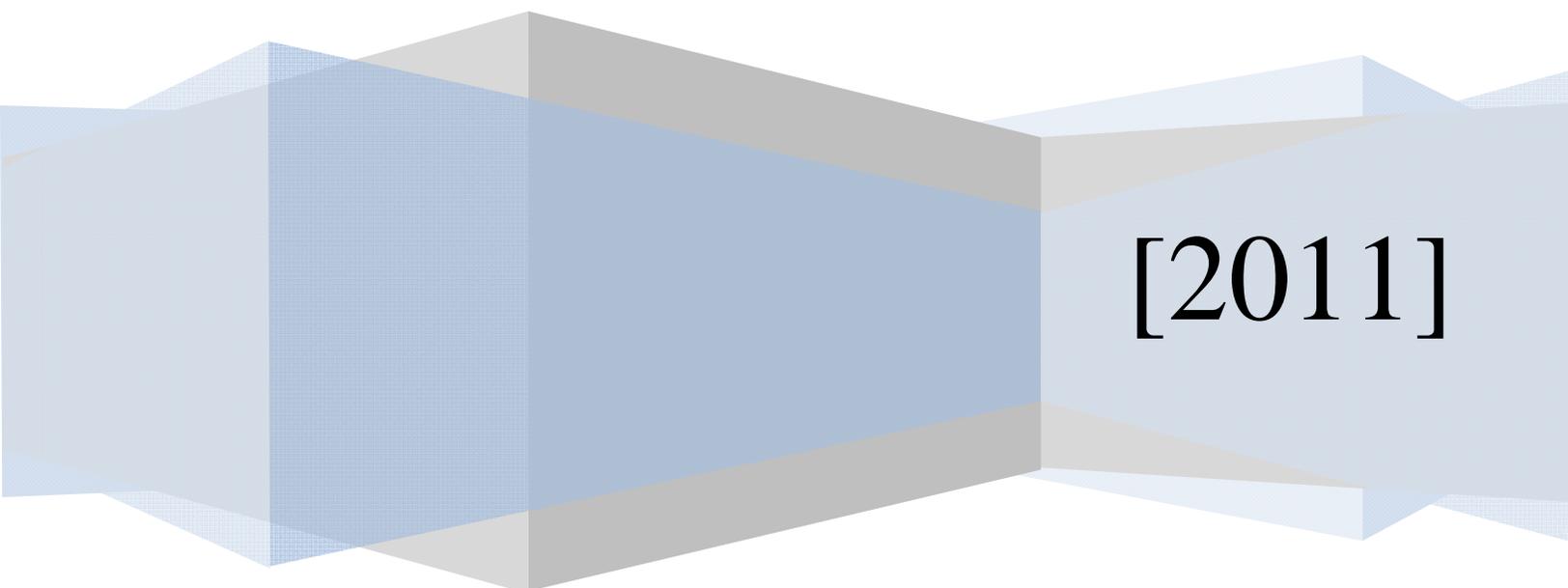


**DESARROLLO DE UNA
ESTRATEGIA PARA LA
INTEGRACION DEL TALENTO
HUMANO BAJO UN ENFOQUE
SOCIALMENTE RESPONSABLE
EN LA ORGANIZACIÓN CLINICA
GENERAL DEL NORTE**
[CONTADURIA PÚBLICA]



[2011]

**DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO UN ENFOQUE SOCIALMENTE
RESPONSABLE EN LA CLÍNICA GENERAL DEL NORTE.**

INTEGRANTES:

**KELIA MARGARITA FERNANDEZ OSORIO
SINDY YISETH OSORIO SANCHEZ**

ASESOR

JESUS BLANQUICETH TORRALVO

PRESENTADO

COMITÉ DE GRADUACIÓN

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C. JULIO 2011**

**DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO UN ENFOQUE SOCIALMENTE
RESPONSABLE EN LA CLÍNICA GENERAL DEL NORTE.**

INTEGRANTES:

**KELIA MARGARITA FERNANDEZ OSORIO
SINDY YISETH OSORIO SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C. JULIO 2011**

CONTENIDO	PAG
1. Introducción.....	1
2. Planteamiento del problema.....	2
2.1 Descripción del problema.....	2
2.2 Formulación del problema.....	4
3. Objetivos.....	4
3.1 Objetivo general.....	4
3.2 Objetivos específicos.....	5
4. Delimitación.....	6
4.1 Tiempo.....	6
4.2 Espacio.....	6
5. Justificación.....	7
6. Referente Teórico.....	9
6.1 Estado del arte.....	9
6.1.1. Antecedentes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Gestión del Talento Humano.....	9
6.2. Marco Teórico.....	10
6.2.1. Responsabilidad Social Empresarial	10
6.2.2. Gestión del Talento Humano	12
6.3. Marco conceptual	16
7. Variable objetivo de estudio.....	24

8. Diseño metodológico.....	25
8.1 Tipo de investigación.....	25
8.2 Fuentes, técnicas e instrumentos.....	25
8.2.1 Primarias.....	25
8.2.2 Secundarias.....	26
9. Cronograma.....	26
10. Logros esperados	27
11. Caracterización De Las Acciones De Protección Social De La Clínica General Del Norte	28
11.1 Resultados	
11.1.1. Conocimiento general del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.	29
11.1.2. Conocimiento de la estructura del Dpto de Gestión del Talento Humano.	30
11.1.3. Conocimiento de las acciones que implementa la organización para el cumplimiento de los principios de RSE por parte del personal interno que labora en la Clínica General del Norte.....	32
11.1.4. Aceptación de las funciones que realiza dentro de la organización.....	33
11.1.5. Cumplimiento de los derechos legales de los trabajadores de la organización Clínica General del Norte.	34
11.1.6. Programas de salud ocupacional adecuada.....	36

11.1.7. Conocimiento de políticas de ascenso dentro de la organización.....	37
11.1.8. Proporciona la empresa programas de capacitación a todo nivel.....	38
11.1.9. Fomento del trabajo en equipo dentro de la organización.	39
11.1.10. Derecho de asociación de los empleados.	40
11.1.11. Conocimiento de subsidios establecidos por la organización para los empleados.	41
11.1.12. Condiciones adecuadas en cuanto a la infraestructura y clima laboral que le permita desarrollar sus actividades laborales de forma segura.....	43
11.1.13. Promoción de espacios de interacción para los empleados (integración y recreación).....	44
11.1.14. Discriminación	45
11.2. Interpretacion General	47
12. Necesidades y requerimientos del público interno de la Clínica General del Norte.	49
12.1. Resultados	50
12.1.1. Políticas de bienestar social.....	50
12.1.2. Políticas de promoción y ascenso.....	51
12.1.3. Políticas de contratación laboral.....	52
12.1.4. Políticas de remuneración salarial.....	54

12.2. Interpretación General.....	56
13. Estrategia para la Integración de la Gestión del Talento Humano bajo un Enfoque Socialmente Responsable en la Clínica General del Norte.....	58
14. Acciones a realizar.....	64
15. Conclusiones	66
16. Bibliografía.....	69
Anexos.....	71
Anexo 1.....	72
Anexo 2.....	75
Anexo 3.....	76
Anexo 4.....	78

1. INTRODUCCION

LA ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE se remontan al año de 1969, conformado por un grupo de médicos pediatras inicialmente llamándola CLINICA DEL NIÑO, posteriormente en el año de 1976 la sociedad al ampliar sus especialidades de atención la llamaron CLINICA GENERAL DEL NORTE, tal y como es conocida en la actualidad prestando una atención integral y especializada en todas las áreas de salud.

Siendo esta organización una entidad dedicada a la prestación de servicios de salud y que sus actividades dependen del capital humano que poseen, se hace necesario que está se oriente a desarrollar acciones que le permitan velar por el bienestar físico, social, económico y ambiental de su personal interno, para lo cual en este estudio es importante conocer las condiciones de funcionalidad en las que se encuentran el departamento de gestión humana en la empresa con mira a las satisfacciones dada para el empleado, se pretende hacer un análisis socialmente responsable a través de indicadores que faciliten el proceso antes y durante el mismo, al mismo tiempo determinar los factores necesarios que permitan desarrollar estrategias que vayan orientadas a la integración de la gestión del talento humano bajo un enfoque socialmente responsable en la CLINICA GENERAL DEL NORTE entendiendo la responsabilidad social como el Compromiso u obligación que los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros, tienen con la sociedad en su conjunto mediante una decisión de impacto positiva o negativa, buscando como resultado un mayor compromiso por parte de los involucrados en el proceso que permita la ejecución adecuada de la gestión del talento humano en la organización con el objetivo de lograr la satisfacción total empleado-empleador para obtener mayor eficiencia y por lo tanto mayor productividad laboral.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN

“Las condiciones de desarrollo económico de las empresas en el nuevo siglo dependen del cambio del ambiente de negocios, de la mayor claridad de los objetivos por alcanzar, del sentido de responsabilidad, de pertenencia de las personas y del aumento de libertad en la elección de los medios y métodos para alcanzar dichos objetivos. En la ejecución de cualquier actividad se necesitarán ciertas restricciones y límites para asegurar la eficiencia y la eficacia, pero esas restricciones se deben mantener en el nivel mínimo indispensable. Las personas deben ejercer naturalmente sus habilidades y la libertad de convertirse en el elemento fundamental para que esto pueda ocurrir. En resumen, la supervivencia de las empresas será posible, en la medida en que sepan utilizar su patrimonio humano y su capital intelectual. La inversión del futuro deberá ser el capital intelectual porque éste representa el retorno mayor de la inversión”. Chiavenato

Así mismo la forma en que algunas empresas manejan su equipo de trabajo se han ideado mecanismos para ayudar al mejoramiento de las empresas en este tema surgiendo acuerdos o medios que a través de la creación del departamento de gestión humana se pueden llevar a cabo para asegurar la función social del trabajador en la empresa y lograr el desarrollo armónico de esta.

Para cualquier empresa el recurso más valioso son las personas, por lo tanto para la ORGANIZACIÓN CLINICA GENERAL DEL NORTE estas son su razón de ser, las que le dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. Las dos partes

mantienen una relación de mutua dependencia que les permite obtener beneficios recíprocos.

En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas Y el de la organización. La segunda opera a través de las personas que forman parte de ella, que deciden y actúan en su nombre. Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano, capital intelectual, etc. Casi siempre esos términos se utilizan de manera vaga e imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones. Muchas organizaciones clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas (obrerros) para referirse al personal que trabaja en las oficinas y en las fábricas, respectivamente. “

El departamento de gestión humana es creado en esta empresa para operar de manera permanente en la ORGANIZACIÓN CLINICA GENERAL DEL NORTE, por ser una empresa muy grande donde su nomina la conforma un numero considerable de personas.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que deben tenerse en cuenta para desarrollar una estrategia orientada a la integración de la gestión del talento humano bajo un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica General del Norte?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una Estrategia orientada a fortalecer la Gestión del Talento humano de la Clínica General de Norte de Cartagena desde un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las acciones de Bienestar Social que se realizan al interior de la Clínica General del Norte buscando el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados.

Identificar las necesidades y requerimientos del público interno de la Clínica General del Norte.

Diseñar un plan de mejoramiento basado en el diagnóstico preliminar que contribuya al fortalecimiento del bienestar social de los trabajadores de la Clínica General de Norte.

4. DELIMITACIÓN

4.1 TIEMPO

Analizando desde el periodo de inicio de la empresa hasta la actualidad o culminación del proceso y evolución del mismo, estudio que se tiene previsto realizar en el segundo semestre del 2010, y en el cual se estudiarán las implicaciones que estos diseños de estrategias puede acarrear, al tiempo que permita identificar los niveles de eficiencia del sistema

4.2 ESPACIO

Este trabajo de investigación será realizado en la ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE, ubicada el barrio Chipre Mz c lote 26 en la ciudad de Cartagena, tomando como fuente de estudios la información encontrada en sus archivos.

5. JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano es contingente y situacional dependiendo de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la empresa, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. Esta área es importante por que en ella se puede definir el éxito o el fracaso de una empresa, la finalidad del área de gestión humana en la Organización Clínica General Del Norte es mejorar las condiciones de trabajo y su desarrollo bajo un enfoque socialmente responsable, por esta razón la empresa decidió adoptar este trabajo como un mecanismo innovador de estrategias para un optimo desarrollo.

Siendo la empresa una invención social se llega a la conclusión de que el beneficio recibido por ambas partes es mutuo, tal y como lo plantea el autor Carneiro “La conexión entre la sociedad y las empresas es absoluta y orientada en ambas direcciones. Así, las empresas aportan recursos para que las sociedades crezcan y mejoren; la sociedad y el estado aportan a su vez numerosos recursos para que éstas también crezcan y mejoren en una interacción de beneficio mutuo.” Por tal razón se ha visto que como organización la Clínica General del Norte debe estar a la vanguardia de los cambios que se realizan y de las nuevas concepciones y es la sociedad quien encuentra su mayor beneficio debido a que se tendrá en cuenta al momento de que esta organización tome decisiones que puedan afectarlos de alguna forma.

Las buenas políticas de gestión responsable dentro del departamento de talento humano permite la mayor optimización del personal y en igual medida permite a los trabajadores utilizar sus más altas capacidades y recibir un trato justo y adecuado ya no como un gasto o una obligación para la empresa, si no como un generador mas de iniciativas y un activo productivo para esta.

Finalmente el desarrollo de este trabajo radica en lo importante que puede ser para nosotros influir en una organización en el desarrollo administrativo de la misma y en que sus procesos de manejo del personal interno se realicen bajo un enfoque socialmente responsable, de igual forma este trabajo nos nutre de un conocimiento más elevado en cuanto al manejo del personal interno, en el cual nosotros podamos ser los beneficiarios de estos procesos como trabajadores de la misma, o mejor aun podamos implementar o sugerir esta estrategia en el lugar en el que nos encontremos teniendo la experiencia y conocimiento necesario del tema.

6 REFERENTE TEORICO

6.1 ESTADO DEL ARTE

6.1.1 Antecedentes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Gestión del Talento Humano.

En el momento de realizar esta investigación se encontraron diversos trabajos realizados a nivel nacional e internacional en los cuales se trataron temas similares a el tema central de esta investigación entre los trabajos encontrados se pueden destacar los siguientes:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: AVANCES EN EL DERECHO LABORAL CHILENO. Presentado por CARLOS FUENTES PUELMA. En este trabajo fue realizado con el fin de identificar los avances presentado en materia laborar por parte del gobierno chileno, tanto en el ámbito individual como colectivo, a fin de equilibrar las relaciones laborales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: DIMENSIONES, REALIDAD Y PERSPECTIVA. Presentado por LORENA HOFFMEISTER ARCE - FERNANDO G. BENAVIDES - PERÉ JODAR. Los objetivos de este estudio fueron describir y valorar las actividades de Responsabilidad Social Corporativa asociadas a la Seguridad y Salud en el Trabajo en un grupo de empresas con sede en Barcelona.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO BASE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL PERÚ. Presentado por PATRICIA QUIROZ MORALES. En el presente trabajo se muestra el caso de la empresa Compañía Minera Poderosa S.A., que ha ejecutado un proyecto de Gobernabilidad en el distrito de Pataz, La Libertad - Perú, el cual ha permitido capacitar y empoderar a

los pobladores para que sean ellos los que tomen las decisiones mas adecuadas para su distrito. Los resultados observados del proyecto indican que la apropiada participación colectiva en las decisiones promueve el desarrollo sostenible de la comunidad.

6.2. MARCO TEORICO

6.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante los últimos años estos han sido temas de estudios de diversos autores los cuales han sido abordados desde diferentes perspectivas, hasta llegar a unificar ambos conceptos dentro de una sola teoría, siendo esta unión el objetivo principal de este trabajo que busca su implementación dentro de la Organización Clínica General del Norte.

Entre los autores que han tratado el tema de RSE encontramos a Unceta y Gurrutxaga, (2005) los cuales consideran que la RSE se mide de acuerdo a la conducta que debe tener empresa en el ámbito económico, social y medio ambiental. (Unceta y Gurrutxaga, 2005 citado en Politika, 2005: p. 124), este concepto de RSE brinda una orientación con respecto a las áreas que son afectadas por el funcionamiento de una organización, en esta no solo se ve afectado por su desempeño económico, por cuanto produzca y cuanto gaste, tiene que ver también con como lo hace, donde lo hace y a quienes afecta lo que hace, en otras palabras la empresa debe también preocuparse por el entorno que la rodea a nivel externo e interno de esta, en el primer nivel mencionado se encuentran los clientes, los proveedores, los habitantes del sector y el medio ambiente en el cual se encuentra la empresa, estos se ven afectados ya sea

positiva o negativamente por la actividad que desarrolla la organización, por lo cual la organización debe velar por que la influencia que produce sea beneficiosa para todos.

A nivel interno se encuentra el centro de estudio de esta investigación: el personal que labora en dicha organización, parte esencial de la estructura y de quienes depende el funcionamiento de la misma. Dada la importancia que estos cumplen en cada área deben ser estimulados y tenidos en cuenta por la empresa, quienes deben velar por su bienestar tanto físico, mental, económico y social, con el fin de que el desempeño de estos sea mejor cada día beneficiando la producción de la organización. Los trabajadores de la compañía hacen parte del capital de trabajo con el cual esta cuenta y en la medida que la empresa tenga en cuenta sus necesidades estos trabajaran más y mejor demostrándolo a través de resultados más eficientes.

Con el fin de velar por el bienestar de todos los grupos que se ven involucrados dentro del ejercicio de la actividad productiva de la empresa, estas han adoptado ciertas conductas éticas que le permiten prevenir o corregir los impactos negativos ocasionados por estas. Pero tal y como lo plantea Moreno en su artículo para que estas políticas tengan efecto "...han de ser integrados en los procesos de gestión de la empresa y no estar separados de los objetivos de obtención de resultados económicos positivos, aún más, la continuidad de los beneficios, la creación de valor por parte de la empresa, su sostenibilidad en el tiempo, solo será posible si todos los afectados por su actividad siguen colaborando y teniendo interés en ella, sean socios, directivos, trabajadores, clientes... En este sentido, las decisiones empresariales y la gestión, deben considerar todas estas dimensiones." Siendo establecidas estas conductas éticas dentro de la organización es necesario que exista una integración de estas en todas las áreas de la empresa y que todos los involucrados participen de este proceso lo cual garantizara el éxito de la organización.

Según una publicación realizada por la ANDI, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia capítulo Antioquia (CJC) “la Responsabilidad Social trasciende la filantropía y las acciones aisladas para ser parte inherente de su estrategia corporativa, pues las organizaciones son plenamente responsables del impacto a sus trabajadores, en sus clientes, en sus proveedores, en sus acreedores, en la comunidad y en la sociedad”. La RSE debe estar incluida dentro del plan a seguir por la organización siendo parte importante durante todos los procesos realizados en esta, ocupándose de las consecuencias que generan sobre los diferentes públicos que involucra en su actividad.

6.2.2. GESTION DEL TALENTO HUMANO.

La metodología para el comportamiento de las estrategias es indispensable para enfrentar los nuevos desafíos y retos que se imponen en el medio, es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que saben hacer o podrían hacer.

Como afirma Carneiro “En la actualidad, la consideración sobre los límites, funciones, atribuciones y responsabilidades que tienen las empresas se encuentra en un período de cambio y revisión. Teniendo en cuenta su faceta fundamental y decisiva para el desarrollo social, desde hace ya algún tiempo los límites de sus relaciones con el conjunto de la sociedad se han ido haciendo cada vez más tenues y difusos.” Cada día las empresas van ocupando un lugar más importante en la sociedad, debido a que no solo son generadoras de ingresos para sí mismas, si no que proveen a la sociedad indirectamente de beneficios a través de la generación de empleo, la transformación de los bienes y la prestación de los servicios que en cierta forma aunque son los medios para generar sus propios

ingresos brindan a sus consumidores la satisfacción de sus necesidades; de igual forma las empresas generan un espacio adecuado para que las personas sientan la necesidad de capacitarse y prepararse para obtener los ingresos que le permitan mejorar su nivel de vida actual.

Cuando se analiza detenidamente cuales son los factores que intervienen en la ejecución de las actividades de una organización se observa que tal y como lo expone Cabarcas en su artículo que “las organizaciones para funcionar necesitan de recursos económicos, físicos y logísticos; pero son las personas constituidas en el capital intelectual activo e intangible, quienes con habilidades, experiencias, conocimientos e información, las que permiten los logros de la organización y por tanto, deben ser consideradas el mayor activo organizacional. Se puede tener toda la infraestructura física necesaria disponible, al igual que los recursos económicos, pero esto no garantiza el logro de los objetivos de las organizaciones. El logro de éstos se encuentra en las personas, quienes en el día a día aportan su capital intelectual para el alcance del éxito organizacional.”

De esta forma se puede entender que la columna vertebral de las empresas son las personas que en ella laboran, es de ellas que depende el funcionamiento de toda la organización. Durante años se ha buscado la manera de reemplazar el talento humano por sistemas computarizados, los cuales se han encargado de algunas tareas, pero aun no han logrado desplazar a el hombre de ciertas actividades que requieren utilizar las habilidades cognoscitivas; la creación e innovación son recursos de los que solo el hombre se encuentra dotado para realizarlas.

También Manuel Carneiro afirma que “Desde la segunda mitad del siglo anterior, la consideración de los empleados más allá del mero recurso económico y material, ha dado como resultado que hoy en día, con el acicate y el añadido de la batalla por el talento, se haya vuelto imprescindible tener en cuenta no sólo el

bienestar general de la sociedad, en definitiva algo externo, sino también estimar la importancia y trascendencia del ámbito interno de las organizaciones, en suma, del bienestar y el clima empresariales.” Siendo así el talento humano el eje central de la compañía se ha generado la necesidad de crear políticas que permitan velar por el bienestar del personal que labora dentro de la compañía, abriendo paso a la integración de la nueva tendencia desarrollada en la economía global la Responsabilidad Social Empresarial que involucra dentro de su actuación el personal interno de la compañía.

Por lo cual afirma Chiavenato “El mundo cambió. ¡Y de qué manera! Las empresas también están en esta ola de cambio. Algunas de ellas van a la vanguardia, otras las siguen y otras aún tratan de pensar sobre la marcha, casi paralizadas en el tiempo y confundidas, sin entender con exactitud lo que está ocurriendo a su alrededor”, este cambio acelerado al cual se ven expuestas las empresas lleva a que estas planteen acciones adecuadas que les permitan hacer parte de esta nueva evolución, ocasionando un reestructuración en las políticas y objetivos determinados en la organización para la consecución de los resultados, entre estos cambios se encuentran aquellos relacionados con las políticas de manejo del personal que le permitan ver a estos como parte importante e indispensable en los procesos productivos de la organización y ya no como un gasto mas para esta.

De acuerdo a todo esto que viene sucediendo no es de extrañar que el área de gestión humana también experimente cambios. Según Chiavenato “La globalización, el rápido desarrollo de la tecnología de la información, la competencia desenfrenada, la necesidad de reducir costos, el énfasis en el cliente, la calidad total y la necesidad de competitividad constituyen poderosos efectos que el área no puede ignorar”. De este modo y como ya fue mencionado anteriormente, si el mundo cambió y las empresas debido a estos cambios también lo hacen, el área de gestión humana debe acompañar estos cambios. La

época del despilfarro, del acomodo y la complacencia quedó atrás, y hoy las organizaciones están preocupadas por mantener y desarrollar solo aquellos aspectos que contribuyan de manera directa y positiva a su negocio y al éxito de sus operaciones. Las áreas de inercia y de resistencia se deben suprimir en esa carrera desenfrenada.

Estos cambios han llevado a que surja una nueva era en la cual como lo plantean Mejia, Jaramillo y Bravo “...el capital y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente y sobreviva, en el entorno globalizado de hoy, sino que ahora es indispensable contar con capacidad de innovación y talento humano.” Para poder adecuarse a los requerimientos de esta era es indispensable que como primera medida se realice un cambio de mentalidad en la cual los dueños de las organización entiendan el rol que cumple de ahora en adelante el capital humano que poseen a disposición y que son de ellos quienes dependerá en gran medida el éxito de la misma, lo cual lleva a mejorar las políticas establecidas para el bienestar de estos trabajadores.

El éxito de la organización en esta nueva etapa dependerá de la integración de estas áreas: capital, tecnología y talento humano, las cuales deberán trabajar de la mano para lograr el éxito requerido por la organización.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

Con el fin de tener una mayor claridad sobre los temas que trataremos durante nuestra investigación expondremos algunos conceptos técnicos que nos permitirán entender con mayor facilidad los planteamientos realizados:

EMPRESA: es aquella estructura multiorganizada dirigida por personas en la que, con el concurso de otras personas, reclutadas y formadas al efecto, se trabaja en pos de un objetivo común y donde, con la puesta en marcha de procesos, técnicas, herramientas e instrumentos, se consiguen logros con el objetivo final de la obtención de un beneficio económico que repercute tanto en la propia organización, como en sus integrantes y, consecuentemente, en el conjunto de la sociedad.(**Manuel Carneiro Caneda, Responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos**)

• **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** Según el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo Español (2005) la RSE es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés (stakeholders), responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se deriven de sus acciones.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA:** Supone la faceta interior de la RSE y se considera que afecta, en primer lugar, a los trabajadores y que se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en Recursos Humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio y sus implicaciones. En segundo lugar se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, las prácticas y la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los trabajadores.

STAKEHOLDERS (o Grupos de Interés): son aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y la acción de las empresas, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de estas y que influyen de alguna manera en la consecución de los objetivos de negocio y en su propia supervivencia.

- **CAPITAL HUMANO:** concepción sobre el factor trabajo considerado éste como una aportación más de capital (además de los clásicos físico y financiero) a las empresas debido a la existencia de un stock de conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones.

- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** establecimiento general del modo de abordar la dirección de las personas en las organizaciones por parte de la unidad de recursos humanos, donde se establecen tanto los procesos y los procedimientos operativos como las herramientas e instrumentos para su puesta en funcionamiento.

- **TALENTO HUMANO:** conjunto de factores humanos tales los conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses, aptitudes, actitudes, etc, que las personas aportan en el desarrollo de su trabajo más allá de la mera ejecución física.

- **GESTIÓN POR COMPETENCIAS:** concepción sobre la gestión de los recursos humanos en las empresas que considera que la aportación de las personas a las organizaciones va más allá del mero conocimiento, implicando también a las habilidades, las actitudes y los comportamientos, combinando por ello saber, querer y poder hacer.

- **RELACIONES LABORALES:** Conjunto de aspectos y factores relativos al enfoque jurídico y contractual de las relaciones entre empleadores, trabajadores e instituciones reguladoras e influyentes en las mismas.

- **DESARROLLO PROFESIONAL:** Proceso integrante de una política de recursos humanos que se ocupa de la evolución de los profesionales en la empresa, vela por sus carreras, interviene en los procesos de reestructuración en el área laboral y gestiona el talento de la organización.

- **CÓDIGO ÉTICO / CÓDIGO DE CONDUCTA:** documento escrito compuesto por el conjunto de reglas y normas de obligado cumplimiento más allá de la mera aplicación de la legislación vigente y que afecta al trabajo de los directivos y de los gestores de una empresa.

- **POLÍTICA DE EMPRESA:** respuestas concretas o guía para pensar y decidir respecto a las situaciones producidas por los problemas empresariales, de forma que permita obtener la solución prevista. Cuando se aplica a una unidad o departamento de la empresa determina la orientación de dicha actividad.

- **PROCESO:** Descripción detallada de una actividad, la cual se corresponde con una posición en el flujo gramal general de grupos de actividades de un área empresarial concreta. Tiene principio y fin y se desglosa en procedimientos.

- **PROCEDIMIENTO:** Conjunto coherente de acciones a emprender de manera sistematizada y organizada al objeto de llevar a cabo los procesos estimados en un área coherente de actividad, con un método específico, y que posee registros específicos.

- **DISCRIMINACIÓN:** Es la acción de dar un trato de inferioridad a una persona o grupo por motivos externos a los mismos. Se refiere así a las actuaciones diferentes, pero arbitrarias injustas y no razonables aplicadas por una situación sobrevenida y con carácter sistemático, fruto de prejuicios de tipo social y cultural sobre personas o grupos de personas.

- **GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD:** Modelo organizativo que pretende como fin último la creación de un entorno de soporte inclusivo de todas las personas integrantes de una empresa para el mejor logro de los objetivos comunes organizativos, favoreciendo con ello la obtención de los resultados empresariales sin menoscabo de los objetivos personales.

- **IGUALDAD:** Derecho que asiste a todos los seres humanos por el cual han de ser objeto de un trato adecuado así como de consideración por el mero hecho de pertenecer a la especie humana. Es una idea considerada como un valor en sí misma, así como un principio ético que debe estar presente en el comportamiento humano.

- **INCORPORACIÓN e INTEGRACIÓN:** Proceso integrante de una política de recursos humanos que se encarga de la captación, selección, acogida y seguimiento de los profesionales en los que está interesada una empresa.

ACCIÓN SOCIAL: Parte exenta de la Responsabilidad Social Empresarial que se caracteriza por dedicar esfuerzos las empresas en recursos humanos, financieros y técnicos en proyectos beneficiosos para la comunidad.

- **ACOSO MORAL (o MOBBING):** Es la acción continuada y deliberada de maltrato verbal y psicológico que recibe un trabajador por parte de otro u otros con el objetivo final de su aniquilación psicológica para obtener su salida y abandono de una empresa.

- **COMPROMISO:** Característica del comportamiento y de la actuación que se caracteriza por una asimilación a los planteamientos estratégico y tácticos que propugne la empresa en la que se trabaje, considerándolos como la manera debida de relacionarse y comportarse en el interior de la misma.

- **ESTRÉS LABORAL:** Situación de tensión psicológica y anímica derivada de un exceso de dedicación o producida por una falta de adaptación por parte del trabajador a un situación constante sentida como agresiva y condicionante. Suele tener diversas manifestaciones tanto físicas como comportamentales.

- **PARTICIPACIÓN:** Modo de relacionarse en las empresas por la cual cualquier tipo de iniciativa, opinión o modo de actuación en la organización para ver su posibilidad de ser asimilada a las rutinas organizativas.

- **RIESGO PSICOSOCIAL:** Conjunto de situaciones extremas que se producen en las empresas perjudiciales para la salud de los trabajadores y que se derivan de las formas de comportamiento y relación. Las más habituales son el estrés laboral, la sobrecarga mental, el síndrome de burnout y el acoso moral o mobbing.

- **SÍNDROME DE BURNOUT:** Vivencia producida por la sobre exposición continua al trabajo que hace que el trabajador encuentre un desagrado continuado en realizar su tarea y que le impulsa al abandono de la misma. Coloquialmente se denomina con la gráfica expresión de “estar quemado”.

- **SOBRECARGA MENTAL:** Se produce cuando las necesidades de la tarea sobrepasan y superan la capacidad de respuesta de la persona que la lleva a cabo. Suele ir acompañada de estrés laboral.

CLIMA ORGANIZACIONAL O LABORAL: Elemento intangible que está presente en el interior de las organizaciones que afecta al modo de relacionarse entre si

que tienen los trabajadores y de estos con la dirección y la empresa en su conjunto. Existe una fórmula de medición del grado de satisfacción del mismo que se puede poner en funcionamiento.

CONCILIACIÓN: Demanda tanto social como ejercida por los trabajadores por la cual se considera que ha de estar compensado el tiempo de dedicación al trabajo y el que se utiliza en la vida personal y familiar. El exceso de tiempo aplicado al trabajo daña las relaciones del individuo.

- **CULTURA DE EMPRESA:** Intangible que producen la empresa y que se deriva de todo el entramado de relaciones y derivadas que la empresa tiene tanto interna como externamente. Orienta así mismo el clima laboral y lo configura como un elemento prioritario. En definitiva, es el “modo de ser” de la empresa, su “personalidad”.

- **DESARROLLO SOSTENIBLE:** Concepción sobre la función tanto de las empresas como de la actividad económica industrial que considera que es posible compatibilizar la aportación económica que realizan las empresas con sus implicaciones sociales y con el respeto y cuidado del medioambiente.

- **BALANCE SOCIAL:** Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas. (ANDI, OIT, JCI. MANUAL DE BALANCE SOCIAL, Version actualizada. Julio 2001)

- **INDICADORES SOCIALES:** Los sistemas indicadores que refieren a lo social representan un intento sistemático e integrado para conceptualizar, operacionalizar y medir la diversidad de aspectos que conforman un concepto de bienestar, permitiendo que se pueda examinar la viabilidad de una comunidad a largo plazo, basándose en el grado en que sus sistemas económicos, medioambientales y sociales sean eficientes e integrados. (Revista IDEA, EL BALANCE SOCIAL: Un enfoque Integral)

7. VARIABLE OBJETO DE ESTUDIO

El siguiente cuadro presenta las unidades de análisis de esta investigación, las cuales fueron pertinentes para la construcción de los instrumentos de recolección de información, a partir del método de investigación empleado:

VARIABLE	DIMENSION	ASPECTO A OBSERVAR
<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</p> <p>Tiene que ver con las dinámicas empresariales encaminadas a generar bienestar social y protección ambiental en su contexto de acción. (García, 2007)</p>	<p>BIENESTAR SOCIAL (INTERNA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios. • Creación de empleo. • Salud. • Seguridad laboral. • Programas de promoción. • Necesidades básicas satisfechas.
	<p>PROTECCION AMBIENTAL (EXTERNA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación ambiental. • Proyecto ambiental. • Programa de prevención ambiental. • Manejo de desechos y residuos hospitalarios. • Participación ciudadana.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proceso investigativo que se aplicará en este proyecto es de tipo descriptivo, ya que se trata de analizar información existente para establecer diagnósticos de carácter social, que permitan cuantificar el beneficio en general y los retornos que se llegan a lograr en una empresa con un buen equipo de gestión humana socialmente responsable con el propósito de convertirse en modelo para otras organizaciones similares, dentro del mismo contexto.

Es conveniente resaltar que la particularización del proyecto se afianzara en los elementos teóricos propuestos por la gestión del talento humano y la responsabilidad social.

8.2. FUENTES, TECNICAS E INSTRUMENTOS

8.2.1 FUENTES PRIMARIAS

La información suministrada por la empresa ORGANIZACIÓN CLINICA GENERAL DEL NORTE la cual aportara los elementos básicos sobre la investigación llevada a cabo en este proyecto, las técnicas utilizadas para la recolección de datos serán: la observación, la encuesta y los instrumentos a aplicar serán: la lista de chequeo y los cuestionarios correspondientes.

8.2.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se tomara como referente investigaciones realizadas sobre la misma temática que por su contenido puedan ser útil para el desarrollo del presente proyecto.

De acuerdo con lo planteado en el marco teórico también será pertinente la utilización de teorías gerenciales que por su naturaleza aporten al desarrollo de la investigación.

9. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
ACTIVIDADES A REALIZAR	TIEMPO EN SEMANAS																			
	ENERO 2011				FEBRERO 2011				MARZO 2011				ABRIL 2011				MAYO 2011			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Exploración Bibliográfica.	■	■	■																	
Diseño de instrumentos para la recolección de datos.			■	■	■	■														
Aplicación de los instrumentos							■	■	■	■										
Análisis de la información											■	■	■	■						
Redacción informe final																	■	■	■	

10. LOGROS ESPERADOS

A través de este proyecto se pretende elaborar una investigación descriptiva del desarrollo de este tema en la ORGANIZACIÓN CLINICA GENERAL DEL NORTE.

El objetivo de esta investigación descriptiva consiste en llegar a desarrollar estrategias de integración en la gestión del talento humano bajo un enfoque de responsabilidad social mediante indicadores que nos brinde y faciliten la justificación del desarrollo de esta temática que permitan mejorar cada día los factores internos y externos que lleven y forman parte de la empresa, además buscamos la predicción e identificación de las relaciones que ya existen entre las variables y los indicadores a utilizar para así exponer y resumir la información de manera cuidadosa y luego analizar los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a esta investigación.

11. CARACTERIZACION DE LAS ACCIONES DE PROTECCION SOCIAL DE LA CLINICA GENERAL DEL NORTE

En un mundo globalizado en la cual se está moviendo la economía vemos el afán que existe por adoptar ciertos comportamientos en los negocios que nos permitan competir a nivel mundial, entre estos comportamientos se encuentra la adopción de políticas de Responsabilidad Social que permiten a la organización prevenir y corregir los efectos negativos causados por los procesos de producción irresponsables que se han venido realizando, que han causado daños en gran magnitud a el medio ambiente, a agentes internos y externos tales como: clientes, proveedores, trabajadores y la comunidad que la rodea.

Siendo todos estos agentes indispensables para la ejecución de las actividades de la organización se ha basado este estudio a un grupo especial el cual hace parte directa del desarrollo de la organización, su personal interno.

Toda organización requiere de una planta de personal que le permita desarrollar sus actividades y un departamento que se encargue de vigilar y velar por que las condiciones para el desarrollo de este trabajo sean las adecuadas y cumplan con lo establecido por la ley, pero esto no es suficiente, es necesario que se vele por el bienestar físico, mental, social y económico de los trabajadores para lo cual se han creado unas políticas de responsabilidad social empresarial que influyen directamente a el personal interno de la organización convirtiendo a esta en un ente organizado, más eficiente, responsable y sostenible.

Con el fin de identificar el estado en que se encuentra la Clínica General del Norte en cuanto al tema de RSE de su personal interno se aplicó una encuesta previamente diseñada para tal fin la cual arrojo los siguientes resultados:

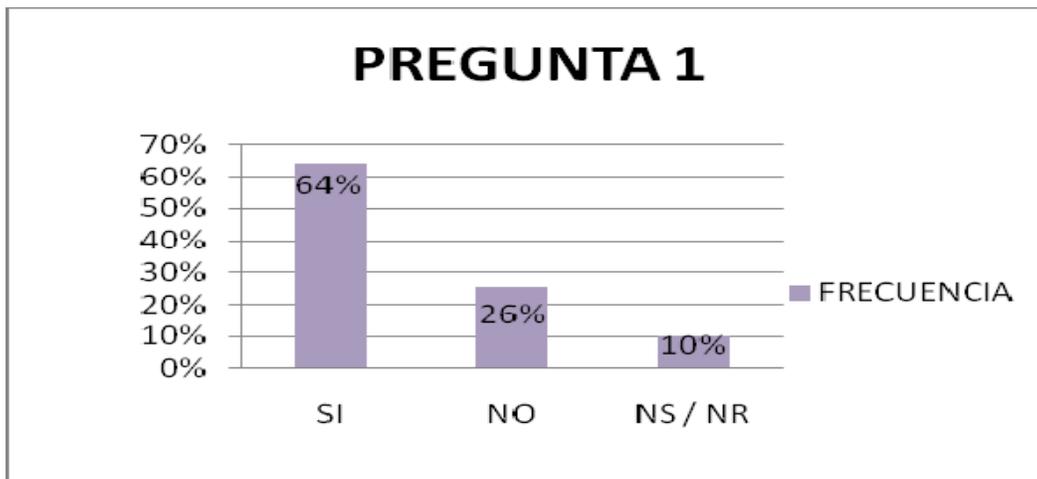
11.1. RESULTADOS

11.1.1 Conocimiento general del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

PREGUNTA 1

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	25	64%
NO	10	26%
NS / NR	4	10%
	39	100%

GRAFICO 1



INTERPRETACION:

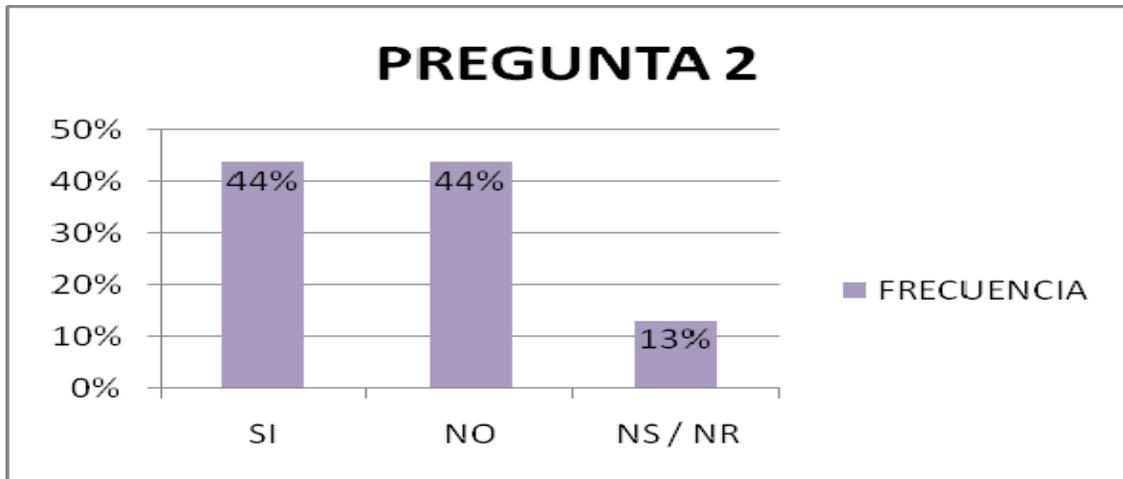
Respecto a el conocimiento que poseen los encuestados sobre el tema de RSE se ha encontrado que el 36% de la población encuestada no tiene claridad sobre este concepto, lo cual deja al descubierto la falencia que posee la organización en cuanto a la comunicación del tema y a las medidas que se están adoptando dentro de sus políticas. Esta es una cifra a la cual debe prestarse suma atención.

11.1.2. Conocimiento de la estructura del Dpto de Gestión del Talento Humano

PREGUNTA 2

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	17	44%
NO	17	44%
NS / NR	5	13%
	39	100%

GRAFICO 2



INTERPRETACION:

Se puede observar que más del 50% de los encuestados no posee conocimiento de la estructura y manejo del departamento dentro de la organización lo cual nos lleva a establecer dos teorías:

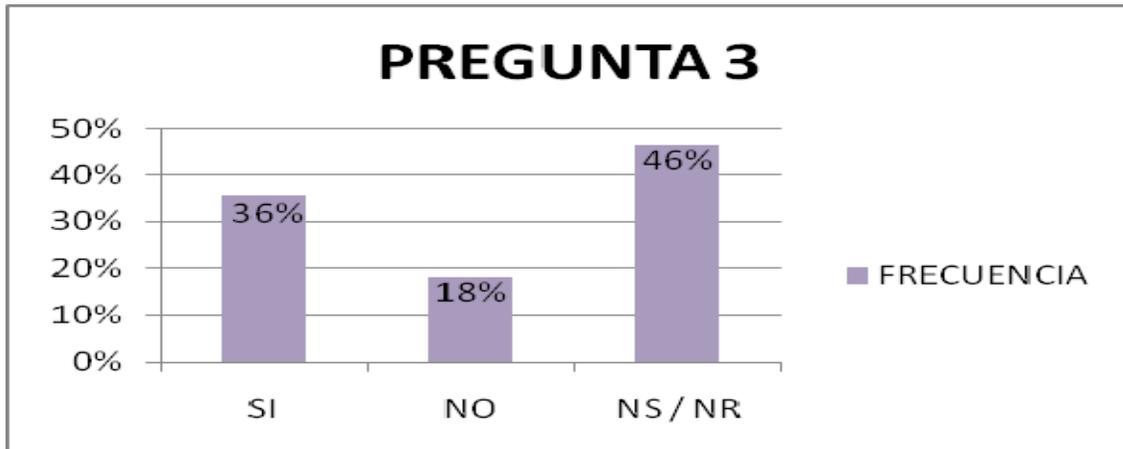
- La organización no posee un organigrama en el cual se determine la estructura de este departamento.
- Los empleados de esta organización prestan poca atención a la estructura organización de la empresa, sobretodo siendo una dependencia de la organización que está diseñada para su beneficio como trabajadores.

11.1.3 Conocimiento de las acciones que implementa la organización para el cumplimiento de los principios de RSE por parte del personal interno que labora en la Clínica General del Norte.

PREGUNTA 3

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	14	36%
NO	7	18%
NS / NR	18	46%
	39	100%

GRAFICO 3



INTERPRETACION:

Podemos observar que el personal interno de la organización no tiene conocimiento de las políticas de RSE que esta maneja, esto se ve representado en que el 46% de la población encuestada no sabe si estas políticas son implementadas por la organización, un 18% afirma que no se llevan acabo acciones que permitan el cumplimiento de estos principios y solo un 36% de la

población afirma que si se practican, según esta información podemos argumentar las siguientes hipótesis:

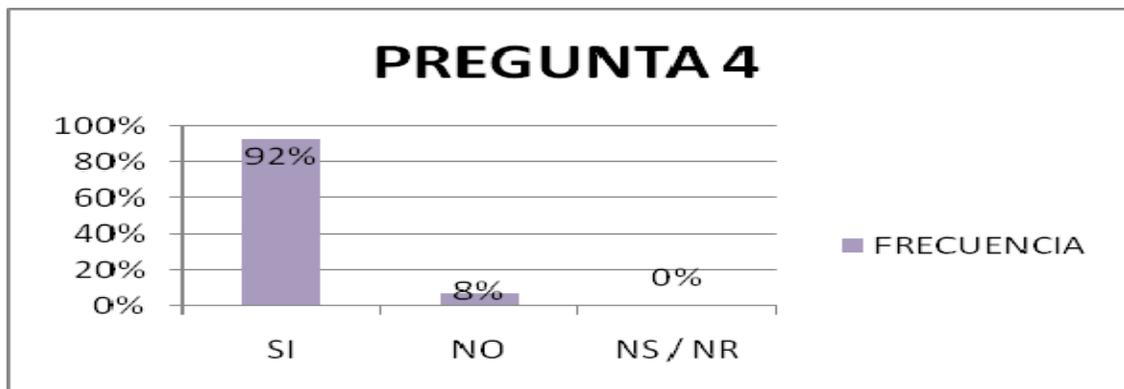
- Existe poca información que permita a los empleados conocer las políticas que promueve la clínica.
- El poco conocimiento e interés de los empleados acerca del tema no les permite identificar dichas actividades para ubicarlas dentro de los parámetros de RSE.

11.1.4. Aceptación de las funciones que realiza dentro de la organización

PREGUNTA 4

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	36	92%
NO	3	8%
NS / NR	0	0%
	39	100%

GRAFICO 4



INTERPRETACION:

Se puede observar que la mayoría de los encuestados representados por el 92% se encuentran satisfechos con las funciones que ejercen dentro de la organización y que estas benefician su desarrollo y crecimiento personal, lo cual conlleva a que:

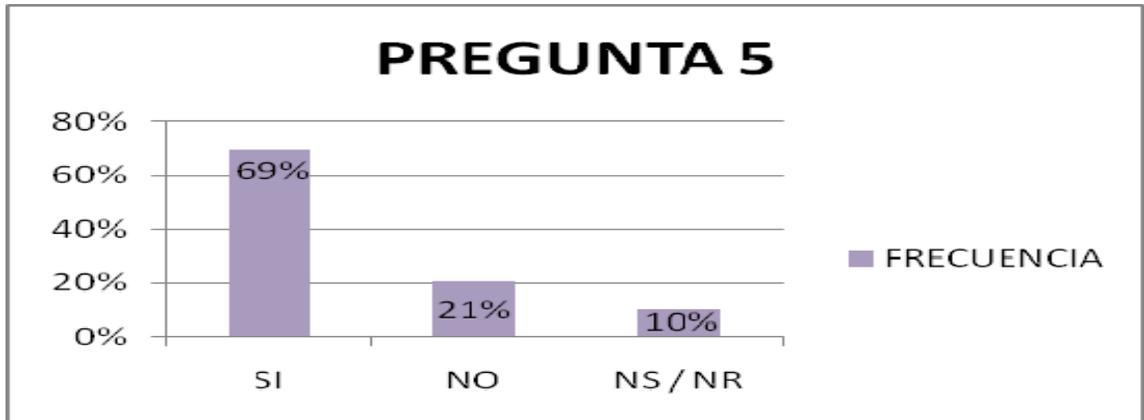
1. Haya un buen ambiente laboral.
2. La empresa maneje un desarrollo óptimo.
3. El trabajador se siente estimulado para trabajar con mayor dedicación.

11.1.5. Cumplimiento de los derechos legales de los trabajadores de la organización Clínica General del Norte.

PREGUNTA 5

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	27	69%
NO	8	21%
NS / NR	4	10%
	39	100%

GRAFICO 5



INTERPRETACION:

Siendo los trabajadores de la compañía los beneficiarios inmediatos de estos servicios se les consulta sobre el cumplimiento de estos pagos por parte de la empresa siendo este aspecto fundamental y más aun si queremos hablar de responsabilidad social empresarial, esto le brinda seguridad al trabajador y a la misma empresa en caso de accidentes, enfermedades, etc.

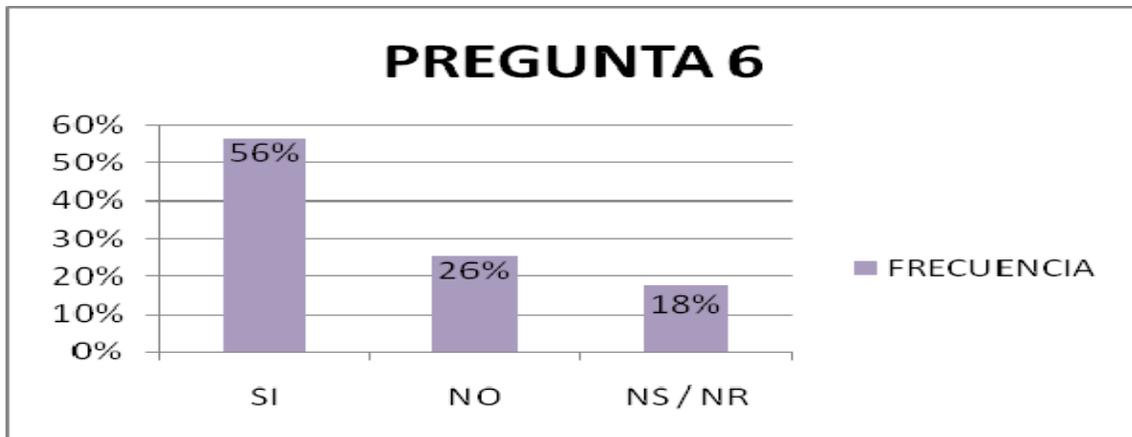
Como se puede observar en este punto el 69% de los encuestados afirma que la empresa responde oportunamente por el pago de los aportes, mientras que el 21% de la población un porcentaje alto para un aspecto tan importante responden que la empresa no cumple con el pago oportuno lo cual nos da a entender que dentro de la organización se han presentado algunos inconvenientes con algunos trabajadores los cuales dejan al descubierto ciertas inconformidades, y se puede ver que un 10% de la población desconocen este tipo de información lo que no es aceptable aunque sea un porcentaje bajo, todos los trabajadores deberían estar al tanto de este tema ya que hacen parte fundamental de sus derechos como trabajadores.

11.1.6. Programas de salud ocupacional adecuada

PREGUNTA 6.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	22	56%
NO	10	26%
NS / NR	7	18%
	39	100%

GRAFICO 6



INTERPRETACION:

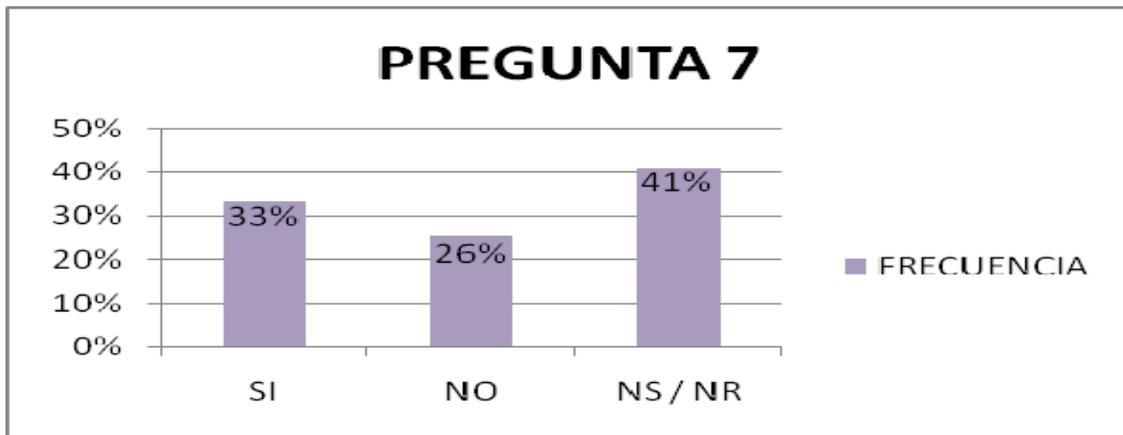
Se observa que el 56% de los encuestados afirma que la empresa si cuenta con un programa de salud ocupacional que les permita realizar sus actividades de forma adecuada, mientras que el 44% de la población considera que no se cuenta con estos programas o no tienen conocimiento acerca de estos lo cual nos lleva a sustentar las hipótesis ya establecidas, sobre la falta de información acerca de las políticas creadas por la empresa en los programas de salud ocupacional.

11.1.7. Conocimiento de políticas de ascenso dentro de la organización.

PREGUNTA 7.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	13	33%
NO	10	26%
NS / NR	16	41%
	39	100%

GRAFICO 7



INTERPRETACION:

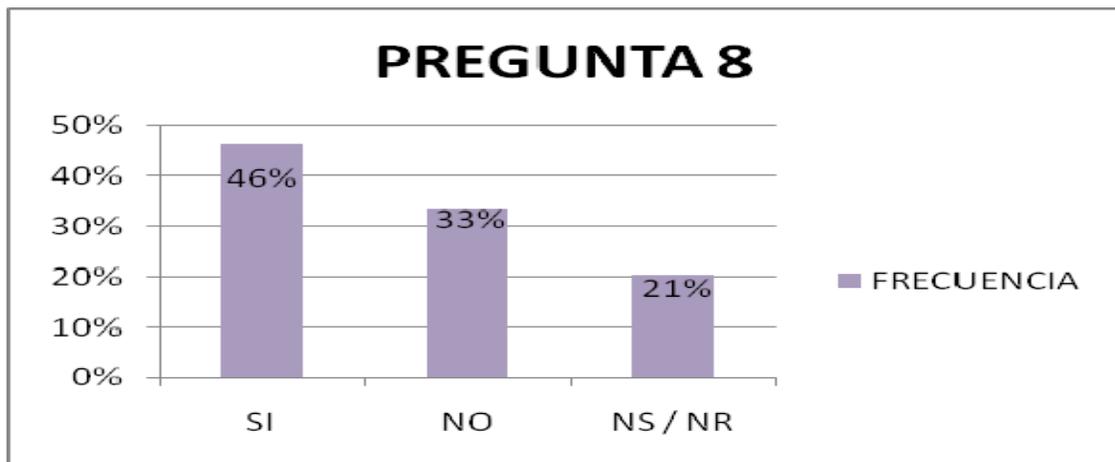
Siendo este un tema de alta importancia sobre todo para los trabajadores se puede observar que existen dentro de esta organización diversas opiniones al respecto, pero la que mas resalta por su alto porcentaje con un 41% es no tener ningún conocimiento del tema cual da a entender que la empresa no tiene un plan de comunicación en el cual pueda dar a conocer a sus empleados las políticas establecidas al respecto, el 26% establece que las políticas que existen no son tenidas en cuenta, y el 33% de la población dice que si se cumplen estas políticas.

11.1.8. Proporciona la empresa programas de capacitación a todo nivel.

PREGUNTA 8.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	18	46%
NO	13	33%
NS / NR	8	21%
	39	100%

GRAFICO 8



INTERPRETACION:

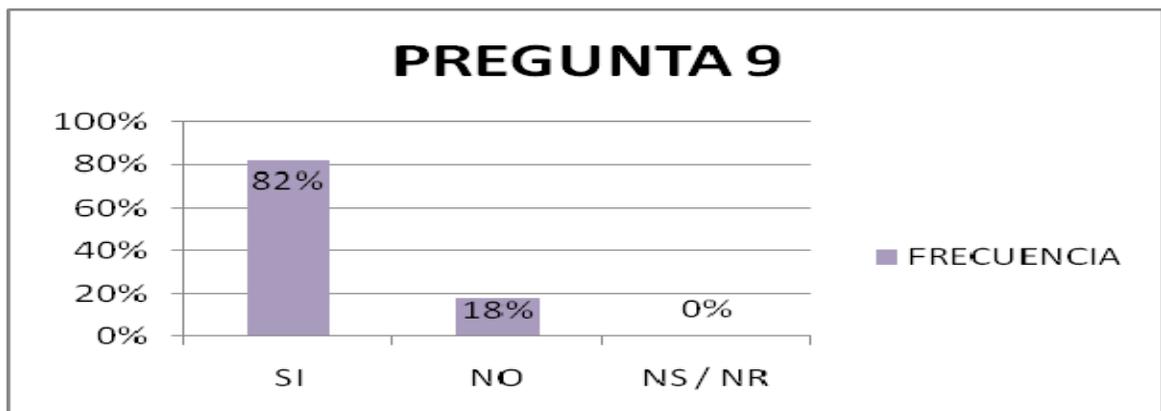
Se puede observar que el 46% de los encuestados determina que si se promueven políticas de capacitación en la organización para todos los niveles, de igual forma se puede observar que el 54% de la población considera que la empresa no cuenta con estas políticas o no tienen conocimiento acerca de estas lo que deja al descubierto nuevamente las falencias en cuanto a la comunicación interna de la empresa, que no mantiene informado a su personal sobre las políticas que se han planeado al respecto.

11.1.9. Fomento del trabajo en equipo dentro de la organización.

PREGUNTA 9.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	32	82%
NO	7	18%
NS / NR	0	0%
	39	100%

GRAFICO N° 9



INTERPRETACION:

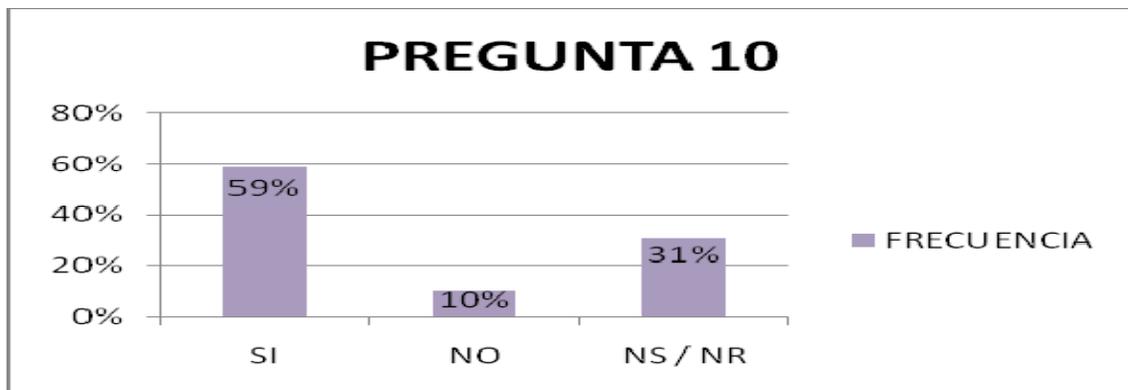
Dentro de la organización según las respuestas de los encuestados un 82% de estos afirma que si se promueve el trabajo en equipo, lo cual es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados en la empresa, siendo esta la mayoría de los encuestados, se observa que un 18% de los empleados no está de acuerdo con esta afirmación lo que demuestra que se necesita incentivar mas este tipo de conducta laboral.

11.1.10. Derecho de asociación de los empleados.

PREGUNTA 10.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	23	59%
NO	4	10%
NS / NR	12	31%
	39	100%

GRAFICO 10



INTERPRETACION:

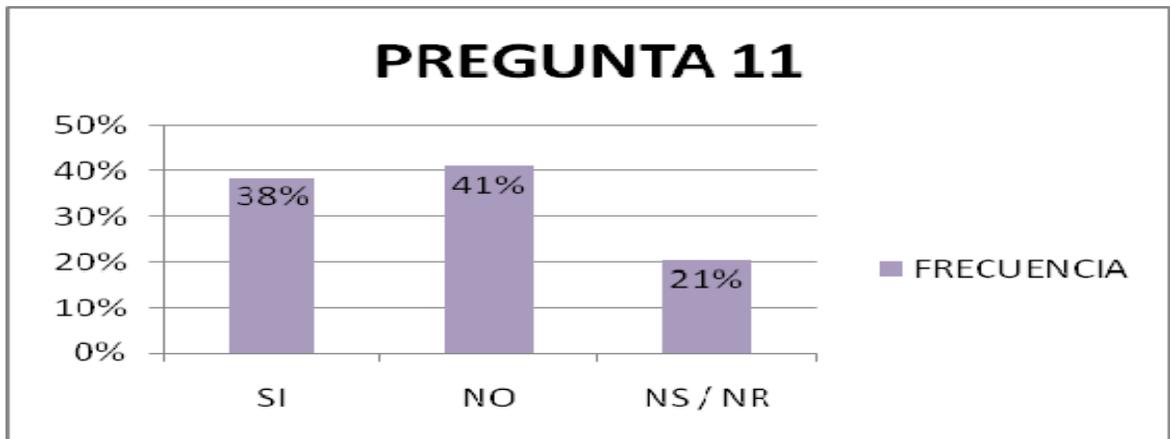
Estando contemplado en la ley laboral el derecho que tienen todos los trabajadores a asociarse en busca de su beneficio, todo trabajador de una compañía debe estar al tanto de que la empresa donde labora respeta este derecho, según la información recogida en esta encuesta vemos que el 59% de los encuestados si tiene claro y conoce que la empresa donde labora respeta esto, pero observamos un alto porcentaje de la población que no conoce si al empresa le respeta ese derecho siendo este el 31%, lo cual deja nuevamente al descubierto las falencias en cuanto a comunicación interna se refiere y el interés de los empleados por conocer sus derechos.

11.1.11. Conocimiento de subsidios establecidos por la organización para los empleados.

PREGUNTA 11.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	15	38%
NO	16	41%
NS / NR	8	21%
	39	100%

GRAFICO 11



INTERPRETACION:

En cuanto a la encuesta realizada observamos una gran diferencia de opinión debido a que predominan dos respuestas contrarias las cuales dejan un poco de confusión a la hora de hacer el análisis, siendo que el 38% de los encuestados afirma que la empresa si brinda incentivos a los empleados en cuanto a vivienda, educación y alimentación, mientras que el 41% niega este tipo de prácticas dentro de la organización, este comportamiento negativo en esta pregunta genera la creación de las siguientes hipótesis:

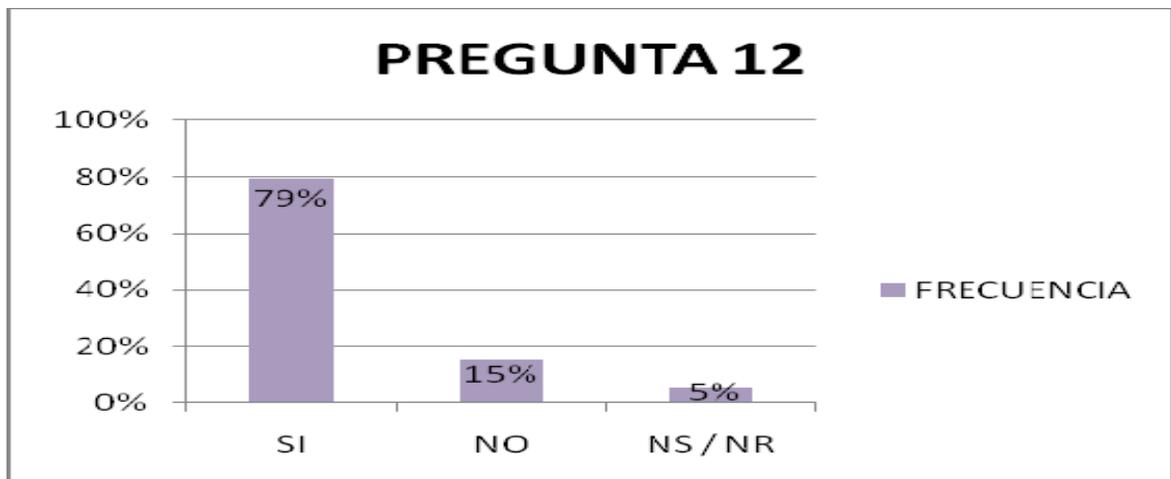
- Este grupo de personas que niegan la existencia de incentivos no tiene el conocimiento de las políticas establecidas por la organización para acceder a los mismos, dejando en evidencia nuevamente las falencias en la comunicación interna de la organización.
- Existe dentro de la organización una discriminación en la cual estos derechos son solo para algunos pocos y no están abiertos a todos.

11.1.12. Condiciones adecuadas en cuanto a la infraestructura y clima laboral que le permita desarrollar sus actividades laborales de forma segura

PREGUNTA 12.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	31	79%
NO	6	15%
NS / NR	2	5%
	39	100%

GRAFICO 12



INTERPRETACION:

La infraestructura adecuada de una empresa es una de las condiciones que hacen sentir seguro y tranquilo al trabajador dentro de ella, haciendo que este concentrado y cumpliendo adecuadamente con sus obligaciones, siendo este el caso de la empresa en estudio, la cual cuenta con la seguridad suficiente en las instalaciones para que su trabajador se sienta en un buen clima laboral para realizar sus funciones.

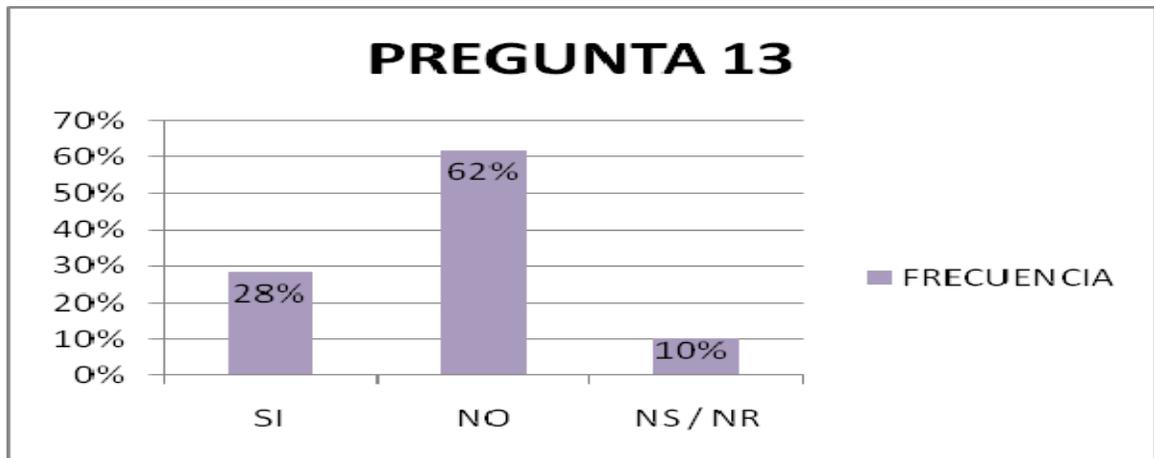
Se observa que el 79% de los encuestados considera que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la realización de sus funciones, mientras que un 15% no está de acuerdo con esta afirmación.

11.1.13. Promoción de espacios de interacción para los empleados (integración y recreación)

PREGUNTA 13.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	11	28%
NO	24	62%
NS / NR	4	10%
	39	100%

GRAFICO N° 13



INTERPRETACION:

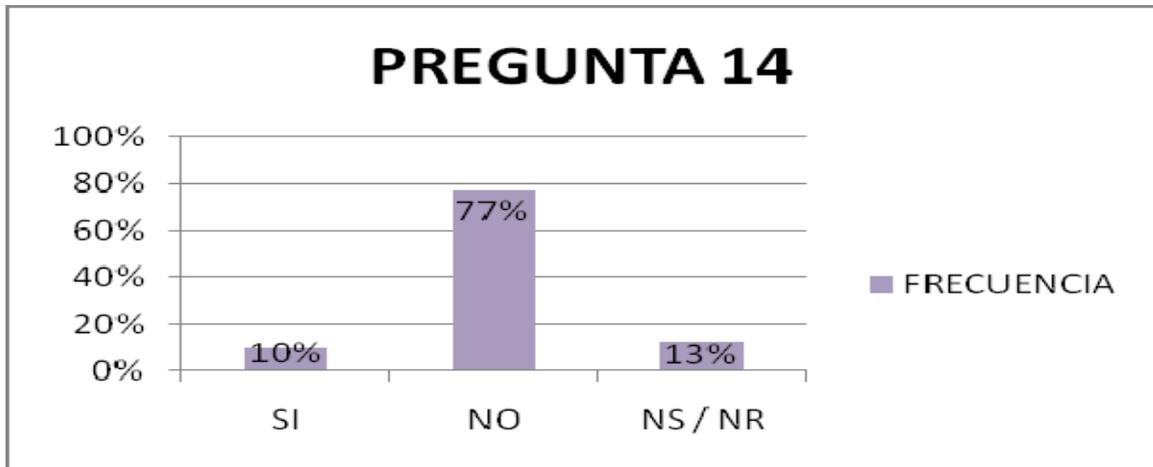
De acuerdo a los resultados de la encuesta con un 62% se afirman que aquí no existen o son muy pocos estos espacios los cuales también hacen parte del incentivo al trabajador y con un 28% afirman que si se dan lo que quiere decir que son muy pocos.

11.1.14. DISCRIMINACION

PREGUNTA 14.

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	4	10%
NO	30	77%
NS / NR	5	13%
	39	100%

GRAFICO 14



INTERPRETACION:

Según los resultados obtenidos en la encuesta el 77% de los encuestados siendo la mayoría consideran no haber ningún tipo de discriminación por parte de los directivos de la empresa, mientras que un 10% afirma haber visto o experimentado algún tipo de discriminación por estos, lo cual aunque es un porcentaje bajo se está aplicando a pesar de haber en este siglo algunas evoluciones para erradicar este tema.

11.2. INTERPRETACION GENERAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de una organización se ha convertido en el principal recurso que le permitirá a ésta competir en el medio económico en que se desenvuelve, convirtiendo este programa de RSE en un beneficio para la empresa y no en un simple requisito, tal y como lo plantea Correa (2004) “En pocas palabras la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la marca en el mercado y logra mayor identidad y sentido de pertenencia de sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión cortoplacista, sino también para el futuro. La aplicación de programas de RSE, mejora el desempeño financiero, aumenta la lealtad de los consumidores e incrementa las ventas, aumenta la productividad y calidad, mejora la capacidad para retener y contratar a los mejores empleados y favorece el acceso a capitales de las empresas”. (Correa 2004 citado por García, 2007). En otras palabras se considera la RSE un programa que brinda beneficios a todos los participantes de la organización, a nivel interno y externo de la misma, ya sea el personal interno que labora en esta, los consumidores de los bienes y servicios que esta ofrece, la comunidad que lo rodea y el medio ambiente que se ve afectado por la ejecución de las actividades de esta.

Con el fin de obtener un diagnostico de la situación actual de la Organización Clínica General del Norte en cuanto al tema de RSE a nivel interno de la compañía se aplicó una encuesta previamente diseñada de la cual se obtuvieron las siguientes generalidades:

1. La Clínica General del Norte no posee políticas claras en cuanto a la aplicación de un Programa de Responsabilidad Social que beneficie a su personal interno.

2. Existe un gran porcentaje de trabajadores representado por el 36% de la muestra escogida que no tienen ningún conocimiento sobre el concepto de RSE.
3. El 56% de la muestra escogida para el estudio no tiene conocimiento de cómo está conformado el departamento de Gestión Humana.
4. La empresa no cuenta con un buen programa de comunicación dentro de la organización lo cual dificulta la distribución de la información a todos los niveles de la misma, ocasionando el desconocimiento de algunos empleados en cuanto a las políticas establecidas por la compañía y sobre todo aquellas que van orientadas al beneficio del personal interno tales como las políticas de promoción y ascenso de los empleados, programas de capacitación formal en todos los niveles para sus empleados, planes de trabajo en equipo, etc.
5. Existe por parte de los empleados un alto nivel de insatisfacción en cuanto a sus pagos prestacionales.
6. Los trabajadores de la compañía en su mayoría desconocen los beneficios que la organización ofrece en cuanto a subsidios de vivienda, alimentación y estudio lo que sería el requisito principal para poder acceder a uno de ellos.
7. No existen políticas establecidas por la organización que ofrezcan espacios de interacción para los empleados en los cuales se promueva la integración y recreación de los mismos, siendo estos espacios una manera de motivar al trabajador e integrarlo con el medio laboral.
8. Se evidenció un bajo grado de discriminación el cual aunque no muy alto deja claro que de una u otra manera hay alguna inconformidad por parte de los empleados y que es manifestada, por lo cual amerita atención.

12. NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO DE LA CLINICA GENERAL DEL NORTE.

Toda organización para desarrollar sus actividades requieren de un grupo de personas que se encarguen de realizar ciertas funciones necesarias para la puesta en marcha de esta. En el caso específico de la Clínica General del Norte que es una entidad dedicada a la prestación de servicios de salud en la cual su principal recurso para ejecutar sus actividades son las personas que en ella laboran se hace necesario que esta entidad este atenta a las necesidades y requerimiento exigidos por su personal, con el fin principal de velar por su bienestar que estos se sientan identificados con la compañía, que son parte importante para esta y no solo objetos utilizados para lograr el beneficio unilateral de la misma.

Siendo que la Responsabilidad Social es un instrumento fundamental que permite mediar la relación empresa- empleado, es necesario para lograr integrar este instrumento en la Gestión del Talento Humano identificar cuáles son las necesidades y requerimiento presentes en el público interno de la Organización Clínica General del Norte. Para lo cual se obtuvo la siguiente información:

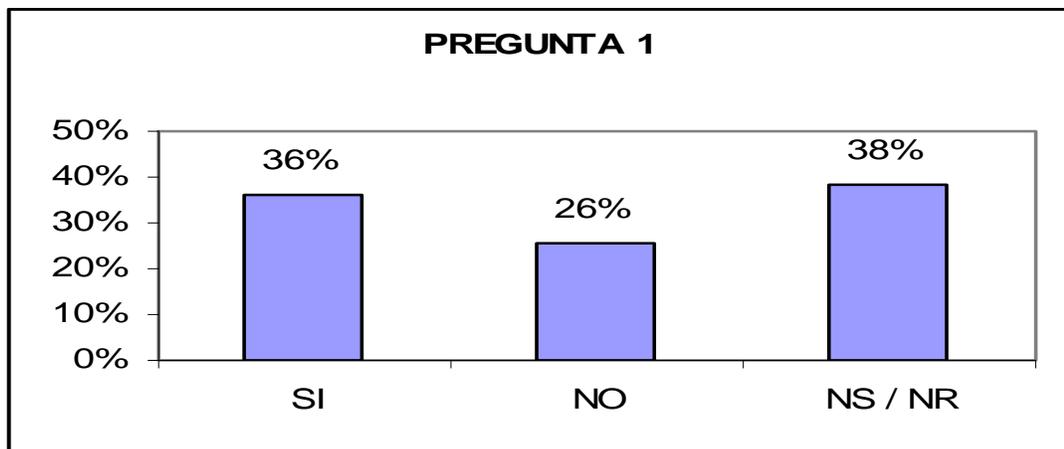
12.1. RESULTADOS

12.1.1. Políticas de bienestar social

PREGUNTA 1

CLASE	FRECUENCIA	%
SI	14	36%
NO	10	26%
NS / NR	15	38%
	39	100%

Grafico 1



INTERPRETACION:

Según la información obtenida en la encuesta realizada se puede observar que el 10% de la población encuestada considera que las políticas que posee la organización no son suficientes para garantizar el bienestar de los empleados, y el

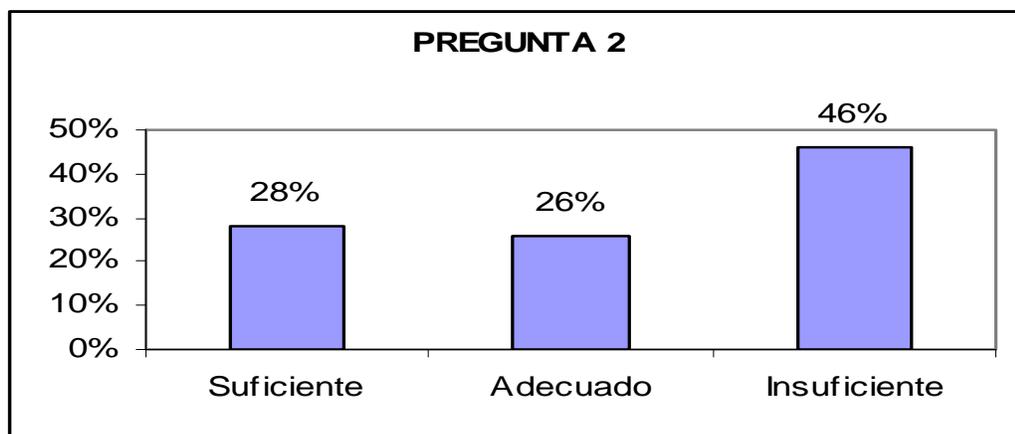
38% de estos no tiene conocimiento alguno sobre estas políticas, lo cual deja evidencias que la organización tiene la necesidad de reestructurar sus políticas sociales en busca del bienestar común y de fortalecer su sistema de comunicación interno.

12.1.2. Políticas de promoción y ascenso.

PREGUNTA 2

CLASE	FRECUENCIA	%
Suficiente	11	28%
Adecuado	10	26%
Insuficiente	18	46%
	39	100%

Grafico 2



INTERPRETACION:

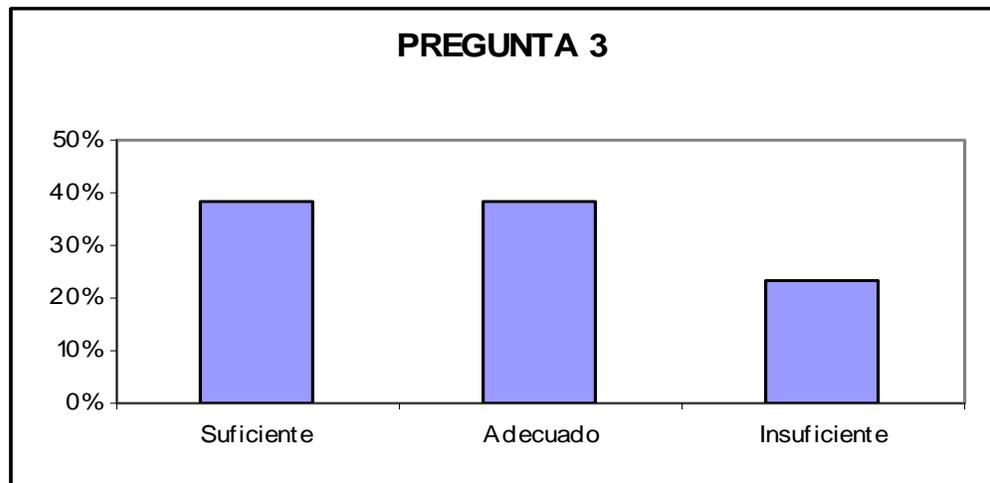
Con la información recolectada se puede concluir que las políticas existentes para la promoción y ascenso de los empleados no son claras y satisfactorias para estos, lo cual se ve evidenciado en los resultados obtenidos, solo el 28% de la población considera que estas políticas son suficientes, mientras que el 26% establece que estas son adecuadas dejando a la vista que existe un pequeño grado de insatisfacción sugiriendo que estas pueden ser mejor, pero lo que realmente aclara la situación de la organización en cuanto al tema de las políticas de promoción y ascenso establecidas es un alto porcentaje de empleados que considera que estas son insuficientes para medir el desempeño de estos y proporcionar los requisitos que permitan su crecimiento profesional dentro de la compañía, evidenciándose con un 46% de la población encuestada.

12.1.3. Políticas de contratación laboral

PREGUNTA 3

CLASE	FRECUENCIA	%
Suficiente	15	38%
Adecuado	15	38%
Insuficiente	9	23%
	39	100%

Grafico 3



INTERPRETACION:

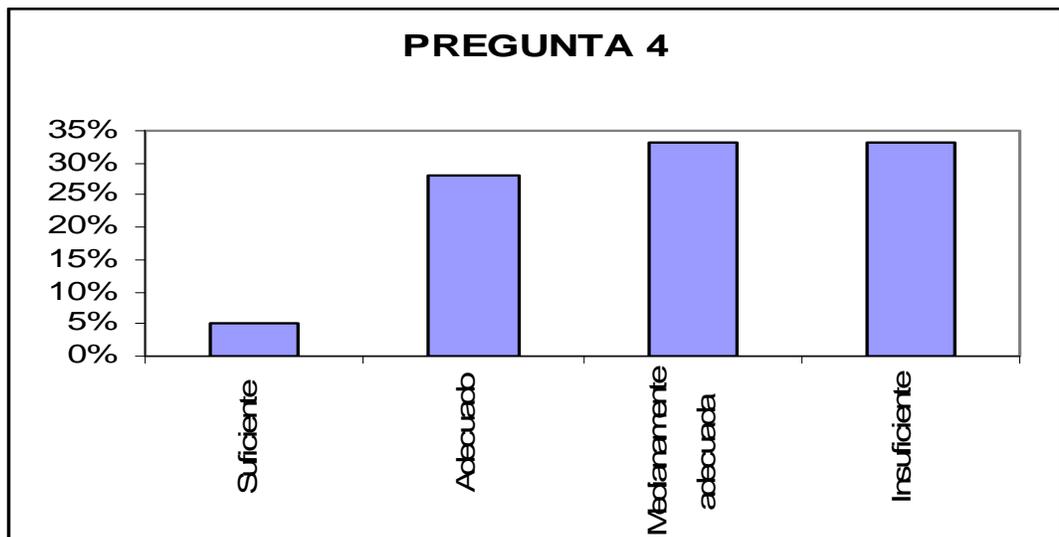
Analizando la información obtenida a través de las encuestas realizadas se observa que según los trabajadores las políticas en cuanto a la contratación del personal presentan algunas falencias debido a que el 38% de los encuestados determino que estas son adecuadas pero no llegan a ser suficientes para las expectativas de los empleados y el 24% un porcentaje no tan alto pero importante considera que estas políticas son insuficientes, lo cual deja a la vista la necesidad de que la organización tome las medidas necesarias para corregir aquellas falencias encontradas por parte de sus empleados, esto puede lograrse a través de la inclusión de estos en los procesos de reestructuración de estas políticas.

12.1.4. Políticas de remuneración salarial.

PREGUNTA 4

CLASE	FRECUENCIA	%
Suficiente	2	5%
Adecuado	11	28%
Medianamente adecuada	13	33%
Insuficiente	13	33%
	39	100%

Grafico 4



INTERPRETACION:

Según la información obtenida en la encuesta realizada se encuentra una gran insatisfacción por parte de los empleados con respecto a la remuneración que reciben por sus labores, solo el 5% de los encuestados expreso estar satisfecho con su remuneración, mientras que el 28% considera que esta es adecuada pero no suficiente por las labores que realizan, y un 67% de estos determino claramente que no considera adecuada ni suficiente su remuneración, este punto es de vital importancia tanto para los empleados como para la organización debido a que una de las principales motivaciones de los trabajadores es su remuneración económica, aunque no la única, es imprescindible que estos estén satisfechos con la labor que realizan en todos los aspectos, pues como la han descubierto diferentes estudios un trabajador que realiza sus actividades con satisfacción y entusiasmo es el mejor activo para la organización ya que este trabajara con mas eficiencia.

12.2. INTERPRETACION GENERAL

Tal como lo plantea en su informe la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y la Cámara Junior de Colombia (JCI) "Una empresa está diseñada como un sistema de producción con objetivos de progreso y dentro de ellos el generar utilidades y producir riquezas es garantía necesaria de crecimiento, lo cual es en síntesis su objeto económico. Pero la empresa es también un sistema de interacciones sociales internas y externas porque no puede desconocerse el hecho de que su actividad se realiza con hombres y su objeto social se cumple a través de la relación con personas y con grupos, por lo cual debe ubicar su objetivo económico dentro de un contexto de desarrollo integral. La conjunción del objetivo económico y del sociales permite el desarrollo de la empresa y del hombre." Partiendo de esta visión de la empresa se puede observar que la empresa no puede desligarse de la sociedad ya que necesita de ella para realizar sus actividades y cumplir sus metas y objetivos. Para tal efecto es necesario que la empresa dedique un espacio de su tiempo para identificar las necesidades presentes dentro de su personal, ya que en la medida que estos se encuentren satisfechos trabajaran con mayor entusiasmo y la empresa obtendrá los beneficios de ello.

Con el fin de realizar un diagnostico de las necesidades y requerimientos de los trabajadores de la Clínica General del Norte se aplicó una encuesta previamente seleccionada de la cual se obtuvieron las siguientes interpretaciones:

- Los trabajadores requieren de políticas mas claras que les permitan:
 - Participar en promociones y ascensos a cargos más altos que se encuentren vacantes, a los cuales su formación académica y profesional les permita acceder.

- Obtener una remuneración acorde a las funciones realizadas en la organización y que sean competitivas con las recibidas por profesionales de otras entidades en la misma área.
- Los trabajadores necesitan que se mejoren las políticas de contratación y se adecuen los perfiles para cada cargo con el fin de que estos puedan desarrollar con mayor facilidad y disposición sus conocimientos.

13. ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO UN ENFOQUE SOCIALMENTE RESPONSABLE EN LA CLÍNICA GENERAL DEL NORTE.

Tomando como punto de partida que la Organización Clínica General del Norte es una entidad dedica a la prestación de servicios integrales de salud y que su actividad social va dirigida directamente a la comunidad que la rodea, es de vital importancia que está vele por mejorar cada día la imagen que proyecta a la sociedad y no hay una forma mejor de hacerlo que adoptar políticas de Responsabilidad Social que a su vez ayudarían a un mejor posicionamiento en el mercado que se desenvuelve estando a la vanguardia de los cambios generados en la economía actual.

En la actualidad esta organización cuenta con algunas políticas que abarcan el ámbito social pero no son suficientes para cumplir con los requerimientos mínimos, de igual forma las políticas que existen no están siendo puestas en práctica como debería ser.

Como el eje central de este proyecto es el personal interno de la organización se dedicará este espacio a desarrollar una estrategia que permita la integración de la Responsabilidad Social Empresarial dentro del departamento de Gestión del Talento Humano de la Clínica General del Norte basados en la información recolectada a través de las fuentes de recolección de datos, para lo cual es necesario:

1. Reestructurar las políticas sociales existentes: en este punto se requiere que la organización adicione políticas que involucren el bienestar social de los empleados, lo cual llevara a la satisfacción por parte de estos en la realización de sus actividades laborales.

2. Establecer metas a corto y largo plazo en el departamento que puedan ser medidas en cuanto a los resultados obtenidos en ciertos periodos de tiempo por medio de indicadores de gestión.

3. Establecer indicadores de desempeño social que permitan medir los impactos de las actividades de la empresa con relación al público interno en un periodo de tiempo con respecto a las metas propuestas para ese periodo. Los siguientes son los indicadores que se proponen sean utilizados en la organización:

INDICADORES CUALITATIVOS

- Inversiones en desarrollo personal y profesional de sus empleados.

- Condiciones de trabajo.

- Fortalecimiento de sus relaciones con los colaboradores.

- Calidad de la relación empresa-colaborador.

INDICADORES CUANTITATIVOS

- Número de trabajadores que reciben subsidios para vivienda.

Trabajadores	% Relación al total de trabajadores	% Trabajadores que reciben subsidios de vivienda
Trabajadores con vivienda propia.		
Trabajadores con vivienda alquilada.		

- Número de trabajadores que reciben subsidios para educación.

Trabajadores	% Relación al total de trabajadores	% Trabajadores que reciben subsidios para estudio
Trabajadores estudiando actualmente.		

- Porcentaje de empleados que han sido capacitados en el último año.

Capacitaciones	% de capacitaciones realizadas en el año	% Trabajadores que participan de las capacitaciones
Personal operativo		
Personal administrativo		

- Cantidad de horas dedicadas a la formación de los empleados.

Formación	Horas de formación dedicadas en el año
Personal operativo	
Personal administrativo	

- Cantidad de recursos económicos invertidos en entrenamiento y capacitación de los empleados en el último año.

Inversiones en capacitación	\$ invertidos en capacitación en el año
Personal operativo	
Personal administrativo	

- Frecuencia de las actividades de recreación e integración del personal se realizaron en el año.

Recreación	Frecuencia de las actividades de recreación realizadas en el año	% Trabajadores que participan de las actividades de recreación
Personal operativo		
Personal administrativo		

- Frecuencia de realización de campañas guiadas por la ARP sobre protección laboral.

Protección Laboral	Frecuencia de realización de campañas en el año	% Trabajadores que participan de las campañas
Personal operativo		
Personal administrativo		

Como estos indicadores existen muchos otros que puede utilizar la organización con el fin de facilitar la revisión y evaluación del cumplimiento de las políticas establecidas al inicio del periodo y la redacción del informe anual de Responsabilidad Social a nivel Interno.

4. Revisión y evaluación de cumplimiento de las acciones sociales planeadas por medio de los indicadores establecidos a finalizar cada periodo.
5. Redacción de informe anual, también conocido como Balance Social que contenga los resultados obtenidos en la aplicación de las políticas establecidas, los logros alcanzados y no alcanzados, las dificultades presentadas en la realización de las actividades, observaciones encontradas, recomendación sugeridas, puntos a mejorar y tener en cuenta. Toda esta información es obtenida por medio de la revisión y evaluación realizada a través de los indicadores sociales.

Aunque no existe un modelo obligatorio a seguir para la presentación de este informe, se han creado varios modelos que cumplen con requisitos necesarios para su utilización, entre los modelos creados se encuentran: a nivel nacional el modelo de Balance Social propuesto por la ANDI, el modelo IBASE, modelo ETHOS, modelo GRI; dichos modelos pueden ser tomados como base e incluso pueden ser combinados con el fin de obtener un modelo que se adapte a sus necesidades.

Como lo expone el Instituto Ethos, la Fundación EMPRENDER y REDES “El balance social incluye datos cuantitativos y cualitativos que pueden orientar la planificación de las actividades de la empresa para el año siguiente, además de demostrar el desarrollo de las actividades del año anterior.

En la práctica, el resultado de estos esfuerzos es un documento donde la empresa muestra, a la sociedad lo que realiza por sus profesionales, por el medio ambiente, por sus colaboradores y por la comunidad.” Es este informe el que permitirá a todos los grupos involucrados conocer las actividades que la empresa está realizando para vincular el bienestar de los agentes que la rodean con los intereses propios de la organización, ubicándola como una organización Socialmente Responsable, que vela por los intereses de la sociedad.

14. ACCIONES A REALIZAR:

Como primera medida es necesario que la Organización Clínica General del Norte reestructure sus políticas añadiendo dentro de estas las políticas establecidas en cuanto a lo que a Responsabilidad Social se refiere, de igual forma se proponen las siguientes acciones con el fin de aumentar los beneficios obtenidos por las integración de la RSE dentro del departamento de Gestión del Talento humano:

1. Adicionar a las políticas establecidas dentro del departamento de Gestión del talento Humano alternativas de solución en aquellas donde se encuentren falencias tales como:

- Incentivar el trabajo en equipo dentro de la organización, a través de campañas semestrales en las cuales se haga énfasis en este tipo de trabajo, en las que se capacite al trabajador para los cual se proponen los siguientes temas a tratar:
 - Cómo hallar soluciones dentro de un grupo en el cual no hay igualdad de pensamiento.
 - Como expresar mis ideas de forma clara.
 - Escuchar a los demás es importante para mí y mi trabajo.
- Promover y anunciar públicamente campañas de capacitación a los diferentes niveles de la compañía que permitan la participación de todos los trabajadores en cada área en que se desempeñan, que contribuyan a su crecimiento profesional y personal.
- Anunciar periódicamente las políticas establecidas para la promoción y ascensos dentro de la organización de tal manera que todos estén informados acerca de lo que va hacer y puedan acceder fácilmente a estos beneficios. Los cuales son:
 - Promover el ascenso dentro de los mismos miembros activos de la clínica al momento de presentarse una

vacante siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para el cargo, para luego ser abiertos al público externo al no encontrarse internamente el personal adecuado que pueda asumir el cargo vacante.

- Promover incentivos (semestrales o anuales) a los integrantes de la organización que premien su esfuerzo y dedicación en la ejecución de sus funciones.
 - Participar a los trabajadores de los logros y reconocimientos obtenidos por la organización, y hacerles saber que gracias a ellos estos logros han sido posibles, por su trabajo como equipo, como organización lo cual generará en ellos el sentido de propiedad hacia la empresa.
2. Establecer políticas de comunicación dentro de la organización a través de un comunicado informativo que llegue a todos los niveles de la organización y que este sea de obligatorio estudio y publicadas en carteleras de información institucional en el cual se publiquen semanalmente las políticas de RSE de la compañía que beneficien a nivel interno y externo de esta.
 3. Promover a todos los niveles de la organización los requisitos necesarios para acceder a los subsidios otorgados por la compañía para vivienda, estudio y alimentación con el fin que todos estén informados de su existencia y de la forma como los pueden adquirir si cumplen los requisitos necesarios para ellos.
 4. Realizar campañas de integración y recreación para épocas especiales (amor y amistad, navidad, etc) que permitan a los empleados conocerse y relacionarse en un espacio diferente a el laborar y que puedan ver el interés que tiene la empresa en ellos como individuos y como miembros de la comunidad, al igual que los directivos de la empresa compartan con ellos como compañeros y no como superiores y con sus familias.
 5. Eliminar cualquier tipo de discriminación que se pueda presentar dentro de la empresa y promover la igualdad laborar en ella.

15. CONCLUSIONES:

La Responsabilidad Social representa para una organización una puerta abierta que permite a esta competir en el mercado en el que se desempeña, brinda confianza y credibilidad ante los diferentes agentes que la rodea por lo cual ha ocupado un lugar importante dentro de la economía actual.

Siendo la Clínica General del Norte una organización que ocupa un espacio en el sector de la salud, debe velar por asegurar su posicionamiento actual y futuro dentro del mismo, para lo cual la RSE es una herramienta imprescindible, velar por la satisfacción de los usuarios de los servicios, cuidar el medio ambiente del que hacemos parte, suscitar tratos amables con sus proveedores y sobre todo incentivar y velar por el bienestar del personal interno con quien cuenta ya que son estos los principales activos de la organización, su funcionamiento depende de estos por lo cual es importante mantener un buen ambiente laboral para estos, que sientan que son parte activa y fundamental para la organización, no solo maquinas de trabajo que son explotadas para beneficio de la empresa.

Por tal efecto es indispensable la reestructuración de las políticas que posee la compañía en la actualidad en lo correspondiente a el manejo del personal, debido a que estas no son suficientes para lograr un impacto positivo en materia de Responsabilidad Social, por lo cual la estrategia planteada con anterioridad brinda una orientación a la organización que le permitirá impulsar dentro de su departamento de Gestión del Talento Humano una serie de acciones que beneficiaran a los empleados y a la organización simultáneamente.

A la organización le permitirá, como lo expone el Instituto Ethos, la Fundación EMPRENDER y REDES:

- Mostrar a los grupos de interés cuál es su papel social y cómo enfrenta sus compromisos con sus recursos humanos y ambientales.

- Estimular a los funcionarios en el papel que juegan dentro del proceso de implantación de los compromisos sociales de la empresa.
- Establecer relación con su público de interés.
- Diferenciar la imagen de la empresa en el mercado.
- Diagnosticar los desafíos futuros a los que se enfrentara la empresa.
- Realizar mejoras continuas en las políticas diseñadas y en los procesos llevados a cabo dentro de la organización.
- Comparar su desempeño y sus relaciones con el de otras empresas

A los trabajadores les permitirá:

- clarificar las definiciones de la política social de la institución a la que pertenecen.
- Conocer la postura de la institución respecto de la preservación del medio ambiente.
- Saber cómo se componen las erogaciones que la institución realiza con motivo de tener personal en relación de dependencia, no solamente las obligatorias por ley o contrato de trabajo, sino fundamentalmente aquellas que justamente no lo son y que asume en beneficio de su personal bajo variadas modalidades.
- Conocer planes futuros de la institución que puedan afectarles en su relación laboral y los criterios que la dirección ha decidido.
- Saber la opinión que terceros relacionados comercialmente con la institución tienen de ella, de sus productos y de su actuación en el ámbito social.
- Distinguir el costo que origina el cuidado del medio ambiente y los programas tendientes a su mejoramiento.

- Averiguar lo que la institución a la que pertenecen realiza por la comunidad en general, así como el detalle de lo gastado en las diferentes actividades

16. BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, ADALBERTO. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- CARNEIRO, MANUEL. GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA Y RECURSOS HUMANOS. JUNTA DE ANDALUCIA; CONSEJO ANDALUZ DE RELACIONES LABORALES.
- CABARCAS, NIRVA. GESTION DEL TALENTO HUMANO. WWW.HUCARIBE.GOV.CO
- GARCÍA, ALINA (2007). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE. REVISTA FUTUROS. VOL. V, NO 17.
- UNCETA, ALFONSO (2005). EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES EN EL ESCENARIO ECONÓMICO GLOBAL. APROXIMACIÓN A LA NOCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. REVISTA POLITIKA Nº 1.
- MORENO, CARLOS. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO CRITERIO DE GESTION EMPRESARIAL. REVISTA LAN HARREMANAK/14 (2006-I) (43-55).
- MEJIA, ARMANDO – JARAMILLO, MARCELA – BRAVO, MARIO. FORMACION DEL TALENTO HUMANO: FACTOR ESTRATEGICO PARA EL DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLES EN LAS ORGANIZACIONES.

- LORENA HOFFMEISTER ARCE - FERNANDO G. BENAVIDES - PERÉ JODAR. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: DIMENSIONES, REALIDAD Y PERSPECTIVAS1CUADERNOS DE RELACIONES LABORALES 2005, 24, NÚM. 1 183-198
- FUENTES, CARLOS. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: AVANCES EN EL DERECHO LABORAL CHILENO. REVISTA LATINOAMERICANA DE DERECHO SOCIAL. NUM. 3, JULIO – DICIEMBRE DE 2006, PP 59-67.
- REVISTA IDEA, EL BALANCE SOCIAL: UN ENFOQUE INTEGRAL.
- EL INSTITUTO ETHOS, LA FUNDACION EMPRENDER Y REDES. EL BALANCE SOCIAL Y LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD. 2006.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) – ASOCIACION NACIONAL DE INDUSTRIALES (ANDI) – CAMARA JUNIOR DE COLOMBIA CAPITULO ANTIOQUIA (JCI). MANUAL DE BALANCE SOCIAL, Versión actualizada. Julio 2001.

MEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO UN ENFOQUE SOCIALMENTE RESPONSABLE EN LA CLÍNICA GENERAL DEL NORTE.

Encuesta dirigida a Personal Interno

Objeto: El presente cuestionario tiene por objeto determinar el estado actual de la gestión del talento humano en relación a la responsabilidad social de la Organización Clínica General del Norte

El Grupo de investigación se compromete en que la información que nos brinde en cada pregunta será para uso exclusivo de la investigación y tendrá un tratamiento totalmente confidencial e impersonal.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

2. ¿Tiene usted conocimiento de cómo está conformado el departamento de gestión humana?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

3. De acuerdo con la noción que maneja usted sobre RSE y gestión del talento humano ¿Considera usted que la empresa implementa acciones para el cumplimiento de estos principios?

1. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

4. ¿Considera usted que las funciones que ejerce dentro de la organización contribuye con su desarrollo y crecimiento personal?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

5. ¿Cumple la organización con el pago oportuno de las prestaciones sociales y aportes parafiscales a los cuales tiene derecho?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

6. ¿Cuenta la empresa con un programa de salud ocupacional que le permita realizar sus actividades laborales de forma adecuada?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

7. ¿La empresa aplica las políticas definidas en cuanto a la promoción y ascenso de los empleados?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

8. ¿Proporciona la empresa programas de capacitación formal en todos los niveles para sus empleados?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

9. ¿Se fomenta el trabajo en equipo dentro de la organización?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

10. ¿La empresa reconoce, y está establecido por escrito, el derecho de los empleados a asociarse en cumplimiento de la ley?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

11. ¿La empresa otorga subsidios para educación, alimentación y/o vivienda a sus empleados a través de fondos propios o en convenio con otras entidades?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

12. ¿La empresa le brinda unas buenas condiciones en cuanto a la infraestructura y clima laboral que le permita desarrollar sus actividades de forma segura?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

13. ¿La empresa ofrece espacios de interacción para los empleados en los cuales se promueva la integración y recreación de los mismos?

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

14. ¿Existe algún tipo de discriminación dentro de la organización? (Racial, Sexo, religión, etc.)

A. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

ANEXO 2

TABULACION DE ENCUESTA

PREGUNTAS	SI	NO	NOSABE / NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTADOS
1	25	10	4	39
2	17	17	5	39
3	14	7	18	39
4	36	3	0	39
5	27	8	4	39
6	22	10	7	39
7	13	10	16	39
8	18	13	8	39
9	32	7	0	39
10	23	4	12	39
11	15	16	8	39
12	31	6	2	39
13	11	24	4	39
14	4	30	5	39

ANEXO 3

ENCUESTA N°2

DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BAJO UN ENFOQUE SOCIALMENTE RESPONSABLE EN LA CLÍNICA GENERAL DEL NORTE.

Encuesta dirigida a Personal Interno

Objeto: El presente cuestionario tiene por objeto establecer cuáles son las necesidades y requerimientos que poseen los trabajadores en la Clínica General del Norte.

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que las políticas sociales de las que dispone la organización en la actualidad velan por el bienestar social del personal interno?

B. Si___ B. No___ C. No sabe/no responde___

2. Considera usted que las políticas establecidas para la promoción y ascenso de los trabajadores son:

A. Suficientes___ B. Adecuadas___ C. Insuficientes ___

3. Las políticas establecidas por la organización en lo que respecta a los perfiles de contratación son:

A. Suficientes____ B. Adecuadas____ C. Insuficientes ____

4. De acuerdo a las funciones que realiza dentro de la organización considera que su remuneración es:

A. Suficiente____

B. Adecuada____

C. Medianamente adecuada_____

D. Insuficiente____

ANEXO 4

LISTA DE CHEQUEO

Indicador 1	SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES				OBSERVACIONES
La empresa cumple con el pago oportuno de los aportes sociales y parafiscales a que tienen derecho los empleados		x		Se han presentado algunos inconvenientes con algunos de los trabajadores lo cual esta en proceso de revisión.
La empresa cumple con el pago oportuno y acordado de los salarios estipulados en los contratos laborales.	x			
Cumple la empresa con pagar los cargos extras estipulados por la ley a que tienen lugar los empleados.		x		
La empresa pone en practica las recomendaciones exigidas legalmente por la ARP		x		
La empresa cumple con los compensatorios y días de descanso de los cuales gozan los empleados.		x		La empresa esta promoviendo esta política para a aquellas personas que trabajan mas horas de las estipuladas.

Indicador 2	SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
CAPACITACION DESARROLLO Y				
La empresa promueve programas de capacitación formal en todos los niveles para sus empleados		x		La empresa posee en el momento programas de capacitación pero estos no llegan a todos los niveles.
Fomenta el trabajo en equipo, la participación en la toma de decisiones y el sentido de comunidad con políticas y acciones concretas entre su personal.			x	
Cuenta con mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados.			x	
La empresa reconoce, y está establecido por escrito, el derecho de los empleados a asociarse en cumplimiento de la ley		x		

Indicador 3	SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
ACTIVIDADES DE BIENESTAR Y RECREACION				
La empresa ofrece espacios de interacción para los empleados en los cuales se promueva la integración y recreación de los mismos			x	
La empresa brinda incentivos a los trabajadores en busca de su bienestar		x		La empresa esta promoviendo incluir incentivos para los trabajadores.
Además de los beneficios de salud y seguridad social establecidos por ley, la empresa cuenta con un plan para la mejora de las condiciones de trabajo en lo referente a: ambiente adecuado, herramientas necesarias, instalaciones seguras e higiénicas	x			
La empresa provee programas de co-financiamiento para oportunidades educativas a hijos y familiares de empleados			x	

<p>La empresa ha elaborado normas que prohíban claramente cualquier tipo de discriminación, acoso, hostigamiento y abuso sexual, con sanciones establecidas para quienes lleven a cabo este tipo de prácticas</p>		<p>x</p>	<p>Actualmente dentro de las políticas esta especificado la prohibición de discriminación pero estas políticas no son utilizadas adecuadamente.</p>
<p>La empresa prohíbe cualquier práctica discriminatoria por edad, sexo, religión o raza en la selección de nuevo personal y en la promoción de cargos</p>	<p>x</p>		