

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Facultad de Economía y Negocios

Programa De Administración De Empresas

La Responsabilidad Social Empresarial Como Nuevo Enfoque Para Las Empresa Del
Sector Salud (Eps) En La Ciudad De Cartagena

Preparada por:

Julio Cesar Pérez González

Diego Fernando Díaz Tapia

Cartagena, Colombia

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Facultad de Economía y Negocios

Programa De Administración De Empresas

La Responsabilidad Social Empresarial Como Nuevo Enfoque Para Las Empresa Del
Sector Salud (EPS) En La Ciudad de Cartagena

Preparada por:

Julio Cesar Pérez González

Diego Fernando Díaz Tapia

Asesor:

Luis Novoa Buitrago

Cartagena, Colombia

NOTAS DE ACEPTACIÓN.

Jurado 1.

Jurado 2.

Jurado 3.

Jurado 4.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	5
2.1.1 Importancia de la implementación de la RSE.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 Generales.....	7
3.2 Específicos	7
4. CONCEPTO E HISTORIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	8
4.1 “Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial.....	11
4.2 ¿Para qué Sirve la Responsabilidad Social?.....	11
4.3 ¿Cómo se puede aplicar la Responsabilidad Social?.....	12
4.4 Acuerdos importantes en tema de responsabilidad social empresarial.....	13
4.4.1 Pacto global de las naciones unidas.....	14
4.4.2 Los 10 principios del pacto global.....	16
4.4.3 Protocolo de Kioto	17
4.4.3.1 “¿Cómo nació y cuándo entra en vigor?	18
4.4.3.2 ¿Qué exige?	18

5. LAS PRINCIPALES EPS EN LAS CINCO DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	19
5.1 Breve historia de las EPS en Colombia.....	19
5.2 Diferencia entre IPS Y EPS.....	20
5.2.1 EPS (Entidad Prestadora de salud).....	20
5.2.2 IPS (Institución prestadora de salud).....	21
5.3 Sistema de seguridad social en salud	21
5.3.1 Régimen subsidiado	22
5.3.2 Régimen contributivo.....	23
5.4 Descripción y análisis de las EPS en la RSE.....	25
5.4.1 Coomeva EPS.....	25
5.4.1.1 Para Coomeva, ¿qué es la RSE?.....	25
5.4.1.2 Indicadores de responsabilidad social para Coomeva.....	25
5.4.1.3 Responsabilidad social en la compañía.....	26
5.4.2 Salud total EPS.....	29
5.4.2.1 Responsabilidad Social en la empresa.....	29
5.4.2.2 Responsabilidad con el Medio Ambiente.....	30
5.4.3 Mutual ser EPS.....	30
5.4.3.1 Que es mutual ser.....	30
5.4.3.2 Políticas para la gestión ética frente a actores externos, la sociedad, el estado, la competencia y el medio ambiente.....	31
5.4.3.3 Principios de responsabilidad social empresarial.....	31
5.4.4 Saludcoop EPS.....	32

5.4.4.1 Políticas de responsabilidad social.....	32
5.4.4.1.1 Compromiso con el medio ambiente.....	32
5.4.4.1.2 Compromisos con la comunidad.....	33
5.4.4.1.3 Relación con los proveedores y prestadores.....	33
5.4.4.1.4 Compromisos sobre competencia.....	34
5.4.5 Comfamiliar EPS.....	35
5.4.5.1.1 Políticas ambientales.....	35
5.4.5.1.2 Políticas frente a la comunidad.....	36
5.4.5.1.3 La Comunidad:	36
5.4.5.1.4 La Sociedad:	37
5.5 Inversión de las EPS en Cartagena.....	37
6. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER.....	42
6.1 Grado de rivalidad o competencia de los competidores actuales.....	42
6.2 Poder negociador de los proveedores.....	46
6.3 Poder negociador de los clientes.....	49
6.4 Potenciales competidores.....	50
6.5 Análisis del entorno.....	50
6.6 Posición competitiva de las principales compañías.....	54
7. BENEFICIOS DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	56
7.1 La RSE brinda las siguientes ventajas para la Empresa.....	56
7.1.1 “Beneficios Internos de la RSE.....	56
7.2 La RSE desde la perspectiva de la empresariedad.....	59

7.3 Comportamiento socialmente responsable.....	61
7.3.1 Clientes, proveedores y competidores.....	62
7.3.2 “Empleados.....	62
7.3.3 Accionistas.....	63
7.3.4 Comunidad y el medio ambiente.....	64
7.4 Los beneficios de la RSE ambiental.....	64
7.5 Sociedad en general.....	64
7.5.1 Los beneficios de la RSE en el mercado.....	65
7.6 ¿Qué es Mercadeo Relacionado con Causa Social (MRCS)?.....	65
7.6.1 “Los Beneficios de la Inversión Social Comunitaria.....	66
7.6.2 Implementación de la RSE por parte de las EPS	67
7.6.3 Mutua Ser (fundación).....	67
7.6.4 Participación Social en salud.....	71
7.6.5 Restaurantes ser comunitarios	71
7.6.6 Fundación Coomeva.....	72
7.6.7 Galardón a la Mujer Emprendedora.....	74
7.6.8 Mujeres ECCO.....	75
7.6.9 La gestión ambiental, un desafío para la sostenibilidad empresarial (Coomeva).....	75
7.7 Comfamiliar.....	78
7.7.1 Institución educativa comfamiliar.....	78
7.7.2 Recreación comfamiliar.....	78
7.7.3 Crédito empresarial comfamiliar.....	79

7.7.4 Premio nacional (Responsabilidad social empresarial comfamiliar 2012)...	79
8.0 POLÍTICAS DE RSE EN EL SECTOR SALUD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNIDADES EN CARTAGENA.....	82
8.1 Descripción y priorización de los problemas y necesidades identificadas.....	84
CONCLUSIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	91



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. EPS – RS Cartagena Régimen Contributivo

Tabla 2. EPS – RC Cartagena Régimen Contributivo

Tabla 3. Porcentaje de inversión en RSE - RC de las EPS – RC en Cartagena

Tabla 4. Porcentaje de inversión en RSE - RS de las EPS – RC en Cartagena

Tabla 5. Indicadores Demográficos

Tabla N° 6.

Tabla 7. Crecimiento promedio al 2020

Tabla 8 – EPS – RSCALIFICACIONES GENERALES

Tabla 9 – EPS RC

Tablas 8 y 9 Clasificación de según su calificación de las EPS R-C y R-S

Tabla 10. Problemas del Sector salud en Cartagena



LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Fuente: Imagen tomada del centro colombiano de responsabilidad empresarial 2008 (CCRE).

Grafica N° 2. Tabla 3 con las variaciones anuales de cada EPS - RC

Grafica N°3. Tabla 4 con las variaciones anuales de cada EPS - RS

Grafica N°4. De comparación de las Tablas 3 y 4 – Régimen Contributivo y Subsidiado

Grafica N° 5

INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy las empresas se muestran cada vez más interesadas y preocupadas por su relación con la sociedad, teniendo en cuenta que el pensamiento de toda empresa es el interés primordial es el de vender o comprar un producto, prima ante todo la necesidad del bienestar de las personas que los rodea como las de sus empleados. Las organizaciones deben generar un grado de confiabilidad entre la comunidad donde están establecidos y establecer algunas estrategias que puedan ayudar alcanzar el bien común, sin descuidar los objetivos fundamentales de la empresa como es el bien de sus asociados y las metas financieras de los accionistas.

En esta investigación se tomara la responsabilidad social en el sector de la salud es un tema que ha tenido tanto auge en el mundo empresarial durante los últimos años que se han visto obligadas a prepararse para los cambios constantes que han venido sucediendo por la globalización. Esto es un motivo de mucho interés, que los lleva a pensar en herramientas y gestiones innovadoras para poder tener un nivel alto de competitividad frente al mercado mundial nacional y local.

En la rse existen factores que posibilitan e incentivan a las organizaciones implementar cambios, es la globalización, el uso de la tecnología y la competitividad entre otros. Actualmente la RSE se está asimilando en nuestro país Colombia, pero no es un término ajeno y se ha mostrado interés en su implementación en las sociedades. Para la implementación de la rse es necesario tener presente los

cambios en las organizaciones en sus políticas al interior y exterior, esto tiende a influenciar en las condiciones de trabajo de estos, tendiendo a influenciar en la forma de actuar y percibir entre los clientes externos e internos. Este proceso se denomina como cambio organizacional, este cambio es en busca de la implementación de la responsabilidad social empresarial.

7. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las organizaciones públicas y privadas, tienen la responsabilidad de encaminarse de manera determinada por acciones más allá de las exigencias legales que establece el gobierno, como por ejemplo la reducción de la pobreza, la igualdad de oportunidades de acceso, protección de los recursos naturales, mejoramiento de la calidad de vida y servicios de calidad.

Todas las estrategias de fomento y prevención requieren de una atención prioritaria por parte de los diferentes entidades del sector salud, ya sea buscando alternativas para poder extender la cobertura, tener una eficiencia en la administración de recursos de la organización y garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud son un dominante en la responsabilidad social de las empresas del sector salud en la ciudad de Cartagena.

Con este proyecto de investigación buscamos abrir en camino a posibles vías de mejoras a las entidades prestadoras de salud responsabilizarse y tomar conciencia de la importancia de la RSE para impulsar a un crecimiento organizacional involucrando los aspectos ambientales sociales económicos y gubernamentales, que conlleven a las EPS a incrementar la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

Investigaremos acerca de cómo las EPS están implementando el tema de RSE obteniendo así información actual e histórica de las diferentes organizaciones, determinando así la situación actual de cada una de ellas (EPS). Diseñaremos

sistemas de apoyo que ayuden a contribuir con las organizaciones en materia de responsabilidad social, luego estudiaremos si estas iniciativas de responsabilidad social contribuyen con las EPS al mejoramiento de la rentabilidad o visibilidad de las mismas.

8. JUSTIFICACIÓN

Hace aproximadamente una década que países desarrollados comenzaron a implementar la RSE en las organizaciones, visualizando los beneficios que obtienen con respecto a la ejecución tanto dentro como fuera de la empresa. En la actualidad la RSE goza de auge en empresas alrededor de todo el mundo, pero su implementación en Colombia es muy escasa y débil, y por medio del presente proyecto de investigación se busca destacar la importancia de la RSE para las organizaciones, obteniendo ventajas para el sector y la sociedad Cartagenera.

La sociedad demanda cada vez una mayor responsabilidad social a las empresas de cualquier sector. Las empresas tienen responsabilidad social porque sus funcionarios internos (Stakeholders)¹ como son los socios, la dirección y todos sus trabajadores, tienen una relación con los clientes de la organización y los agentes del entorno. Por esto la responsabilidad social tiene un elemento adicional que es el externo y otro interno. Por otra parte las entidades del sector salud no está muy en claro que la responsabilidad social es un activo intangible que para la empresa es de gran valor y de mucha importancia para su desarrollo.

Todas la empresas y los que se encuentran sometidos a muchos controles exhaustivos y periódicos con el temas de valores que a pesar de todo, van mucha más allá de las ganancias económicas y la calidad, ya que la RSE se considera

¹ JUAN MANUEL RODRIGUEZ. Practicas de Gestión Social y RSE. 2005. Pág. 57. www.scielo.org.co.

como una pieza fundamental para el vínculo con la sociedad, con un grado de compromiso importante para la empresa ante la sociedad.

La base de la RSE son los agentes que intervienen para obtener los resultados (internos y externos), empleando los activos intangibles de una organización como el capital intelectual, siendo estos una parte primordial y fundamental para una empresa, aunque estos no entren en los estados contables de la misma, tal como la RSE que genera a la organización valor para un futuro a las EPS de Cartagena.

8.1 Importancia de la implementación de la RSE

La tarea de las organizaciones es crítica para temas como el crecimiento económico y el fomento del bienestar social en la sociedad, siendo estas generadoras de empleo y reductoras de la pobreza para la ciudad. La RSE conlleva al mejoramiento de la calidad de vida de una ciudad, por esto, actualmente existe tendencia a más responsabilidad para que ese desarrollo sea lo más conforme, equitativo y sostenible para todos en general. A continuación mostraremos algunas ventajas que tienen las empresas al tener RSE en sus empresas:

Ventajas para las empresas con prácticas de RSE:

- a) “Incrementa la competitividad y sostenibilidad de las empresas.
- b) Facilita el acceso al mercado financiero y asegurador.
- c) Condiciones más favorables para acceder a mercados internacionales.
- d) La empresa obtiene reconocimiento y diferenciación positiva en el mercado por adoptar prácticas de RSE a través de la calificación de riesgo corporativo”².

² Cámara De Comercio. CARTAGENA. www.cccartagena.org.co. 2008

9. OBJETIVOS

9.1 Generales

Analizar las potencialidades, necesidades y problemáticas que tienen las EPS en la ciudad de Cartagena, permitiéndonos identificar y evaluar los beneficios que puede aportar la RSE a este sector de la salud y ventajas a las organizaciones del mismo, identificando los problemas más notables que presenta el sector en las principales EPS de la ciudad con la RSE, proponiendo caminos para mejorar la calidad de vida de la comunidad y beneficios para las empresas.

3.2 Específicos

- a) Identificar los conceptos básicos de Responsabilidad Social Empresarial y su implementación en las Organizaciones.
- b) Analizar las EPS en Cartagena en cinco dimensiones importantes de la responsabilidad social empresarial “Propiedad intelectual, medio ambiente, compromisos con la comunidad, relación con los proveedores y compromiso sobre la competencia”.
- c) Estudiar a través del diamante de Porter la situación actual del sector salud (EPS) en la ciudad de Cartagena para proponer soluciones óptimas que siendo aplicadas al sector, contribuyan al mejoramiento de la sociedad y de la organización.

4. CONCEPTO E HISTORIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La actual forma de Responsabilidad Social surgió en los años noventa y representa una unión de ideas y evoluciones. Esta fue una idea de los Estados Unidos y Europa, pero no se tiene una certeza de cuales fueron los primeros pasos de la RSE, ya que muchos autores no se expresaban directamente sobre el tema, en EE.UU se comenzó a ver poco a poco en los años 50-60 y en Europa solo en los 90's los organismos internacionales tomaron las primeras iniciativas para la implementación de la responsabilidad social.

La RSE es un término que implica la necesidad y compromiso de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de conservar una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. Es el deber de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la implementación de una nueva ética en su desempeño en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por proteger el entorno que sustentan la vida en el planeta, la calidad de vida de los stakeholders, sus familias y la comunidad.

De esta manera las organizaciones son socialmente comprometidas cuando las actividades que realizan se van dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de sus miembros, de la sociedad y de todos los que se benefician de su actividad comercial, igualmente, al cuidado y preservación del entorno. Todas

sociedades deben generar seguridad y confianza dentro de la comunidad donde operan y construir propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin fundamental de una empresa, el de maximizar el retorno económico para sus asociados.

La RSE de la empresa presume, aparte del logro de los objetivos económicos; la contribución de ayudas al individuo, a los colaboradores y a la comunidad; el cumplimiento completo de los principios éticos, cívicos y la normatividad legal; la capacitación de los empleados, no solo en temas afines con su desempeño laboral, sino también en aspectos afines con el progreso personal, familiar y social; el fortalecimiento de las circunstancias laborales y de salud de las personas; así como la atención de las medidas en función de asuntos éticas y ambientales.

Al referirnos acerca de la capacidad, describimos principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que pasa por los diferentes espacios de actuación de las empresas, estos son:

- **Normativo:** Se refiere al conjunto de todas las leyes y normas generales que dictan las instancias de una nación para poder regular a como las empresas funcionan, la competencia y los diversos mercados.
- **Operacional:** Son todos los factores que permiten que todas las empresas puedan producir bienes y prestar servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.
- **Económico,** que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.

- **Social:** Son todos los aspectos que relacionan la labor de la organización con el contexto social en el que esta actúa, de tal forma que permita a la contribución de el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de una sociedad, desarrollando programas para las comunidades en donde estas se encuentren ubicadas promoviendo y estimulando la participación de las personas que tengan algún vínculo con la organización en proyectos de interés general.
- **Ambiental,** Las organizaciones deben implementar estrategias para poder prevenir y disminuir los impactos y peligros al medio ambiente y a las personas, estos se hace para garantizar y proteger el medio ambiente de la localidad en donde se encuentra la empresa, por medio de la optimización en el uso de los recursos naturales, para disminuir la contaminación materia prima, disminuir los residuos y el impacto ambiental, implementando tecnologías más limpias y prácticas que sirvan para el mejoramiento continuo.

En definitiva, el término de Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con un enfoque integral de la sociedad y del desarrollo que refiere que el crecimiento económico y la productividad, están coligados con los progresos en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Por lo tanto, asume que el fin general de la economía es aportar bienestar a la sociedad y que dichas peticiones sociales se expresan escasamente en las normas legales, lo que involucraría una responsabilidad más profunda y rigurosa de los actores económicos con el resto de la sociedad.

4.1 “Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial

Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable lo cual es única y propia de la misma, alinea los procesos productivos y comerciales de acuerdo con un fin social, promueve el desarrollo humano sostenible y la armonía de la organización con el medio ambiente además de proteger los derechos humanos.

Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones. La RSE se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación.”³

4.2 ¿Para qué Sirve la Responsabilidad Social?

Mejorar la gestión empresarial a través de la ejecución de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás órganos en cada una de sus relaciones con todos los stakeholders. Efectuar procesos de responsabilidad social al interior de las empresas crea los siguientes beneficios:

- “Aumento de la productividad y la rentabilidad, fidelidad y aprecio de sus clientes, confianza y transparencia con los proveedores, compromiso y adhesión de sus empleados, respaldo de las instancias gubernamentales, imagen corporativa positiva y estima de la sociedad, oportunidades para nuevos negocios, disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y ,medio ambiente),Incremento en la participación del mercado, mejoramiento de la cultura organizacional, Capacidad de atraer el mejor talento humano, incremento del valor de la empresa.

³ www.ccre.org.co

Además de lo anterior ayuda al mejoramiento de la comunicación interna y externa y aporta gran confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas”⁴

La Responsabilidad Social Empresarial previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado y puede llevar a la desaparición del negocio.

4.3 ¿Cómo se puede aplicar la Responsabilidad Social?

La RSE se presenta cuando se halla un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas reorganizadas y constituidas a la operación del negocio, que llevan el proceso de toma de decisiones frente a cada una de las relaciones que la empresa mantiene, de manera clara con unos principios básicos de gestión.



Figura 1. Fuente: Imagen tomada del centro colombiano de responsabilidad empresarial 2008 (CCRE).

⁴<http://www.cesde.edu.co/egresados/images/CESDE/Egresados/texto/presentaci%F3n%20congreso%20administraci%F3n%20rse.pdf>

La forma en como cada organización efectúa su responsabilidad social depende del sector al que corresponda, así como las características e intereses de sus stakeholders, el modelo ejecución de responsabilidad social empresarial desarrollado por el CCRE (Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial) se compone de 5 pasos primordiales para orientar las acciones que desarrolla la empresa hacia una gestión socialmente comprometido, esos pasos son los siguientes:

- a) "Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial.
- b) Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.
- c) Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.
- d) Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial.
- e) Evaluación y Auditoria en Responsabilidad Social Empresarial."⁵

4.4 Acuerdos importantes en tema de responsabilidad social empresarial

En este proyecto cabe resaltar dos acuerdos muy importantes en temas de RSE ya que estos surgieron a partir de las necesidades del medio que rodea a cada una de las organizaciones a nivel mundial, en estos importantes acuerdos se tocan temas de suma importancia tanto para las personas en el ámbito laboral y personal, el

⁵ www.ccre.org.co

medio ambiente y la corrupción. Por lo tanto estos dos acuerdos nos ayudaran a comprender aun más lo que es una empresa socialmente responsable. El primer acuerdo a tratar es el pacto global de las naciones unidas y el segundo es el protocolo de Kioto, estos serán explicados a continuación.

En base a estos dos acuerdos podemos decir que en este proyecto se trata de mostrar que las empresas prestadoras de salud en la ciudad de Cartagena, pueden convertirse en una importante trasmisora de conocimientos y aptitudes y al mismo tiempo en la fuente del bienestar social necesario para crear trabajos, oportunidades a nivel empresarial así como también a un ambiente de seguridad familiar.

4.4.1 Pacto global de las naciones unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una actividad de responsabilidad ética dirigida a las organizaciones de todos los países para que acojan como una parte fundamental de su estrategia organizacional y de sus operaciones 10 principios de conducta y acción en base a los Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha para abolir la Corrupción.

El fin de estos 10 principios es promover la creación de una cultura corporativa global, que permita el acuerdo de los intereses y procesos de la gestión empresarial con los valores y requerimientos de la sociedad.

La idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas fue lanzada por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan ante el World Economic Forum en Davos, el 31 de Enero de 1999.

Este pacto mundial comenzó sus operaciones el 26 de julio de 2000, cuando el secretario general realizó un llamado a todos los responsables y mandatarios de las compañías a que se unieran a este gran pacto para así llevar entre todas las organizaciones de manera sincronizada todas las actividades y las necesidades de la empresa con los objetivos y políticas de las Naciones Unidas.

El pacto es un mecanismo de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones laborales y civiles, que descansa en su compromiso de implantación de los diez actuales principios del Pacto en su estrategia y en sus operaciones. En este sentido, el pacto no es ni un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las empresas, ni un instrumento que concede una certificación a las empresas que cumplen con determinados requisitos. La empresa que forme parte del pacto asume el compromiso de ir implantando los principios de pacto en sus labores diarias. Así mismo, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación de los diez principios.

“El pacto funciona como una red integrada de trabajo en la que las compañías participantes (más de 700 de 54 países de todo el mundo), la ONU, sus organizaciones sectoriales (OIT, UNCTAD, ACNUR,...), las ONG globales (AI, HRW, WWF...) y las uniones sindicales internacionales (ICFTU, UNI, TUAC) promueven los objetivos y principios del mismo en torno a cuatro componentes o instrumentos principales, que marcan el estilo de trabajo y las actividades que desarrollan las entidades adheridas al pacto:

a) Iniciativas conjuntas para la promoción de buenas prácticas empresariales.

- b) Creación de foros de diálogo y redes de colaboración entre el mercado y la sociedad en las materias objeto del pacto.
- c) Un foro activo de educación y aprendizaje para promover estos valores entre la comunidad educativa así como estudios de casos e iniciativas piloto de implementación de los principios.
- d) La creación de redes y plataformas locales y nacionales que permita el aprendizaje mutuo entre empresas, y dar respuesta a las necesidades e intereses específicos de cada comunidad empresarial en su progreso hacia la implantación de los diez principios.”⁶

4.4.2 Los 10 principios del pacto global

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales. Cuando se puso en marcha, la iniciativa sólo contaba con nueve principios: dos sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; cuatro laborales, inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales; y Derechos Laborales, tres sobre medio ambiente tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo. A mediados de 2004 se vio la necesidad de reforzar los nueve principios ya existentes con un décimo principio de lucha contra la corrupción, basándose en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

“Derechos Humanos

Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

⁶<http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/pacto.htm>

Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito laboral

Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio N° 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio N° 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio N° 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anti – Corrupción

Principio N° 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.”⁷

4.4.3 Protocolo de Kioto

Es un compromiso o acuerdo internacional que respalda la reducción de las emisiones de CO₂ y otros gases por parte de las organizaciones en todos los países (metano, óxido nitroso, hidrofluorocarbonados) para mitigar el efecto invernadero.

⁷<http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=2&MS=0&MN=1>

4.4.3.1 “¿Cómo nació y cuándo entra en vigor?”

Los países industrializados suscribieron en 1997 el Protocolo, que debería entrar en vigor el 16 de febrero de 2005. Para ello se requería la firma de al menos 55 estados y que entre todos sumaran más de la mitad de las emisiones de 1990. Lo han firmado más de 140 países y ratificado 128. Estados Unidos (que aporta la cuarta parte de las emisiones mundiales de CO₂), entre otros.

4.4.3.2 ¿Qué exige?

Que todos países q estén en el acuerdo reduzcan en conjunto un porcentaje de sus emisiones entre los años 2008 y 2012 en relación a 1990. Pero depende de cada caso. La UE debe reducir en una mayor cantidad en comparación con Portugal, Grecia, España, Irlanda y Suecia, autorizadas a incrementar sus emisiones por su retraso industria en aquel año. Las naciones en desarrollo, como China, India y Brasil, no están obligadas a recortar sus emisiones al menos en la primera fase.”⁸

⁸<http://www.medio-ambiente.info/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=340>

5. LAS PRINCIPALES EPS EN LAS CINCO DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

5.1 Breve historia de las EPS en Colombia

Los principios de las EPS en Colombia se da a partir de la ley 100 de 1993 tras el cierre del Seguro Social por la mala administración de este y para acabar con el monopolio de las instituciones de los Seguros Sociales, ya que estos manejaban el régimen pensional y la salud al mismo tiempo siendo estos dos cosas muy distintas; por esto se inició con la instauración de un sistema de seguridad social integral, aquí se contemplan todas las instituciones las normas y los procedimientos, por medio del cumplimiento de los programas y planes que la sociedad y el Estado contemplan para brindar la cobertura integral, primordialmente la capacidad económica y las que afectan la salud para lograr el bienestar y la integración de la comunidad.

“La reforma de la Salud en el Colombia se orientó en 3 direcciones:

1. La desmonopolización de la seguridad social en salud para los trabajadores del sector privado al brindarle a todos los asalariados la opción de elegir la entidad que les preste el servicio de salud.
2. La presencia del sector privado como opción adicional al Instituto de Seguros Sociales (ISS)

3. La aparición de un sector subsidiado que se sustenta en la creación de un Fondo de Solidaridad y Garantía, y que brinda aseguramiento a la población pobre del país.”⁹

“La ley 100 de 1993 constituida en el artículo 48 de la constitución de 1991. Sus principios generales son:

- a. *Universalidad*: Todos los habitantes deben ser cubiertos y afiliados
- b. *Equidad y solidaridad*: Todos los asegurados deben gozar de los mismos beneficios sin importar el valor de su cotización.
- c. *Libre escogencia*: Los afiliados tiene el derecho a escoger libremente la entidad que les preste los servicios.
- d. *Eficiencia y calidad*: Los servicios deben ser prestados de forma oportuna y eficiente.”¹⁰

5.2 Diferencia entre IPS Y EPS

La diferencia es que la IPS es el lugar (hospital, centro de salud, etc.) en donde se prestan los servicios de salud y la EPS es la administradora que se encarga de mediar y administrar los servicios de salud, a continuación se definirán estos servicios de salud:

5.2.1 EPS (Entidad Prestadora de salud)

Estas son las Entidades Promotoras de Salud, las cuales son empresas e instituciones públicas y también privadas responsables de todas las afiliaciones, los

⁹<http://www.monografias.com/trabajos904/salud-colombia-ley/salud-colombia-ley.shtml>

¹⁰<http://www.encolombia.com/economia/Economiacolombiana/Estructuradelaeconomiacolombiana3.html>

registros de afiliados y el recaudo de sus cotizaciones, por representación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados, sujetándose a los controles de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud

5.2.2 IPS (Institución prestadora de salud)

Son instituciones prestadoras de salud, son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, constituidas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de las entidades promotoras de salud o fuera de ellas.

5.3 Sistema de seguridad social en salud

Los principales objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son los de regular el servicio público fundamentales de salud y establecer medios de acceso en la población al servicio en los niveles de atención que se presenten.

“ARTICULO 153. Fundamentos del Servicio Público. Además de los principios generales consagrados en la Constitución Política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes:

1. Equidad.
2. Obligatoriedad para los habitantes y trabajadores
3. Protección integral a la población
4. Libre escogencia.

5. Autonomía de instituciones.
6. Descentralización administrativa.
7. Participación social.
8. Concertación.
9. Calidad.¹¹

Para supervisar a las compañías prestadoras del servicio se creó el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. El cual se encarga de vigilar los dos regímenes actuales que son las que a continuación explicaremos.

5.3.1 Régimen subsidiado

El régimen subsidiado es creado para beneficiar a las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización, son subsidiadas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud la población más pobre y vulnerable de Colombia en las áreas urbana y rural. Este servicio es prestado por las ARS (Administradoras del Régimen Subsidiado), cuya administración está a cargo del Estado a través de los tributos recogidos. Este modelo funciona a través de las transferencias de la Nación a los municipios, donde el 60% de estos recursos debe dedicarse a los problemas de salud de la población más vulnerable.¹²

Hay dos tipos de subsidios: los subsidios totales y los subsidios parciales, se diferencian por las coberturas del Plan de Beneficios de cada uno y el valor subsidiado por el Estado.

¹¹<http://asiuluisa-ley100de1993.blogspot.com/2009/05/el-sistema-general-de-seguridad-social.html>

¹²<http://www.encolombia.com/economia/Economiacolombiana/Estructuradelaeconomiacolombiana3.htm>

Actualmente en Cartagena existen 7 EPS en el régimen subsidiado, las cuales trabajaremos en este proyecto con las entidades que tengan más afiliados para poder medir el impacto de estas en la comunidad, ya que son las que tienen un compromiso con la comunidad más elevado y por la importancia de cómo estas tienen o no la implementación de RSE en la empresa. Estas son:

Tabla 1. EPS – RS Cartagena Régimen Contributivo¹³

EPS-RS	AFILIADOS
COOSALUD	143.144
COMFAMILIAR	116.030
MUTUAL SER	80.484
EMDISALUD	60.209
CAPRECOM	42.146
COMPARTA	34.542
SOLSALUD	27.653
TOTAL	504.208

Fuente electrónica: <http://www.dadiscartagena.gov.co/> (Consulta: 06/06/2010)

5.3.2 Régimen contributivo

El régimen contributivo son las personas jubiladas, pensionadas, los servidores públicos, los vinculados a través de contrato de trabajo y los trabajadores independientes con capacidad de pago.

“Este sistema funciona con los aportes de los trabajadores y empleadores. La contribución es del 12% del sueldo del trabajador, de los cuales el 11% son para el financiamiento y el 1% se transfiere al régimen subsidiado. Del total del 12%, el 4%

¹³<http://www.dadiscartagena.gov.co/>

lo paga el trabajador y el restante 8% lo paga el empleador. Las personas independientes cancelan el 12% y los pensionados el 12.5%.”¹⁴

Las entidades prestadoras del servicio son las EPS, a través de la administración de las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud).”

Se estudiarán las 5 EPS que tengan el mayor número de afiliados para determinar el impacto de estas en la sociedad Cartagenera, siendo estas las más importantes ya que pertenecen al régimen contributivo. Estas son:

Tabla 2. EPS – RC Cartagena Régimen Contributivo¹⁵

EPS-RC	AFILIADOS ACTIVOS	MULTIAFILIADOS
COOMEVA	146.961	18.432
SALUDTOTAL (HUMANAVIVIR)	101.169	20.267
NUEVA EPS	44.688	9.251
HUMANAVIVIR	43.525	6.248
SALUDCOOP	43.486	6.596
CAFESALUD	17.269	2.477
COLMEDICA	12.980	1.275
SANITAS	7.508	458
FONDO PASIVO DE FFNN	7.457	236
SUSALUD	7.365	1.980
FAMISANAR	5.075	1.410
REDSALUD	3.531	1.108
SOLSALUD	3.339	677
SALUDVIDA	2.672	808
SALUDCOLOMBIA	1.453	497
GOLDENGROUP	37	18
MULTMEDICAS	16	11
TOTAL	448.531	71.749

Fuente electrónica: <http://www.dadiscartagena.gov.co/> (Consulta: 06/06/2010)

¹⁴<http://www.encolombia.com/economia/Economiacolombiana/Estructuradelaeconomiacolombiana3.htm>

¹⁵<http://www.dadiscartagena.gov.co/>

5.4 Descripción y análisis de las EPS en la RSE

A continuación se analizarán las EPS en varias dimensiones de la RSE como son la propiedad intelectual, medio ambiente, compromisos con la comunidad, relación con los proveedores y compromiso sobre la competencia, siendo esta información suministrada por las EPS en su totalidad, se mostrarán las dimensiones más destacadas de cada una.

5.4.1 Coomeva EPS

“El Cooperativismo, la forma de organización socio - económica de carácter universal más grande del mundo, es la filosofía que enmarca a Coomeva”.



5.4.1.1 Para Coomeva, ¿qué es la RSE?

Es una Forma de desarrollar las empresas con un gran sentido empresarial, buscando mejoramiento social con prácticas de desarrollo sostenible; empresas que reconocen las interacciones de sus grupos de interés o Stakeholders, sus expectativas e intereses respondiendo de manera equitativa

5.4.1.2 Indicadores de responsabilidad social para Coomeva

La Responsabilidad Social empresarial mide el grado en que la organización ha desarrollado un sistema que le permita gestionar sus interacciones con la sociedad y

con su entorno, para generar valor a sus grupos de interés, promoviendo la ética en sus operaciones, el buen gobierno corporativo y el cumplimiento de las normas.

“Indicadores:

- a) Previsión de sistemas de medición de satisfacción de los públicos usuarios, empleados, proveedores, etc.
- b) Compromiso de las empresas con la sociedad en la que se encuentran insertas.
- c) Códigos de Buen Gobierno, Manual de Ética y cumplimiento de normas legales
- d) Mecanismos de participación
- e) Coordinación y colaboración con instituciones del medio para ofrecer variedad de servicios y cubrir distintas necesidades reales de la población
- f) Promoción de una Cultura Responsable y Comprometida con el Medio Ambiente.”¹⁶

5.4.1.3 Responsabilidad social en la compañía

a) Gestión social

COOMEVA EPS S.A. reconoce su misión institucional relacionada con la prestación del servicio público de salud, como de alto contenido social.

El compromiso con el servicio y su prestación bajo parámetros de calidad, aseguran un desempeño adecuado frente a las exigencias sociales y en particular de la población afiliada, por parte de la Compañía.

COOMEVA EPS S.A. reconoce en el ejercicio de la responsabilidad social una oportunidad de fortalecimiento institucional, a partir de la aplicación de estándares y

¹⁶ <http://www.comeva.com.co/#tabs-2>

prácticas que permitan la coparticipación en el desarrollo de programas de cualificación social y promoción humana.

De manera particular, asume la Compañía como manifestación de su responsabilidad social, el contribuir a la consolidación de una cultura de la seguridad social en salud, de la prevención de la enfermedad y de la promoción de la salud.

La Junta Directiva y la Gerencia General adoptarán las medidas que resultan oportunas y razonables para asegurar la participación de la Compañía en programas que materialicen su responsabilidad social empresarial.

Desde el liderazgo corporativo se motivará la participación de colaboradores y relacionados, considerando en especial que el valor de la solidaridad informa la historia y la cultura organizacionales.

Periódicamente se rendirá informe a la Asamblea General de Accionistas sobre la participación de COOMEVA EPS S.A. en programas de responsabilidad social empresarial, con el señalamiento de sus resultados y mediante el establecimiento de indicadores que permitan una adecuada evaluación y seguimiento sobre el particular.

b) Gestión ambiental

COOMEVA EPS S.A. asume como pauta del gobierno corporativo la necesaria incorporación de la variable ambiental en la consideración y decisión de las políticas y decisiones que se adopten en la Compañía.

La Junta Directiva y la Gerencia General, según corresponda, adoptarán las medidas que correspondan en cuanto a dar aplicación a buenas prácticas en materia de ahorro, cuidado y promoción del medio ambiente y sus recursos.

En particular se fortalecerán o adoptarán políticas y estrategias orientadas a:

1. Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de energía eléctrica.
2. Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de agua.
3. Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de papel.
4. Promover y facilitar el empleo de estrategias de reciclaje.
5. Aplicar las mejores prácticas en lo concerniente al manejo de residuos o desechos orgánicos, químicos o industriales.
6. Promover y hacer seguimiento en cuanto a la aplicación de medidas tales por parte de instituciones prestadoras de servicios de salud o proveedores que presten sus servicios a la Compañía.
7. Adelantar procesos de formación y concientización en la materia.

c) **Gestión humana**

COOMEVA EPS S.A. y en particular, sus órganos de dirección y administración y los Altos Funcionarios de la Compañía promoverán un ambiente de respeto y promoción de la dignificación humana en el servicio, que se refleje primeramente en el tratamiento al interior de la Compañía y, consecuencialmente, en el servicio a afiliados y usuarios.

La Gerencia General informará con la periodicidad que requiera a la Junta Directiva de la Compañía, sobre la aplicación de la política relacionada con el talento humano, régimen de estímulos, régimen disciplinario y demás aspectos relacionados, en particular en cuanto atañe a las condiciones de habitabilidad humana en la misma.

Los Altos Funcionarios de la Compañía asumen como compromiso de gestión, contribuir al fortalecimiento de una cultura preventiva y de control al hostigamiento o acoso laboral, especialmente a través de acciones que faciliten el diálogo y la solución de conflictos entre colaboradores, según lo instruido en las normas internas sobre la materia.

El buen gobierno de la Compañía promoverá una cultura del diálogo y de la solución amigable de los conflictos.

Ello sin perjuicio cuando corresponda, del ejercicio de las acciones y procedimientos de ley para preservar los derechos y proteger la buena administración de la Compañía.

5.4.2 Salud total EPS



5.4.2.1 Responsabilidad Social en la empresa

La Empresa dentro del marco de su objeto realiza acciones de responsabilidad social empresarial empezando por las condiciones laborales de sus empleados, las cuales tienen en cuenta sus aspiraciones personales, laborales y familiares, tratando de conciliar las expectativas de vida de cada uno de ellos, con las condiciones ofrecidas por la empresa.

5.4.2.2 Responsabilidad con el Medio Ambiente

La organización se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Con dicho fin, la entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

5.4.3 Mutualser EPS



5.4.3.1 Que es mutual ser

Mutual ser es una entidad de economía solidaria cuyo objeto social es la de gestionar subsidios de salud para las personas más pobres y vulnerables en los departamentos de la costa Atlántica y en el centro del país

5.4.3.2 Políticas para la gestión ética frente a actores externos, la sociedad, el estado, la competencia y el medio ambiente

Se actúa con honestidad y transparencia tanto al interior como al exterior de la Organización, velando por el buen nombre de la organización.

La organización hace valer la palabra empeñada en el cumplimiento de los compromisos que se adquieren con clientes externos. No se exige, ni se acepta, ni se suministra dadas u obsequios a proveedores en contraprestación de las funciones propias de la organización.

En las relaciones contractuales y comerciales se propende por la aplicación de la estrategia del GANA-GANA. Se promueve y respeta la sana competencia entre las EPS, evitando prácticas fraudulentas para permanecer o posicionarse en el mercado del aseguramiento.

La organización se abstiene de participar en los procesos políticos de elección popular, salvo la promoción del ejercicio individual de elector que es deber de todos los funcionarios de Mutual SER ESS. Se promueve la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

5.4.3.3 Principios de responsabilidad social empresarial

“La organización acoge los principios internacionales de la responsabilidad social empresarial en los siguientes términos:

- a) Promueve y respeta la protección de los derechos humanos
- b) Respeto la legislación vigente en cuanto a los derechos de los trabajadores y genera trabajo productivo y digno

- c) No utiliza el trabajo infantil
- d) Apoya a la libertad de los trabajadores de asociarse
- e) Promueve y practica relaciones comerciales armónicas con sus proveedores y Clientes
- f) Promueve la participación social democrática de los asociados
- g) Promueve la economía solidaria y vincula a los asociados y empleados en proyectos productivos
- h) Promueve la convivencia pacífica y la reconstrucción del tejido social
- i) Establece políticas para proteger el medio ambiente
- j) Apoya la construcción de capital social generando confianza en sus proveedores y cliente y organizaciones solidarias.
- k) Establece programas de solidaridad para las comunidades donde desarrolla su objeto social”¹⁷

5.4.4 Saludcoop EPS



5.4.4.1 Políticas de responsabilidad social

5.4.4.1.1 Compromiso con el medio ambiente

¹⁷ <http://mutualser.org/PortalWeb/login.jsf>

SALUCOOP EPS, se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Para tal fin, la Organización se compromete a establecer mecanismos de educación y promoción, manejo de desechos y uso de recursos no renovables. Así mismo, la Organización mantiene y promueve la política de minimización del uso de papel, optando preferiblemente por la comunicación por vía electrónica y el uso de otras características tecnológicas, con lo cual contribuimos a la protección de los recursos forestales.

5.4.4.1.2 Compromisos con la comunidad.

SALUDCOOP EPS, en la medida de sus posibilidades y sin poner en riesgo su capital ni su viabilidad financiera, participa y apoya en programas relacionados con el objeto social que desarrolla y que impulsen el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde está ubicada, en especial de aquellos relacionados con la educación, la promoción y prevención, el deporte, actividades culturales y el trabajo social.

5.4.4.1.3 Relación con los proveedores y prestadores

SALUDCOOP EPS como entidad del sector privado, se encuentra sometida al régimen del derecho privado; desarrollando una política de contratación transparente con disciplina financiera, fundamental para el uso eficiente de los recursos, destinados a lograr el mayor impacto en las condiciones de salud de la población afiliada.

Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

Reglas de conducta. Quienes hagan parte de la EPS deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la entidad, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés.

5.4.4.1.4 Compromisos sobre competencia

Los colaboradores y directivos de SALUDCOOP EPS observaran en sus relaciones comerciales, las siguientes conductas:

Respeto de los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales,

Protegiendo como es debido los intereses de la Empresa.

La competitividad para los servicios y productos de la Empresa se regirá bajo normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia.

No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de la Empresa.

El reto de SALUDCOOP EPS será el de mantener y consolidar su liderazgo frente al ambiente de competencia con servicios de calidad que beneficien al usuario en el sector en el cual desarrolla sus actividades.

5.4.5 Comfamiliar EPS



5.4.5.1.1 Políticas ambientales

La Caja propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

1. Política de planeación: Se incorporarán dentro del plan estratégico de la Caja, el tema ambiental, permitiendo dar cumplimiento a las disposiciones legales mediante el fomento de programas de evaluación y mejoramiento ambiental. Así mismo, adelantará proyectos, que desarrollen más de la obligación legal, cuando los costos resulten razonables frente a los beneficios.
2. Mecanismos de Educación y Promoción: Se implementarán mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los empleados, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opera la Corporación.
3. Uso de tecnologías Limpias: Se adelantará la utilización, en los procesos diarios, de sistemas de administración ambiental, propendiendo por el uso de tecnologías limpias en las diferentes etapas productivas con participación activa de los empleados, los proveedores y demás terceros.
4. Manejo desechos: Se desarrollarán sistemas eficientes de recolección, almacenamiento y selección de los desechos, de una manera responsable con el medio ambiente.

5. Uso recursos no renovables: La Caja se compromete a estructurar, desarrollar, manejar instalaciones, realizar actividades, y proveer sus productos y servicios considerando el uso sostenible de los recursos naturales, aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, y la minimización de los impactos ambientales adversos.

5.4.5.1.2 Políticas frente a la comunidad

La Caja conoce sus responsabilidades frente a la Sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella.

En este sentido la Caja sin poner el riesgo los recursos que maneja, invertirá y desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y promoverá la participación de las personas vinculadas con la Corporación en proyectos de interés social. Dentro del presupuesto de la Caja se incluirán partidas anuales para la inversión social en la comunidad, en los términos de la ley.

5.4.5.1.3 La Comunidad:

La Caja propenderá porque la comunidad en donde desarrolla su actividad se beneficie de sus actividades, evitando trasladarle cualquier efecto negativo que éstas pudieran producir y apoyando los proyectos que sean considerados como convenientes.

5.4.5.1.4 La Sociedad:

La Caja garantizará a la Sociedad que ha adoptado mecanismos que le permitan cumplir con su función social de una manera eficiente y transparente, según los recursos que le sean aportados.

5.5 Inversión de las EPS en Cartagena

En la ciudad se presentan muchas EPS que buscan implementar ampliar mas sus afiliados para aumentar su grado de posicionamiento entre la población de Cartagena, por esto, ellas aportan a la RSE en pro de tener cobertura en zonas que muy poco se puede acceder por falta de recursos por parte de la alcaldía de Cartagena, para incrementar la ayuda a esta parte de la población que se encuentra si ayuda.

A continuación encontramos como son los aportes para estos fines por parte de las EPS en materia de RSE en la Comunidad de Cartagena en los dos regímenes.

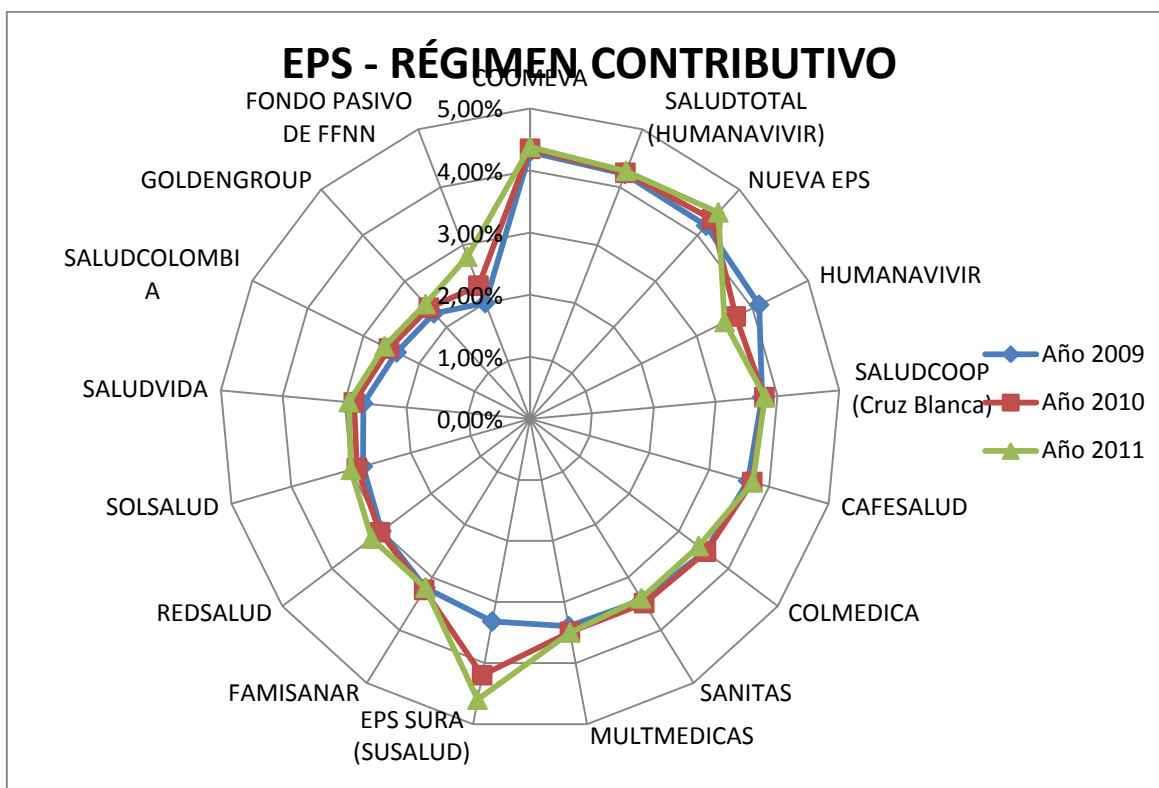
“Tabla 3.Porcentaje de inversión en RSE - RC de las EPS – RC en Cartagena”¹⁸

¹⁸<http://www.dadiscartagena.gov.co/>

POSICION	EPS-RC	Inversión en RSE (Max 5%) 2009	Inversión en RSE (Max 5%) 2010	Inversión en RSE (Max 5%) 2011
1	COOMEVA	4,30%	4,35%	4,38%
2	SALUDTOTAL (HUMANAVIVIR)	4,23%	4,25%	4,28%
3	NUEVA EPS	4,21%	4,35%	4,50%
4	HUMANAVIVIR	4,12%	3,70%	3,50%
5	SALUDCOOP (Cruz Blanca)	3,75%	3,79%	3,80%
6	CAFESALUD	3,65%	3,72%	3,73%
7	COLMEDICA	3,54%	3,55%	3,40%
8	SANITAS	3,43%	3,49%	3,40%
9	MULTMEDICAS	3,40%	3,49%	3,50%
10	EPS SURA (SUSALUD)	3,32%	4,20%	4,60%
11	FAMISANAR	3,20%	3,24%	3,20%
12	REDSALUD	3,00%	3,03%	3,20%
13	SOLSALUD	2,80%	2,90%	3,00%
14	SALUDVIDA	2,70%	2,85%	2,93%
15	SALUDCOLOMBIA	2,40%	2,54%	2,62%
16	GOLDENGROUP	2,30%	2,42%	2,50%
17	FONDO PASIVO DE FFNN	2,00%	2,30%	2,80%
	PROMEDIO	3,31%	3,42%	3,49%

Fuente electrónica: <http://www.dadiscartagena.gov.co/> (Consulta: 25/01/2012)

Las EPS – RC están comprometidas con la comunidad en materia de responsabilidad social, se aprecia un incremento del 6% promedio anual en ayuda a la población Cartagenera por parte de las entidades prestadoras de servicio, pero todavía les falta incrementar su inversión hasta donde el gobierno les tiene estipulado invertirle como materia de ayudar al pueblo Cartagenero de un 5%.



“Grafica N° 2. Tabla 3 con las variaciones anuales de cada EPS - RC”

En esta grafica N° 2 se puede apreciar por cada EPS, su variación con respecto a las otras como ha disminuido o aumentado en el pasar de los años, como por ejemplo Sura, Humanavivir y Fondo Pasivo de FFNN, las cuales si muestran un cambio significativo con su inversión en RSE, pero también como su inversión para unas son elevadas pero para otras son muy bajas sin un incremento significativo para un futuro.

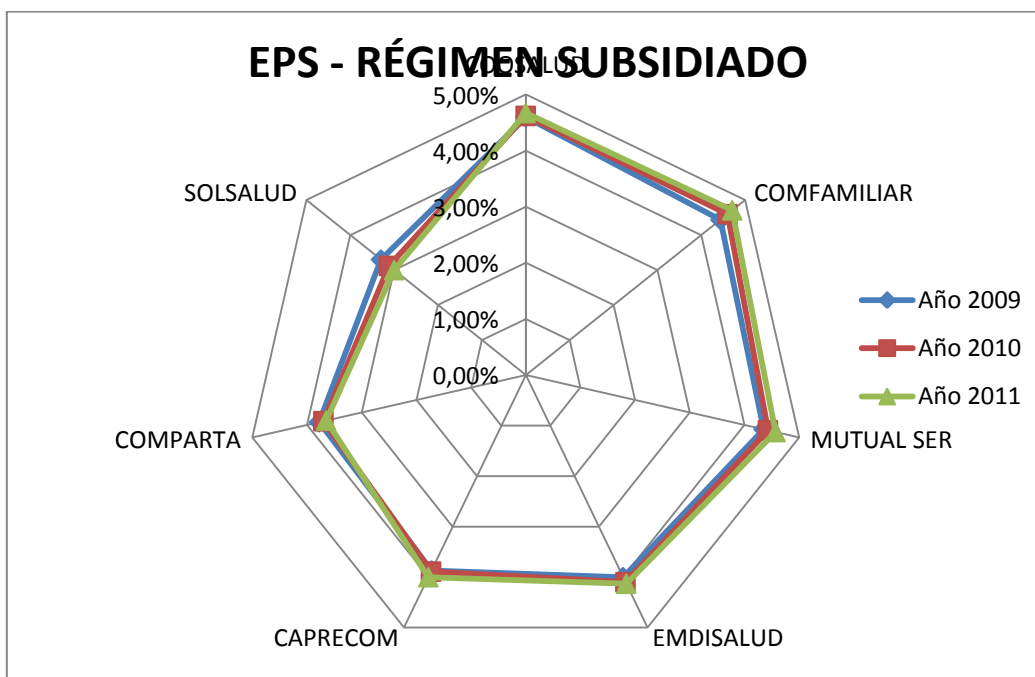
“Tabla 4. Porcentaje de inversión en RSE - RS de las EPS – RC en Cartagena”¹⁹

¹⁹ <http://www.dadiscartagena.gov.co/>

POSICION	EPS- RS	Inversión en RSE (Max 5%) 2009	Inversión en RSE (Max 5%) 2010	Inversión en RSE (Max 5%) 2011
1	COOSALUD	4,60%	4,62%	4,67%
2	COMFAMILIAR	4,44%	4,60%	4,71%
3	MUTUAL SER	4,35%	4,43%	4,57%
4	EMDISALUD	4,00%	4,10%	4,13%
5	CAPRECOM	3,87%	3,89%	4,00%
6	COMPARTA	3,78%	3,70%	3,65%
7	SOLSALUD	3,30%	3,12%	3,00%
	PROMEDIO	4,05%	4,07%	4,10%

Fuente electrónica: <http://www.dadiscartagena.gov.co/> (Consulta: 25/01/2012)

Las EPS – RS si presentan una mayor inversión en RSE en Cartagena, aunque su promedio anual solo se incrementa un 0,05% promedio, son las parte que mas esta comprometida con la parte social en la comunidad Cartagenera.



“Grafica N°3. Tabla 4 con las variaciones anuales de cada EPS - RS”

Esta grafica n° 3 nos muestra como la RSE para el régimen subsidiado es mucho mas elevado el porcentaje de inversión por parte de las EPS, teniendo en cuenta que

son muy pocas las que su valor estén por debajo del 4%, esto nos quiere decir que si buscan un mejor beneficio para la comunidad incrementando anualmente su porcentaje de inversión un poco mas para llegar a competir por esos afiliados que están sin subsidio de salud en los puntos mas vulnerables de Cartagena.



“Grafica N°4. De comparación de las Tablas 3 y 4 – Régimen Contributivo y Subsidiado”

Se aprecia los promedio de inversión de las EPS en la ciudad, marcando una gran diferencia entre el contributivo y el subsidiado, teniendo un marco mas claro de cual de las dos aporta mas a la ciudad en materia de RSE, por esto la ciudad crece mas por estos aportes en calidad del mejoramiento de nuestra comunidad en temas sociales y humanos.

6. ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

El listado de E. P. S. de la ciudad que se estudiaron en este trabajo son las que se encuentran en estos momentos en funcionamiento al comenzar esta investigación, las cuales son las nombradas en el capítulo anterior del R-C y el R-S en la ciudad de Cartagena, a continuación mostraremos como son se estudiaron las EPS en las fuerzas de Porter.

6.1 Grado de rivalidad o competencia de los competidores actuales

El listado de E. P. S. de la ciudad que se estudiaron son las que se encuentran en estos momentos en funcionamiento al comenzar esta investigación, las cuales son las nombradas en el capítulo anterior del R-C y el R-S en la ciudad de Cartagena, a continuación mostraremos como son se estudiaron las EPS en las fuerzas de Porter.

La rivalidad de las E. P. S. es mediana ya que el servicio prestado por estas entidades es un servicio primordial y necesario para todas las personas y no depende de épocas (La demanda de este sector es inelástica, es decir, aquella que es poco sensible a las variaciones del precio del bien).

Podemos observar que existen en la ciudad 24 E. P. S. esto nos muestra que no existen un número elevado de entidades prestadoras de este servicio en las E.P.S. lo que conlleva a una rivalidad entre ellos, a pesar de no ser una fuerza poderosa en el régimen subsidiado, pero si moderada en el régimen contributivo. Cuando el estado

comienza a auditar a las E. P. S. y a evaluarlas y comienzan épocas de afiliación las E. P. S. incrementan la intensidad de la rivalidad ya que ellas son evaluados de acuerdo a su calidad y a la cantidad de afiliados que cada una posea, así como también son calificadas por la manera en que prestan el servicio, podemos también agregar que la rivalidad aumenta ya que a medida que más afiliados posean, mayor será la cantidad de subsidio que recibirán por parte del estado, de manera que ellos pelean por incrementar sus afiliaciones, es decir, que los potenciales afiliados se unan a su entidad.

Podemos decir que esta industria maneja una rivalidad media o moderada ya que la población va creciendo y la industria está encaminada a la población de la ciudad, añadiéndose igualmente a las personas que llegan a la ciudad desplazados de otras tierras.

“Tabla 5. Indicadores Demográficos”²⁰

INDICADORES DEMOGRAFICOS

2005 – 2020

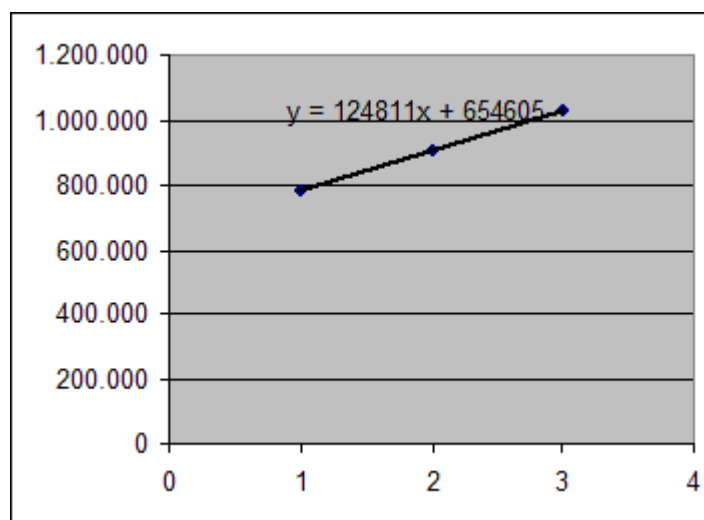
AÑO	POBLACION		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
2005	1'878.993	938.190	940.803
2010	1'979.781	989.732	990.049
2015	2'097.086	1'048.795	1'048.291
2020	2'219.461	1'109.932	1'109.529

Fuente. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

²⁰ www.dane.gov.co

Con los datos extraídos del DANE nosotros hemos realizado una gráfica de las proyecciones para saber cómo se comporta la población en cuanto a su crecimiento, para determinar si la cantidad de EPS vs población son equivalentes a las afiliaciones presentadas en cada una de ellas, y así poder determinar si presentan rivalidades fuertes en este sector por la lucha de mas afiliados.

Tabla N° 6.



Con la gráfica que hemos creado nos podemos dar cuenta que el crecimiento poblacional posee una pendiente de 124811 y a partir de esta podemos realizar nuestras proyecciones a demás debemos tener en cuenta que poseemos un nivel de confiabilidad de un 99,81%.

“Tabla N°7. Crecimiento promedio al 2020”²¹

AÑO	Número de personas
2000	904.227,00
2005	1.029.038,00
2010	1.153.849,00
2015	1.278.660,00
2020	1.403.471,00

Año tras año la población de Cartagena tiene un crecimiento aproximado de 24.962 habitantes de los cuales solo tenemos en cuenta los que hacen parte del SISBEN en niveles 1, 2 y algunos del 3 a demás debemos tener en cuenta que algunos entran como novedades automáticamente que son los nacimientos, pero otras personas como desplazados y algunos otros habitantes ingresan en los Cabildos que se programan, es allí donde se ve verdaderamente la rivalidad de las E. P. S. – S. en el régimen contributivo en este caso son las E.P.S.-RC, tienen que luchar para conservar al cliente, prestando mejor servicio, teniendo en cuenta la única forma de atraer a los clientes sería por calidad y por prestación de servicio, ya que los estratos que presentan régimen subsidiado son en su mayoría del 3 al 6, que en esta ciudad son pocos los habitantes que pertenecen a estos estratos, la pobreza gana día a día por el desplazamiento.

²¹ www.dadis.gov.co

En la actualidad están en espera de una reestructuración de la industria por parte de la Superintendencia de Salud debido a que se ha visto un mal manejo de los recursos por parte de los Alcaldes y de las E. P. S., por lo que en estos últimos tiempos la rivalidad ha aumentado ya que la reestructuración industrial supone que las empresas tomen medidas para llenar los vacíos y que los afiliados que queden “en el aire” sean afiliados a la E. P. S. – S., aunque deben tener en cuenta los parámetros previstos para este fin como es el hecho de que repartan el 50% a una sola E. P. S. – S. y el otro 50% a las E. P. S. – C. por partes iguales.

6.2 Poder negociador de los proveedores

Los proveedores en la ciudad de Cartagena en la industria de las EPS son muchos, es por ellos que el poder negociador está en manos de las EPS para elegir con que proveedor le es más ventajoso y rentable para la prestación de los servicios de salud solicitados por los clientes. Cabe resaltar que los proveedores que se encuentran en la ciudad de Cartagena son todas aquellas clínicas y laboratorios que envían un portafolio de servicio atractivo para que las EPS las soliciten, pero en la industria se encuentran más 130, las cuales hacen que su rivalidad le haga perder poder negociador con las EPS, y al tener Cartagena solo 24 EPS no se pueden dar el lujo los proveedores de elevar los precios al solo haber en su mayoría su mayor rentabilidad en estas despreciarlas y buscar otras formas de prestar sus servicios, por esto en la parte de Salud es muy escaso en las cuales al presentar un portafolio a una EPS dársele con unos precios altísimos, ya que estos son los mayores clientes que le compran sus servicios al por mayor y tener unas ganancias elevadas a

comparación con otros clientes, y esto es muy ventajoso para las EPS como para los afiliados porque se les prestaría mejor servicios y mejor calidad de vida, teniendo en cuenta que con un buen mercado se puede invertir más en temas de RSE por parte de las EPS.

Pero a pesar de esto, al haber muchos proveedores en el sector salud, pero si estos estuviesen bien organizados gremialmente, sería un mercado muy complicado para las E.P.S. de Cartagena, ya que entrar a competir en un mercado no muy atractivo para su permanencia en el mercado o competir con las ya existentes, ya que estos si llegasen a tener fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño de los pedidos, sería algo que afectaría a las E.P.S. que se encuentran en Cartagena, más aun si los insumos que suministran son pieza claves para las entidades prestadoras de servicio, lo cual en la parte del sector Salud no se encuentran sustituto alguno de estos servicios. Esto llevaría a una disminución exponencial en inversión social en las comunidades más necesitadas en Cartagena, teniendo en cuenta que muchos de los dineros provenientes de las EPS para inversión social son muy pocos, ya que estas deben manejar un grado de ganancias estipulado por el gobierno de Colombia.

Unas de las estrategias que se puede presentar en estos casos sería que los proveedores notaran que tiene el poder de mayoría y decide por cuestión de conveniencia estratégica integrarse hacia delante, dificultando más aun a las E.P.S en la parte de costo, lo cual llevaría a tener que hacer cambios en toda su estructura, como poder negociar con PYMES, en la parte de medicamentos. Pero en algunos casos, algunos servicios son fundamentalmente necesarios. Pero entre esta cantidad

de proveedores son muy diferentes unos a otros, ya que entre ellos aunque sean del mismo sector prestan servicios diferentes, como laboratorios clínicas y suministros de medicamentos, lo cual hace que estos se les haga muy difícil unirse como gremio por la diferencia entre sus servicios prestados, en los cuales no se ve reflejado una pronunciación sobre estos aspectos en los cuales el estado tiene leyes en las que comunica que no podrán exceder de los precios en lo que respecta al sector salud, por esto si se pudieran unir podrían dejar de competir y maximizar sus utilidades colocando sus precios en lo más alto permitido en la industria de salud, llevando a una reducción en cantidad de pedidos, generando poco interés en invertir en RSE y enfocarse en otras alternativas de inversión.

Por esto las E.P.S. a pesar de todo no se sienten tan preocupadas por este aspecto que podría suceder pero muy difícil que se pueda concretar, ya que al desaparecer el seguro social todos sus afiliados se encuentran distribuidos en las E.P.S. existentes y nuevas, el estado no permitiera que cosas como están pasen para perjudicar a los más necesitados, no obstante muchas de los proveedores que existen en Cartagena son fundamentalmente necesarios y únicos, como los otorrinolaringología, clínica de tumores etc. Pero si hay muchísimos laboratorios y suministradores de medicamentos, estos son los más apropiados para unirse y fijar precio que les convengan, que a su vez las mantienen alerta para no afectar en parte sus inversiones a corto mediano y largo plazo en materia de ayudar a la población Cartagenera en sus necesidades en todo lo amplio del sector.

6.3 Poder negociador de los clientes

Los clientes de las EPS son los Municipios y las Empresas que solicitan este servicio de intermediación y administración de los procesos de salud, y los clientes tienen el poder negociador ya que los municipios y empresa pueden realizar convocatorias para elegir las EPS a su gusto o gusto de los trabajadores, siendo estos municipios clientes dominantes por la cantidad de trabajadores que afilian a las EPS, además que los servicios que ofrecen las demás EPS es prácticamente el mismo difieren en que algunas ofrecen servicios de recreación, tales como centros de recreación, centros médicos, seguros de vida, etc. Además de las facilidades que poseen los clientes ya sean las empresas, municipios y clientes para cambiar de EPS, todas estas características que se dan en la industria de EPS, hace que los clientes posean el poder negociador sobre las EPS porque cada alcalde debe optar por el bienestar de su pueblo, dándole lo mejor para sus vidas, aunque los servidores públicos no deben intervenir en decisiones de afiliación si patrocinan y recomiendan la mejor opción, dándole un respaldo a la EPS con mejores opciones para su comunidad, porque buscan un mejoramiento progresivo en su municipio, así que si así lo quiere una empresa o alcalde mejorar o cambiar de EPS, se debe guiar por la reglamentación para que se dé el cambio de EPS por parte de los trabajadores es la siguiente: que el 50% de los afiliados de una organización, municipio, etc. deseen cambiar de EPS.

En algunos casos como es el caso de Comfamiliar que posee una cadena integrada horizontalmente hacia adelante y hacia atrás para disminuir en alguna medida el poder negociador de los clientes proveyendo de otros beneficios a sus

clientes para sus diferentes niveles como es el centro Médico Comfamiliar IPS, Colegio Comfamiliar y el Centro Recreacional Napoleón Perea Castro, absorbiendo, llegando y aprovisionándose por cada uno de sus negocios en industrias diferenciadas de clientes.

6.4 Potenciales competidores

Para lograr que la industria no crezca se deben dar barreras tanto de entrada como de salida, pero estas barreras no las colocan las empresas pertenecientes a la industria sino la SUPERINTENDENCIA DE SALUD que es quien tiene la potestad para decidir qué E. P. S. entra y cual sale, dependiendo si la salida de la industria se da de manera voluntaria o por inconsistencias dentro de la empresa, de acuerdo con esto debemos saber que las barreras de entrada son altas debido a que la entidad que rige este proceso tiene sumo cuidado con las empresas a las que admite ya que están van a trabajar por la salud de los habitantes más vulnerables y esto es algo muy delicado porque puede afectar una comunidad.

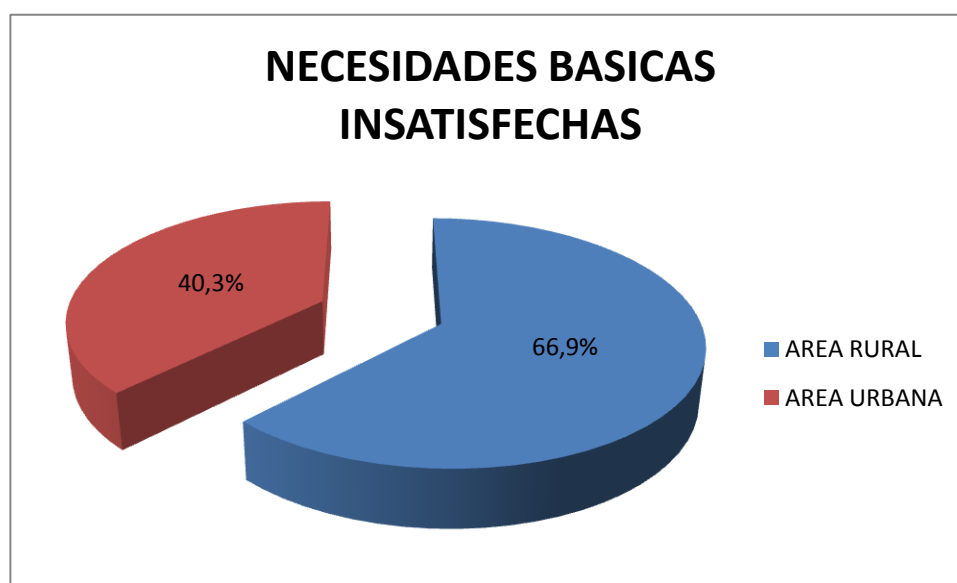
6.5 Análisis del entorno

a) Entorno demográfico

La población de Cartagena es muy grande y va en aumento debido a los nacimientos que se dan y a los desplazados que llegan a la ciudad. Este hecho hace que sean más continuas las contrataciones nuevas con los municipios, ya que a medida que existan más habitantes se hace necesario inscribirlos al SISBEN y por

ende contratar con las E. P. S. – S. para que estas personas cuenten con el servicio necesario, cabe resaltar que los nacimientos son inscritos en los contratos como novedades y no como contratos nuevos.

Cartagena es solo una de los municipios de este departamento con problemas grandes sin resolver. Por ello es bueno indicar que en Bolívar el 40,3% de los habitantes de la zona urbana tienen las necesidades básicas insatisfechas y ni hablar de la población rural con un 66,9%.



Grafica N° 5

Fuente: Banco de la República

Según los últimos reportes hechos por Cartagena Como Vamos en Cartagena se presenta un alto grado de pobreza, encontrando a muchos de los habitantes de la ciudad por debajo de la línea de indigencia y de pobreza, lo cual pueden las EPS encontrar una forma de llegar a ellos e implementar actividades para su mejoramiento.

como comunidad y economía, a continuación se pueden apreciar los valores de las líneas de indigencia y pobreza a precios corrientes según la *versión 98* (estimada en 1998 a partir de la EIG de 1994 – 1995 por el DANE) y según la *versión 2008* (estimada en 2005 a partir de la EIG de 1994 – 1995 por la MERDP)²².

b) Entorno económico

Este tipo de empresas no poseen recursos propios, sino que son subsidiadas por el estado, donde solo el 8% es utilizado en gastos administrativos y el resto deben ser utilizados en los afiliados y si no es totalmente utilizado en un año debe ser reutilizado en el año siguiente.

Podemos resaltar que estas entidades lo que hacen es administrar los recursos del estado buscando favorecer a la población más vulnerable como lo son las personas con SISBEN 1 y 2 y algunos de estratos 3; estas personas viven en zonas marginadas de la ciudad y no poseen los recursos necesarios para inscribirse en el régimen contributivo, pues muchos de los habitantes no poseen un trabajo formal o simplemente no poseen trabajos, entonces estas personas se encuentran afiliados al SISBEN. Aquí las EPS muestran mucho interés social para incentivar a su vinculación como régimen subsidiado presentando propuestas de mejoramiento de la calidad de vida.

Entre nuestros anexos se encuentran los análisis financieros de la E. P. S. – S. donde se muestra cual es la distribución o como es la manera como en las E. P. S. – S. se administran los recursos.

²²Cartagena Como Vamos, http://www.cartagenacomovamos.org/downloads/informe_pobreza01.pdf

c) Entorno natural

Realmente a nuestra industria no le afecta directamente el factor natural ya que ella no es la que se encarga de la asistencia médica de los afiliados sino de la administración de recursos del estado.

d) Entorno tecnológico

A nuestra industria no le afecta la tecnología ya que ella no tiene que tener tecnología de punta para su funcionamiento, en realidad la única tecnología que se usa es la de afiliación y sistematización de los afiliados y no es necesario, ni primordial actualizarse tecnológicamente, pero si necesaria para buscar mas formas de llegarle a la comunidad Cartagenera en avanzar con computadores, enseñándoles la tecnología a los mas necesitados.

e) Entorno cultural

Es evidente que cada habitante de la ciudad tiene sumo cuidado con su salud y en cuanto a la población más vulnerable están en constante supervisión y al pendiente de suscribirse al SISBEN, para así poder gozar de atención medica ya que ellos por sus propios medios no pueden costear estos servicios.

Podemos darnos cuenta que este entorno afecta a nuestra industria ya que el hecho de que en cierto momento los habitantes o migrantes no se estén afiliando al SISBEN crea una zozobra, aunque podríamos decir que no nos estamos viendo afectados negativamente, ya que ellos viven pendientes de las jornadas de sisbenización y carnetización, con el fin de acceder al servicio de salud y poder

obtener un subsidio en cuanto a las cuentas de los hospitales y al tratamiento de algunas enfermedades, así como también a la atención de urgencias.

6.6 Posición competitiva de las principales compañías

La Subdirección de Seguridad Social del Departamento Administrativo Distrital (DADIS), en cumplimiento de las competencias previstas en las Leyes 100 de 1993 y 715 de 2001 sobre las funciones de seguimiento y control al cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de las E. P. S. que operan en este Distrito, le informa que durante el año 2008 se llevó a cabo una Interventoría interna de carácter permanente y a finales del año 2008, el distrito de Cartagena de Indias realizó una Interventoría externa que audito los aspectos más relevantes del aseguramiento. Como resultado de estas actividades, y para darle cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 40 del Acuerdo 244 de 2003 y a los Subprocesos del Manual de Procesos para la Gestión del Régimen Subsidiado en Salud y Contributivo, donde se establece que las Secretarías de Salud deben hacer público los resultados de las evaluaciones y calificaciones de las E. P. S. que operan en el Distrito, a continuación se presentan los datos de la Calificación General de las E. P. S. Del Distrito de Cartagena de Indias para el año 2007:

Tabla 8 – EPS – RSCALIFICACIONES GENERALES

POSICION	EPS-RS	PUNTAJE
1	COOSALUD	81,5%
2	COMFAMILIAR	80,6%
3	MUTUAL SER	77,8%
4	EMDISALUD	75,4%
5	CAPRECOM	73,8%
6	COMPARTA	71,9%
7	SOLSALUD	69,2%

Tabla 9 – EPS RC

POSICION	EPS-RC	Porcentaje
1	COOMEVA	60,2%
2	SALUDTOTAL (HUMANAVIVIR)	54,1%
3	NUEVA EPS	52,8%
4	HUMANAVIVIR	41,7%
5	SALUDCOOP (Cruz Blanca)	54,4%
6	CAFESALUD	53,1%
7	COLMEDICA	60,7%
8	SANITAS	60,1%
9	MULTMEDICAS	60%
10	EPS SURA (SUSALUD)	59,5%
11	FAMISANAR	58,3%
12	REDSALUD	47,0%
13	SOLSALUD	47,0%
14	SALUDVIDA	46,5%
15	SALUDCOLOMBIA	42,7%
16	GOLDENGROUP	42,5%
17	FONDO PASIVO DE FFNN	41,9%

“Tablas 8 y 9 Clasificación de según su calificación de las EPS R-C y R-S”²³

Fuente electrónica: <http://www.periodicoelsol.net/noticia.php?Id=5643> Consulta: (08/11/2008)

Para obtener estas calificaciones, en primera instancia se contabilizaron los resultados obtenidos en los cinco informes presentados por la Interventoría Interna, a este resultado se le asignó un valor del 50%; el otro 50% corresponde a los resultados del proceso de Interventoría Externa.

Buscar en página los resultados del 2009 www.dadis.gov.co

²³ <http://www.periodicoelsol.net/noticia.php?Id=5643>

7. BENEFICIOS DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

7.1 La RSE brinda las siguientes ventajas para la Empresa:

- Estimula la productividad de los trabajadores:

Diferentes estudios han probado que, por ejemplo, decisiones empresariales para cuidar a los niños de trabajadores ayuda a estimular el rendimiento de los trabajadores (en la medida que los casos de estrés y de depresión reduzcan) Estos métodos ayudan también a combatir de manera indirecta contra el ausentismo de estos trabajadores y las complicaciones de trabajo. Otros estudios han evaluado la flexibilidad de los horarios de trabajo en la organización, la salud, el bienestar de los trabajadores y el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.

7.1.1 “Beneficios Internos de la RSE

- a) Mayor productividad del personal y la empresa
- b) Ambientes de trabajo motivadores, amables y estimulantes
- c) Capacidad de atraer y retener a un personal de calidad
- d) Aumento en el compromiso, pertenencia, empeño y lealtad del personal
- e) Disminución de ausencias y tardanzas del personal
- f) Personal más capacitado y entrenado

- g) Mejor imagen ante los empleados
- h) Asegura mayor satisfacción de los clientes”²⁴

Primero que todo, debemos recalcar que hay políticas empresariales que van dirigidas a la satisfacción del cliente, detallando ciertos estándares de calidad para los productos, pautas de conducta ética (privacidad de los datos personales, integridad del personal), en segunda instancia, indirectamente, las organizaciones que optimizan su funcionamiento social interno aseguran en la mayoría de los casos un servicio más adaptado a lo que pide el cliente. Así, es cierto que las compañías que implementan horarios flexibles, puedan perfeccionar el servicio a los clientes, brindando mayores horarios de atención al cliente.

- h) Mejora la imagen y reputación de una empresa

Cuando se revela información acerca de las prácticas de una empresa con el trabajo infantil, sin respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, termina en caos de financiamiento oculto de partidos políticos o tiene prácticas desleales, obteniendo un resultado en una depreciación de la imagen pública y su reputación resulta afectada. Por esto, varios estudios han demostrado la predilección de los clientes por las compañías comprometidas en el respeto de valores medioambientales y/o sociales. Ahora no hay la más mínima duda que los resultados de las compañías dependen a menudo de la popularidad e imagen que ellas gozan.

²⁴<http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocial2.htm>

i) Disminución de los costos

La elasticidad en las condiciones de trabajo admite una disminución del espacio del trabajo y seguidamente reducir los costos de arriendo. Las políticas para la prosperidad y la salud de los trabajadores crean también disminución de ciertos costos, como por ejemplo: las visitas a médicos, medicación, estadía en hospital, etc.

Unas de las mejores formas que una empresa pueda disminuir los costos es detectando, previendo y eliminando el excesivo uso de los recursos. Para disminuir los costos, se deben efectuarse de manera simultánea 7 actividades en las cuales lo primordial y la más importante es el mejoramiento de la calidad, las demás 6 actividades se poder considerar como parte del proceso de la calidad.

Estas actividades son las que nombraremos a continuación:

1. Mejoramiento de la calidad.
2. Mejoramiento de la productividad.
3. Reducción de inventarios.
4. Acortamiento de las líneas de producción.
5. Reducción del tiempo ocioso de las máquinas y equipos.
6. Reducción del espacio utilizado.
7. Reducción del tiempo total del ciclo.”²⁵

²⁵<http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/redcostomlef.htm>

j) Cumplimiento de las leyes y reglamentos

Las empresas que tienen políticas sobre la diversidad y poseen sistemas de resolución de conflictos concernientes con la discriminación, disminuyen su riesgo de ser analizadas judicialmente y de deben pagar sanciones millonarias. Las compañías comprometidas pueden disminuir otros riesgos de seguimiento y sanción legal en temas penales, medioambientales, laborales, monopolísticos, etc.

7.2 La RSE desde la perspectiva de la empresariedad

La RSE, representa un cambio grande en la organización, en su progreso, en su visión y en la estrategia que trae grandiosos beneficios para la misma. Desde punto de vista de los Empresarios, el convertir las decisiones en ganancias, la RSE crea valores agregados que mencionamos a continuación:

a) **Innovación**

La implementación de la RSE crea innovación ya que se establece un modelo de relaciones en la organización, los objetivos primordiales ya no son lo de maximizar los beneficios y el valor a los accionistas, lo que haces es generar valor y beneficios suficientes para todas las partes, porque suple los objetivos individuales en conflicto por objetivos de grupo de tipo solidario.

b) Transparencia

La RSE emplea los modelos de información empresarial que muestran la triple dimensión económica, social y medioambiental. Parte de la información que va dirigida a todos los grupos de interés y no solo a los analistas financieros o accionistas. La información tanto la cualitativa y la cuantitativa es totalmente voluntaria.

c) Eficiencia y rentabilidad

La responsabilidad social nos permite disminuir los costos al perfeccionar los procesos de producción, los residuos sólidos y con la reducción de gases, lo que genera una rebaja en el consumo de la energía. Por otra parte, al tener un interés por los empleados se disminuye la ausencia en la empresa, incrementa la propiedad intelectual, con lo que se acorta los costos de despido y control.

d) Desarrollo sostenible

La RSE crea desarrollo sostenible porque va de la mano con el modelo de desarrollo que busca un equilibrio ecológico con la explotación racional de recursos naturales y su regeneración, suprimiendo así el impacto perjudicial de la acción del ser humano con el medio ambiente, y de los procesos productivos en particular, para

complacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en riesgo las generaciones futuras para que puedan satisfacer las suyas.

e) Confianza y seguridad

Por si misma, la ansiedad por satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés logra confianza de todos ellos.

f) Reputación y legitimidad

La reputación organizacional es un reconocimiento que toda empresa alcanza a nivel público, una de legitimidad social. Es muy valorado entre las empresas innovadoras a nivel mundial.

7.3 Comportamiento socialmente responsable

El comportamiento socialmente responsable se deben implementar cada ámbito, ya que la RSE no es teórico, sino que también se debe llevar a la práctica, a seguir nombraremos algunos ejemplos de los comportamientos más importantes a tener en cuenta como son:

7.3.1 Clientes, proveedores y competidores

Las relaciones que las empresas deben tener con los proveedores son los de “ganar- ganar”, evitando así escenarios en los que se coloquen en peligro las finanzas por parte y parte, con esto se obtiene productos de calidad y servicios de primera, a precios exequibles para los clientes, teniendo en cuenta los clientes haciendo encuestas de satisfacción. Para todo esto hay que tener en cuenta saber seleccionar unos proveedores responsables, justos y comprometidos, pero controlando las comisiones ilegales que se pueden presentar en las empresas. Unas de las maneras de reducir costos, disminuir los precios, ofrecer servicios casi imposibles de lograr y ofrecer nuevos productos es buscar colaboración y alianzas con los competidores para poder llegar a disminuir costos.

7.3.2 “Empleados

- a) Aprendizaje continuo a todos los niveles
- b) Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización
- c) Transparencia y comunicación interna entre todos los niveles de la organización
- d) Balance adecuado entre trabajo, familia y ocio
- e) Diversidad de la fuerza laboral (etnias, edad, sexo, discapacidad)
- f) Salarios justos, con políticas de retribuciones coherentes y transparentes
- g) Igualdad de oportunidades y procesos de contratación responsables

- h) Participación en beneficios y en el capital por parte de los trabajadores, que fomente el compromiso con la gestión y la marcha de la empresa
- i) Empleabilidad y perdurabilidad en el puesto de trabajo, buscando el desarrollo del puesto y de la persona
- j) Seguridad e higiene en los puestos de trabajo
- k) Responsabilidad en los procesos de reestructuración por los posibles daños colaterales a los distintos grupos de personas empleadas.”²⁶

7.3.3 Accionistas

Los accionistas buscan obtener siempre unas buenas utilidades por su capital invertido, por esto hay que saber cómo manejar el dinero de la empresa para poder retribuirle a los accionistas el capital suficiente por medio de los dividendos y el valor de las acciones, pero todo esto hay que hacerlo con transparencia en la información acerca de la gestión y resultados, teniendo en cuenta que no se encuentren irregularidades contables que tapen la verdadera situación dentro de la organización, por eso, hay que hacer inversiones éticas, impidiendo inversiones que no sean transparente o de dudosa proveniencia, ya que esto coloca en peligro a la empresa, su futuros y la reputación que ha ganado.

²⁶<http://www.redeconomia.org.ve/documentos/desageren/rscorpo.pdf>

7.3.4 Comunidad y el medio ambiente

Las empresas deben impulsar el desarrollo de la comunidad generando empleos, preservando el medio ambiente, manteniendo el consumo de los recursos naturales al mínimo, no tirando desperdicios y evitando el malgasto energético, también lo pueden hacer impulsando proyectos de acción social a través de patrocinio y formación gratuita etc.

7.4 Los beneficios de la RSE ambiental

La RSE ambiental tiene sus ventajas para una organización, cuando lo implementan como debe ser pueden conseguir un incremento en el rendimiento económico y financiero, con la reducción de los costos de fabricación, por medio del control de desechos y manejando el uso de la energía eficientemente etc., todo esto impulsa a la innovación y ser competitivos, creando nuevos productos y servicios aumentando su reputación.

7.5 Sociedad en general

Se presenta participando profundamente en la propaganda la RSE por medio de las redes empresariales, ya sea internacional o nacional, también colaborando con las organizaciones internacionales como son las Naciones Unidas etc

7.5.1 Los beneficios de la RSE en el mercado

- a) Protección y fortalecimiento de imagen, reputación y marca
- b) Diferenciación y distinción de marca en el mercado
- c) Atracción y retención de nuevos consumidores
- d) Fortalecimiento de la lealtad del consumidor hacia la marca del producto o servicio
- e) Aumento de ventas
- f) Implementar métodos para comunicar -eficientemente- la misión corporativa de la empresa
- g) Mejor imagen ante los clientes, proveedores y accionistas²⁷

7.6 ¿Qué es Mercadeo Relacionado con Causa Social (MRCS)?

El MRCS es una actividad comercial en la cual las organizaciones, sin fines de lucro, crean una coalición, recíprocamente benéfica, en pro de proporcionar cada alcance sus objetivos de comunicación, recursos humanos, mercadeo y relaciones públicas. Como impulso de ventas, un plan de mercadeo con causa social se orienta en ejecutar una donación a un organismo sin ánimo de lucro, apoyado en una transacción de sus ventas, esto quiere decir, cuando se efectúa una compra, un porcentaje del precio del producto es donado a una causa social. Esta táctica, por lo general, es seguida de promoción y publicidad obteniendo así un impacto sobre la imagen de la compañía y la marca del producto. Esto brinda nuevas posibilidades de

²⁷<http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocial2.htm>

mercadeo que definitivamente le proporcionan un valor adicional a la marca y alcanza grandes beneficios a la causa.

7.6.1 “Los Beneficios de la Inversión Social Comunitaria:

- a) Aumento en la actividad financiera de la empresa
- b) Mejores relaciones comunitarias
- c) Capacidad de atraer y retener personal de calidad
- d) Aumento en el compromiso, empeño y lealtad del personal
- e) Disminución de ausencias y tardanzas del personal
- f) Mejor imagen ante los consumidores
- g) Aumento en la lealtad de marca
- h) Atracción de nuevos consumidores e inversionistas”²⁸

²⁸http://www.revistafuturos.info/futuros_6/resp_empresarial_2.htm

7.6.2 Implementación de la RSE por parte de las EPS

Estas importantes EPS en su desarrollo en el tema de responsabilidad social empresarial han creado unos organismos o planes que generan una ventaja competitiva y a su vez general mucho valor en la empresa, a continuación se hace referencia a lo dicho anteriormente.

7.6.3 Mutual Ser (fundación)

La Junta Directiva de Mutual SER ESS, como una herramienta para apoyar a las comunidades más vulnerables de la región, a salir del círculo de la pobreza, en el año 2002, toma la decisión de crear a Fundación SER como una organización para el desarrollo integral de las comunidades.

“Luego de un gran esfuerzo, ese sueño se hizo realidad el 22 de octubre del 2002 cuando se expidió la resolución 1176 de la Junta Directiva, por la cual se crea FUNDACIÓN SER, como una entidad de derecho privado y economía solidaria, de propiedad de la Asociación Mutual SER E. S. S., cuyo objeto social es contribuir a elevar el nivel de vida de la comunidad en general ejecutando planes, programas y proyectos destinados al mejoramiento de las condiciones económicas, ambientales y culturales de la población y en especial de los asociados de la Asociación Mutual SER E.S.S.”²⁹

Con todos estos procedimientos legalizados, el 15 de Octubre de 2003 la Junta Directiva expidió la resolución 015 por medio de la cual se logró la creación y

²⁹ <http://mifundacionser.org>

organización del Instituto SER Educado, que nace de la idea de disminuir el analfabetismo en Bolívar; y el 8 de marzo de 2004 La Secretaría de Educación de Bolívar concedió licencia de funcionamiento al mismo como institución de educación no formal.

Fundación SER creció rápidamente en áreas de Desarrollo Social y Salud Comunitaria con la creación de los Programas de Promoción y Prevención en el componente de Educación para la Salud. Es así como Fundación SER logró importantes contratos con entidades reconocidas como la Consejería Presidencial de Programas Especiales y Acción Social, lo que fortaleció a la Organización en materia de recursos.

De esa forma aquella pequeña empresa que nació con tan sólo un empleado, hoy luego de siete años cuenta con más de 200 trabajadores permanentes. Durante todo este tiempo Fundación SER ha ampliado sus instalaciones y su personal de trabajo. Aunque ha tenido cambios tan significativos, la esencia, motivación y energía de todos sus trabajadores siguen siendo mejorar las condiciones de vida de las comunidades más vulnerables de la región.

Desde su nacimiento, Fundación SER ha contemplado el Desarrollo Social como un mecanismo que va más allá de la simple donación, al influir en el cambio y mejoramiento autogestionado de las conductas de las comunidades intervenidas, y permitir la construcción colectiva y tangible de su progreso y bienestar socioeconómico.

Esta División identifica las necesidades reales de cualquier comunidad y ejecuta proyectos y programas que le permiten la superación de sus inequidades sociales. Para lograrlo fomenta la generación de ingresos con la realización del proyecto Microcréditos SER, el cual posibilita la creación y fortalecimiento de negocios mediante pequeños préstamos a muy bajo interés.

También se ejecutan Proyectos Productivos que posibilitan la reactivación productiva de zonas de economía campesina bajo criterios de competitividad, rentabilidad y sostenibilidad.

De otro lado se trabaja por la educación integral de la población, a través del programa Instituto SER Educado, el cual erradica el analfabetismo y garantiza la formación de bachilleres aptos para obtener títulos en Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, que les permiten ingreso al campo laboral.

Además se desarrolla el Proyecto Mejoramiento de la Calidad de Vida para Personas en Situación de Discapacidad, con el fin de aumentar la productividad, ganas de vivir y mejorar la calidad de vida de estas personas, a través de jornadas recreo -deportivas, de sensibilización, rehabilitación y salud, entrega de ayudas técnicas, talleres de lengua de seña y exámenes audiológicos.

Por último se contrarrestan los eventos calamitosos, eventuales ó catastróficos a través de la entrega de materiales que posibilitan la reparación de viviendas afectadas. También se entregan materiales con los que los beneficiados construyen letrinas sanitarias, con el fin de bajar los índices de mortalidad, al reducir los factores de riesgo de enfermedades y los niveles de contaminación del entorno.

Esta División se encarga de realizar actividades de Promoción de Estilos de Vida Saludables, Prevención de Enfermedades y el fomento de la Participación Social en Salud entre las comunidades intervenidas.

Para ello Fundación SER ejecuta el programa de Educación Comunitaria para la Salud, con el que capacita a gestores comunitarios, agentes educativos y coordinadoras de atención al usuario en la identificación y control de factores de riesgo para la salud. También desarrolla el Programa de Participación Social en Salud, con el fin de fortalecer la capacidad de vigilancia de los usuarios en la calidad de la prestación de los servicios de salud.

Además se brinda asesoría y apoyo a las EPS en el diseño, implementación y evaluación de estrategias para posicionar sus programas de salud, a través del Programa de Adherencia. Levantamiento del Perfil Epidemiológico Poblacional

Por otra parte esta División asesora en el levantamiento del perfil epidemiológico, étareo y socioeconómico de la población mediante la recolección, consolidación, procesamiento, validación y análisis de la información etárea, de factores de riesgo y protectores, morbilidad sentida y comunitaria, aplicando la tarjeta familiar epidemiológica, como base para el diseño y desarrollo de programas de salud, especialmente de atención primaria.

7.6.4 Participación Social en salud

“Se realiza educación continuada y capacitación permanente a los miembros de las alianzas de usuarios de la Asociación Mutual Ser, para fortalecerlas en su capacidad de vigilancia de la calidad de la prestación de los servicios de salud.”³⁰

7.6.5 Restaurantes ser comunitarios

La fundación ser ha creado un restaurante comunitario para esos niños de bajos recursos que no poseen la capacidad de pagar un almuerzo digno, la fundación presenta las siguientes problemáticas que son motivo de la creación de este restaurante comunitario.

“La problemática que se presenta para muchos de los niños es la siguiente;

1. Falta de recursos; aunque siendo el precio del almuerzo o desayuno escolar muy bajo, muchas veces no tiene la oportunidad de acceder a ellos por la falta de recursos de las familias.
2. Los malos hábitos alimenticios; que se producen por la deficiencias y escases de alimentos ricos en nutrientes y vitaminas necesarias para el crecimiento y desarrollo de los niños y niñas estudiantes.

³⁰ <http://mifundacionser.org>

3. la gravedad e ineficiencia alimentaria en el hogar y que presenta; desnutrición, enfermedades, deserción escolar, falta de concentración en el estudio y muchos otros problemas ocasionados por la mala alimentación y poca nutrición para el desarrollo de las actividades escolares.
4. El poco apoyo con que cuentan las instituciones educativas por parte de los organismos estatales responsables del cubrimiento total de la alimentación de los niños y niñas estudiantes.
5. Los pocos conocimientos en nutrición y dietética de las instituciones y personas que preparan los alimentos que brindar una alimentación sana a los estudiantes.”³¹

7.6.6 COOMEVA (Fundación Coomeva)

“Esta fundación se crea para generar valor y a su vez satisfacción al asociado, su familia y la comunidad, mediante la generación de oportunidades de ingreso y trabajo a través de la gestión para la creación, fortalecimiento y expansión de empresas.”³²

- **El emprendimiento, alternativa para el desarrollo de las mujeres en el siglo XXI**

Bajo esta idea, el bienestar es el fin del desarrollo y a su vez, la equidad y la sostenibilidad son los principios que convierten al bienestar en un “bienestar responsable”, entendido como la experiencia de una buena calidad de vida, no sólo

³¹ www.mifundacionser.org/fundaser_web/

³² <http://fundacion.coomeva.com.co/>

en lo material, sino también en los aspectos sociales, psicológicos y espirituales, lo cual puede ser distinto para cada persona.

Algunas faltas de libertad son la escasez de oportunidades económicas y las privaciones sociales. Así, el desarrollo no sólo es eliminar la pobreza, sino buscar la “libertad positiva” que permite alcanzar una buena calidad de vida en todos los aspectos y a la vez hacer, construir, soñar y conseguir lo que se sueña.

Como parte fundamental de su misión, de contribuir al desarrollo integral de los asociados, sus familias y la comunidad, la Fundación Coomeva ha incorporado este enfoque en sus iniciativas, especialmente para apoyar el desarrollo de la mujer, promoviendo el emprendimiento liderado por mujeres y apoyando a las emprendedoras y empresarias colombianas a través de programas de motivación, capacitación y educación, asesoría, acompañamiento y apalancamiento financiero.

Los programas de la Fundación están orientados a fortalecer el “empoderamiento” de las mujeres y su papel como agentes de cambio, a través de mayor acceso a condiciones y recursos que les permitan crear, fortalecer y sostener iniciativas empresariales con las cuales mejoren su calidad de vida, la de sus familias y de la sociedad en conjunto; lo que implica que no sean solo “receptoras” de ayuda, sino que se amplíen sus capacidades de decisión y actuación frente a su condición y posición en la sociedad. El apoyo a los emprendimientos suscita diferentes oportunidades de realización individual y colectiva en lo económico, lo social y lo familiar para las mujeres.

Así, la Fundación Coomeva reconoce que apoyando los emprendimientos femeninos contribuye a ampliar las capacidades de hacer y de ser de las mujeres y más allá de brindarles mayores posibilidades de acceso a los recursos, favorece y amplía su capacidad de decidir sobre ellos.

7.6.7 Galardón a la Mujer Emprendedora

El Galardón a la Mujer Emprendedora es el reconocimiento que el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de la Fundación Coomeva, entrega como recompensa al espíritu de lucha que mueve a cada empresaria a superar todos los obstáculos y a utilizar su imaginación, sus recursos y su energía en crear una empresa de la que toda la sociedad se beneficia.

Se trata de una de las estrategias mediante la cual la Fundación Coomeva apoya a las mujeres empresarias y emprendedoras y reconoce su aporte a la cultura empresarial, a su compromiso con la sociedad y como protagonistas del presente y del futuro de nuestro país.

Este año 2012 la Fundación Coomeva entregó el primer Galardón a la Mujer Emprendedora a la Corporación Calor de Hogar de Medellín, representada por la Señora Rosmery Ortiz Castro. Con este premio, la mujer emprendedora recibe realimentación por parte de un equipo evaluador experto sobre su gestión empresarial, identificando sus fortalezas y oportunidades de mejora y otras herramientas que le permitirán orientar los esfuerzos de su organización hacia la búsqueda de la excelencia.

7.6.8 Mujeres ECCO

“Como una iniciativa más para apoyar el emprendimiento de las mujeres, la Fundación Coomeva se ha vinculado al desarrollo del Programa Mujeres ECCO “Emprendedoras Colombianas por la Competitividad”. Este programa es financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, a través de recursos del Fondo Multilateral de Inversiones, FOMIN, y las Cámaras de Comercio de Barrancabermeja, Bucaramanga, Cartagena y Cúcuta.”³³

Mujeres ECCO busca fomentar la creación y el fortalecimiento de empresas sostenibles y competitivas dirigidas por mujeres y contribuir al incremento de la participación de la mujer en la economía a través del desarrollo del emprendimiento femenino.

En el marco del convenio con las Cámaras de Comercio de Cúcuta y Bucaramanga, la Fundación Coomeva recibió 52 ideas de negocio para iniciativas de emprendimiento empresarial femenino, del Programa Mujeres ECCO.

7.6.9 La gestión ambiental, un desafío para la sostenibilidad empresarial

La gestión ambiental es uno de los componentes centrales del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad que se viene consolidando en COOMEVA

COOMEVA ha asumido la responsabilidad de actuar de manera sostenible, incorporando el tema medio ambiental como una norma de conducta de la

³³ www.mujeresecco.com

organización y como parte de la estrategia de competitividad empresarial. Por tanto, se compromete a adoptar acciones y procedimientos, internos y externos, orientados a la conservación e impacto positivo del medio ambiente, más allá de lo previsto en las disposiciones legales, ejerciendo así una genuina responsabilidad social cooperativa.

A través de su vinculación Pacto Verde Cooperativo, Coomeva se comprometió a responder con el sector cooperativo de las Américas a la problemática que afecta al medio ambiente, manifestando su compromiso con el planeta y con la protección de los recursos naturales, propendiendo por un desarrollo empresarial sostenible.

Como adherente del Pacto Global de las Naciones Unidas y en ejercicio de su ciudadanía corporativa, Coomeva apoya y adopta los valores y principios del área ambiental del Pacto, fortaleciendo y promoviendo un enfoque preventivo orientado a la protección medioambiental y hacia una mayor responsabilidad en el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

“Así, Coomeva está adelantando un conjunto de acciones integrales para responder a sus compromisos de sostenibilidad y para desarrollar una gestión empresarial socialmente responsable. Entre ellas:

- Construcción del plan 2012 para la formación en valores, generación de cultura y educación medio ambiental, dirigido a los grupos de interés con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia.
- Proyecto Acción Verde, con participación de otras entidades cooperativas, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas en Puerto Gaitán (Meta).

- Induguadua S.A., empresa creada por Coomeva con el objetivo de apoyar a los asociados damnificados del Eje Cafetero luego del terremoto de enero de 1999 e impulsar la generación de productos naturales a partir de la guadua, sustituyendo el uso de la madera.
- Reducción en consumo de papel, implementando estrategias de virtualización de procesos y comunicaciones, cultura de reciclaje, ahorro en consumo y gasto en papelería.
- Renovación tecnológica para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía.
- Mantenimiento ornamental y de la vegetación de los separadores en las calles aledañas a las sedes de las empresas Coomeva.
- Gestión responsable de consumo de servicios públicos y de productos desechables.
- Gestión documental sostenible mediante reducción de impresiones de documentos, manejo electrónico de archivos y disposición final responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos.
- Campaña para incrementar facturación electrónica y comunicaciones y otro material informativo por medio magnético.”³⁴

Coomeva también busca generar mayor conciencia y estimular el desarrollo de iniciativas ambientalmente sostenibles entre sus asociados, proveedores, la comunidad y entre todos sus grupos de interés, pues de ello dependerá la

³⁴ <http://revista.coomeva.com.co/la-gestion-ambiental-un-desafio-para-la-sostenibilidad-empresarial/>

perdurabilidad del planeta y también la posibilidad de vida con calidad para las generaciones futuras.

7.7 COMFAMILIAR

La caja de compensación comfamiliar presenta diferentes planes y organismos que agregan valor a toda la empresa como tal, no solo a la EPS sino también a los diferentes grupos de interés que posee la caja de compensación, a continuación damos a conocer algunos de esos planes que contribuyen al desarrollo de la RSE de la empresa.

7.7.1 Institución educativa comfamiliar

Es una Institución tipo Campestre con 20 mil metros de terreno, capacidad para más de 1.100 estudiantes y un excelente rendimiento académico de acuerdo con el ICFES.

La Institución Educativa COMFAMILIAR es proactiva en la participación y organización de eventos artísticos y culturales: Olimpiadas de Matemáticas, Festival de la Canción Inglesa, Feria Empresarial, Encuentro de Filosofía y Democracia, Grupo de Danzas Modernas, Escuela de Gaita y Orquesta Musical.

7.7.2 Recreación comfamiliar

Comfamiliar en convenio con la Alcaldía Mayor de Cartagena administra el **Centro Recreacional Napoleón Perea Castro**. Las actividades recreativas y de turismo social ofrecidas por Comfamiliar a sus afiliados y la comunidad en general,

buscan el fortalecimiento de los vínculos familiares, el desarrollo personal; además del posibilitar la convivencia con la naturaleza, la sana diversión y el descanso.”³⁵

El centro ofrece diferentes atractivos y alternativas para la integración y esparcimiento de la familia.

El Napoleón Perea cuenta con piscinas para niños y adultos, toboganes, juegos mecánicos, canchas deportivas, restaurante-bar, bohíos, y demás áreas sociales, todo a muy bajos costos. Esta ubicado en el barrio los Caracoles.

7.7.3 Crédito empresarial comfamiliar

Crédito destinado a financiar activos fijos y capital de trabajo de MIPYMES con actividades industriales, comerciales y/o de servicios AFILIADOS A COMFAMILIAR que se encuentren al día en el pago de aportes parafiscales y se comprometan con la creación de un empleo adicional.

7.7.4 PREMIO NACIONAL

Responsabilidad social empresarial comfamiliar 2012

Que es el Premio Nacional de Responsabilidad Social Comfamiliar

“El Premio Nacional de Responsabilidad Social-COMFAMILIAR es una digna distinción a empresas socialmente responsables de Colombia, pretendemos borrar todas las diferencias clásicas que existen entre sector privado y público, organizaciones con o sin fines de lucro, Empresas y ONGs, todas deben de

³⁵ <http://www.comfamiliar.org>

asociarse para ejecutar proyectos comunes que propendan por el Desarrollo Sostenible del País. Exaltamos a las organizaciones que han encontrado su factor diferenciador: la sostenibilidad.”³⁶

El Premio Nacional de Responsabilidad Social-COMFAMILIAR, nació desde el año 2009 en donde se exaltaron dos organizaciones que se distinguieron a nivel nacional por realizar acciones y programas en dos categorías: Generación de ingresos y Desempeño ambiental.

En el año 2010, contamos con socios y aliados estratégicos que respaldaron el premio, como lo fue la Revista Responsabilidad y Sostenibilidad, único medio impreso en Colombia especializado en el tema y la Corporación CREO, organización dedicada a la formación y capacitación en temas de Responsabilidad social.

El 2011, fue un año muy importante, contamos con la participación de 53 empresas colombianas, de ellas, 6 fueron exaltadas por los grandes impactos que han generado sus experiencias, en diferentes categorías: medios de comunicación, sector público, generación de ingresos, beneficio comunitario y desempeño ambiental.

Este año se contara con el acompañamiento de dos importantes organizaciones en Colombia, como lo es la Universidad Externado de Colombia y La Fundación Carolina, organizaciones idóneas para evaluar, acompañar y auditar procesos en Responsabilidad Social.

³⁶ <http://premiocomfamiliarse.com/>

Entendemos la Responsabilidad Social como la herramienta necesaria para llegar a la Sostenibilidad, pretendemos que los negocios crezcan con apego a la ética y a los marcos legales generando valor económico de una manera que también creen valor para la sociedad y hagan frente a sus necesidades y desafíos. Promovemos que las empresas vuelvan a conectar el éxito de ellas con el progreso social, Cuestión que no debe estar al margen de lo que las organizaciones hacen, sino que debe ser el centro de ellas.

8.0 POLÍTICAS DE RSE EN EL SECTOR SALUD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNIDADES EN CARTAGENA

La RSE se está convirtiendo en una variable competitiva de reconocimiento mundial; en un acto de éxito en los negocios que se conjuga con el deber ético de la empresa moderna con la sociedad. Lo que buscamos con este proyecto es plantear el uso de la Responsabilidad Social Corporativa de una manera estratégica y como método de creación de valor.

Para promover el desarrollo de diferentes políticas y estrategias acerca de la responsabilidad social empresarial tomaremos tres conceptos claves como son la filantropía, la inversión social y la integración social, estos tres conceptos son muy importantes ya que si los tres se trabajan de forma unánime se pueden conseguir resultados significativos tanto para la organización como para la sociedad.

Definimos la filantropía como un método de contribuciones caritativas de una organización que se alinean con los objetivos primordiales del negocio para maximizar y apalancar los recursos disponibles y construir alianzas de largo plazo con la comunidad. Esto se refiere a las donaciones, sean económicas, de tiempo, de personal (trabajo voluntario) o de conocimiento, para mejorar la calidad humana y el ambiente a los alrededores del lugar donde está situada la compañía.

La inversión social viéndola desde la organización es un instrumento en el que se aplican valores hacia la comunidad, mientras que desde las personas y desde las

instituciones sin fines de lucro, es aquel tipo de herramienta que tiene por finalidad, no sólo proveer un mayor bienestar a sus beneficiarios, sino también dotarlos de capacidades que incrementen su capital social. Para concluir podemos decir que es la inversión que tiene en cuenta no solo variables de rentabilidad si no que van mas allá de las utilidades económicas, es aquella que toma en cuenta tantos aspectos sociales y de desarrollo humano en sus resultados.

La integración social, por su parte, es un procedimiento dinámico que presume que gente que se encuentra en diferentes grupos sociales (ya sea por cuestiones económicas, culturales, religiosas o nacionales), se reúna bajo un mismo objetivo o precepto.

La integración social puede tratarse dentro de un cierto país, cuando se busca que las personas pertenecientes a los estratos sociales más viles logren mejorar sus condiciones de vida. Para esto, el estado o las diferentes instituciones deben promover políticas que ayuden a fomentar las habilidades de la sociedad en la inserción ocupacional, la educación y la adecuada alimentación.

Para entender mejor estos tres conceptos los trabajaremos en formas asociadas de la siguiente manera:

La filantropía se corresponde a la idea de hacer que los pobres sean menos pobres. La inversión social, a su vez, se inscribe en el compromiso de lograr que los pobres dejen de ser pobres. Por último, la integración social va más allá al intentar que, además de dejar de ser pobres, los beneficiarios adquieran las competencias necesarias para añadirle valor a sus vidas, a sus familias, a su comunidad y a su país.

Filantropía es ayudar en función de compensar una carencia, la inversión social es capacitar, transmitir conocimientos asociados a una actividad. Finalmente, la integración social es la unión ósea, transmitir los conocimientos y fomentar actitudes que ayuden a la consecución de una autonomía.

Podemos decir que dadas las condiciones de nuestra sociedad no podemos descartar ni trabajar por independiente ninguno de los términos expuestos anteriormente, cada uno de estos tiene su sentido y atiende una necesidad y un momento en particular tanto en la sociedad como en la organización.

También nos ayuda a evaluar los alcances de las acciones y objetivos que se plantean en materia de RSE. Si no conocemos y evaluamos lo que se hace, difícilmente se podrá hacer lo que se desea hacer. Debemos aceptar que no hay problemas en la sociedad sino en nuestra sociedad ya que somos partes de ella y debemos empeñarnos porque todo lo que sea haga sea en beneficio de todos ya que la implementación de la RSE es cosa de todos.

8.1 Descripción y priorización de los problemas y necesidades identificadas

Para la planeación del plan de desarrollo de la comunidad de Cartagena se encuentran unas etapas de generación de condiciones y un plan de salud territorial, se realiza desplegando áreas de trabajos en las comunidades con otros actores del sector salud, estos ayuda a encontrar las necesidades y problemas que son factores influyentes para poder tener en cuenta a la hora de invertir en la RSE, ayudando a las comunidades en sus principales problemas y necesidades. (Información DADIS)

A continuación encontraremos los principales problemas que el DADIS les asigno más prioridad en el sector salud en las comunidades de Cartagena:

“Tabla 10. Problemas del Sector salud en Cartagena”³⁷

Problemas priorizados en el Sector Salud del Distrito de Cartagena, Causas y Soluciones		
PROBLEMAS O NECESIDADES	CAUSAS	SOLUCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de casos de mortalidad evitable en menores de cinco años ✓ Insuficiente atención de salud a la población altamente vulnerable ✓ Baja capacidad resolutoria de la ESE Cartagena de Indias ✓ Deficientes niveles de Accesibilidad en particular y de Calidad en general de los servicios de la Atención de salud brindada a los usuarios del Distrito de Cartagena ✓ Elevado número de casos de mortalidad por Cáncer de cuello uterino y de mama 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiencia de recursos financieros aplicados al sector salud ✓ Insuficiente cobertura de la afiliación al SGGSS ✓ Falta de impacto de las actividades de P y P ✓ Fallas en la calidad de la Atención de salud (EPS e IPS) ✓ Fallas en la priorización y efectividad de acciones en la población más vulnerable ✓ Fallas en la priorización y visibilizarían efectiva de la atención a los grupos poblacionales más vulnerables ✓ Fallas en la caracterización de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignación y gestión de recursos financieros ✓ Universalizar la afiliación al régimen subsidiado de salud. ✓ Fortalecimiento del Desarrollo Institucional ✓ Fortalecimiento de la coordinación y del trabajo intersectorial ✓ Fortalecimiento del Sistema de información ✓ Mejorar el Acceso y la Calidad de los servicios de la Atención de salud brindada a los
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiente control de lepra y tuberculosis ✓ Insuficiencia de recursos financieros ✓ Presentación de casos de mortalidad materna evitable. ✓ Elevada presencia de patologías de salud oral ✓ Presencia de dengue ✓ Insuficiente control de enfermedades crónicas no transmisibles ✓ Inoportunidad en el flujo de recursos en salud ✓ Desarticulación de la referencia y contra referencia ✓ Inefectividad en el logro del aseguramiento universal en el Régimen Subsidiado de Salud ✓ Baja capacidad resolutoria del CRUE ✓ Alto riesgo de incrementarse la incidencia de VIH en el distrito de Cartagena ✓ Número elevado de suicidios ✓ Desnutrición infantil ✓ Inoportunidad d en la asignación de camas hospitalarias 	<ul style="list-style-type: none"> los grupos poblacionales vulnerables ✓ Ineficiencia en la gestión administrativa de la ESE. ✓ Falta de infraestructura de servicios de salud ✓ Fallas en la gestión y competencias del recurso humano ✓ Fallas en la oportunidad del flujo de recursos financieros ✓ Fallas en el acompañamiento y control de la ESE Cartagena de Indias ✓ Fallas en el sistema obligatorio de calidad de la Atención de salud (EPS e IPS) ✓ Fallas en la gestión y competencias del recurso humano ✓ Fallas en la oportunidad del flujo de recursos financieros ✓ Fallas en los procesos de vigilancia y control ✓ Fallas en la calidad de la Atención de salud (EPS e IPS) ✓ Insuficiencia en los ingresos propios del Distrito 	<ul style="list-style-type: none"> usuarios del Distrito de Cartagena ✓ Promover e Implementar todos los componentes del SOGCS ✓ Fortalecimiento de la Vigilancia y Control ✓ Capacitación del recurso humano de atención de salud ✓ Eficiencia y oportunidad en la gestión de los recursos financieros ✓ Fortalecimiento de la vigilancia y control ✓ Mejorar el diseño y ejecución de los proyectos de P y P. ✓ Aumentar el número de redes comunitarias de AIEPI ✓ Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos ✓ Asegurar efectividad de la vigilancia y control

³⁷ www.dadis.gov.co

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiente control de lepra y tuberculosis ✓ Insuficiencia de recursos financieros ✓ Presentación de casos de mortalidad materna evitable. ✓ Elevada presencia de patologías de salud oral ✓ Presencia de dengue ✓ Insuficiente control de enfermedades crónicas no transmisibles ✓ Inoportunidad en el flujo de recursos en salud ✓ Desarticulación de la referencia y contra referencia ✓ Inefectividad en el logro del aseguramiento universal en el Régimen Subsidiado de Salud ✓ Baja capacidad resolutive del CRUE ✓ Alto riesgo de incrementarse la incidencia de VIH en el distrito de Cartagena ✓ Número elevado de suicidios ✓ Desnutrición infantil ✓ Inoportunidad d en la asignación de camas hospitalarias 	<ul style="list-style-type: none"> los grupos poblacionales vulnerables ✓ Ineficiencia en la gestión administrativa de la ESE. ✓ Falta de infraestructura de servicios de salud ✓ Fallas en la gestión y competencias del recurso humano ✓ Fallas en la oportunidad del flujo de recursos financieros ✓ Fallas en el acompañamiento y control de la ESE Cartagena de Indias ✓ Fallas en el sistema obligatorio de calidad de la Atención de salud (EPS e IPS) ✓ Fallas en la gestión y competencias del recurso humano ✓ Fallas en la oportunidad del flujo de recursos financieros ✓ Fallas en los procesos de vigilancia y control ✓ Fallas en la calidad de la Atención de salud (EPS e IPS) ✓ Insuficiencia en los ingresos propios del Distrito 	<ul style="list-style-type: none"> usuarios del Distrito de Cartagena ✓ Promover e Implementar todos los componentes del SOGCS ✓ Fortalecimiento de la Vigilancia y Control ✓ Capacitación del recurso humano de atención de salud ✓ Eficiencia y oportunidad en la gestión de los recursos financieros ✓ Fortalecimiento de la vigilancia y control ✓ Mejorar el diseño y ejecución de los proyectos de P y P. ✓ Aumentar el número de redes comunitarias de AIEPI ✓ Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos ✓ Asegurar efectividad de la vigilancia y control
---	--	---

Todas las EPS tienen que tener en cuenta todas estas necesidades de la comunidad Cartagena para poder implementar la RSE en sus empresas, ya que priorizando las problemáticas de la comunidad, pueden así tener facilidad en ayudar a Cartagena, invirtiendo en acciones que si son necesarias para la ciudad, ya que todas estas necesidades indirectamente dañan la imagen de las EPS en general. Por esto hay que tener siempre presente en que acciones tomar para en un futuro poder obtener un resultado positivo en la comunidad y en las EPS de Cartagena.

CONCLUSIONES

Con el actual proyecto de investigación se busca que las empresas encargadas de la salud en la ciudad de Cartagena adopten como parte fundamental en todo plan estratégico el tema de responsabilidad social empresarial. Además de esto se dejan claras algunas problemáticas esenciales que tienen las distintas (EPS) en la ciudad de Cartagena.

En el comienzo de este proyecto de investigación definimos la responsabilidad social empresarial como un enfoque integral de la sociedad y del desarrollo que refiere que el crecimiento económico y la productividad, están coligados con los progresos en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Por lo tanto, asume que el fin general de la economía es aportar bienestar a la sociedad y que dichas peticiones sociales se expresan escasamente en las normas legales, lo que involucraría una responsabilidad más profunda y rigurosa de los actores económicos con el resto de la sociedad.

En el día a día en el mundo, la actividad empresarial cobra cada vez más importancia a su vez el impacto que esta tiene sobre la sociedad en general y en algunas comunidades, por eso no podemos dejar aislado el tema de RSE ya que conlleva muchas formas satisfactorias de ayudar tanto en el progreso de las comunidades, como el de las organizaciones como tal.

Queda claro que la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial no sólo beneficia a la sociedad sino también a los intereses de la organización debido a que, las empresas identificadas como socialmente responsables son preferidas por encima de aquellas no tienen definida e implementada la responsabilidad social.

Para implementar la responsabilidad social no se necesita consultar ni tener en cuenta el tamaño de la organización, puesto que por muy pequeña que sea la empresa genera un impacto negativo o positivo en el medio en que se encuentra dicha empresa.

En la ciudad de Cartagena, establecimos por medio de las cinco fuerzas de Porter, encontramos un sector altamente amplio en inversión para la RSE en la ciudad, lo cual nos permite establecer que se puede promover en el sector salud de Cartagena esta alternativa para el mejoramiento de nuestra comunidad, ya que es muy bien visto por todos los habitantes, el interés por parte de algunas EPS en contribuir en lo social y cultural, para que puedan crecer mejor como personas , y teniendo en cuenta partes de la ciudad agobiada por la pobreza, las EPS por medio de la RSE ayudar a que esta cifra disminuya y buscarles más opciones de mejoramiento a la comunicad.

Existen muchos beneficios a la comunidad Cartagenera por parte la RSE y a las empresas, por esto es muy importante establecer que la implementación de la RSE es tan importante para la empresa como para la comunidad, ya que genera alegría y bienestar a los ciudadanos y a las familias, por esto las empresas fomentan esta actividad, ya a sus propios trabajadores y a sus costos, se ven también beneficiados por cualquier medio posible directa o indirectamente a el bolsillo de los accionistas,

por esto la RSE es muy importante en todos los sectores y principalmente ayuda a la globalización generando nuevas oportunidades en todos los ámbitos existentes.

La RSE incluye pero no es sinónimo de inversión social. La Inversión social es una parte importante dentro una estrategia basada en la RSE, porque la empresa llega a la conclusión que debe ser parte integral en la solución de los problemas sociales pero no es la esencia de la RSE; la inversión social es una consecuencia de la aplicación de la RSE.

Una empresa que dice que tiene implementado la RSE solo porque apoya financieramente problemas de su comunidad pero que tiene prácticas engañosas en cuanto a sus productos o servicios, que no cumple la ley, que contamina, que propicia la corrupción entre otras acciones similares, NO está dentro de la categoría de la RSE. Ese "buen accionar" podría ser una estrategia de marketing que al final perjudica a la empresa que lo está haciendo porque se contradice en sus acciones y una vez es del conocimiento de la opinión pública, ésta se ocupa de descalificar a esa empresa y, con el tiempo, podría sacarla del mercado.

En América latina podemos decir que el tema de responsabilidad social se ha ido implementando a paso lento por algunos países, todavía hay pequeñas confusiones acerca del término de RSE y su implementación, podemos destacar el papel importante que ha tenido el país de argentina y chile en la implementación de la RSE no solo en el sector salud sino en los más importantes sectores productivos del país.

En Colombia podemos decir que empresas de distintos sectores han puesto en marcha la ejecución de planes estratégicos implementando la responsabilidad social como parte fundamental a la hora de elaborar sus planes a corto y a largo plazo, esto es solo un llamado de atención ante los beneficios y oportunidades que la RSE le puede brindar así como también la gran oportunidad de incidir en gran medida y de forma bastante positiva en la urgente situación económica y social en la que nos encontramos sumergidos.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA. Plan Sectorial de Salud. 2007.
- ✓ ALCALDIA DE RIONEGRO. Desarrollo empresarial con Responsabilidad Social. 2007.
- ✓ CARBAL HERRERA ADOLFO. Responsabilidad Social Empresarial y Contabilidad: Apuntes críticos. 2009.
- ✓ SALOM VIECCO ADRIANA. Experiencia de responsabilidad Social Empresarial en Cartagena de Indias. Sector Mamonal. 2009.
- ✓ CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA. Responsabilidad Social en Cartagena. 2008.
- ✓ COLSUBSIDIO. RSE en el Sector Salud. 2008.
- ✓ GRUPO SALUDCOOP EPS. Código de Ética y Buen Gobierno. 2007
- ✓ GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA. Responsabilidad Social Empresarial. 2008.
- ✓ CEGARRA NAVARRO JUAN GABRIEL. Practicas de Gestión Social y Componentes de la RSC. 2005
- ✓ NAVARRO ESPIGARES JOSE LUIS. Responsabilidad Social Corporativa en el Ámbito del Sector Publico. 2008.
- ✓ PRADINI JAVIER, SANCHEZ EDUARDO. La Responsabilidad Social en el Tercer Sector (Salud y Drogas). 2007.

- ✓ OLLOA VERGARA LUIS FERNANDO. La responsabilidad Social Empresarial Como Mecanismo de Cooperación al Desarrollo del Sector. 2007.
- ✓ RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLOMBIA 2010 en <http://www.ccre.org.co/>.
- ✓ GARZON DIAZ RUTH SORAYA. Responsabilidad Social. 2007
- ✓ SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Responsabilidad social Empresarial. 2010.
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos904/salud-colombia-ley/salud-colombia-ley.shtml>
- ✓ <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/pacto.htm>
- ✓ <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=2&MS=0&MN=1>
- ✓ <http://www.medio-ambiente.info/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=340>
- ✓ www.ccre.org.co
- ✓ Cámara De Comercio. CARTAGENA. www.cccartagena.org.co. 2008
- ✓ RODRIGUEZ JUAN MANUEL. Practicas de Gestión Social y RSE. 2005. Pág. 57. www.scielo.org.co.
- ✓ Cartagena Como Vamos, http://www.cartagenacomovamos.org/downloads/informe_pobreza01.pdf
- ✓ www.dadis.gov.co<http://www.periodicoelsol.net/noticia.php?Id=5643>

- ✓ http://www.revistafuturos.info/futuros_6/resp_empresarial_2.htm
- ✓ <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocial2.htm>