secundarias al inicio de la investigación, las cuales son:

¿Cuáles acciones del Hospital de Los Andes se pueden clasificar dentro de las siete materias de las ISO 26.000?

En el marco de tiempo estudiado se pueden identificar varias acciones concretas dentro de cada una de las seis materias, acá sólo mencionaremos unas pocas:

- Derechos humanos: disminuir listas de espera más antiguas, gestión de solicitudes ciudadanas en OIRS, trabajo con grupos LGTB+

- Prácticas Laborales: Reuniones e iniciativas desarrolladas con organizaciones gremiales, protección maternal, beneficios extras, reuniones con organizaciones sociales
- Medio Ambiente: Uso de energías menos contaminantes, disposición final de materiales contaminantes, renovación de tecnologías.
- Prácticas Justas de Operación: Concursos abiertos para cargos, cumplimientos de programas gubernamentales, Acreditaciones en salud, inclusión y apoyo a iniciativas privadas
- Asuntos de Consumidores: Certificación de la calidad, Priorización a pacientes en riesgo vital, Confidencialidad ficha clínica, educación en torno a las horas perdidas,
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: Desarrollo de cuentas públicas anuales de carácter participativo, incorporación de aportes realizados por el Concejo Consultivo, incorporación de nuevas tecnologías, establecimiento es centro de pasantías de estudiantes, tecnologías de vanguardia.

¿De qué manera se pudiera medir el cumplimiento de estas acciones de responsabilidad social?

Para medir el cumplimiento de estas acciones se estableció una puntuación sobre el registro de cada “asunto” en la respectiva cuenta anual, con la idea de obtener un porcentaje de acciones en cada ítem. Bajo este marco, se obtuvieron 420 ítems, de los cuales las cuentas públicas registraron 300 acciones, arrojando un porcentaje de **71,428%**.

En los primeros apartados se estableció la hipótesis, la cual era “El Hospital de Los Andes es una institución socialmente responsable, por cuanto cumple las siete materias fundamentales de la norma ISO 26.000”. Tras la aplicación de los instrumentos en esta investigación podemos afirmar que el Hospital de Los Andes

realiza un alto número de acciones que pueden ser catalogados dentro de la responsabilidad social, pero al no estar reconocidas ni tener una orgánica para su ejecución estas acciones no son identificadas así por sus funcionarios ni la dirección como constituyentes de RSE.

De la misma forma se debe recordar que uno de los objetivos específicos fue “identificar las acciones realizadas entre los años 2010 y 2022, que pueden considerarse de RSE, para determinar si existe una cultura de responsabilidad social en el HOSLA”. Este objetivo ya fue identificado y cuantificado en este apartado, al responder las preguntas de investigación.

Lo mismo ocurre con los otros dos objetivos específicos:

2.- Clasificar las acciones en cada una de las siete materias fundamentales de la ISO 26.000.

3.- Cuantificar el cumplimiento de acciones de RSE, mediante la aplicación del instrumento de evaluación ISO 26.000.

#### **4. Principales aportaciones de la investigación**

El principal aporte que realiza esta investigación está relacionado con cuantificar e identificar las acciones que realiza el Hospital San Juan de Los Andes en torno a lo que podría considerarse como acciones relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

Con el alto número de acciones registradas no sería complejo que la Dirección de dicho centro asistencial estatal iniciara su proceso de certificación. El mayor trabajo se daría en el área de involucramiento, capacitación y participación de sus directivos y funcionarios, ya que el desconocimiento de esta normativa y sus beneficios es bastante desconocido en todos los estamentos según lo indagado por el Instrumento 2.

Tras esta investigación y debido al alto porcentaje de acciones registradas sólo en sus Cuentas Públicas anuales, es aconsejable que dicha entidad inicie el proceso de certificación, de ser así se convertiría en el primer centro hospitalario del país en certificarse en dicha normativa, lo cual sería doblemente meritorio ya que no es obligatorio

## **5. Oportunidades para futuras investigaciones**

Esta investigación constituye un primer acercamiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital San Juan de Los Andes, institución que no tiene en sus planes actuales ni futuros acreditarse en la norma ISO 26.000.

Acá se cuantifican e identifican las acciones que podrían considerarse dentro de dicha dinámica. La oportunidad que representa este trabajo para futuras investigaciones es justamente el análisis realizado en un marco determinado de tiempo, cuando la dirección no ha iniciado ningún proceso al respecto, pero que si puede ser considera a futuro en nuevas investigaciones o bien como base iniciar su trabajo en Responsabilidad Social Empresarial.

De la misma forma, entrega un esbozo de la percepción de los funcionarios de distintos estamentos sobre su desconocimiento de las temáticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

## **Información Rezagada**

**Adjuntamos link de descarga de las Cuentas Públicas correspondientes a los años analizados**





BIENVENIDOS A CREAR

[https://we.tl/t-](https://we.tl/t-DgpCmmsgQH)

[DgpCmmsgQH?utm\\_campaign=TRN\\_TDL\\_05&utm\\_source=sendgrid&utm\\_medium=email&trk=TRN\\_TDL\\_05](https://we.tl/t-DgpCmmsgQH?utm_campaign=TRN_TDL_05&utm_source=sendgrid&utm_medium=email&trk=TRN_TDL_05)

## ANEXOS

### 1.- Instrumento 1

En formato adjunto PDF llamado archivo "Instrumento1.pdf"

### 2.- Instrumento 2

LINK <https://forms.gle/KqWtf2QHkGXcMSjo8>

Formato Adjunto PDF archivo "EncuestaHOSLA(respuesta).pdf"

# Encuesta Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital San Juan de Dios

Muchas gracias por colaborar con la investigación "Responsabilidad Social en Hospitales Públicos, caso del Hospital San Juan de Dios de Los Andes".

La información acá recabada será material de análisis para una Tesis de Magister "Magister en Comunicación Estratégica de la Universidad UNIACC", cuyo material es de carácter confidencial y anónimo.

Además, dicha investigación cuenta con el consentimiento de la Dirección del HOSLA, y será aplicada a un grupo reducido de funcionarios de diversos estamentos. Las preguntas apuntan a saber si los funcionarios conocen conceptos claves de Responsabilidad Social Empresarial.

Participar de él no le tomará más de 5 minutos.

Al responder esta encuesta, usted autoriza el uso de la información para los fines académicos señalados anteriormente.

Nombre \*

Tu respuesta

---

---

Correo electrónico \*

Tu respuesta

---

---

¿Cuál de los siguientes derechos civiles se observan en este Hospital? (DH1) \*

- Derecho a asociarse libremente
  - Derecho a no ser discriminado por causa alguna
  - Derecho a la vida
  - Derecho a la libre expresión
- 
- 

Señale un derecho de los ciudadanos garantizados en la Ley N°20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes. (DH2) \*

- Derecho a recibir información oportuna y comprensible del estado de salud
- Derecho a exigir indemnización en caso de negligencia médica
- Derecho a recibir un trato digno, respetando la privacidad de la persona.
- Derecho a elegir el equipo de salud que desea el usuario
- Derecho a recibir una atención de calidad y segura, según protocolos establecidos

¿Cuál es la entidad que evalúa las condiciones laborales para prevenir accidentes \*  
o enfermedades laborales? (PL1)

- Unidad de Prevención de Riesgos
  - Comité Paritario de Higiene y Seguridad
  - Mesa Participativa de Riesgos Laborales
- 

Indique un beneficio del Servicio de Bienestar del Personal. (PL2) \*

- Consultas médicas y de profesionales de salud
  - Bono de transporte
  - Becas de estudio para el trabajador o su carga familiar
  - Crédito Social de Caja Los Andes
  - Apoyo financiero para adquisición de medicamentos, bonos médicos y exámenes
  - Entrega de licencias médicas por incapacidad laboral temporal
  - Financiamiento de Proyectos para mejorar la seguridad laboral
  - Convenios con casas comerciales, para pago a través de planilla de sueldos
  - Cabañas en complejo vacacional
- 

¿Qué apoyo otorga el hospital al cuidado del trabajador y su familia? (puede  
marcar más de una) (PL3) \*

- Derecho a estacionamiento
- Atención preferencial en Unidad de Emergencia para hijos, padres y hermanos
- Derecho a sala cuna para hijos e hijas de trabajadoras y trabajadores
- Protección laboral a la funcionaria embarazada

¿Cuál de los siguientes combustibles se usa para calefaccionar los edificios del hospital? (MA1) \*

- Leña
  - Electricidad
  - Gas Natural
  - Petróleo
  - Energía Solar
- 

¿Cuál es el destino final de los elementos corto-punzantes y elementos clínicos desechables? (MA2) \*

- Vertedero de residuos domiciliarios
  - Son fundidos en la caldera del hospital
  - Son retirados por una empresa especializada en su eliminación
- 

La energía eléctrica que utiliza el hospital es: (MA3) \*

- 100% generada por paneles solares
- 100% generada por empresa Chilquinta
- Mayoritariamente generada por paneles solares
- Mayoritariamente generada por Chilquinta

De las siguientes instituciones u organizaciones ¿con cuál sabe que el hospital mantiene alianzas estratégicas? (PJ01) \*

- Rotary Club de Los Andes
  - Codelco Chile División Andina
  - Fundación Pro Aconcagua
- 

El plazo máximo para pagar a los proveedores del hospital es: (PJ02) \*

- 30 días
  - 90 días
  - 180 días
  - 60 días
  - 120 días
- 

El canal oficial que disponen los usuarios para expresar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones es: (AC1) \*

- Oficina OIRS
- Página web del hospital
- Personalmente con la Directora

Es una instancia de participación externa y formales del HOSLA: (AC2) \*

- Consejo Consultivo de Usuarios
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Comité de Satisfacción Usuaría
- Club Deportivo y Social HOSLA
- Comité de Ética Asistencial
- Acreditación en Calidad y Seguridad Asistencial
- Cuenta Pública Participativa

### 3.- Autorización Investigación en el Hospital San Juan de Dios de Los Andes

Los Andes, 17 de abril de 2023.

Por medio del siguiente documento, yo Ana Lazcano Lemus, Directora del Hospital San Juan de Dios de Los Andes, autorizo a la realización de un estudio relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial, que será realizado por Marcela Silva Maureira, Claudio Solís Arredondo y José Manuel Ibaceta Alvarado, para la investigación de su tesis en el marco del proceso académico de Magister en Gestión Estratégica de la Comunicación de **Universidad UNIACC**.

Con esto doy fe, de que el análisis de las cuentas públicas fue realizado/a bajo mi consentimiento y puede ser utilizada para extraer información; para luego analizarla y contrastarla con la visión de otros expertos, con fin de enriquecer la producción de conocimiento.

Con esto acepto y apoyo, que la información citada, pueda ser utilizada en esta tesis académica y la cual será sintetizada en formato *paper* por parte de los estudiantes candidatos al Magister en Gestión Estratégica de la Comunicación.

  
ANA LAZCANO LEMUS  
DIRECTORA  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LOS ANDES