

**Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de  
indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación**

**S.C.A.R.E.**

Lina Fernanda Sandoval Villao

Marzo 2020

Convenio Universidad Santo Tomas - ICONTEC

Maestría en Calidad y Gestión Integral

Bogotá D.C.

**Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de  
indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación  
S.C.A.R.E.**

Trabajo de grado para optar el título de magister en Calidad y Gestión Integral

Lina Fernanda Sandoval Villao

Marzo 2020

Director: Harold Wilson Hernandez Cruz

Convenio Universidad Santo Tomas - ICONTEC

Maestría en Calidad y Gestión Integral

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios por su inmenso amor que tiene para mí, por darme la fortaleza y el ímpetu que necesito cada día, a mi madre Teresita Villao por sus palabras de aliento, compañía y amor incondicional, a mi esposo Daniel Andres Zamora que ha tenido la paciencia y el amor para esperar y acompañar en silencio. Y por último al grupo de Jóvenes de la ICC 20 de Julio, como ejemplo que cuando es la voluntad de Dios, todo se puede lograr cuando dependemos de él y esperamos en él.

## **Agradecimientos**

Expreso mis agradecimientos a:

Ing. Harold Wilson Hernandez Cruz por su infinita paciencia, sus aportes y conocimientos como asesor del presente proyecto de grado y por supuesto su buena vibra.

Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., en especial al Dr. Gustavo Reyes Duque Director Ejecutivo y la Dra. Martha Liliana Castellanos quienes han sido más que mis líderes, han formado en mí el profesional que hoy en día soy de acuerdo a los conocimientos transmitidos y experiencias vividas al interior de la organización acordes a los retos que asume la corporación en el día a día.

## Tabla de Contenido

Titulo.....	4
1. Definición del Problema .....	5
1.1 Descripción del problema .....	5
1.2 Formulación del problema.....	7
2. Justificación.....	8
3. Objetivos .....	11
3.1 Objetivo general.....	11
3.2 Objetivos específicos .....	11
4. Marco Referencial .....	12
4.1 Antecedentes.....	12
4.1.1 Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. ....	15
4.2 Marco Contextual .....	17
4.2.1 El SGC como base fundamental de la S.C.A.R.E.....	19
4.2.2 Valor Compartido primer acercamiento hacia la RSE.....	21
4.3 Marco Teórico.....	22
4.3.1 Responsabilidad Social Empresarial. ....	22
4.3.2 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial. ....	24
4.3.3 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	27
4.3.4 Pacto Global de las Naciones Unidas.....	30
4.3.5 SA 8000.....	31
4.3.6 Global Reporting Initiative (GRI).....	33

4.3.7 El instituto ETHOS y sus indicadores de Responsabilidad Social .....	35
4.4 Marco Legal.....	36
4.5 Marco Normativo.....	38
4.6 Marco Conceptual.....	39
5. Diseño metodológico .....	45
5.1 Proceso metodológico.....	45
5.1.1 Técnica de Recolección.....	51
6. Desarrollo metodológico y presentación de resultados.....	52
6.1.1 Revisión documental para la elaboración de la herramienta de diagnóstico .....	52
6.1.2 Diseño y elaboración de la herramienta de diagnóstico basada en los indicadores ETHOS 62	
6.1.3 Validación de la herramienta de diagnóstico por parte de expertos.....	71
6.1.4 Implementación de la Herramienta de Diagnóstico en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.....	76
6.1.5 Generación del Plan de acción a partir de los resultados del Diagnóstico.....	87
7. Conclusiones .....	88
8. Recomendaciones.....	90
9. Referencias.....	92

## Lista de tablas

Tabla 1. Despliegue del proceso Metodológico.....	46
Tabla 2. Porcentaje de aplicación de los requisitos evaluados (ISO 26000 con los indicadores ETHOS.....	60
Tabla 3. Descripción de las dimensiones de los indicadores ETHOS.. ..	61
Tabla 4. Despliegue de las dimensiones de los indicadores ETHOS (Subtemas).. ..	64
Tabla 5. Sugerencias del Experto Técnico No. 1.....	72
Tabla 6. Sugerencias del Experto Técnico No. 2.....	74
Tabla 7. Indicadores ETHOS por el Nivel de Profundización.....	76
Tabla 8. Ejemplo Informe Diagnóstico por temas.. ..	82

## Lista de figuras

Figura 1. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad...	18
Figura 2. Aspectos Fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.....	23
Figura 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).....	29
Figura 4. Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	30
Figura 5. Principios de la SA 8000 .....	31
Figura 6. Pasos para realizar el informe de sostenibilidad basado en el GRI.....	33
Figura 7. Partes Interesadas pertinentes de la S.C.A.R.E. ....	40
Figura 8. Componentes del modelo de RSE para pymes.....	54
Figura 9. Resumen del modelo de Indicadores .....	55
Figura 10. Fases del modelo ComprometeRSE .....	56
Figura 11. Modelo del diagnóstico Metodología InnovaRSE .....	59
Figura 12. Porcentaje de aplicación de los requisitos evaluados ISO 26000 con los indicadores ETHOS.....	61
Figura 13. Niveles de profundización de los indicadores ETHOS .....	77
Figura 14. Resultados del nivel de incorporación por dimensiones .....	82
Figura 11. Modelo del diagnóstico Metodología InnovaRSE .....	58
Figura 11. Modelo del diagnóstico Metodología InnovaRSE .....	58



## **Título**

Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

## 1. Definición del Problema

### 1.1 Descripción del problema

Colombia en el marco del documento CONPES 3918 - *Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia*, ha tenido un interés significativo en cuanto a la implementación de las diferentes agendas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, un ejemplo de ello corresponde a las alianzas estratégicas que lleva a cabo con el fin de desarrollar buenas practicas con referencia al cambio climático y mitigar problemáticas relacionadas con la pobreza, educación, y protección del medio ambiente entre otras (Departamento Nacional de Planeación, 2018). Es por ello que un buen número de organizaciones en el país, se ha interesado en adoptar aquellas prácticas, que si bien es cierto no es la cantidad esperada de empresas en comparación de grandes potencias a nivel mundial, que han manifestado su interés y compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Es de resaltar que siendo una estrategia de gestión organizacional voluntaria que ha madurado con el tiempo, ha tomado mayor envergadura en los últimos años y se ha vuelto atractiva para los diferentes sectores de la economía. Para lo cual, el sector salud no ha sido indiferente, dado que en algunas instituciones han involucrado esta estrategia como parte fundamental de su andamiaje corporativo pasando de ser un acto altruista a una necesidad estratégica de valor para las partes y el entorno.

Las sociedades científicas no son ajenas a estas tendencias ya que dentro de sus estructuras corporativas y modelos de gestión se ha ido dejando conquistar de manera muy positiva por los sistemas de gestión y las buenas prácticas que puede ofrecer los estándares a nivel mundial, aproximadamente de 57 agremiaciones del sector salud el 26,31% se ha interesado en adoptar

modelos de gestión, que conllevan que entre líneas se esté hablando de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que son pocas las sociedades que han hecho una verdadera declaración de compromiso con la RSE y es aún más incipiente la relación que se tiene con el concepto de desarrollo sostenible.

De acuerdo al instrumento de evaluación reputacional Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – Merco (Monitor empresarial de reputación corporativa, 2020), a partir del año 2011 este estudio da a conocer el ranking de las 100 empresas en Colombia que se destacan por la implementación del modelo de Responsabilidad y Gobierno Corporativo. Merco consultó a directivos, ONG, analistas financieros, periodistas económicos, sindicatos, influencers y social media manager con el fin de determinar las empresas que tuvieron un gran desempeño en la materia, dicho estudio permitió evidenciar que los sectores más reconocidos son los de alimentos y bebidas, financiero y educación superior. Esto lleva a pensar que las sociedades científicas aunque realicen diferentes actividades en pro de la sociedad, su alcance y esfuerzo ha sido mínimo con respecto a los diferentes sectores; sin embargo, las instituciones siguen trabajando para fomentar su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E como sociedad científico gremial con más de 60 años de existencia y la suficiente experiencia en el apoyo al talento humano en salud, brindando respaldo integral al gremio y con gran solidez científica y económica, es una organización que dentro del actuar diario desarrolla diferentes actividades que pueden estar enmarcadas dentro del modelo que plantea la norma ISO 26000 encaminadas a la Responsabilidad Social. A su vez, la S.C.A.R.E. se ha comprometido desde hace más de 16 años con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se

conserva como un sistema de gestión maduro que propende por la mejora continua y compromiso con el desempeño y la eficacia de sus procesos.

De acuerdo al panorama situacional de la S.C.A.R.E. se presenta el interés de la organización en determinar de manera particular el nivel de incorporación que tiene con respecto a la Responsabilidad Social y de esta manera establecer planes de acción cuyo enfoque es contribuir al desarrollo sostenible, con el apoyo del capital humano, los grupos de interés y la sociedad, generando valor a través del impacto en la comunidad bajo los términos de ética, medio ambiente y compromiso social.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.?

## 2. Justificación

Con relación a la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible, las organizaciones y de hecho las entidades gubernamentales tienen a su alcance: disposiciones, parámetros de control y marcos con lineamientos lo suficientemente fuertes en dichos conceptos que permiten tener un esbozo claro sobre su aplicación, como es el caso de la norma ISO 26000, la cual está disponible para todo tipo de organización independiente del tamaño y objeto social que posea. El GRI (Global Reporting Initiative) se considera como una herramienta que permite la generación de reportes de sostenibilidad en aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización, y sin dejar de mencionar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que proporcionan el marco para el desarrollo de la agenda 2030, cuyo enfoque es la culminación de la pobreza, promover la prosperidad, y el bienestar de las personas, así como la protección del medio ambiente.

El punto en común entre los antes mencionados, se puede considerar que dichas disposiciones se centran de manera precisa en la implementación y en la ejecución de actividades encaminadas a la declaración ante la sociedad de su compromiso con la Responsabilidad Social y por lo tanto, su papel para contribuir al objetivo primordial que conlleva el Desarrollo Sostenible. No obstante, las organizaciones no tienen a su disposición mecanismos de diagnóstico que permitan determinar cuál es el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial a partir de las actividades que ejecutan las compañías de acuerdo a su objeto social y en el contexto que estas se desempeñan. Si bien es cierto, algunos expertos en la materia se han tomado la tarea de hacer algunos acercamientos al respecto, sin embargo dichas herramientas han sido de carácter

tangencial o en otros casos son propuestos por organizaciones internacionales que implican que dichas herramientas sean traducidas y adaptadas acorde al contexto colombiano.

El despliegue del proyecto de investigación: Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., es una clara muestra del interés y compromiso que tiene la organización frente a la sociedad y el gremio de la salud como parte interesada de la S.C.A.R.E, en cuanto a conocer de primera mano el estado de la organización frente a las disposiciones que tiene frente a la Responsabilidad Social Empresarial.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. conseguirá durante este proceso, aparte del instrumento de diagnóstico y su aplicación, es la recopilación de la información para la construcción de los planes de acción para entablar la relación mutuamente beneficiosa tanto para la sociedad científica como para los afiliados, gremio y la comunidad. Los beneficios que se pueden considerar para la organización a partir de la evaluación del nivel incorporación de la Responsabilidad Social y la definición de los planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos son los siguientes:

- Comprender cuál es el estado actual de la S.C.A.R.E., con respecto al nivel de incorporación de la Responsabilidad Social de acuerdo a la estructuración de los procesos con el fin de evaluar el nivel de avance en relación con las materias fundamentales.
- Tener información para establecer planes de acción encaminados a la integración con los sistemas de gestión con los que cuenta la organización, fomentando la empatía hacia dentro y hacia afuera como parte de la estrategia organizacional.

- Aportar información a la organización con el fin de establecer directrices claras y pertinentes para contribuir al desarrollo sostenible a partir de la interpretación y aplicación de los asuntos que ofrecen las dimensiones del modelo ETHOS.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Diseñar una herramienta de diagnóstico que permita determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. con fin de evidenciar el compromiso de la organización con la sociedad y el entorno.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Realizar una revisión documental de instrumentos y metodologías diseñadas para determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en las organizaciones.
- Diseñar una herramienta de diagnóstico con el fin de determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.
- Validar la herramienta de diagnóstico por parte de expertos como garantes de la agregación de valor para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.
- Realizar el diagnóstico de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

## **4. Marco Referencial**

### **4.1 Antecedentes**

El punto de origen del concepto de Responsabilidad Social Empresarial corresponde a la Estados Unidos a finales de los años 50 y comienzos de los años 60, época en la cual surgen dos figuras importantes por la igualdad y tiene una estrecha relación con los derechos humanos, Marthin Luther King y Malcolm X. Quienes con ideales como el movimiento de los derechos civiles, dejaron a un lado la guerra de Vietnam dado por el interés de velar por los derechos de comunidad afro descendiente. “Dentro del orden mundial de la época, la derrota de los Estados Unidos en dicha guerra significó un fuerte golpe a su poderío militar e internacional” (ACNUR Comité español, 2016). Si bien es cierto, el contexto no era el mejor sin embargo el país del norte toma las riendas de su economía, dando como resultado el crecimiento de la clase media a medida que aumentaba el PIB y la productividad.

“Estados Unidos experimentó una especie de edad de oro del crecimiento económico que fue amparado por las emisiones de bonos de guerra y el programa de la G.I. Bill permitió tener una fuerza de trabajo bien preparada. Este crecimiento se distribuyó de manera bastante uniformemente entre las clases sociales. Gran parte del crecimiento provino del desplazamiento de trabajadores agrícolas de bajos ingresos hacia labores mejor remunerados en los pueblos y ciudades, un proceso que terminó de completarse en gran medida en los sesenta” (French, 1997).

No obstante, desde la creación de la “Organización Internacional del Trabajo OIT el 11 de abril de 1919, en pro de intervenir en los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales, en más

de 190 naciones, representó el puntapié de la responsabilidad corporativa moderna a nivel global” (Cardona, 2017).

Así, mismo, surge la Organización de las Naciones Unidas en 1945, organismo internacional que tiene gran relevancia en el ámbito del a RSE, dado su grado de intervención en el desarrollo económico y social y los derechos humanos en 193 países (Cardona, 2017).

El año 1948, fue un año especial para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial dado que a partir de la declaración de los Derechos Humanos surgieron dos convenciones importantes a nivel mundial, la de la ONU y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Cardona, 2017).

“El concepto Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es acuñado por primera vez en 1953 por el estadounidense Howard R. Bowen, economista americano y llamado padre de la RSE, en su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" en la que el autor apelaba a la responsabilidad social de las corporaciones para producir no sólo bienes y servicios, sino devolver a la sociedad parte de lo que ésta les había facilitado. La ética y los valores empresariales empiezan a tratarse en el mundo universitario y es en los años 60 y 70 cuando realmente se desarrolla el debate académico sobre los fines de la empresa” (ACNUR Comité español, 2016).

Varios autores se han sumado al desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Empresarial Eells y Walton (1961) con respecto a que los resultados van más allá de los accionistas con un enfoque socio y medio ambiental, Davis (1975) bajo el modelo de los 5 conceptos: 1. La responsabilidad social surge del poder social, 2. Las empresas deben operar en un sistema abierto de doble vía, recibiendo información de la sociedad y dando información al público sobre sus operaciones, 3. Los costos sociales y los beneficios de una actividad, producto o servicio,

deberán ser calculados minuciosamente y considerados para decidir si se procede con éste, 4. Los costos sociales relacionados con cada actividad, producto o servicio, deben pasarse al consumidor y 5. Las empresas, así como los ciudadanos, tienen la responsabilidad de participar en ciertos problemas sociales que están fuera de su área normal de operación, Preston y Post (1975) introdujeron la elemento de responsabilidad pública de los administradores, proponiendo que el impacto social podría ser guiado y valorado en el contexto de política pública externa, Sethi (1975) de acuerdo a lo citado en Portales y Garcia de la Torre en el año 2012 indica que este autor propuso tres etapas para la responsabilidad social: 1. Una etapa obligatoria impuesta por el marco legal vigente, 2. Una etapa política, resultantes de las presiones que la sociedad ejerce sobre la organización, y 3. Una etapa socialmente responsable generada por la capacidad de la organización de anticiparse y prevenir los impactos que produce la empresa en su accionar diario. Steiner (1979) por su parte apporto una definición a la Responsabilidad Social en la que indica que “las empresas deben seguir siendo fundamentalmente una institución económica, pero tiene responsabilidad para ayudar a la sociedad a alcanzar sus metas básicas, y por tanto tiene responsabilidades sociales...”, Friedman (1970) genero cierto revuelo en la sociedad al plantear su tesis en que la Responsabilidad Social de los empresarios es aumentar las ganancias, ya que el tema de responsabilidad social es netamente de personas no precisamente de solo las organizaciones, es fundamental del papel y protagonismo de los directivos, y por ultimo Archie Carroll (1991) quien propuso la “Teoría de la Pirámide: las cuatro clases de responsabilidades de la empresa son: económicas, legales, éticas y filantrópicas” (Carrol, 1999). A su vez, Edward Freeman profesor de Administración de Negocios de la Universidad de Virginia, incluye un pensamiento relevante para la Responsabilidad Social Empresarial, el cual corresponde a la participación de la Alta Dirección, y que a partir de un dinamismo organizacional armónico se

logra integrar los stakeholders de la compañía, tales como: los clientes, los colaboradores y la sociedad.

De esta manera la Responsabilidad Social Empresarial toma más envergadura, y en los años 90, alrededor del año 1996 el austriaco Peter Drucker hace la siguiente afirmación “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social” (ACNUR Comité español, 2016).

Durante el paso del tiempo, se han obtenido diferentes aportes para desarrollar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, y así mismo, el interés de los organismos a nivel mundial se han interesado a implementar estrategias a través de políticas o grupos de interés que despliegan estrategias en pro de la RSE, como son las organizaciones de Green Peace (1971), Transparencia Internacional (1993) y Cumbre del Milenio y Metas del Milenio (2000) y acuerdos internacionales como el protocolo de Kioto (2005).

#### **4.1.1 Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.**

Con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia, esta no ha sido ajena en el sector empresarial del país, dado que a medida que el modelo de RSE se fortalecía en el mundo; en el territorio colombiano se iban dando las primeras puntadas, desde el ámbito académico y empresarial. En el año 1960, se da inicio con la creación de fundaciones de índole social para las empresas, siendo pioneros los departamentos de Antioquia y Valle, es por ello que la Universidad del Valle incluyó dentro de su oferta académica en el programa de Maestría en Administración, cuyo fin era compartir con conferencistas como Peter Drucker, en espacios propicios para abrir el debate de Responsabilidad Social Empresarial entre empresarios y

académicos. En los años 70 el sector industrial antioqueño toma la delantera en RSE en cuanto a medir la gestión social, y la ANDI buscó impulsar la gestión en cuanto a la responsabilidad social empresarial, a través de la elaboración del primer modelo de balance social.

Durante los años 80 y 90 fueron grandes los avances, El centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP) realizó un congreso en pro de incorporar el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones; alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales; efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público o común. La ANDI junto con la Organización Internacional del Trabajo OIT- en 1985 elaboran el manual de Balance Social para Colombia y en 1993 la ANDI define la RSE como: “La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2001) y se crea el Comité de Responsabilidad Social Empresarial en la ANDI. De esta forma se fueron creando organizaciones que apoyan al sector empresarial en la definición, implementación del modelo de la RSE como son el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial CCRE (1994), la Corporación Compartamos con Colombia (1995). Surge el Estado del Arte de la Responsabilidad Social, elaborado por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA-, en convenio con el ICONTEC. En el año 2004 Se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial CCRSE, el cual evalúa el desempeño de la organización en cuanto a su gestión de la RSE (Jaramillo, 2007).

Organizaciones a nivel mundial durante las últimas décadas ha facilitado estrategias para que las empresas colombianas se adhieran a modelos de Responsabilidad Social, como es el caso de la ISO y la Organización de Naciones Unidas, que a través de instituciones como Pacto Global – Red Colombia se han interesado en desarrollar estrategias de acompañamiento para el desarrollo

de los 17 objetivos de desarrollo sostenible e instituciones como el ICONTEC se ha puesto en la tarea de promover la guía GTC – ISO – IWA 26:2018 Uso de la Norma ISO 26000:2010 en Sistemas de Gestión (ICONTEC, 2018).

Actualmente, muchas organizaciones se han puesto en la tarea de implementar la Responsabilidad Social como una iniciativa propia organizacional indistintamente del sector tal como lo evidencia el ranking Merco Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, que presenta anualmente las 100 empresas más responsables en los últimos 8 años.

#### **4.2 Marco Contextual**

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación es una corporación científica gremial sin ánimo de lucro y de derecho privado, cuyo nombre y sigla son “SOCIEDAD COLOMBIANA DE ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN (S.C.A.R.E.)”, se rige por las Leyes de la República de Colombia y por los estatutos y reglamento. Tiene como autoridad suprema a la Asamblea General de Delegados y como órgano ejecutivo a la Junta Directiva. La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación (S.C.A.R.E.) tendrá una duración hasta el año 2100, tiempo que podrá prorrogarse por voluntad de la Asamblea General de Delegados.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y reanimación se fundó oficialmente el 23 de septiembre de 1949, en el salón de sesiones de la Sociedad del Hospital San José de Bogotá. El 4 de abril de 1950 se reconoció la personería jurídica por Resolución No. 64 del Ministerio de Justicia. Desde hace más de dieciocho años, con el desarrollo del Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas (FEPASDE). La S.C.A.R.E. amplió su horizonte al desarrollar un servicio único que beneficiara al gremio de los profesionales de la salud del país, por esta razón se encamina dentro de su misión a generar beneficios no sólo para sus Afiliados Anestesiólogos

sino también para aquellos profesionales de la salud que son sus Afiliados Activos Solidarios. La S.C.A.R.E. cuenta con 21 oficinas a nivel nacional que a través del Fondo Especial para Auxilio Solidario de Demandas “FEPASDE”, otorga diferentes beneficios sociales cuyo propósito común es apoyar a quienes ejercen profesiones o desempeñen ocupaciones en su condición de personal de la salud, beneficios que van dirigidos a brindar respaldo y bienestar en temas gremiales, científicos, académicos, personales, profesionales y jurídicos para sus más de 55 mil afiliados. Los beneficios que obtienen los profesionales de la salud una vez que se afilian a la S.C.A.R.E. son: la asesoría jurídica 24/7, apoderamiento jurídico y auxilio económico, educación continua, publicaciones y acceso a biblioteca virtual Acceso a programa beneficios MI FEPASDE, Préstamos de vehículo y moto, préstamo rotativo, préstamo de libre inversión, portafolio de seguros a precios preferenciales a través de la agencia Fepasde Seguros, póliza de Responsabilidad Civil gratuita, de acuerdo al plan de afiliación y representación del gremio ante el Gobierno Nacional.

El domicilio principal de la S.C.A.R.E. está en la ciudad de Bogotá. La estructura administrativa está guiada por el Director Ejecutivo de quien depende la Subdirección Corporativa, la Subdirección Científica y Subdirección Jurídica. La S.C.A.R.E. cuenta con cuatro regionales (Antioquia, Atlántico, Centro y Valle), cada una a cargo de un Gerente Regional. De cada una de estas últimas a su vez, dependen oficinas seccionales, cada una a cargo de un Gerente Seccional.

Actualmente, la Sociedad tiene presencia en veintiún (21) ciudades del país, a través de sus oficinas seccionales, ubicadas en los siguientes departamentos: Antioquia, Cundinamarca, Valle, Atlántico, Caldas, Quindío, Risaralda, Norte de Santander, Bolívar, Nariño, Huila, Meta, Córdoba, Tolima, Magdalena, Cauca, Boyacá, Santander, Sucre, Cesar y Guajira.

#### 4.2.1 El SGC como base fundamental de la S.C.A.R.E.

La S.C.A.R.E. ha sido una organización que ha puesto su confianza de manera certera en los sistemas de gestión y prueba de ello, es el Sistema de Gestión de la Calidad que tiene más de 17 años, siendo un sistema dinámico, vanguardista que promueve el principio de mejora continua, convirtiéndose en el andamiaje perfecto para cualquier sistema de gestión o modelo que se desee implementar al interior de la organización, como podría llegar a ser las disposiciones de la ISO 26000 de Responsabilidad Social.

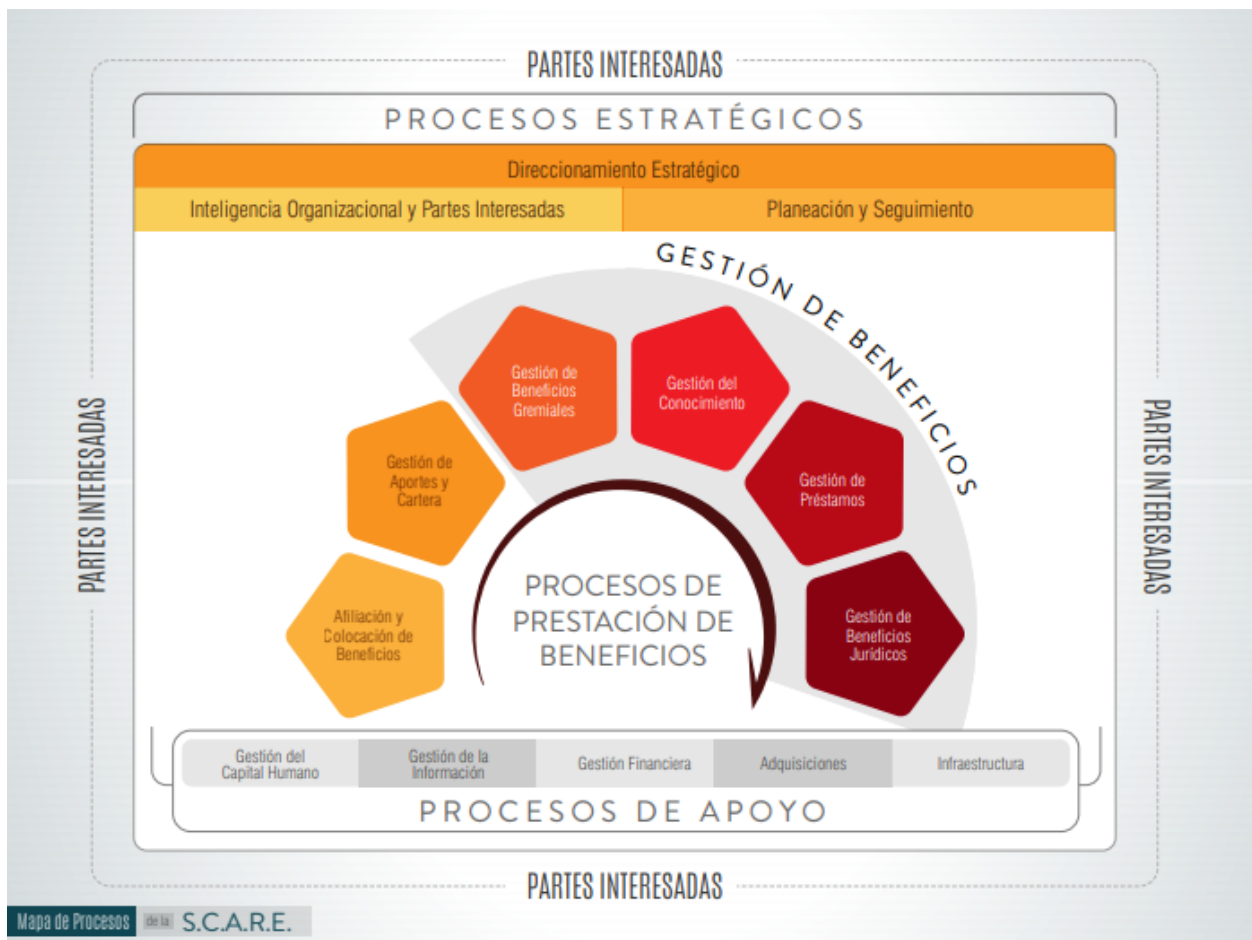


Figura 1. Mapa de procesos Sistema de Gestión de la Calidad (Fuente: Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.)

De acuerdo a los principios de gestión de la calidad que enmarca la norma NTC-ISO 9001:2015, los cuales están direccionados hacia la mejora continua de las organizaciones; se logró identificar la aplicación de cada uno de ellos de acuerdo a la madurez que tiene el SGC en la S.C.A.R.E.

El principio de enfoque al cliente, se puede evidenciar en la identificación de necesidades y expectativas que realiza la organización con sus afiliados de número y solidarios, cuyo fin es que se satisfagan a la medida de las capacidades e intereses de la S.C.A.R.E.

Es importante que la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación mantenga un liderazgo compartido a través de la autoridad y responsabilidad que se le ha otorgado desde la Alta Dirección a los líderes de procesos y equipos de trabajo, liderazgo que ha permitido la participación de todos los niveles organizacionales que redundan en los procesos del SGC de la organización, quienes determinaron los objetivos y la orientación que se debe tener en cuenta para su alcance.

Dicha participación debe ser un trabajo mancomunado en pro de alcanzar los objetivos organizacionales. Atrás se debe dejar las actividades basadas en esfuerzos aislados o personales. Para lograr los resultados esperados, es necesario que las actividades y los recursos relacionados se gestionen como un proceso articulado para mejorar de manera continua el desempeño de los procesos del SGC, promoviendo la participación activa de las partes interesadas pertinentes.

Tener un Sistema de Gestión de la Calidad, fortalecido y maduro ha sido el resultado de un arduo camino en la gestión por procesos, si bien es cierto se ha contado en gran manera con el compromiso del componente directivo de la organización, esto no hubiera robustecido gracias a tener un enfoque por procesos que permita obtener resultado coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente bajo un modelo de sistema de gestión coherente (Icontec, 2015).

La mejora continua del desempeño global de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación, debe ser un objetivo permanente de la gestión de la calidad dado que esto conlleva al éxito de la organización. La mejora es permanente en S.C.A.R.E. el compromiso que se ha obtenido a lo largo del tiempo se ha logrado gracias al direccionamiento estratégico y su capacidad de reaccionar de manera proactiva y reactiva en los acontecimientos organizacionales.

No obstante, la toma de decisiones relacionada con promover la mejora continua del desempeño de los procesos del SGC, se gestionan de acuerdo al análisis de la información y datos recolectados, así como su interpretación acorde a los lineamientos organizacionales.

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación promueve un espacio abierto con las partes interesadas pertinentes la identificación de sus necesidades y expectativas, como es el caso de los proveedores de alto impacto, para los cuales se establecen planes de acción en pro de la mejora continua y fortalecer las relaciones a través de la definición de acuerdos de nivel de servicio.

El uso exitoso de los siete principios de la Gestión de la Calidad en organizaciones que agremian profesionales de la Salud, permite que sea de beneficio para las partes interesadas, tales como la mejora de los procesos, la creación de valor, el reconocimiento en el sector de la salud y el aumento de la satisfacción de sus afiliados.

#### **4.2.2 Valor Compartido primer acercamiento hacia la RSE**

La Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación como parte de su propósito superior y la responsabilidad que tienen con el gremio, ha comprendido la Responsabilidad Social como el valor compartido que puede tener la organización una vez se desarrollen

actividades en beneficio del talento humano en salud. Lo cual quiere decir que la creación de valor compartido supone el cumplimiento de leyes y estándares éticos, así como la mitigación de cualquier mal causado por la empresa, pero es mucho más que eso. La oportunidad de crear valor económico mediante la creación de valor para la sociedad será una de las fuerzas más poderosas que impulsará el crecimiento en la economía propia de la S.C.A.R.E. Esta idea representa una nueva forma de entender a los afiliados, la productividad y las influencias externas en el éxito corporativo. (Porter & Kramer, 2011).

### **4.3 Marco Teórico**

#### **4.3.1 Responsabilidad Social Empresarial.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el modelo que las organizaciones optan implementar cuando quieren alcanzar un equilibrio a nivel corporativo en cuanto al componente, social, económico y medio ambiente y de esta forma ser auto sostenibles y rentables en el sector, dado que este el interés que tienen propietarios, accionistas y demás partes interesadas.

El Libro Verde de 2001 la Comisión Europea define la Responsabilidad Social Empresarial como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

“La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”. De este modo, se entiende que la Responsabilidad Social de las Empresas abarca tres aspectos fundamentales, a saber:

Atender a estas tres cuestiones es necesario para hacer de la empresa un proyecto legitimado socialmente y perdurable en el tiempo.

- Responsabilidad económica:

Las empresas tienen como una de las acciones más importantes a desarrollar generar riqueza en el entorno en el que éstas están insertas, (empleo, innovación, impuestos, etc.) Esta tarea es fundamental también para el propio desarrollo de la empresa, pero la riqueza que se genere ha de basarse en valores y prácticas universales. Obtener beneficios y minimizar los costes de cualquier tipo, económicos, medioambientales, sociales, etc., es una tarea fundamental de una empresa socialmente responsable.

- Responsabilidad social:

La empresa, para ser una institución legitimada socialmente, ha de dar respuesta a las demandas que la sociedad le plantea desde los valores y las pautas de comportamiento que la propia sociedad le indica. De este modo, la empresa conseguirá estar integrada en el entorno en el que está inserta.

- Responsabilidad medioambiental:

La empresa expresa su responsabilidad social también a través del cuidado de su entorno físico. Esta cuestión se muestra como una necesidad imperiosa para la propia subsistencia de la empresa, ya que, por un lado, en España una gran parte de las cuestiones medioambientales se encuentran reguladas y, por otro lado, el respeto y cuidado del medioambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible.

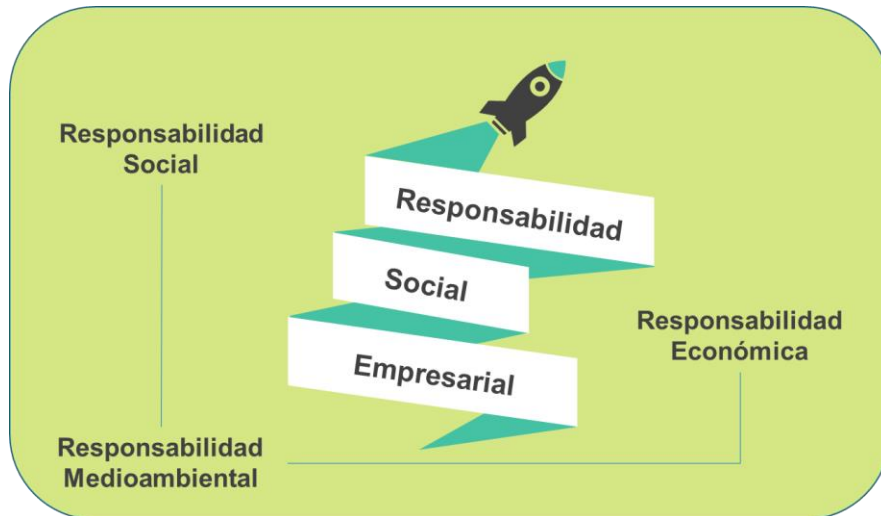


Figura 2. Aspectos Fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial. (Fuente propia)

#### 4.3.2 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Guía de Responsabilidad Social Empresarial proporciona 7 principios que como lo manifiesta la consultora Lerner “permite facilitar la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano y establecer así una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible” (Heilbraun, 2015).

##### 1- Rendición de Cuentas

Corresponde al compromiso que tiene la organización en proporcionar información acerca de las actividades que desarrolla y el impacto que estas tienen en los aspectos, económicos, sociales y ambientales, que en ocasiones no tiende a ser positivo y por ende se requiere dar a conocer los planes de acción para mitigar los efectos negativos.

##### 2- Transparencia

El accionar de la organización debe ser transparente en sus decisiones y actividades que realice teniendo en cuenta el impacto que estas generen en el medio ambiente y la sociedad. Se busca que el acceso a la información corporativa sea de fácil acceso.

### 3- Comportamiento Ético

El comportamiento organizacional debe fomentarse en la aplicación de los valores corporativos, por lo cual la S.C.A.R.E, Comparte los valores que propone la ISO 26000 en cuanto a:

- **Honestidad:** Característica por medio de la cual se actúa con rectitud, integridad, transparencia y coherencia, dando cumplimiento a los principios, políticas, lineamientos internos y marco legal que rigen la S.C.A.R.E y las empresas del grupo empresarial.
- **Solidaridad:** Capacidad de trabajar en equipo, y de colaborar en la ejecución de una tarea específica, con el fin de cumplir un objetivo común.
- **Respeto:** Tolerar y comprender las diferentes formas de actuar y pensar de otro ser humano, sin prejuicios de valor hacia los demás.
- **Equidad:** Actuar de manera respetuosa, justa e imparcial con todos los colaboradores, administradores y en general de los grupos de interés.
- **Lealtad:** Fidelidad hacia los principios morales, y cumplimiento de los compromisos adquiridos hacia la S.C.A.R.E y las empresas del grupo empresarial (Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., 2019).

### 4- Respeto a los intereses de las Partes Interesadas

Bajos enfoques como la de la norma NTC ISO 9001 y la ISO 26000, las partes interesadas juegan un papel importante en la gestión de la integración de los sistemas, ya que corresponden a nivel de interés más alto que el propio, debido a que satisfacer sus necesidades y expectativas se

vuelve en muchos casos los requisitos a cumplir por parte de la organización, y son ellos quienes se pueden ver afectados tanto positiva o negativamente por las decisiones de la compañía.

#### 5- Respeto al principio de legalidad

Corresponde a que los requisitos organizacionales estén definidos, divulgados y aplicados, sujetos a ser evaluados por organismos externos con el fin de evidenciar su legitimidad con respecto al cumplimiento de las leyes y obligaciones legales que rigen a la compañía.

#### 6- Respeto a la normatividad internacional de comportamiento

De acuerdo al punto anterior el presente principio consiste en dar cumplimiento a la normatividad legal internacional acerca de los comportamientos que tienen la organización en el contexto social y medio ambiental.

#### 7- Respeto a los derechos humanos

Los derechos humanos se pueden considerar como uno de los pilares de Responsabilidad Social, es durante la búsqueda de su universalidad y legitimidad que conlleva a un pensamiento de responsabilidad social que se interesa por la sociedad y el entorno. Es por ello que el principio se enfoca en respetar y promover los derechos humanos, es decir que son aplicables a todos los países.

Así como se logró la identificación de los principios de Responsabilidad Social de acuerdo a la ISO 26000, se identificó la pertinencia de los principios que proporciona el modelo de gestión de la NTC ISO 9001:2015 en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

Es importante tener en cuenta que el alcance del SGC de la S.C.A.R.E. corresponde a: Afiliación y mantenimiento, asesoría y apoderamiento en procesos jurídicos, servicio de préstamos para los afiliados, producción, socialización y apropiación de conocimiento sobre temas relacionados con la anestesiología, reanimación y responsabilidad sanitaria dirigidos a los afiliados.

#### **4.3.3 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

El primer objetivo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible manifiesta un claro compromiso con la erradicación de la pobreza, en cuanto a salir de los índices de pobreza extrema, buscando equidad en los derechos económicos que pueda tener los individuos de la sociedad y fomentando la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Las actividades para lograr el desarrollo de este objetivo se pueden considerar como la definición de la estrategia para la movilización de los recursos de diversas fuentes para poner en práctica programas y políticas encaminadas a poner punto final a la pobreza, adicionalmente se puede contemplar la creación de marcos normativos sólidos sobre la estrategia de desarrollo en favor de los pobres que tengan en cuenta cuestiones de género tal como lo expresa el objetivo de igualdad de género, que busca la inclusión de toda la sociedad.

Otra de las acciones que pueden poner en práctica las empresas es generar aumentos en las inversiones que se haga al sector agrícola, especialmente en sectores de desarrollo. Es fundamental tener clara las negociaciones que se tienen con los productos del agro y sus derivados en el mercado; de esta forma se puede lograr el segundo objetivo que está enfocado a poner fin al hambre.

En cuanto a la salud y el bienestar para la sociedad, es fundamental el desarrollo de actividades en reducir el consumo de tabaco, apoyar iniciativas en cuanto al progreso en medicamentos y

vacunas para enfermedades transmisibles y no transmisibles y por supuesto el rubro para apoyar económicamente el sector salud. En temas de educación, es importante apoyar la construcción de instituciones educativas que apoyen en el aprendizaje académico de las personas y la generación de apoyo económico para la educación.

El desarrollo económico está muy relacionado a tener un trabajo decente, es decir poseer un empleo pleno y productivo, lo que indica que es fundamental que las empresas apoyen el trabajo en jóvenes y adultos proporcionando un ambiente laboral digno, bajo condiciones favorables enfocadas en los derechos humanos y de esta manera apoyar el comercio.

Con relación a los recursos, es significativo que las organizaciones apoyen actividades encaminadas a la protección del agua y el saneamiento, y hacer partícipe a las comunidades en dichas campañas. Y para efectos de la energía es fundamental que aumente la cooperación internacional a fin de facilitar el acceso a la investigación y tecnologías energéticas no contaminantes, a su vez las empresas también pueden contribuir al objetivo relacionado con la energía asequible y no contaminante, ajustando su infraestructura para darle un mejor manejo a la energía.

El interés por el clima debe ser un punto importante en las actividades empresariales dado que es un compromiso con el cambio climático a fin de que se definan y se gestionen los recursos financieros necesarios. Así mismo, la vida submarina debe ser del interés del sector empresarial, ya que se debe propender por el aumento en los conocimientos científicos de la vida marina e incentivar a la sociedad a mejorar la conservación y el uso sostenible de los océanos y sus recursos aplicando el derecho internacional. Los ecosistemas terrestres también son una fuente fundamental de los recursos para el desarrollo de la actividad económica de las empresas, es por

ello que estas deben movilizar y aumentar los recursos económicos destinados para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas, desarrollar actividades en cuanto a gestión forestal, prevención de la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas.

Cuando se es consciente del entorno y los recursos que se poseen las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. De igual manera, las empresas deben ser innovadoras, generadores del cambio en cuanto a la infraestructura y la industria del país, por lo tanto es importante aumentar el acceso a tecnologías, la comunicación y la información.

Lo importante es ser conscientes que un país como el nuestro está a la vanguardia de las grandes tendencias de desarrollo sostenible, que aunque es arduo el trabajo, muchas organizaciones a nivel nacional se han comprometido y han puesto su grano de arena en la contribución de dicho desarrollo, Y una de las estrategias que se puede utilizar es la generación de alianzas, tal es el caso como la alianza que ofrece Pacto Global, que proporciona una plataforma que ayuda a las empresas a comprender como pueden aprovechar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

# **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Figura 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)

## 4.3.4 Pacto Global de las Naciones Unidas.

El Pacto Global de las Naciones Unidas es una iniciativa multi-sector - multi-actor orientada a que las organizaciones se comprometan a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. El Pacto Global se considera un marco de acción que promueve la responsabilidad social de los negocios y los mercados. Aquellas organizaciones que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente y que fomentan sociedades más prosperas.

El Pacto Global es la iniciativa de Responsabilidad Social más grande del mundo con presencia en más de 130 países. (Naciones Unidas, 1999)

## Los diez principios de Pacto Global

Área	Área	Área	Área
Derechos Humanos	Estándares Laborales	Medio Ambiente	Anticorrupción
<b>Principios</b>	<b>Principios</b>	<b>Principios</b>	<b>Principios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar y respetar los Derechos Humanos</li> <li>No actuar como cómplices ante la violación de los Derechos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar la libertad de asociación</li> <li>Apoyar la eliminación de trabajo forzoso</li> <li>Apoyar la eliminación del trabajo infantil</li> <li>Apoyar la eliminación de prácticas de discriminación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque en respeto al medio ambiente</li> <li>Fomentar iniciativas de responsabilidad ambiental</li> <li>Favorecer tecnologías respetuosas por el medio ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar en contra de la corrupción, la extorsión y el soborno</li> </ul>

Figura 4. Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Fuente propia)

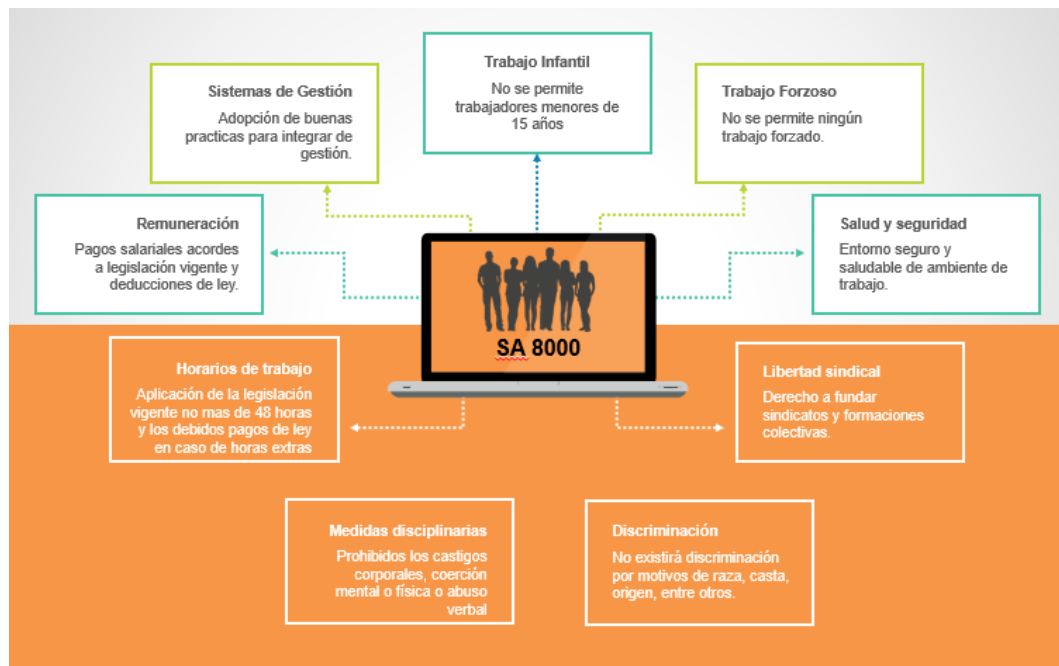
### 4.3.5 SA 8000

La SA 8000 es un estándar de certificación internacional de carácter voluntario que promueve el desarrollo e implementación de buenas prácticas en las empresas en cuestiones socialmente aceptables en el puesto de trabajo de los colaboradores. Este estándar fue creado en 1989 por la SAI ((Responsabilidad Social Internacional), el cual puede ser aplicado en todo tipo de organización, independiente su tamaño o actividad económica. A su vez, tiene como fundamento la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las leyes nacionales del trabajo y las normas internacionales sobre derechos humanos. El estándar ha sido acogido por el sector agroindustrial no obstante existen otros sectores, que dado por sus requisitos se le es difícil

su implementación al interior de las organización como es el caso de las empresas que se encuentran en altamar o su producción es estacional.

El estándar SA 8000 contempla nueve principios, los cuales se mencionan a continuación:

1. Trabajo Infantil
2. Trabajo Forzoso u obligatorio
3. Salud y seguridad
4. Libertad sindical y derecho de negociación colectiva
5. Discriminación
6. Medidas disciplinarias
7. Horario de trabajo
8. Remuneración
9. Sistema de Gestión



*Figura 5. Principios de la SA 8000. (Fuente propia)*

#### **4.3.6 Global Reporting Initiative (GRI)**

El GRI como comúnmente se conoce en el argot corporativo es una organización de carácter internacional que fue fundada por Coalition for Environmentally Responsible Economies CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en el año 1997 en Estados Unidos. Dicha organización ha desarrollado mecanismos que permiten impulsar y contrastar los temas de sostenibilidad a través de herramientas y reportes que permiten a las empresas la planificación, ejecución y control en cuanto a los aspectos económicos, ambientales y sociales que ha desarrollado la compañía y de esta manera dar a conocer los resultados para la toma de decisiones.

Diferentes empresas han apostado a implementar los reportes del GRI como la guía de elaboración de informes de sostenibilidad, la Caja de Compensación Familiar Compensar no es ajena a estas buenas prácticas y en una de sus publicaciones hace referencia a las cinco etapas que manifiesta la Directora de Know How Asesores (Caja de Compensación Familiar Compensar, 2017):



Figura 6. Pasos para realizar el informe de sostenibilidad basado en el GRI. (Fuente propia)

Los reportes del GRI tienen buena acogida en los diferentes sectores de la economía ya que permiten la armonización con diferentes modelos tales como los que promueve Pacto Global de las Naciones Unidas, el enfoque que plantea la norma ISO 26000 en cuanto al componente social, económico y ambiental, y por supuesto la alineación con los indicadores ETHOS, los cuales tienen relación a partir el análisis de convergencias que tienen con relación a la directrices G4 para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative (GRI) , ya que permiten tener una medida cuantificable con relación al desarrollo sostenible.

#### **4.3.7 El instituto ETHOS y sus indicadores de Responsabilidad Social**

El instituto ETHOS es una organización privada de origen brasilera fundada en el año 1998, cuyo propósito es movilizar, sensibilizar y apoyar a las empresas que han tomado la decisión de administrar sus negocios de manera socialmente responsable frente a la sociedad de manera sostenible. El instituto es reconocido por sus alianzas a nivel mundial en la producción e intercambio de conocimiento en el campo de Responsabilidad Social, así como su capacidad de guiar al sector privado hacia la mejora de su modelo de administración.

Así mismo, el instituto ETHOS ha promovido la cultura de Responsabilidad Social a través de la difusión permanente desde este tema a través de actividades enfocadas a comprender e incorporar progresivamente el concepto de comportamiento empresarial socialmente responsable, implementar buenas prácticas basadas en la ética corporativa que contribuyan al éxito sostenido, generar conciencia hacia las partes interesadas a partir de las decisiones organizacionales, promover el compromiso de los accionistas en cuanto a un comportamiento socialmente responsable con respecto al retorno de la inversión a largo plazo, buscar alternativas de trabajo innovadoras y efectivas que contribuyan al bien común de la sociedad, y por último cooperar al desarrollo económico, social y ambiental.

El instituto ETHOS en su compromiso con la Responsabilidad Social y el desarrollo sustentable se puso en la tarea de establecer un mecanismo de medición y verificación denominado “Indicadores Ethos para negocios sostenibles y responsables” lo cual se ha convertido en una herramienta para las organizaciones.

La estructura de la herramienta está basada en forma de cuestionario, la cual permite a las empresas monitorear su estado con respecto a la generación de conciencia, adaptación e

implementación de las Responsabilidad Social a la interior de las mismas. Los indicadores Ethos ayudan en la planificación de acciones y permite evidenciar a través de su verificación como la organización evoluciona con respecto a la implementación de buenas prácticas con referencia a los componentes: económico, social y ambiental.

El cuestionario se agrupa en 4 dimensiones, que siguen el concepto ESG (Medio Ambiente, Social y Gobernabilidad) y se complementa con la dimensión Visión y Estrategia. Las dimensiones se dividen en temas inspirados en la norma ISO 26000, que a su vez se desarrollan en subtemas y luego en indicadores (Instituto ETHOS, 2016).

#### **4.4 Marco Legal**

En la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., toma como referente legal, la legislación colombiana para establecer los procedimientos para dar cumplimiento de los funciones como organización científico gremial ante los afiliados y el Estado colombiano.

Para el desarrollo de sus actividades la S.C.A.R.E tiene en cuenta las disposiciones descritas en la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones, adicionalmente la Ley 256 de 1996, por la cual se dictan normas sobre competencia desleal. Ley 1340 de 2009, por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia. Ley 222 de 1995, por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.

En temas de riesgos la organización tiene en cuenta la siguiente reglamentación: Circular 100 de 1995 - Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995 de la

Superintendencia Financiera de Colombia). Circular 11 de 2017 de la Función Pública. Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Decreto 2784 de 2012 (Opción NIIF plenas Grupo 1).

Con relación a la atención de derechos de petición la organización se ciñe a lo descrito en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De acuerdo a los beneficios de educación que ofrece la S.C.A.R.E. a sus afiliados, tiene como base lo descrito en la Ley 115 de 1994, por la cual se expide la ley general de educación. Así como, la Ley 114 de 1996 para la prestación de servicios en educación no formal. Y con respecto a las publicaciones se tiene en cuenta las disposiciones descritas en la Ley 44 de 1993 sobre los derechos de autor.

Con respecto al componente financiero la S.C.A.R.E. ha adoptado según corresponda la Ley 599 de 2000 para el control de la tasa de usura, Ley 1564 de 2012 Insolvencia, Artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 Reporte a Centrales de Riesgos.

Para el desarrollo de actividades de Promoción y Prevención en el sector salud, la corporación tiene en cuenta la Resolución de 2378 de 2008 del INVIMA, por la cual se adoptan las Buenas Prácticas Clínicas para las instituciones que conducen investigación con medicamentos en seres humanos. Resolución No. 8430 de 1993, por la cual se establece el conjunto de normas técnicas, científicas y administrativas para la investigación en salud, la cual dispone entre otros que “las instituciones que vayan a realizar investigación en humanos, deberán tener un comité de ética en investigación, encargado de resolver todos los asuntos relacionados con el tema”. Resolución 2010020508 del 7 de julio de 2010, la cual establece las definiciones y el reglamento relativo al

contenido y periodicidad de los reportes de eventos adversos serios en fase de investigación clínica con medicamentos.

Para temas de control de la información documentada, la organización se apoya en el Acuerdo 48 del 2000 el cual reglamenta conservación de documentos del reglamento general de archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental y el Acuerdo 46 de 2000 condiciones de edificios y locales destinados a archivos y la Ley 594 de 2000 Ley general de Archivo.

Se tiene en cuenta las disposiciones aplicables a la Sociedad Colombiana de Anestesiología y reanimación S.C.A.R.E. de acuerdo al ejercicio de sus actividades de protección jurídica según aplique las descritas en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 84 de 1873 Código Civil, Ley 23 de 1981 Normas en Materia de Ética Médica, Código Penal 599, Código Procedimiento Penal Ley 600, Código Procedimiento Penal Ley 906, Código Sustantivo del Trabajo. Decreto 1663, Código Disciplinario Único Ley 734, Código Contencioso Administrativo – Decreto 01, Código General del Proceso Ley 1564, Código de Ética de Odontología Ley 35, Código de Deontología de Enfermería Ley 911, La Ley 1751 de 2015 Ley Estatutaria en Salud, Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, Ley 1438 de 2011 por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud.

#### **4.5 Marco Normativo**

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tiene en cuenta las disposiciones descritas en la NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, teniendo en

cuenta que la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. se cuenta certificado bajo el estándar internacional a través del ente certificador ICONTEC.

Adicionalmente, se toma como base normativa la familia de normas de la ISO 9000, la cual incluye la Norma NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y la NTC ISO 9004: 2010 Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Enfoque para la Gestión de la Calidad y la guía GTC ISO TS 9002:2017 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2015.

Para el desarrollo del pensamiento en la Gestión de Riesgos, la organización ha tomado como referente la norma NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo. Principios y directrices, así como la norma NTC IEC ISO 31010:2013 Gestión de Riesgos. Técnicas de Valoración del Riesgo.

En cuanto a Seguridad de la información la S.C.A.R.E. ha optado por acogerse al modelo normativo de la NTC ISO IEC 27001:2013 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.

Como parte del marco normativo para la construcción de la propuesta se tiene como base la Guía ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social, la cual hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social (ISO, 2010). De igual manera se toma el referente normativo del a Guía GTC-ISO-IWA 26:2018 Uso de la norma ISO 26000:2010 En Sistemas de Gestión.

#### **4.6 Marco Conceptual**

El desarrollo de la Propuesta para la articulación de la norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., parte del concepto de Responsabilidad, que

corresponde al cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado que se tiene al tomar una decisión frente algún hecho o realizar una actividad.

Cuando se hace la asociación del término de Responsabilidad con el concepto social, este se transforma en una intención más profunda, dado que la Responsabilidad Social de una organización corresponde a que ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- a. contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b. tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c. cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;
- d. esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

De acuerdo a la ISO 26000, las actividades incluyen productos, servicios y procesos; y las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

Una esfera de influencia corresponde al ámbito o alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual la organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones (ISO, 2010).

Términos relativos a la Responsabilidad Social Empresarial, que se emplearon en la elaboración de la propuesta, y que están considerados en la Guía ISO 26000:2010 y que tiene relación con el Sistema de Gestión de Calidad. Como concepto fundamental de las normas de gestión y para el caso de la guía de la ISO 26000 el término de **organización** es fundamental ya que hace referencia a una entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables gobernanza de la organización sistema por el

cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos. Para el caso de estudio la organización corresponde a la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

El concepto de **cliente** es fundamental en los sistemas de gestión enfocados en la calidad dado que corresponde a la organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos, en el caso de la S.C.A.R.E., corresponde a los afiliados de número y solidarios quienes reciben los beneficios de la corporación. A su vez la ISO 9001 en su versión 2015 incluye el concepto de **partes interesadas**, las cuales pueden ser individuos o grupos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización; en la S.C.A.R.E. se han considerado 23 veintitrés partes interesadas de las cuales (5) cinco partes interesadas son de alto impacto, las cuales se mencionan a continuación:



Figura 7. Partes Interesadas pertinentes de la S.C.A.R.E. (Fuente propia)

- Afiliados de Número.
- Afiliados Solidarios.
- Colaboradores.
- Junta Directiva.
- Proveedores de Alto Impacto.

En S.C.A.R.E. es importante el concepto de **cadena de valor**, dado que corresponde a una secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios, a la fecha la organización ha enfocado sus intereses a fortalecer la cadena de valor a través de la definición de la propuesta y curva de valor con el fin de dirigir sus esfuerzos y generar valor a sus afiliados.

Así como en el Sistema de Gestión de la Calidad, en el modelo que plantea la ISO 26000 la **rendición de cuentas** es parte primordial debido a que corresponde a la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas, en la S.C.A.R.E se puede evidenciar a través de la presentación del informe de gestión a la los miembros de la asamblea de delegados, el informe que se presenta a la alcaldía local como ente regulador ante las organizaciones sin ánimo de lucro.

Entrando en materia de la Responsabilidad Social existen conceptos fundamentales que a medida que se construye la propuesta han tomado mayor relevancia dado su aplicabilidad y relación con la gestión que realiza la S.C.A.R.E. Uno de ellos corresponde a **iniciativa de responsabilidad social**, estas iniciativas pueden ser consideradas como programas o actividades dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social. De la

mano de este concepto se resalta la importancia del término de **desarrollo sostenible**, cuyo fin es satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. A su vez se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

Los **principios** de la Responsabilidad Social toman más fuerza en la construcción de la propuesta ya que son la base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento de la organización. En relación con los principios está el **comportamiento ético**, el cual es acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Así mismo, la organización puede generar un **impacto**, ya sea positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

Otros conceptos relevantes en la Responsabilidad Social se pueden considerar como el **Medio ambiente** que hace referencia al entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones, la **igualdad de género** que se enfoca en el trato equitativo para mujeres y hombres. Esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y

oportunidades. Y el **diálogo social** que se relaciona con la negociación, consulta o simple intercambio de información entre los representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relacionados con política económica y social.

Los **grupo vulnerables**, toman protagonismo en la construcción de la propuesta al ser un grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.

## **5. Diseño metodológico**

El proyecto de investigación se considera de corte transversal, dado que este tipo de estudio permite analizar la información en un tiempo determinado, es decir la toma de información en un estado puntual para determinar el nivel de incorporación de Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., de acuerdo a la aplicación de la herramienta de diagnóstico y a su vez los resultados que esta arroje son de carácter descriptivo.

El enfoque que tiene la investigación es de tipo cualitativo, ya que de acuerdo a lo que expone Hernández, Fernández y Baptista, dicho enfoque utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar los cuestionamientos que se generan durante el proceso investigativo o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014). Si bien es cierto, la S.C.A.R.E actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro que responde a diferentes necesidades y expectativas de los afiliados y retos propios de la organización, permitiendo encaminar su operación a desarrollar actividades en otros ámbitos como el de la Responsabilidad Social Empresarial. Es por ello, que es importante que a partir de la aplicación de la herramienta de diagnóstico y los resultados que esta arroje, determinar el estado de la S.C.A.R.E. con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y proveer información de insumo para la construcción de planes de acción.

### **5.1 Proceso metodológico**

El alcance del proyecto está enmarcado en la teoría fundamentada inicialmente en la búsqueda de material bibliográfico, la adaptación de la herramienta de diagnóstico, la validación

de expertos, la aplicación del instrumento a través de entrevista con algunos colaboradores según se requiera como parte exploratoria del proyecto investigativo que se desarrolla en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

A continuación se presenta el despliegue del proceso metodológico:

Tabla 1. Despliegue del proceso Metodológico

<b>Despliegue del Proceso Metodológico</b>	
<b>Título</b>	Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.
<b>Formulación del problema</b>	¿Cómo determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.?
<b>Objetivo General</b>	Diseñar una herramienta de diagnóstico que permita determinar el nivel de incorporación de la ISO 26000:2010 en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. con fin de evidenciar el compromiso de la organización con la sociedad y el entorno.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Tareas a desarrollar</b>	<b>Técnicas, métodos o recurso utilizados</b>	<b>Referente Investigativo o Fuente de Consulta</b>	<b>Logro Esperado</b>
<b>• Realizar una revisión documental de instrumentos y metodologías diseñadas para determinar el nivel de incorporación</b>	Recopilar información bibliográfica sobre instrumentos de diagnóstico para determinar el nivel de incorporación.	Investigación bibliográfica, indagación de casos de éxito.	Normas, Referentes bibliográficos (Libros, publicaciones no seriadas: revistas, boletines). Información de expertos.	Información lo suficientemente sólida para la construcción de la herramienta de diagnóstico.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Tareas a desarrollar</b>	<b>Técnicas, métodos o recurso utilizados</b>	<b>Referente Investigativo o Fuente de Consulta</b>	<b>Logro Esperado</b>
<b>de la Responsabilidad Social en las organizaciones.</b>	Organizar la información recolectada para su análisis y posterior aplicación.		Asesor del proyecto de maestría.	
<b>• Diseñar una herramienta de diagnóstico con el fin de determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.</b>	Identificar la base teórica para la construcción de la herramienta de diagnóstico.	Revisión de la literatura.	Información sobre los indicadores ETHOS.	Comprensión de la metodología para su adaptación.
	Adaptar la información para la elaboración de la herramienta de diagnóstico.	Plantilla de Excel Traductor Material bibliográfico del modelo.	Información sobre los indicadores ETHOS.	Herramienta de diagnóstico adaptada al contexto colombiano.
	Construir la herramienta de diagnóstico.	Asesor Proyecto de grado.		

Objetivos Específicos	Tareas a desarrollar	Técnicas, métodos o recurso utilizados	Referente Investigativo o Fuente de Consulta	Logro Esperado
<p><b>• Validar la herramienta de diagnóstico por parte de expertos como garantes de la agregación de valor para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.</b></p>	<p>Enviar comunicado para la solicitud de validación de la herramienta de diagnóstico por parte de expertos técnicos.</p>	<p>Correo electrónico Expertos técnicos.</p>	<p>Herramienta de diagnóstico. Sugerencias y Recomendaciones de los expertos.</p>	<p>Resultados del análisis de la herramienta de diagnóstico por parte de los expertos técnicos. Herramienta de diagnóstico ajustada.</p>
	<p>Reunir sugerencias y recomendaciones de los expertos técnicas sobre la herramienta de diagnóstico.</p>			
	<p>Realizar ajustes pertinentes a la herramienta de diagnóstico de acuerdo a</p>			

Objetivos Específicos	Tareas a desarrollar	Técnicas, métodos o recurso utilizados	Referente Investigativo o Fuente de Consulta	Logro Esperado
	las observaciones de los expertos.			
<b>• Realizar el diagnóstico de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.</b>	Aplicar la herramienta de diagnóstico con el fin de determinar el nivel de incorporación de RSE.	Herramienta de diagnóstico. Entrevista semi estructurada. Observación directa.	Indicadores ETHOS Información documentada de la S.C.A.R.E. Colaboradores de la S.C.A.R.E.	Aplicación de la herramienta de diagnóstico en la S.C.A.R.E.
	Elaborar informe de resultados a partir de la aplicación de la herramienta de diagnóstico.	Informe de resultados.	Resultados de la herramienta de diagnóstico.	Resultados del nivel de incorporación y recomendaciones para definir los planes de acción al interior de la S.C.A.R.E

### **5.1.1 Técnica de Recolección**

Teniendo en cuenta que la recolección de datos se lleva a cabo gracias a la aplicación de diversas técnicas y herramientas, para extraer parte de la información de un objeto de estudio, durante el desarrollo del proyecto se aplicaran técnicas de observación y verificación de la información documentada existente, las cuales permitirán recolectar la información necesaria y tomar decisiones a partir de las diferentes fuentes de información; sea de forma verbal o escrita que se tengan en cuenta con el fin de diseñar una herramienta de diagnóstico que permita determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.

Para la construcción del instrumento se tendrá en cuenta el material que se encuentre de manera física y virtual acerca de Responsabilidad Social Empresarial, de manera específica que tenga un aporte en la construcción o que ejemplifique la construcción de modelos de diagnóstico en empresas similares a la S.C.A.R.E como agremiaciones o sociedades científicas.

Una vez, se haga la adaptación, la construcción y la validación de la herramienta de diagnóstico se obtendrán información a partir de la verificación de la información existente en la S.C.A.R.E. y la entrevista a semi estructurada con los colaboradores de la organización para extraer información a fin de diligenciar el instrumento.

## **6. Desarrollo metodológico y presentación de resultados**

### **6.1.1 Revisión documental para la elaboración de la herramienta de diagnóstico**

Como etapa inicial del proyecto se llevó a cabo la recopilación de información para la construcción de la herramienta de diagnóstico. Si bien es cierto, el tema de Responsabilidad Social es un concepto que ha tomado bastante auge a nivel mundial, no obstante son pocos los ejemplos que se tiene de diagnóstico en el mercado en comparación de sistemas tan consolidados como los modelos que proporciona la norma ISO 9001 y la norma ISO 14001, o en otros casos las publicaciones no son tan recientes de acuerdo a las nuevas tendencias nivel organizacional.

Es de resaltar la cantidad de material que existe acerca de las buenas prácticas de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, en la búsqueda de información se pudo evidenciar que con relación a los diferentes metodologías de implementación, las normas y guías, para la integración con sistemas de gestión los temas de estudio hay muy buena fuente bibliográfica. Se cuenta con organizaciones propias que desarrollan iniciativas en cuanto a RSE y Desarrollo Sostenible, y a su vez aquellas que permiten la generación de informes para verificar sus resultados.

Como primera fuente de información se procedió a la búsqueda de normas y guías que existieran en el mercado. La norma ISO 26000:2010 fue la fuente inicial para forjar los términos conceptuales para dar inicio a la construcción de la herramienta y conocer los principios que engloba la Responsabilidad Social, esta norma fundamental para la etapa implementación del modelo dado que ofrece un esquema claro sobre antecedentes, tendencias y características de la Responsabilidad Social, los principios, las materias fundamentales y asuntos de la RS, información acerca de la integración, implementación y promoción de un comportamiento

socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia, el involucramiento de las partes interesadas y la comunicación de los resultados (ISO, 2010). En Colombia se cuenta con la reciente guía GTC – ISO 26000 que emitió Icontec Internacional como la guía de Responsabilidad Social (Icontec Internacional, 2019). La norma y la guía son muy completas, sin embargo no provee un diagnóstico claro para determinar cuál es el estado de la organización en cuanto a su nivel de incorporación en términos de Responsabilidad Social.

Continuando por las línea de normas guías, se encuentra la guía GTC 180 versión 2008 la cual se puede considerar como una muy buena metodología de adaptación para las organizaciones, gracias a los lineamientos que proporciona como guía para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del enfoque de Responsabilidad Social (Icontec Internacional, 2008), la inclusión de las partes interesadas como actores fundamentales de la gestión de la Responsabilidad Social y por supuesto, la comunicación de resultados como evidencia de su compromiso. Esta guía, es una muestra de cómo el país a través del instituto encargado de la normalización, se ha interesado en establecer directrices en materia de Responsabilidad Social; a pesar de ello la guía no proporciona un marco suficiente para determinar el estado de la organización en consideración de la Responsabilidad Social.

Existe otra guía, la cual corresponde a la guía GTC-ISO-IWA 26 que hace referencia al uso de la norma ISO 26000:2010 en Sistemas de Gestión. Se toma esta guía como fuente de información, dado el interés de la aplicación de la herramienta, partiendo que la organización a la cual se va a realizar el diagnóstico es una corporación con un sistema de gestión con más de 16 años de madurez, lo cual puede llegar a tener cierta relación y puede tener elementos comunes entre el modelo que plantea la guía y el sistema de gestión implementado en la organización. No

obstante, se hace la verificación de la guía y esta no cumple con las expectativas esperadas para la construcción del diagnóstico, dado que la guía una muy buena relación entre los requisitos de los sistemas de gestión de acuerdo a la estructura de alto nivel y los numerales de la norma ISO 26000:2010 se puede llegar a verificar el cumplimiento de los lineamientos de esta última a través de la verificación de los requisitos de la norma ISO 9001, sin embargo no se logra identificar de manera particular el estado de la organización en los diferentes ítems que propone la ISO 26000, por lo tanto se requiere algo más detallado.

Se han tenido algunos acercamientos por parte de expertos y algunos investigadores en el desarrollo de diagnósticos en Responsabilidad Social, a partir de la búsqueda de información se lograron encontrar en las diferentes fuentes de información, los siguientes ejemplos:

- El modelo de indicadores de RSE para pymes del Instituto de Innovación Social de Cataluña proporciona un modelo de diagnóstico como etapa inicial de una serie de pasos progresivos para desarrollar todo el modelo de Responsabilidad Social Empresarial. Permite, en el caso de que se considere oportuno, producir una memoria de sostenibilidad que sigue el mismo modelo de referencia aplicado en las grandes empresas, que exigen los proveedores: la Global Reporting Initiative (GRI).

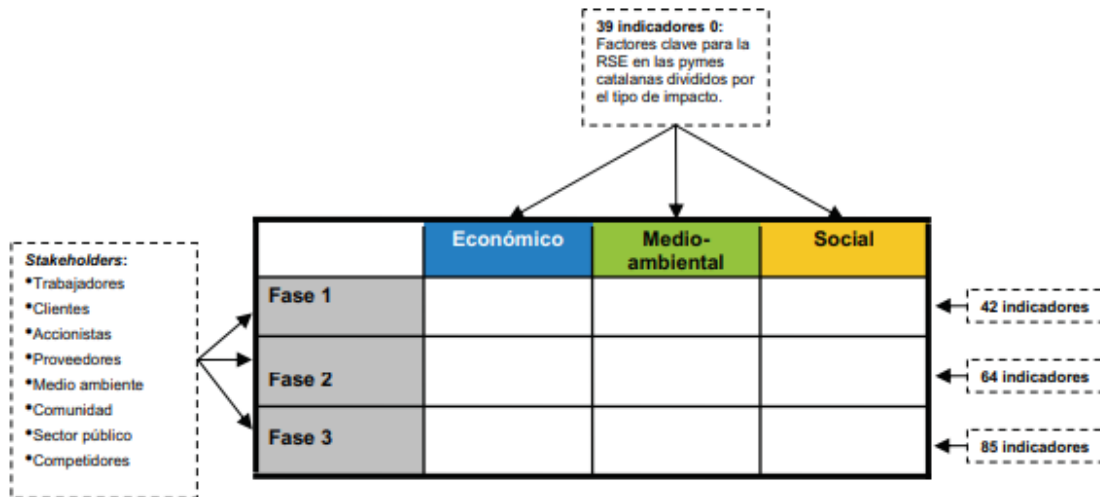
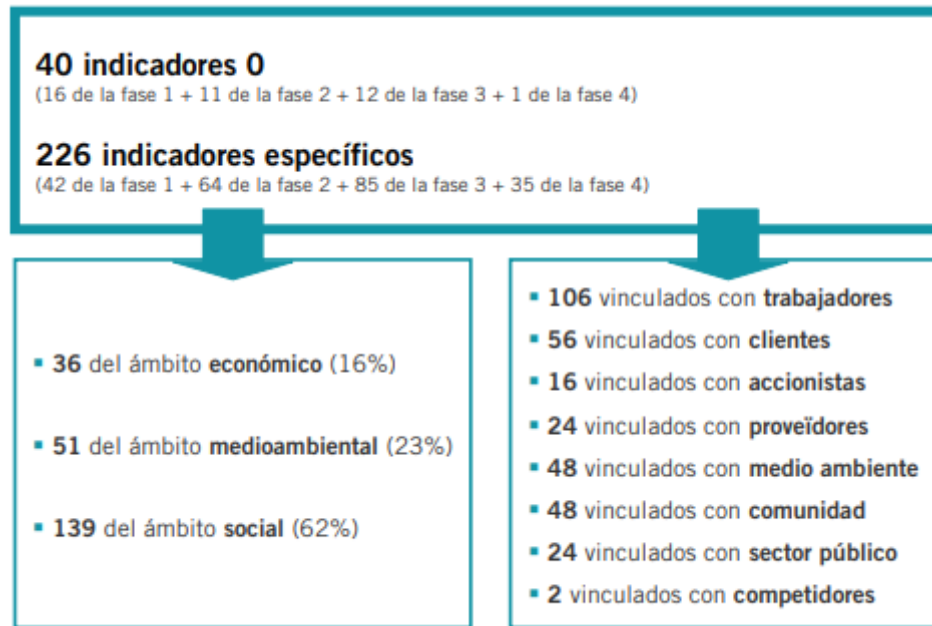


Figura 8. Componentes del modelo de RSE para pymes (Fuente RScat)

La estructura que se propone es de 39 indicadores que se distribuyen en los componentes teniendo en cuenta el impacto: Económico, Medio – ambiental y social, y a su vez se hace la medición mediante un total de 191 indicadores específicos divididos en tres fases secuenciales de acuerdo con el grado de desarrollo de la RSE en cada uno de los 39 indicadores.



*Figura 9. Resumen del modelo de Indicadores (Fuente RScat))*

El modelo es bastante fuerte en el control y seguimiento ya que permite a través de las fases medir el grado de madures de las buenas prácticas de Responsabilidad Social, no obstante para la etapa de diagnóstico sería interesante tener información cualitativa de los hallazgos detectados adicionalmente al análisis de los indicadores con el fin de ser insumo para la toma de decisiones por la organización y la evidencia recolectada.

- Comfecámaras- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio a través del Programa ComprometerSE, a partir del año 2010 creo una herramienta de ayuda al empresario Pyme para las iniciativas en Responsabilidad Social que incluye una serie de fases para que el empresario encuentra la forma de aplicar la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) en su organización (CONFECÁMARAS - Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, 2010).

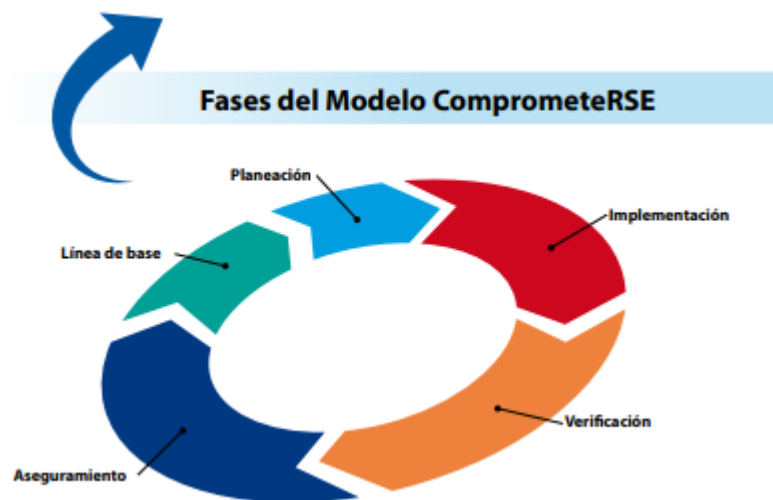


Figura 7. Fases del modelo ComprometeRSE (Fuente ComprometeRSE)

En la fase de línea base se encuentra la actividad de diagnóstico, la cual se despliega con el fin de facilitarle al empresario conocer el estado de la RSE en la organización, lo cual permite planear correctamente las estrategias que posteriormente serán ejecutadas. La estructura que plantea este modelo se centra en una verificación de mínimos legales en términos ambientales, laborales y jurídicos, conocimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a través de cuestionarios y listas de chequeo, y verificación de información fuente para la construcción de indicadores de RSE.

Este modelo es muy completo en las diferentes fases, las cuales se pueden implementar en una segunda etapa del proyecto investigativo, con respecto al diagnóstico es interesante como el modelo proporciona guías de verificación, lo cual permite al evaluador direccionar su ejercicio de diagnóstico con un objetivo claro hacia lo que se está indagando y obtener resultados más precisos.

- El Sistema de Gestión Innovarse de Navarra presenta un modelo de diagnóstico que proporciona una serie de criterios de evaluación que busca servir de referencia para iniciar

la incorporación sistemática de la RSE en la pequeña y mediana organización (InnovaRSE, 2010). Esta metodología tiene como base tres dimensiones: económica, ambiental y social.

La estructura del diagnóstico comprende la declaración de parte de la Alta Dirección del compromiso que adquiere con respecto al desarrollo e integración de la Responsabilidad Social en la organización. Seguido de esto se pasa a la capacitación socialización del tema, la conformación del equipo de trabajo, el análisis de la misión y visión de la organización, determinar los grupos de interés y como se establece en el contexto colombiano las partes interesadas pertinentes. Una vez culminada estas etapas se procede a aplicar el instrumento de diagnóstico que si bien es cierto, es un conjunto de actividades que encierran diferentes modelos entre los 30 enunciados que enmarcan entre las 3 dimensiones. La estructura por cada enunciado implica tener datos cuantitativos y cualitativos que requieren una revisión a profundidad de los datos financieros de la organización para la medición de los indicadores, se contempla la recolección de evidencias, se propone la valoración de la capacidad de mejora a partir del ciclo PHVA, se incluye una calificación de acuerdo a la percepción cualitativa del evaluador.

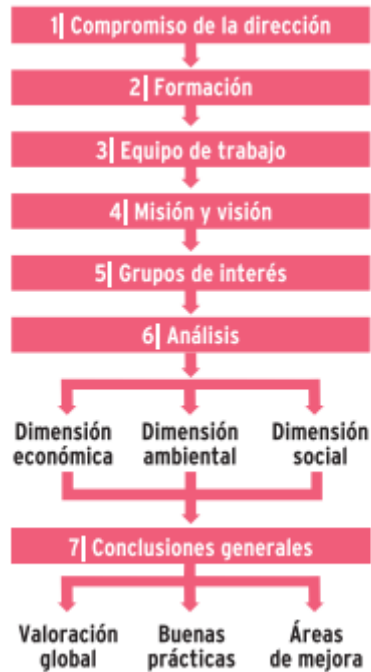


Figura 11. Modelo del diagnóstico Metodología InnovaRSE (Fuente InnovaRSE)

Teniendo en cuenta la estructura de que ofrece Innovarse, el modelo pretende integrar diferentes metodologías que si bien es cierto están relacionadas no dan una visión clara de la situación actual de la organización en términos del nivel de incorporación de la Responsabilidad Social y teniendo en cuenta el tiempo para el desarrollo del trabajo investigativo, este modelo no se ajusta al cronograma propuesto.

Siguiendo con la búsqueda de información las instituciones se cuenta con la Guía de Pacto Global de las Naciones, el cual busca facilitar un marco de trabajo contextual para fomentar y difundir la innovación, las soluciones creativas de las mejores prácticas entre los miembros de la organización (Universidad del Valle, 2013), sin embargo esta guía más allá de tener buenas iniciativas y tener una clara visión de relacionamiento de los intereses a nivel mundial en temas de desarrollo sostenible traducido en la comunidad, el medio ambiente y el desarrollo económico, no es suficiente en términos de determinar el estado de una organización en cuanto a la Responsabilidad Social.

El GRI es otra entidad que ha manifestado su interés en la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, es por esta razón ha creado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de Responsabilidad Social Empresarial, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una organización (Universidad del Valle, 2013), es interesante este modelo porque permite establecer mecanismos cualitativos y cuantitativos en términos de sostenibilidad de una organización pero en una etapa posterior de la implementación, no obstante esto no quiere decir que se descarte en un tiempo cero o punto de partida para determinar cuál es estado inicial de la organización en los casos que lo permita el modelo y acorde a la información que se tenga en ese momento. Este modelo es interesante y se acerca a las necesidades del presente proyecto de investigación, sin embargo en la búsqueda bibliográfica se evidencio que existe un relación del GRI con los indicadores ETHOS que es otro mecanismo que permite medir la Sostenibilidad bajo el enfoque de Responsabilidad Social.

Los indicadores ETHOS buscan plantear cómo puede la organización mejorar su desempeño en los temas correspondientes a RSE desde distintas perspectivas (Universidad del Valle, 2013), y permiten medir el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones. Con el fin de verificación de la aplicabilidad se hizo el cruce información entre el modelo que plantea los Indicadores ETHOS con relación a los numerales que plantea la ISO 26000 (Ver anexo No. 5 - Cuadro de Correlación ETHOS - ISO 26000):



Figura 12. Porcentaje de aplicación de los requisitos evaluados ISO 26000 con los indicadores ETHOS.

(Fuente propia)

Tabla 2. Porcentaje de aplicación de los requisitos evaluados (ISO 26000 con los indicadores ETHOS.

Porcentaje de aplicación de los requisitos evaluados (ISO 26000) con los indicadores ETHOS	
1. Objeto y campo de aplicación	0%
2. Términos y definiciones	0%
3. Comprender la responsabilidad social	0%
4. Principios de la responsabilidad social	78%
5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	20%
6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	25%
7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	25%

De acuerdo al análisis de los numerales que establece la ISO 26000 en comparación del enfoque de cada uno de los indicadores que define la metodología ETHOS se evidencia una relación que sin bien es cierto no es muy estrecha, la tiene con los numerales relacionado con las materias fundamentales de Responsabilidad Social y la Orientación sobre la Integración de la RSE en toda la organización, esto debido a que los indicadores están enfocados a la operación de la organización y a la implementación de las buenas practicas desde la gobernanza organizacional hasta la toma de acciones, pasando por el análisis de los derechos humanos, practicas laborales, medio ambiente, practicas justas de operación, asuntos de los consumidores, y el relacionamiento de la comunidad, sin dejar a un lado la relación que se tiene con los principios de la Responsabilidad Social que se resalta el 78% que se tiene de relación con el numeral 4. Principios de la Responsabilidad Social.

### **6.1.2 Diseño y elaboración de la herramienta de diagnóstico basada en los indicadores ETHOS**

Para el desarrollo de los indicadores que conforman la herramienta de diagnóstico se toma como punto de partida los indicadores ETHOS (Instituto ETHOS, 2016), los cuales se reúnen en cuatro dimensiones, que se mencionan a continuación:

*Tabla 3.* Descripción de las dimensiones de los indicadores ETHOS

<b>Visión y Estrategia</b>	La dimensión constituye la base para la definición del accionar en la operación de la organización motivo por el cual, deben ser claramente validadas por la organización. Por la importancia en la organización la visión y la estrategia de la organización deben incorporar atributos de sostenibilidad, lo cual debe permear en los
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>productos como en los servicios que la organización ofrece, así como en su operación.</p>
<p><b>Gobierno Corporativo y Gestión</b></p>	<p>Gobierno Corporativo y Gestión es una dimensión que proporciona una guía a la organización hacia la estructuración de la gestión de sus operaciones de manera alineada con la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad comprendiendo desde su planeación estratégica e implementación de lineamientos hasta su integración con los procesos de los sistemas de gestión de la organización.</p>
<p><b>Social</b></p>	<p>Las organizaciones han manifestado su interés en la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Dicho respeto, no se limita al cumplimiento legal, aplica a todas las relaciones de la organización. Por lo tanto, es fundamental que la organización establezca lineamientos y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de los mismos.</p>
<p><b>Ambiental</b></p>	<p>La dimensión Ambiental, es la dimensión que lleva a las organizaciones a grandes desafíos en cuanto al entorno ambiental, dado las problemáticas a las cuales estas se enfrentan en la sociedad. Incluye el consumismo de los recursos naturales, el cambio climático, los efectos a nivel local, regional y mundial entre otros.</p>

Las dimensiones están constituidas por temas, estos a su vez por subtemas, los cuales se conforman por los indicadores que permiten medir el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social de la organización. Esta segregación permite analizar de manera particular los diferentes ítems que propone el modelo con el fin de establecer los planes de manera particular acorde a las necesidades de cada una las dimensiones.

A continuación se relacionan las dimensiones con los temas y subtemas correspondientes (Instituto ETHOS, 2016):

Tabla 4. Despliegue de las dimensiones de los indicadores ETHOS (Subtemas)

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
1	VISIÓN Y ESTRATEGIA	VISIÓN Y ESTRATEGIA	1	ESTRATEGIAS PARA LA SUSTENTABILIDAD
			2	PROPUESTA DE VALOR
			3	MODELO DE NEGOCIOS
2	GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN	GOBIERNO CORPORATIVO Y CONDUCTA	4	CÓDIGO DE CONDUCTA
			5	GOBERNABILIDAD
			6	COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE RS / SUSTENTABILIDAD
			7	DIÁLOGO Y COMPROMISO CON LOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS/ PARTES INTERESADAS
		RENDICIÓN DE CUENTAS	8	RELACIONES CON INVERSORES Y BALANCES FINANCIEROS
			9	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD Y REPORTE INTEGRADOS
			10	COMUNICACIÓN BASADA EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y RS

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
		COMPETENCIA LEAL	11	COMPETENCIA LEAL
		PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	12	PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN
	PRÁCTICAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN	PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE	13	CONTRIBUCIONES PARA LA POLÍTICA
			14	PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS
		SISTEMAS DE GESTIÓN	15	TRANSPARENCIA Y GESTIÓN PARTICIPATIVA
			16	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
			17	SISTEMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES
			18	MAPEO DE LOS IMPACTOS DE LA OPERACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS
			19	GESTIÓN DE LA RS/ SUSTENTABILIDAD

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
3	DERECHOS HUMANOS	SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS	20	MONITOREO DE LOS IMPACTOS DEL NEGOCIO EN LOS DERECHOS HUMANOS
			21	TRABAJO INFANTIL EN LA CADENA DE PROVEEDORES
			22	TRABAJO FORZADO (O ANÁLOGO AL ESCLAVO) EN LA CADENA DE PROVEEDORES
		23	PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD	
	PRÁCTICAS LABORALES	RELACIONES LABORALES	24	RELACIÓN CON EMPLEADOS (EFFECTIVOS, DE TERCEROS, TEMPORARIOS O A TIEMPO PARCIAL)
			25	RELACIONES CON SINDICATOS
		DESARROLLO HUMANO, BENEFICIOS Y ENTRENAMIENTO	26	REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS
			27	COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL
28	COMPORTAMIENTO FRENTE A DESVINCULACIONES Y JUBILACIÓN			

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
		SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA.	29	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS
			30	CONDICIONES DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y JORNADA LABORAL
	CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR	RESPECTO AL DERECHOS DEL CONSUMIDOR	31	RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR
			32	IMPACTO DERIVADO DEL USO DE PRODUCTOS O SERVICIOS
			33	COMUNICACIÓN RESPONSABLE PARA EL CONSUMO CONSCIENTE
	RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN EN SU DESARROLLO	GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA COMUNIDAD Y SU DESARROLLO	34	GESTIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD
			35	COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE ACCIONES SOCIALES
			36	APOYO AL DESARROLLO DE PROVEEDORES

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
4	Ambiental	CAMBIOS CLIMÁTICOS	37	GESTIÓN DE LAS ACCIONES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO
			38	ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO
		GESTIÓN Y MONITOREO DE LOS IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECO SISTÉMICOS Y LA BIODIVERSIDAD	39	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
			40	PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
			41	USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: MATERIALES
			42	USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: AGUA
			43	USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: ENERGÍA
			44	USO SUSTENTABLE DE LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE LOS HÁBITATS NATURALES
			45	EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL
		IMPACTOS CAUSADOS POR EL CONSUMO	46	IMPACTOS DEL TRANSPORTE, LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

DIMENSIÓN	TEMA	SUBTEMA	Indicadores ETHOS	
			Número	Nombre
			47	LOGÍSTICA DE RESIDUOS DEL CONSUMO

Dado que los indicadores ETHOS es una herramienta comercial que facilita el instituto ETHOS inicialmente para organizaciones en el Brasil, a la cual se puede acceder pagando la membresía, no obstante este instituto facilita el contenido como base fundamental de los indicadores y son de conocimiento público. Es importante, tener presente que se puede acceder solo a los cuestionarios y es por ello que a partir del desarrollo investigativo, se desarrolló el modelo de medición y evaluación como un diagnóstico para determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en las organizaciones. Para ello se construyó un tablero que permite cuantificar los resultados alternos, y por indicador se puede evidenciar el cumplimiento en la parte inferior del formato.

Como parte del diagnóstico, se adiciono el apartado de evidencia con el propósito de dar a conocer las buenas prácticas y dejar registro de cómo la organización da a conocer su cumplimiento a los ítems que son evaluados en cada uno de los estadios que conforman los indicadores, de esta manera se fortalece los resultados y facilita la toma de decisiones con respecto a los planes de acción que adelantaría la organización.

### **6.1.3 Validación de la herramienta de diagnóstico por parte de expertos**

Como parte del proyecto: Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo el modelo de indicadores ETHOS para la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., es importante la validación de la herramienta de diagnóstico previo a su implementación por parte de expertos. Para esta oportunidad se solicitó el apoyo de cinco expertos técnicos, cuyos perfiles se enmarcan en la Docencia de Responsabilidad Social Empresarial, Consultoría y Auditoría en Sistemas de Gestión y Asesoría en Programa Desarrollo Económico Rural Sostenible. A los cinco expertos se les hizo llegar vía correo electrónico la herramienta de diagnóstico (Ver anexo No. 1 Herramienta de diagnóstico ETHOS -

Formato) junto con el formato del Cuestionario para Expertos con el propósito que sea validada la herramienta y dejar allí registrado los resultados una vez se verifique los diferentes criterios a tener en cuenta en la validación.

Una vez solicitada la validación de la herramienta, se dieron (15) quince días hábiles para realizar dicho ejercicio, tiempo en el cual se obtuvo respuesta de dos de los cinco expertos técnicos: el Ingeniero Guillermo Peña Guarín, Magíster en Calidad y Gestión Integral - Especialista en Administración y Gerencia de la Calidad - Ingeniero Químico. Con experiencia profesional como Auditor Líder para certificación de sistemas de la calidad de Icontec, 22 años - Consultor en sistemas de gestión Inalcec, 8 años - Docente de Posgrados Universidad Santo Tomás, 14 años. Fundador y Editor de la revista SIGNOS, 7 años. Investigador en sistemas de gestión, 5 años. docente del programa de Maestría en Calidad y Gestión Integral, Conocedor y experto en temas de Responsabilidad Social, quien se denominara como Experto Técnico No. 1.

Y la Ingeniera Edna Patricia Dominguez Tello Ingeniera Civil, Especialista en Estructuras Universidad Nacional de Colombia, Especialista en SGC Uniagraria. Magister en Sistemas Integrados de Gestión - Escuela de Negocios EOI España. Tiene como experiencia como Directora de Proyectos, Consultor Internacional, Auditor SGC. Vicedecana Ingeniería Universidad Católica de Colombia. Gerente CyG Control y Gestión Empresarial. Gerente Administrativa. Efequipos. 23 años experiencia en Sistemas de Gestión, Directora de Tesis, Docente Universitaria, Consultora y Auditora de la S.C.A.R.E. quien por más de 15 años ha acompañado a la organización en temas corporativos y se nombrará como Experto Técnico No. 2.

### ***Resultados de la validación del Experto Técnico No. 1***

De acuerdo a la validación de la herramienta por parte del Experto Técnico, se evidencia que dentro del ítem principal relacionado con la claridad del instrumento se obtiene una calificación entre 4 y 5 (De acuerdo / Totalmente de acuerdo), indicado que el instrumento es claro para determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la organización.

Con relación al segundo ítem principal que tiene relación con la pertinencia del instrumento, la validación por parte de experto técnico arrija una calificación entre 4 y 5 (De acuerdo / Totalmente de acuerdo) lo cual indica que la herramienta es adecuado para las necesidades de la investigación.

Y el ter ítem principal corresponde a la aplicabilidad de la herramienta para lo cual la calificación esta entre 4 y 5 (De acuerdo / Totalmente de acuerdo) señalando que la herramienta aplica para la determinación del nivel de incorporación de la Responsabilidad Social. (Ver anexo No. 2 Cuestionario para expertos - Indicadores ETHOS Guillermo Peña)

Las sugerencias que realiza el experto técnico hacen referencia a los siguientes puntos, y se proponen los planes de acción correspondientes acorde a la pertinencia del desarrollo de trabajo investigativo:

*Tabla 5. Sugerencias del Experto Técnico No. 1*

SUGERENCIA	PLAN DE ACCIÓN
Cuando se seleccione el nivel de profundización, la herramienta debería seleccionar las preguntas que se debe responder.	Es muy válida la sugerencia, no obstante teniendo en cuenta el tiempo de implementación para la mejora y el desarrollo

SUGERENCIA	PLAN DE ACCIÓN
	del trabajo investigativo se deja para una segunda fase.
Se deberían mencionar en la Introducción los principios de responsabilidad social que orientan el instrumento.	Se incluye en la introducción los principios de la Responsabilidad Social como el engranaje entre el enfoque de la herramienta de diagnóstico y la norma ISO 26000:2010.

### ***Resultados de la validación del Experto Técnico No. 2***

Los resultados de la validación de la herramienta de diagnóstico que realizó el Experto Técnico arrojaron que en el primer ítem principal relacionado con la claridad del instrumento están en una calificación entre 3 y 5 (De acuerdo pero considera que se requiere ajustes / Está totalmente de acuerdo) el ítem que obtuvo calificación inferior corresponde a la escala definida para la calificación del instrumento es clara.

El siguiente ítem principal corresponde a la pertinencia de la herramienta de diagnóstico, obtuvo una calificación de 5, lo cual para el experto técnico el instrumento es totalmente pertinente para determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social.

Y el tercer ítem principal que hace referencia a la aplicabilidad del instrumento, cuya calificación corresponde entre 4 y 5 (De acuerdo / Totalmente de acuerdo) lo cual indica que la herramienta aplica para realizar el diagnóstico en organizaciones científico gremiales como la S.C.A.R.E. (Ver anexo No. 3 Cuestionario para expertos - HDE Edna Dominguez Comentarios)

Las sugerencias que realiza el experto técnico hacen referencia a los siguientes puntos, y se proponen los planes de acción correspondientes acorde a la pertinencia del desarrollo de trabajo investigativo:

*Tabla 6. Sugerencias del Experto Técnico No. 2*

SUGERENCIA	PLAN DE ACCIÓN
Al verificar la herramienta no permite determinar cuáles son las preguntas a aplicar en los casos de realizar el diagnóstico según el nivel de profundización B, E, A o C.	Acorde a la recomendación del experto técnico se procede a hacer la inclusión de la calificación de los indicadores de acuerdo al nivel de profundización.
En cada uno de los indicadores es conveniente adicionar el título en el nivel de profundización a escoger.	En la parte superior derecho se indica la clasificación década uno de los indicadores según el nivel de profundización, no obstante en una segunda fase se procede a colocar el nombre de cada una de las categorías.
Es importante incluir una disposición que aclare que la evaluación se va diligenciando marcando “x” en cada casilla	De acuerdo a la recomendación efectuada por el experto técnico, se procede a hacer el cambio en la herramienta de diagnóstico con el fin de aclarar las disposiciones a seguir con el instrumento.
Es importante tener en cuenta al realizar la evaluación que la herramienta solo permita en cada pregunta una alternativa sí o no,	Para una segunda fase se contempla la presente sugerencia, dado el tiempo de implementación y el desarrollo del trabajo investigativo.

SUGERENCIA	PLAN DE ACCIÓN
actualmente la herramienta permite establecer las 2 respuestas.	
Es recomendable que la herramienta incluya gráficas que permitan analizar el nivel de incorporación de la RSE actual de cada dimensión.	De acuerdo a la recomendación, se incluye gráficas a partir de los resultados generales.

Al no tener la totalidad de las respuestas de los cinco expertos técnicos que se contactaron inicialmente para la validación de la herramienta de diagnóstico, esto impide realizar el análisis estadístico bajo el coeficiente de correlación de Kendall, el cual permite medir el grado de asociación entre x conjunto de datos n entidades, la cual es pertinente para establecer el nivel de acuerdo que existe entre varios jueces, o la asociación entre tres o más variables de tipo cualitativo para llegar a un consenso (ECURED, 2012). O el coeficiente de correlación de Pearson que proporciona la relación de dos variables y se da entre 1 y -1 dependiendo de los resultados se determina la correlación que existe entre las dos variables. Razón por la cual se deja como recomendación validar la herramienta en una siguiente etapa de investigación.

**6.1.4 Implementación de la Herramienta de Diagnóstico en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E.**

Una vez validado el instrumento, se procede con la implementación de la herramienta de diagnóstico con el fin de ponerlo en práctica al interior de la S.C.A.R.E. Dicho esto, se dio inicio con la verificación de la información documentada existente en la organización, realizando las

entrevistas semi estructuradas con los colaboradores de la corporación con el propósito de recolectar la información necesaria para diligenciar cada uno de los indicadores acorde a las cuatro dimensiones que propone el modelo ETHOS.

Para esta ocasión se tuvo en cuenta el nivel de profundización (C) Comprensiva, lo cual conlleva la medición de los 47 indicadores que contempla la herramienta.



Figura 13. Niveles de profundización de los indicadores ETHOS (Fuente propia)

Tabla 7. Indicadores ETHOS por el Nivel de Profundización

INDICADORES ETHOS					
NÚMERO	NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN				NOMBRE
	B	E	A	C	
1	X	X	X		ESTRATEGIAS PARA LA SUSTENTABILIDAD
2		X	X		PROPUESTA DE VALOR
3	X	X	X	X	MODELO DE NEGOCIOS
4	X	X	X		CÓDIGO DE CONDUCTA

INDICADORES ETHOS					
NÚMERO	NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN				NOMBRE
	B	E	A	C	
5	X	X	X		GOBERNABILIDAD
6	X	X	X	X	COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE RS / SUSTENTABILIDAD
7		X	X		DIÁLOGO Y COMPROMISO CON LOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS/ PARTES INTERESADAS
8	X	X	X	X	RELACIONES CON INVERSORES Y BALANCES FINANCIEROS
9		X	X		REPORTE DE SUSTENTABILIDAD Y REPORTES INTEGRADOS
10	X	X	X	X	COMUNICACIÓN BASADA EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y RS
11			X		COMPETENCIA LEAL
12	X	X	X		PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN
13			X		CONTRIBUCIONES PARA LA POLÍTICA
14	X	X	X	X	PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS
15			X		TRANSPARENCIA Y GESTIÓN PARTICIPATIVA
16		X	X		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
17	X	X	X		SISTEMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

INDICADORES ETHOS					
NÚMERO	NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN				NOMBRE
	B	E	A	C	
18	X	X	X		MAPEO DE LOS IMPACTOS DE LA OPERACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS
19	X	X	X	X	GESTIÓN DE LA RS/ SUSTENTABILIDAD
20	X	X	X		MONITOREO DE LOS IMPACTOS DEL NEGOCIO EN LOS DERECHOS HUMANOS
21		X	X		TRABAJO INFANTIL EN LA CADENA DE PROVEEDORES
22		X	X		TRABAJO FORZADO (O ANÁLOGO AL ESCLAVO) EN LA CADENA DE PROVEEDORES
23		X	X		PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD
24	X	X	X		RELACIÓN CON EMPLEADOS (EFECTIVOS, DE TERCEROS, TEMPORARIOS O A TIEMPO PARCIAL)
25			X		RELACIONES CON SINDICATOS
26		X	X		REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS
27			X		COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL
28			X		COMPORTAMIENTO FRENTE A DESVINCULACIONES Y JUBILACIÓN
29		X	X		SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

INDICADORES ETHOS					
NÚMERO	NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN				NOMBRE
	B	E	A	C	
30		X	X		CONDICIONES DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y JORNADA LABORAL
31		X	X		RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR
32	X	X	X		IMPACTO DERIVADO DEL USO DE PRODUCTOS O SERVICIOS
33	X	X	X	X	COMUNICACIÓN RESPONSABLE PARA EL CONSUMO CONSCIENTE
34	X	X	X		GESTIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD
35			X		COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE ACCIONES SOCIALES
36	X	X	X	X	APOYO AL DESARROLLO DE PROVEEDORES
37	X	X	X		GESTIÓN DE LAS ACCIONES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO
38	X	X	X	X	ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO
39	X	X	X		SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
40			X		PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
41			X		USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: MATERIALES
42			X		USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: AGUA

INDICADORES ETHOS					
NÚMERO	NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN				NOMBRE
	B	E	A	C	
43			X		USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: ENERGÍA
44	X	X	X	X	USO SUSTENTABLE DE LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE LOS HÁBITATS NATURALES
45			X		EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL
46	X	X	X	X	IMPACTOS DEL TRANSPORTE, LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN
47		X	X		LOGÍSTICA DE RESIDUOS DEL CONSUMO

Como resultado del diagnóstico, se elaboró el informe de diagnóstico (Ver anexo No. 4 Informe de diagnóstico HDE - S.C.A.R.E.) correspondiente en el cual se hace la presentación de la organización a la cual se le aplica el diagnóstico con el fin de establecer el contexto de la misma, y posterior a este se realiza el despliegue de la metodología de la herramienta, es decir; su estructura, resultados y recomendaciones.

A partir de la investigación se evidencia la evaluación de la totalidad de los indicadores de la herramienta, de los cuales 41 indicadores obtuvieron datos superiores al 0% y 7 indicadores obtuvieron un resultado del 0% dado que el enfoque de los indicadores no se ha implementado en la S.C.A.R.E. teniendo en cuenta el contexto y la intensidad que tiene la organización en la implementación de las buenas prácticas en Responsabilidad Social.

Una vez se obtienen los datos, se procedió a evaluar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., que de acuerdo a los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones se logra lo siguiente:

*La herramienta de diagnóstico de acuerdo a su estructura inicial, se enfoca en cuatro dimensiones: Visión y estrategia, Gobierno Corporativo y Gestión, Social y Ambiental. Acorde a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la dimensión que tiene mayor nivel de incorporación es Visión y estrategia con un porcentaje 78,89%, cuyo énfasis hace referencia al cómo la organización constituye las bases para la definición de sus acciones, es por ello la importancia de la incorporación de atributos de sustentabilidad en los productos como en los servicios que la empresa ofrece, es decir en su planeación y ejecución de sus operaciones.*

*La dimensión que tiene un menor nivel de incorporación es la Ambiental con un porcentaje de 19,94%, dado que esta dimensión corresponde a que la organización no ha encaminado sus esfuerzos de manera constante hacia los desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, la emisión de contaminantes, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Enfrentar esos problemas, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.*

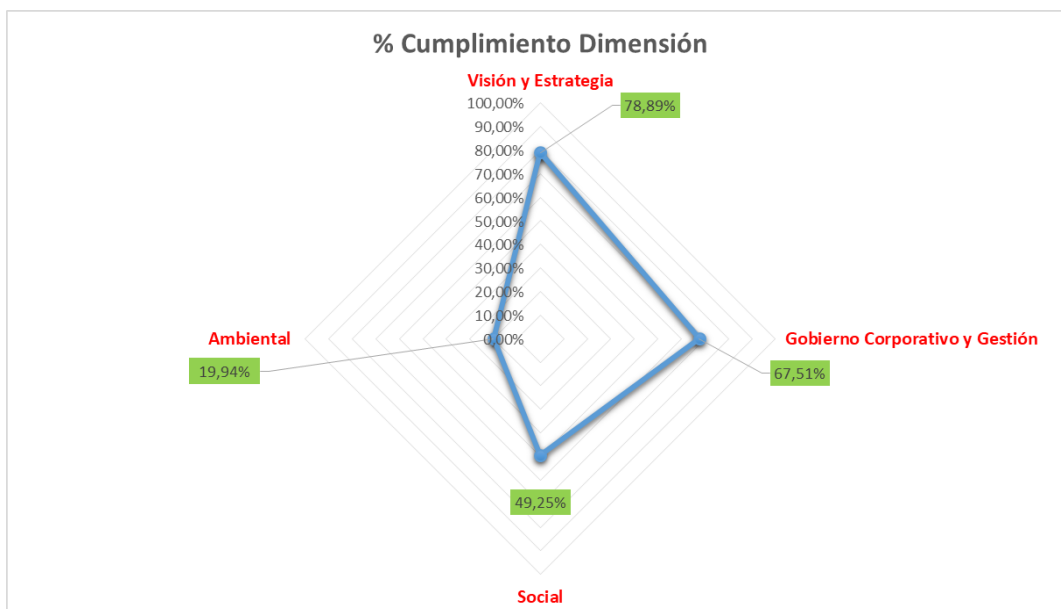


Figura 9. Resultados del nivel de incorporación por dimensiones (Fuente propia)

Los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social corresponde al 53,90%.

Adicionalmente el informe de diagnóstico presenta los resultados por cada uno de los temas, en los cuales se contempla los resultados por cada uno de los indicadores y a su vez, se presentan las recomendaciones de acuerdo a los datos obtenidos. A continuación se señala un ejemplo:

- **Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión – Tema Gobierno Corporativo**

*El tema de Gobierno Corporativo contempla siete indicadores y este se fundamenta en la gestión que realiza la S.C.A.R.E., en cuanto a su estructuración y alineación con la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad a través de la comprensión de su propósito e implementación de políticas hasta su integración con los procesos de gestión de la organización. El porcentaje de incorporación es de 68,00%. El nivel en que se encuentra el tema en promedio se encuentra de acuerdo a los estadios evaluados en el estadio que ubica a la organización en definición de iniciativas y prácticas. No obstante, es importante mencionar que el indicador de COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE RS / SUSTENTABILIDAD presenta un nivel de incorporación de 0% lo evidencia que la organización no ha desarrollado iniciativas de participación en temas de sustentabilidad relacionado con el comportamiento ético ante otros organismos de carácter privado y público.*

Tabla 8. Ejemplo Informe Diagnóstico por temas

Número	Nombre	Descripción	Resultado	Recomendación
4	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<i>El código de conducta reúne las normas de comportamiento adoptadas por la empresa, que se responsabiliza también por formalizarlas y difundirlas en su esfera de</i>	100,00%	<i>El nivel de incorporación del indicador es total, por lo cual se sugiere mantenerlo.</i>

Número	Nombre	Descripción	Resultado	Recomendación
		<p><i>influencia. La obediencia a este ordenamiento y su divulgación tiene como objetivo promover y consolidar un posicionamiento ético.</i></p>		
5	<b>GOBERNABILIDAD</b>	<p><i>Trata del sistema de toma de decisiones de la empresa dirigido a la consecución de los objetivos organizacionales, de forma que se haga de manera responsable y coherente con los principios de RS/ Sustentabilidad.</i></p>	90,00%	<p><i>Se recomienda que la S.C.A.R.E. en su proceso de selección y contratación promueve oportunidades para que grupos provenientes de segmentos en desventaja en la sociedad ocupen cargos de jefatura en la organización.</i></p>
6	<b>COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE RS / SUSTENTABILIDAD</b>	<p><i>Estos compromisos voluntarios asumidos por la empresa con el objetivo de asegurar su participación e iniciativa de RS/ Sustentabilidad y con la intención de influenciar el proceso de perfeccionamiento de su conducta ética.</i></p>	0,00%	<p><i>Es importante que la organización revise sus prácticas con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social, con la intención de influenciar el proceso</i></p>

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Resultado</b>	<b>Recomendación</b>
				<i>de perfeccionamiento de su conducta ética.</i>
7	<b>DIÁLOGO Y COMPROMISO CON LOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS/ PARTES INTERESADAS</b>	<i>Trata del proceso que comprende la identificación de las partes interesadas con el fin de establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la empresa.</i>	100,00%	<i>El nivel de incorporación del indicador es total, por lo cual se sugiere mantenerlo.</i>
8	<b>RELACIONES CON INVERSORES Y BALANCES FINANCIEROS</b>	<i>En la relación con los inversores debe estar presente la transparencia; y la precisión en los informes financieros.</i>	81,67%	<i>Sería interesante que la organización tuviera un reconocimiento en el gremio y generara una influencia al mercado y a su cadena de proveedores a cumplir altos niveles de rendición de cuentas.</i>
9	<b>REPORTE DE SUSTENTABILIDAD Y REPORTES INTEGRADOS</b>	<i>La comunicación de información acerca del desempeño ambiental, social, económico y de gobierno de la empresa debe ser transparente y equilibrada, pues así se torna posible identificar el vínculo existente entre la empresa y los</i>	60,00%	<i>Se recomienda que la S.C.A.R.E., cuente con un proceso de diálogo y participación de las partes interesadas</i>

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Resultado</b>	<b>Recomendación</b>
		<i>principios de RS/Sustentabilidad en lo que atañe a la generación de valor del negocio.</i>		<i>internas y externas en la definición de los temas que deben ser abordados en su relato de sostenibilidad.</i>
<b>10</b>	<b>COMUNICACIÓN BASADA EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y RS</b>	<i>La aplicación rigurosa de los principios de RS/Sustentabilidad en lo que atañe a las acciones de comunicación de las empresas es vital, si ellas desean ejercer una influencia positiva sobre la sociedad.</i>	<b>68,33%</b>	<i>Es importante que la S.C.A.R.E., en su política de comunicación de la sigue las directrices de sostenibilidad y Responsabilidad Social que haya definido la organización.</i>

Una vez implementada la herramienta de diagnóstico, realizado el análisis de datos y elaborado el informe de resultado (Ver anexo No. 6 Herramienta de diagnóstico ETHOS – Resultados - Tablero de Respuestas HDE - Resultados), es importante mencionar que la herramienta debe estar totalmente formulada con el propósito de generar los datos de forma automática, ya sea con la ayuda de macros o formularios. Se debe contemplar en los indicadores la posibilidad de facilitar la escritura de los planes de acción y la recopilación de información de manera resumida que permita generar un informe ejecutivo para la toma de decisiones desde la perspectiva gerencial.

### **6.1.5 Generación del Plan de acción a partir de los resultados del Diagnóstico**

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir de los resultados y recomendaciones producto del Diagnóstico – Nivel de Incorporación de Responsabilidad Social en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., se estableció el Plan de Trabajo, cuyo propósito es implementar actividades encaminadas a dar cumplimiento a los indicadores propuestos por la metodología ETHOS.

Para la construcción del plan de trabajo se procedió a identificar los indicadores por cada una de las dimensiones del modelo, los cuales han cumplido los estadios al 100%. Una vez identificado los indicadores que estuvieran por debajo del en el estadio número 3 “Políticas, procedimientos y Sistemas de Gestión”, este estadio permite establecer que la organización ha realizado un trabajo importante en materia de cada uno de los indicadores, debido a que la S.C.A.R.E. evidencia un compromiso más allá de una iniciativa de cumplimiento o de buenas prácticas se ha motivado por estructurarlas de manera procedimental en la operación de sus procesos y se deja evidencia de la ejecución de sus actividades, se procede a clasificarlos para determinar su plan de acción (Ver Anexo 7 - Calificación de Indicadores para plan de acción).

El plan de trabajo se elaboró de acuerdo con la información que se obtuvo de la organización durante el levantamiento de información para el diagnóstico, se propuso un tiempo estimado por cada una de las actividades propuestas, las cuales pueden ser adecuadas al calendario corporativo, estas pueden ser simultaneas o predecesoras una de la otra, esto teniendo en cuenta actividades propias de la organización y los recursos necesarios para su ejecución; es importante evaluar con la S.C.A.R.E. la pertinencia de las actividades propuestas, recursos y tiempos propuestos con el fin que esta propuesta sea acorde a la capacidad y pertinencia de los intereses de la organización teniendo en cuenta que el propósito superior se basa en el valor compartido que de manera inmersa incluye la Responsabilidad Social.

Para esta ocasión se toma como base 33 indicadores, los cuales se deben mejorar con respecto al resultado obtenido en el diagnóstico y que requieren de acciones que conlleven a la organización a mejorar los resultados esperados con respecto a las dimensiones del modelo (Anexo 8 - Plan de Trabajo – Responsabilidad Social Empresarial).

## 7. Conclusiones

Conforme a los resultados del presente trabajo de investigación se obtuvieron las conclusiones mencionadas a continuación:

De acuerdo a la diversa información que se tiene al alcance acerca de la Responsabilidad Social Empresarial enmarcado en modelos, normas, guías, escritos entre otros; los expertos técnicos deben estructurar dicho conocimiento bajo un enfoque sistémico con un pensamiento sintético; esto con el propósito de sacar el mayor provecho en la organización acorde a las necesidades propias de la misma, teniendo en cuenta su capacidad y perspectiva que tiene frente a la Responsabilidad Social Empresarial.

Para la implementación de modelos de gestión o la integración de sistemas es fundamental la fase de diagnóstico, debido a que este es el punto de partida que permite conocer cuál es el estado actual de la organización con el apoyo de un instrumento metodológico; para el caso de estudio es fundamental conocer el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial, dado que las empresas aunque no hayan declarado actividades propias de RSE, pueden estas apuntar a cumplir con los criterios a evaluar o caso contrario, muchas empresas pueden manifestar prácticas que simplemente quedan en filantropía.

Con el fin de evaluar la confiabilidad de la herramienta se requiere la participación de a lo menos cinco expertos técnicos dado que se debe realizar el análisis estadístico bajo el coeficiente de correlación de Kendall y el coeficiente de correlación de Pearson, para lo cual en el desarrollo de este trabajo investigativo no se pudo comprobar su confiabilidad, no obstante se deja como recomendación para una siguiente fase.

La herramienta de diagnóstico cuyo fundamento fue el modelo de indicadores ETHOS permitió determinar el nivel de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E., permitiendo identificar cuáles son las ventajas que tiene como organización respecto a la RSE, y las oportunidades de mejora de acuerdo a las dimensiones que contempla el modelo, con el objeto de direccionar esfuerzos de manera paulatina acorde a la capacidad organizacional e intereses corporativos.

Para el implementación de la herramienta de diagnóstico es necesario la participación y compromiso de los colaboradores de la organización en los diferentes niveles con el propósito de obtener la información precisa, y no generar juicios de valor por parte del investigador, de esta manera obtener resultados confiables y acorde al estado real de la organización.

Una vez implementada la herramienta de diagnóstico, se obtiene un resultado del 53,90% lo cual hace referencia al nivel de incorporación que tiene la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, el porcentaje restante hace referencia a las actividades que debe desarrollar de acuerdo a las recomendaciones del informe de diagnóstico.

La ejecución de los planes de acción es fundamental en el desarrollo del modelo de Responsabilidad Social en la S.C.A.R.E. teniendo en cuenta que es el punto de partida para la puesta en marcha de las buenas prácticas de los componentes de Responsabilidad Social Empresarial, dado que es la forma de llevar a la operación las decisiones que tome la Alta Dirección con relación a las recomendaciones producto de la aplicación del diagnóstico.

## 8. Recomendaciones

Acorde a las actividades desarrolladas durante la ejecución del trabajo de investigación, se tienen las siguientes recomendaciones con el propósito de darle continuidad a las actividades resultantes:

Con relación a la validación del instrumento es fundamental que se lleve a cabo la validación por un mayor número de expertos, con el propósito de que se realice el análisis estadístico bajo el coeficiente de correlación de Kendall y el coeficiente de correlación de Pearson.

Para una siguiente etapa se recomienda tener un banco de sugerencias de diferentes expertos técnicos de acuerdo a la evaluación de la herramienta de diagnóstico con el fin de reunir las oportunidades de mejora y fortalecer el instrumento y aplicarlo en diferentes organizaciones independiente, de su tipo, tamaño y actividad económica.

Con el propósito de fomentar el crecimiento exponencial de la Responsabilidad Social Empresarial en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. se recomienda a la organización darle continuidad a la etapa de formulación de planes de acción a través de su estructura de prospectiva estratégica, de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la herramienta de diagnóstico de los indicadores ETHOS.

Se recomienda que la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. adelante actividades preliminares de mitigación en cuanto a los impactos ambientales, dado que es la dimensión que tiene una calificación con menos nivel de incorporación, con el propósito de ir adelantando actividades que conlleven a mejorar los resultados reducir las consecuencias en el medio ambiente.

Es importante que en la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. con el fin de fomentar la cultura de Responsabilidad Social se lleve a cabo campañas de sensibilización y socialización que permeen en todos los niveles jerárquicos de la corporación con el fin de adelantar de manera participativa las diferentes actividades que son productos de los planes de acciones que se definan a raíz de los resultados del diagnóstico.

## 9. Referencias

- ACNUR Comité español. (Mayo de 2016). *La Agencia de la ONU para las Regiones*. Obtenido de La Agencia de la ONU para las Regiones: <https://eacnur.org/blog/guerra-de-vietnam-resumen-y-principales-consecuencias/>
- Avella, R., Villar, L. F., & Gutierrez, R. (Marzo de 2006). Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.
- Caja de Compensación Familiar Compensar. (2017). *Revista Compensar*. Obtenido de Revista Compensar: <https://www.revistacompensar.com/comprendiendo/que-significa-reportar-con-la-metodologia-gri/>
- Cardona, A. O. (19 de Julio de 2017). La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial. *La República*.
- Carrol, A. (1999). *Business & society*.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- CONFECÁMARAS - Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio. (Octubre de 2010). Responsabilidad Social Empresarial - Manual de Implementación. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Ramón Alberto Morales Crane.
- Departamento Nacional de Planeación. (15 de Marzo de 2018). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3918.pdf>
- ECURED. (2012). *ECURED*. Obtenido de ECURED: [https://www.ecured.cu/Coeficiente\\_de\\_Kendall](https://www.ecured.cu/Coeficiente_de_Kendall)
- French, M. (1997). *US Economic History since 1945*.

- Heilbraun, K. L. (21 de Enero de 2015). *Piensa Pro Futuro*. Obtenido de Profuturo AFP del grupo Scotiabank: <https://www.piensaprofuturo.com/articulo/la-super-iso-26000-parte-ii-los-7-principios-de-responsabilidad-social-66>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez, & M. Baptista, *Metodología de la Investigación* (pág. 7). México: Mc Graw Hill.
- Icontec. (2015). *Iso 9000:2015 Fundamentos y vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.
- Icontec. (2015). *NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: Icontec.
- ICONTEC. (2018). *USO DE LA NORMA ISO 26000:2010 EN SISTEMAS DE GESTIÓN*. Bogotá: ICONTEC.
- Icontec Internacional. (2008). *GTC 180*. Bogotá: Icontec Internacional.
- Icontec Internacional. (2019). *GTC-ISO 26000:2019*. Bogotá: Icontec Internacional.
- InnovaRSE. (2010). Guía para la realización de diagnósticos RSE en Pymes de Navarra. Pamplona, Navarra, España: Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra.
- Instituto ETHOS. (2016). *ETHOS*. Obtenido de ETHOS: <https://www.ethos.org.br/conteudo/indicadores/#.XcIOF5pKjIU>
- ISO. (2010). *Guía de responsabilidad social ISO 26000:2010*. Ginebra: ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.
- ISO. (11 de Noviembre de 2010). *ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jaramillo, J. G. (10 de Octubre de 2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.

- Monitor empresarial de reputación corporativa. (2020). *MERCO*. Obtenido de MERCO:  
<http://merco.info/co/ranking-merco-responsabilidad-gobierno-corporativo>
- Naciones Unidas. (1999). *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. Davos: Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín.
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review*, 6-7.
- Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación S.C.A.R.E. (1 de Abril de 2019). Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .
- Universidad del Valle. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 196-206.

## **Lista de Anexos**

Anexo 1. Herramienta de diagnóstico ETHOS - Formato

Anexo 2. Cuestionario para expertos - Indicadores ETHOS Guillermo Peña

Anexo 3 Cuestionario para expertos - HDE Edna Dominguez Comentarios

Anexo 4 - Informe de diagnóstico HDE - S.C.A.R.E.

Anexo 5 - Cuadro de Correlación ETHOS - ISO 26000

Anexo 6 - Herramienta de diagnóstico ETHOS – Resultados - Tablero de Respuestas HDE –  
Resultados

Anexo 7 - Calificación de Indicadores para plan de acción

Anexo 8 - Plan de Trabajo – Responsabilidad Social Empresarial