

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**Dirección General de Investigación**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**POLITICAS DE GESTIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL  
HOSPITAL LA CALETA DE CHIMBOTE - 2016**

Kety Barrantes Reyes  
Osear Cruz Cruz  
Esther Llacza Huánuco  
Celso Chávez Jiménez  
Milagritos Agreda Rodriguez

Chimbote - Perú  
2016

### 1. Palabras clave.

Tema	Políticas de gestión
Especialidad	Responsabilidad social
Theme	Management policies
Specialist	Social responsibility

### Línea de investigación

UNESCO: 531199 - Gestión administrativa de Responsabilidad Social.

USP - FCEYA: 0003 – Gestión empresarial pública y privada

### Políticas de gestión y la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016

### 3. Resumen

El propósito del estudio es determinar las políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote; es una investigación básica, descriptiva de diseño no experimental de carácter transeccional. La población está constituida por 26 directivos de las diversas áreas administrativas del hospital y para medir la satisfacción de los usuarios, la muestra es de 384, se utilizó la fórmula para población infinita al 95% de confianza y 0.05 de error; se utilizó la técnica de la encuesta a los directivos y a usuarios.

El hospital La Caleta no cuenta con políticas formales y definidas de responsabilidad social ni certificación de calidad, no se prioriza proveedores con buena conducta ambiental, no patrocina investigación y tecnología; no posee sistemas internos de comunicación externa para responder a los impactos del entorno. La satisfacción de los usuarios es: 64% satisfecho y 36 % de insatisfacción.

Las principales políticas de gestión de RS son: promover la gestión basada en planificación para la toma de decisiones y de control; priorizar acciones y prácticas de bioseguridad y manejo adecuado de desechos peligrosos; promover el cumplimiento de derechos y deberes de funcionarios, en ambientes de pleno respeto y profesionalismo de

cargos, actualización, entrenamiento y formación permanente de sus colaboradores y promover el uso eficiente de sistemas computacionales y de transparencia por internet.

#### **4. Abstract**

The purpose of the study is to determine the administrative management policies to improve social responsibility in the La Caleta hospital from Chimbote; Is a basic, descriptive research of non-experimental design of transeccional character. The population consists of 26 managers from the various administrative areas of the hospital and to measure user satisfaction, the sample is 384, the formula for infinite population was used at 95% confidence and 0.05 error; The survey technique was used for managers and users.

The La Caleta hospital does not have formal and defined policies of social responsibility or quality certification, does not prioritize suppliers with good environmental behavior, does not sponsor research and technology; It does not have internal external communication systems to respond to the impacts of the environment. The satisfaction of the users is: 64% satisfied and 36% of dissatisfaction.

The main RS management policies are: to promote planning-based management for decision-making and control; Prioritize biosecurity actions and practices and proper management of hazardous wastes; Promote the fulfillment of the rights and duties of officials, in environments of full respect and professionalism of positions, updating, training and permanent training of its collaborators and promote the efficient use of computer systems and transparency over the Internet.

## 5. Introducción

### 5.1.- Antecedentes y fundamentación científica

#### Antecedentes

La Responsabilidad Social empresarial es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y sus familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible.

La RS ayudará a la empresa a tomar conciencia de su rol en el desarrollo de nuestro país, reconociéndose como agente de cambio para mejorar la calidad de vida y la competitividad de su entorno. (PERU 2021, 2015)

“... La responsabilización social de las organizaciones sigue siendo una noción borrosa, que suscita una reflexión ética y política permanente acerca de nuestras prácticas económicas, técnicas, científicas y sociales. La responsabilidad social suele ser tratada como una noción del Management, aunque en realidad, es más bien una noción filosófica que pone al Management en tela de juicio, y si no en jaque. Entonces, es preciso hacer un poco de filosofía, para poder entender mejor de qué se trata. Pero, para no reflexionar en vano, necesitamos una definición brújula de responsabilidad social, que permita orientarnos y apuntar hacia las insuficiencias de las prácticas actuales que pretenden ser iniciativas de "RSE"...“ (Vallaeys, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2012)

“La RS será, pues, ese conjunto de responsabilidades que la empresa asume ante la sociedad, que irán cambiando, como es lógico, porque cambian las circunstancias y la misma sensibilidad de los actores. La RS no puede reducirse a un listado de responsabilidades sociales.” (Argandoña, 2012)

“La sociedad es un grupo de interés para el hospital, y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población está recogida en nuestra misión. Por ello los distintos planes estratégicos del hospital a lo largo del tiempo han recogido y desarrollado los objetivos de cooperación con el sistema sanitario y la mejora continua. Todo lo que hace el hospital por su pertenencia a la Administración Pública está dirigido a tener un impacto en la sociedad, en nuestro caso, a aumentar su bienestar y seguridad.

El Hospital a través de las personas que lo integran, mediante conversaciones con representantes de la sociedad, asociaciones, el conocimiento de las tendencias sociales, y el benchmarking con organizaciones referentes en Responsabilidad Social Corporativa ha identificado lo que espera la sociedad del hospital.” (Hospital de Zumarraga, 2011)

“La política de responsabilidad social y su aplicación se resume en identificar los grupos de interés y respetar sus intereses así como el respeto de los derechos humanos de forma global, comportamiento ético y transparencia de resultados y rendición de cuentas así como determinar los requisitos en materia de responsabilidad social a través del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentos y normativa internacional de comportamiento y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, evidenciable a través del establecimiento de objetivos, metas y programas.” (Servicio Andaluz de Salud, 20 (servicio Andaluz de Salud, 2013)

“En la evolución que han presentado los sistemas de salud, se observa un lento cambio en la orientación de los servicios, desde un énfasis en los productos (eficacia) - que no necesariamente se acompañaba del debido cuidado del impacto sanitario de las acciones - o de los recursos utilizados para ello (efectividad y eficiencia), hacia un mayor énfasis en la orientación al usuario y a la responsabilidad social del uso de los recursos. Este es, probablemente, el contexto que puede explicar la progresiva incorporación de la preocupación por la gestión, la calidad y la rendición de cuentas por las responsabilidades entregadas.” (División de Gestión de Red Asistencial, 2006)

### **Fundamentación científica**

Primero debemos precisar qué Responsabilidad Social empresarial (RSE) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), son sinónimos; nos quedamos con la segunda, por considerar que no sólo se refiere al ámbito empresarial sino a cualquier organización que debe mantener una actitud consciente y sensible a los problemas de la comunidad y con mayor razón a minimizar los impactos negativos al medio ambiente y a la sociedad, que generan los procesos y procedimientos en la realización de sus actividades.

En la actualidad es muy común hablar de responsabilidad social, sin embargo, es necesario referirnos a una parte específica de la gama de teorías, modelos y puntos de

vista respecto a la explicación que se le da a la Responsabilidad Social Corporativa – RSC.

### **¿Qué es la responsabilidad social corporativa?**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2004)

“La norma ISO 26000 (Guía sobre responsabilidad social), tiene como propósito ser un primer paso ayudar a toda organización, pública o privada a alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable. Una Norma Internacional ISO representa un consenso mundial sobre el estado del arte en el tema de esa norma.

### **¿Por qué es importante la responsabilidad social?**

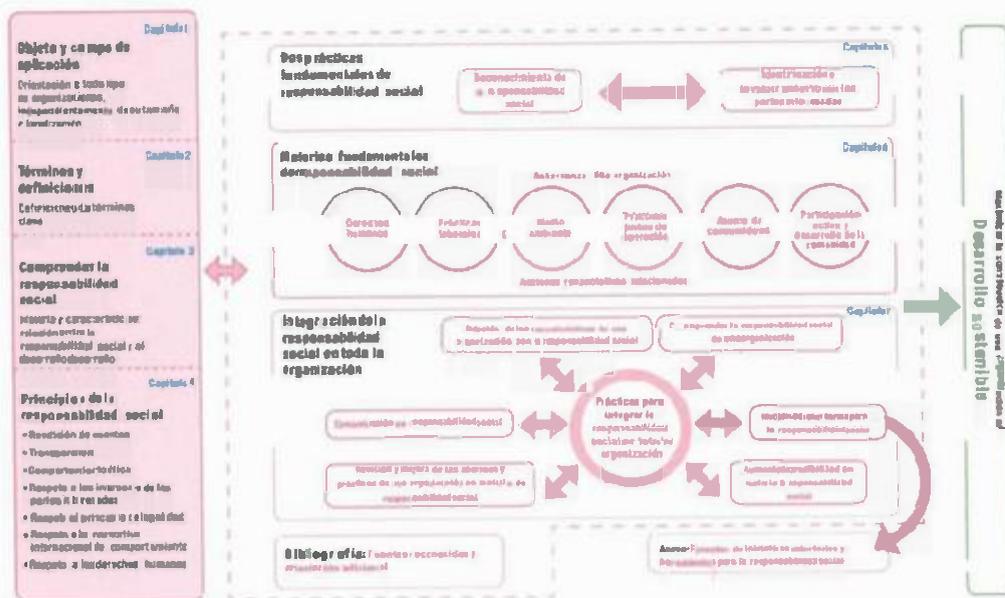
A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buen gobierno de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas.

### **¿Qué beneficios se pueden lograr implementando ISO 26000?**

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación

- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.” (International Organization for Standardization, 2010)



La gestión de una organización no sólo debe estar encaminada a los recursos humanos, económicos y materiales sino también al de la sociedad y el medio ambiente, con un comportamiento transparente y ético que favorezca al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar.

“... La concepción de la RSC como parte de la gestión de negocios y dentro de un concepto integral es un tema con casi 10 años de presencia en la región, ... aunque todavía se nota fuerte presencia de la filantropía, es sorprendente el interés y la cantidad de iniciativas, seminarios, organizaciones, trabajos universitarios, que aparecen en los últimos dos años en la región sobre el rol de la empresa en la sociedad.

El país cuyo avance en el tema es el más destacado es Brasil, donde cerca de 500 empresas ofrecen reportes públicos siguiendo las líneas propuestas por el Instituto Ethos (llamados “balance social”) ...” (María Emilia Correa, 2004)

(Perú 2021, 2014) En el portal de Responsabilidad Social del Perú, se consideran ciertas **Características:**

- La característica esencial es la **voluntad** de una organización de aceptar responsabilidades y asumir los impactos de sus actividades y decisiones en la sociedad y el medioambiente.
- Un principio fundamental de la responsabilidad social es el **respeto por el estado de derecho** y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social requiere, acciones y un reconocimiento de las obligaciones a otros que no son legalmente vinculantes. Estas obligaciones surgen de los valores éticos y de otras índoles, ampliamente compartidas.
- **El rol de las partes interesadas** en la responsabilidad social: Una organización debería determinar quién tiene un interés en sus decisiones y actividades, de modo que pueda conocer sus impactos y definir cómo abordarlos. Mientras que las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la relevancia de ciertos temas para sus actividades, éstas no reemplazan a la sociedad en su conjunto en la determinación de normas y expectativas de comportamiento.
- **Integrando la** responsabilidad social en toda la organización; se preocupa de los impactos reales y posibles de las actividades y decisiones en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La filantropía, puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, una organización no debería utilizarla como reemplazo para enfrentar los impactos adversos de sus actividades. Una organización puede necesitar trabajar con otras, para poder abordar sus responsabilidades; estas pueden ser sus pares, la competencia, partes de la cadena de valor o cualquier otro actor importante que participe dentro de la esfera de influencia de la organización.
- **Relaciones entre responsabilidad social y desarrollo sostenible:** Aunque muchas personas utilizan los términos responsabilidad social y desarrollo sostenible de

manera intercambiable, y existe una relación cercana entre ellos, son conceptos diferentes. El desarrollo sostenible es un objetivo rector que tiene reconocimiento internacional, sus desafiantes metas son la eliminación de la pobreza, salud para todos, justicia social y la satisfacción de las necesidades de la sociedad, respetando los límites ecológicos del planeta y sin menoscabar las necesidades de las generaciones futuras. Las acciones de una organización socialmente responsable, pueden suponer una contribución significativa al desarrollo sostenible.

- **El estado y la responsabilidad social:** Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma la labor del estado de expresar y obedecer al interés público. El estado tiene el poder único de crear y hacer cumplir las leyes, razón por la cual difiere de las organizaciones.

### ¿Qué son los Grupos de Interés o Stakeholders?

Los grupos de interés están constituidos por toda empresa u organización que se ven afectados positiva o negativamente por sus acciones, como: clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, gobierno, medioambiente y comunidad.

**Las Políticas** se definen como un conjunto de acciones encaminadas para tratar un asunto y conseguir determinado fin.

“La **política** es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver, minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad...” (Definición DE, 2008)

**Gestión:** “Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.” (Definición DE, 2008)

La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización requiere toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de

personas evaluación de desempeño basados en objetivos previamente determinados, consecución y ubicación de los recursos.

La **gestión administrativa** es vital para las operaciones fundamentales de cualquier organización.



## **5.2.- Justificación de la investigación.**

La investigación es de relevante importancia porque los resultados permitirán obtener datos de la realidad del hospital La caleta que muestren el rol del quehacer sanitario y el control de los procesos con responsabilidad, que no afecten la función social que cumplen con los grupos de interés; es pertinente porque precisa al establecimiento de salud a reconocer y responder con eficacia-eficiencia a las necesidades y demandas que se generan en su entorno para recuperar la confianza social. Los resultados sirven no solo a esta unidad hospitalaria, sino también como fuente de consulta para otros en similares circunstancias.

La “Responsabilidad Social” permite fomentar los valores sociales en el entorno donde se desarrollan y tratándose de una institución de salud como este hospital; es oportuno determinar estrategias de gestión que mejoren el compromiso con la sociedad.

## **5.3.- Problema**

¿Cuáles son las políticas de la gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016?

## **5.4.- Marco referencial**

### **Políticas de gestión**

Son lineamientos que dirigen y conducen las acciones del sistema ordenado, estructurado y coordinado de procedimientos y normas de funcionamiento de la organización para el logro de sus objetivos.

Políticas de gestión entendidas como las directivas y acciones generales orientadas a la toma de decisiones para alcanzar objetivos definidos.

### **Responsabilidad social**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes,

empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Responsabilidad social responde a los actos y decisiones de todos los involucrados en una institución o corporación, por los recursos utilizados y resultados obtenidos; las acciones y prácticas de los colaboradores que muestren conciencia social, ambiental y cumplimiento de las leyes o normas que la regulan.

Responsabilidad social, entendida como el compromiso y obligación de cada uno de los miembros de la comunidad del hospital para consigo mismo y con la sociedad en general.

#### **5.5.- Hipótesis**

Las principales políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote se enmarcan en: Planificación, medioambiente, recursos humanos capacitados, sistemas computacionales y control.

#### **5.6.- Objetivos**

##### **5.6.1.- Objetivo General**

Análisis de las políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote–2016.

##### **5.6.2.- Objetivos Específicos**

1. Identificar y analizar las políticas de la gestión administrativa sobre Responsabilidad Social que se practican en el Hospital La Caleta de Chimbote – 2016
2. Diagnosticar la situación de la gestión administrativa sobre Responsabilidad Social en el Hospital La Caleta de Chimbote – 2016
3. Determinar la percepción y satisfacción de los usuarios, sobre Responsabilidad Social en el Hospital La Caleta de Chimbote - 2016

## **6. Metodología del Trabajo**

### **Tipo y Diseño de investigación**

Es una investigación básica, descriptiva; en cuanto al diseño, corresponde a una investigación no experimental de carácter descriptivo - transeccional. En cuanto a la recolección de datos, se realizó en un solo momento en el tiempo.

### **Población**

La población está compuesta por 26 directivos de las diversas áreas de la administración del hospital La Caleta de Chimbote; y para medir la satisfacción de los usuarios se utilizó la fórmula de la muestra para población infinita al 95% de confianza y 0.05 de error, que es de 384 personas.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la ejecución de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los directivos y a usuarios del Hospital La Caleta de Chimbote. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y prueba piloto. Para el procesamiento de los datos se empleó el programa Excel.

## 7. Resultados

### DE DIRECTIVOS: Gestión general



Figura N° 1 ¿Posee visión y misión



Figura N° 2 La visión y misión está explícita

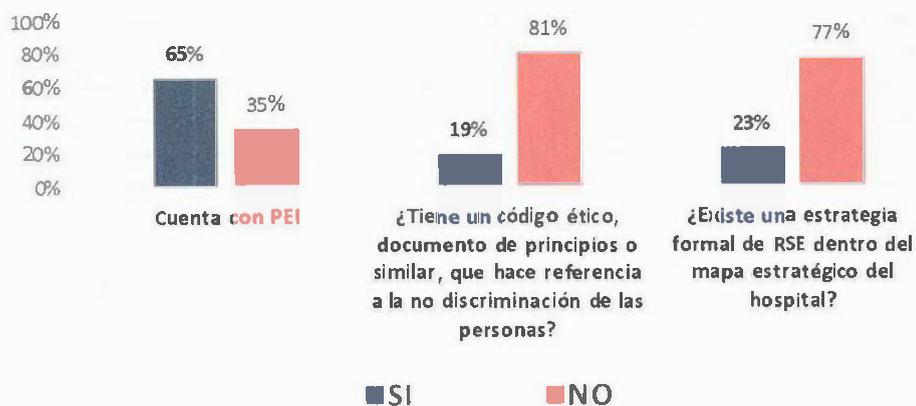
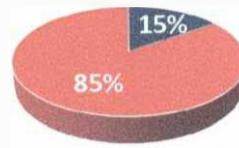


Figura N° 3 Documentos necesarios

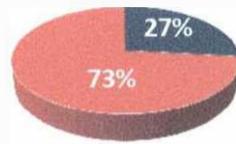
Ha sido evaluada o certificada por las normas ISO o similar



■ SI ■ NO

Figura N° 4 Calidad

Se adopta política explícita o programa específico de responsabilidad social para la cadena de proveedores



■ SI ■ NO

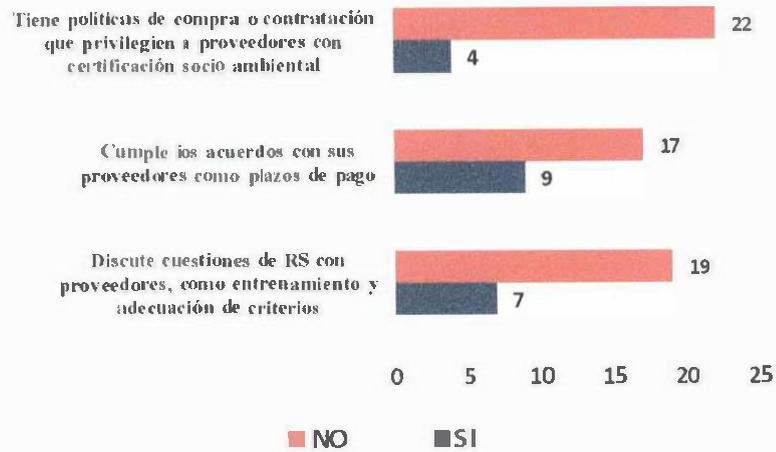
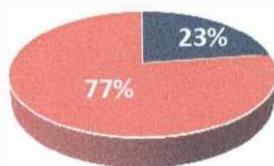


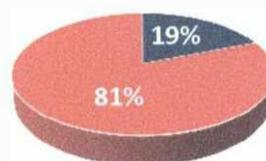
Figura N° 5 Políticas RS – proveedores

**Auditorias sobre prácticas y procedimientos de control y sanción**



■ SI ■ NO

**Estimula y patrocina Pro y de Dsollo de investigación y tecnología, con la comunidad académica y científica**



■ SI ■ NO



**Figura N° 6 RS – Gestión general**

## Recursos humanos

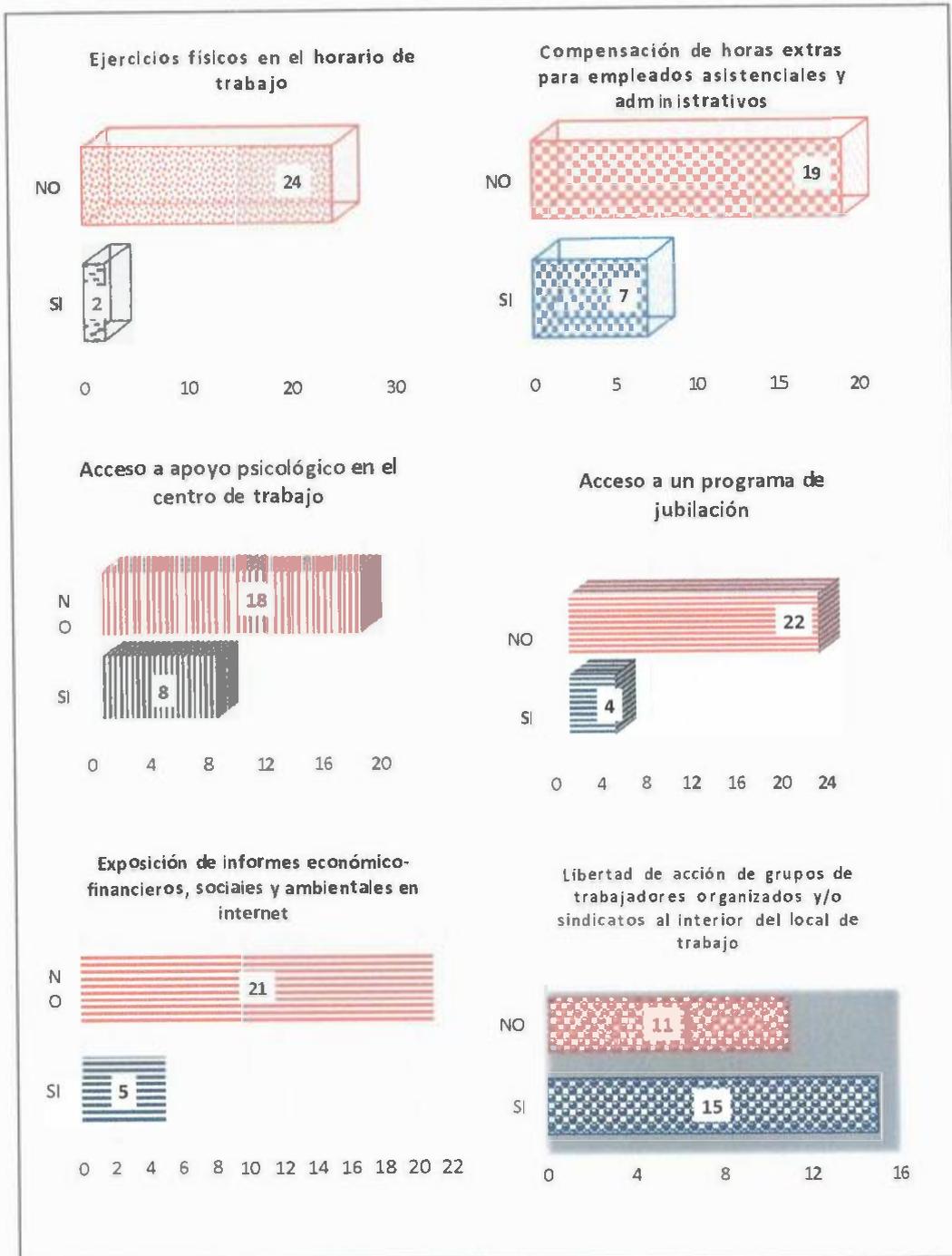


Figura N° 7 RS – Recursos humanos

## Medio ambiente

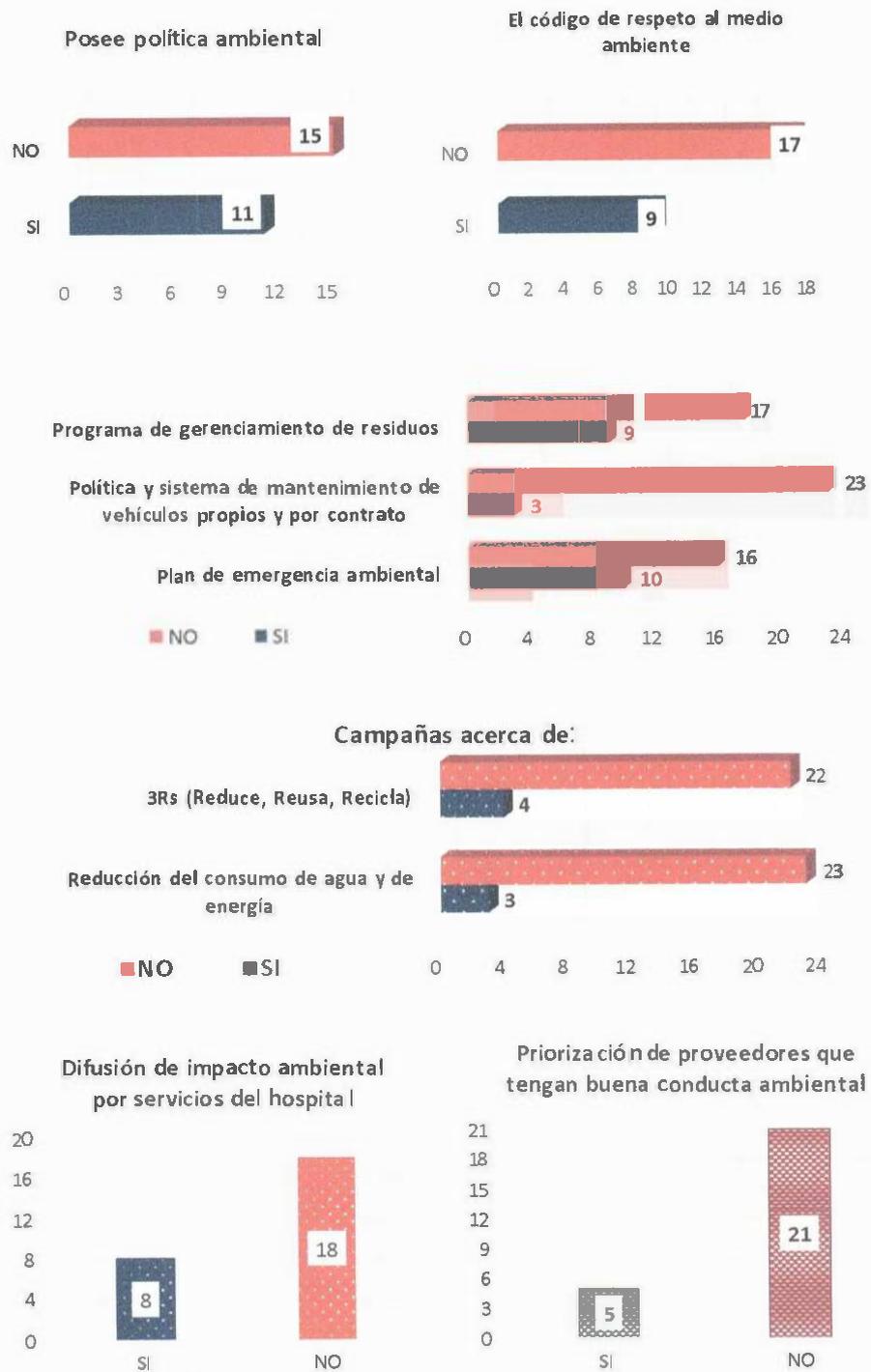


Figura N° 8 RS – Medio ambiente

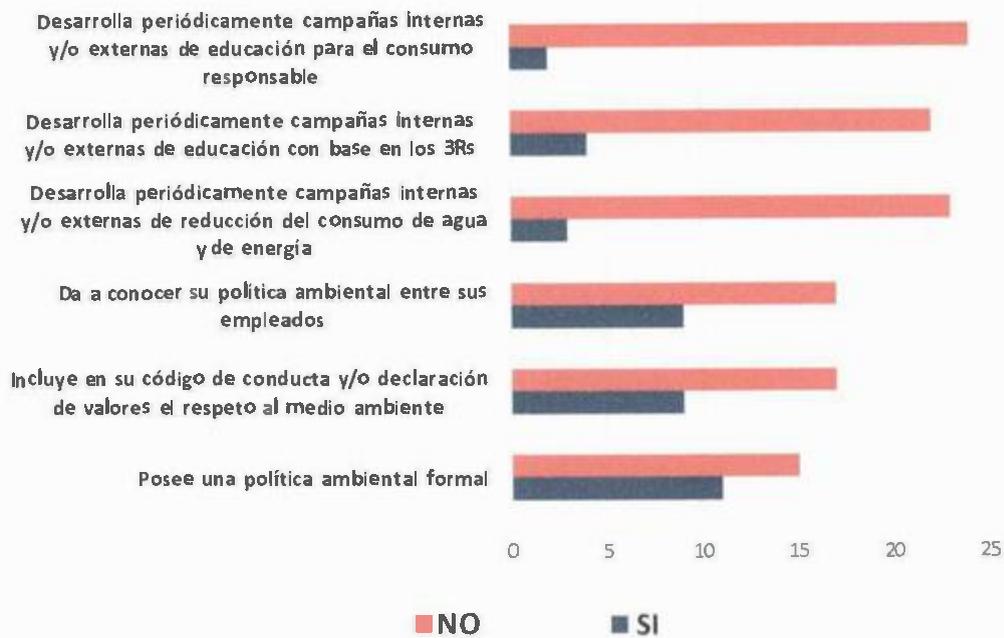


Figura N° 9 RS – Campañas y conductas ambientales

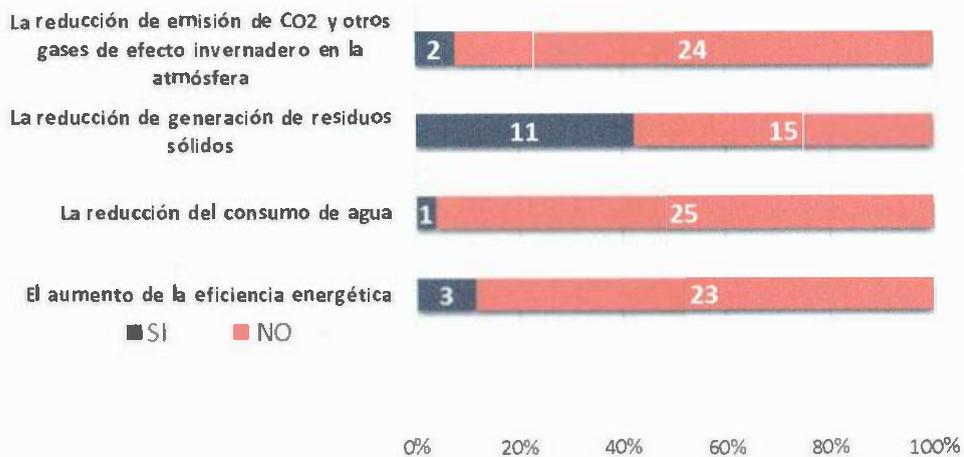


Figura N° 10 RS– Sistema de Monitoreo

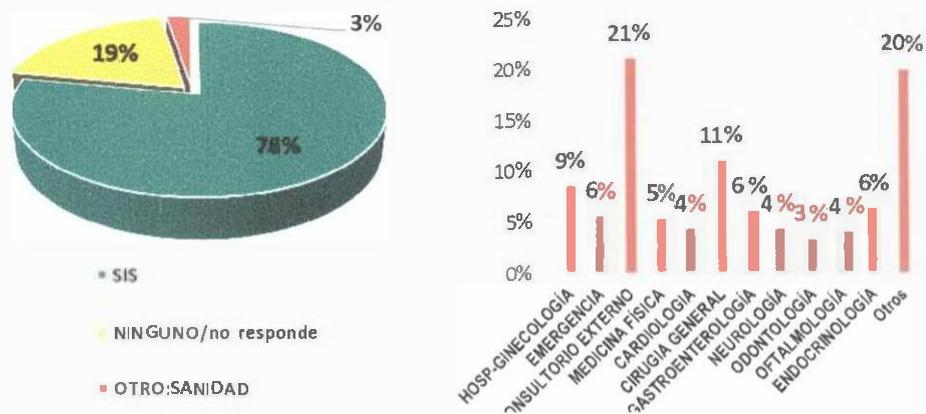
**DE LOS USUARIOS: Datos generales**



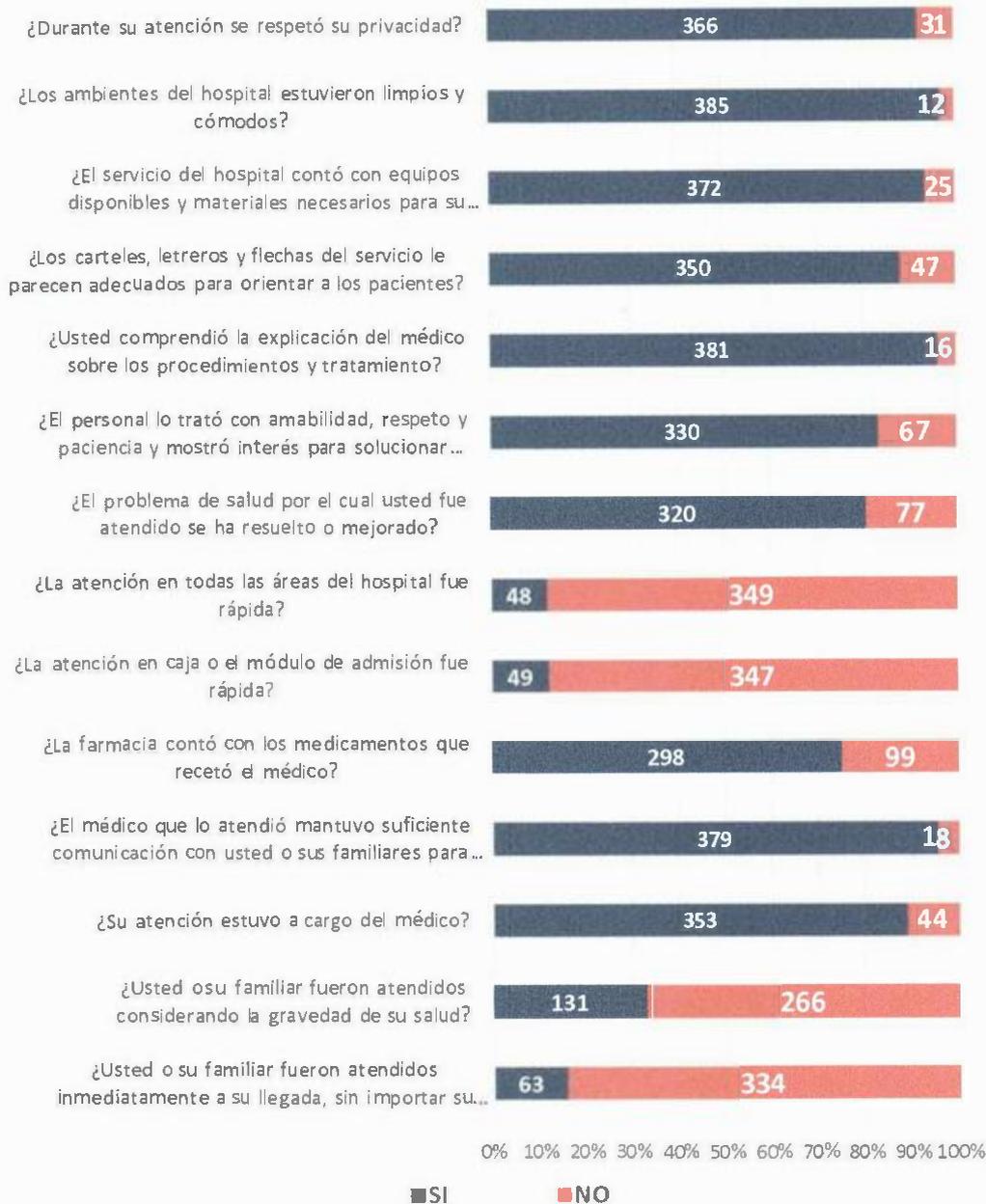
**Figura N° 11 Seguro y sexo del paciente**



**Figura N° 12 Nivel de estudios y frecuencia**



**Figura N° 13 Servicios y tipo de seguro**



**Figura N° 14 Responsabilidad social**



**Figura N° 15 Nivel de satisfacción**

## 8. Análisis y discusión

Entre las políticas de gestión administrativa con responsabilidad social en el Hospital La Caleta de nuestra localidad se ha podido encontrar lo siguiente:

Los *directivos* del hospital manifiestan que si tienen visión y misión el 88% y 92% respectivamente y que está implícita el 54% sin embargo el 62% dice que no se promueve.

Cuando se les pregunta si cuentan con Plan Estratégico Institucional, solo el 65% dice que sí, el 81% dicen que no tienen un código de ética o similar ni existe una estrategia formal de RSE dentro del mapa estratégico del hospital 77%. No cuentan con ninguna certificación de calidad.

El 73% de los directivos manifiestan que: no existe un programa específico de RS, el 85% que no tienen políticas de compra ni de contratación que privilegien a proveedores con certificación socio ambiental, el 73% dicen no discutir cuestiones de RS y el 65% que no se cumplen los acuerdos de plazos o pagos con ellos. El 81% de directivos manifiestan que no se prioriza la contratación de los proveedores que tengan buena conducta ambiental.

La gestión no cuenta con procedimientos de control y sanción, no estimulan ni patrocinan proyectos de desarrollo de investigación y tecnología en 77% y 81% respectivamente. Se puede observar en la figura N° 6 que con más del 73% no existen sistemas internos de comunicación y preocupación por los grupos de interés; el 69% no participa activamente en problemas de la comunidad, el 58% no posee indicadores para monitorear los impactos causados al entorno y el 62% no toma medidas correctivas ante reclamos de esta índole.

No hay que dejar entre renglones que la *responsabilidad social* es el conjunto de responsabilidades que la institución asume ante la sociedad como nos manifiesta Argandoña catedrático del IESE – 2012.

En relación a la RS para con sus **recursos humanos** los directivos dicen: el 93% no realiza ejercicios físicos en horario de trabajo, el 73% no hay compensación por horas extras ni en trabajadores asistenciales ni administrativos, el 69 % no tiene acceso a apoyo psicológico en el trabajo ni acceso a un programa de jubilación en 95%. El 80% no tiene acceso a exposiciones de informes económico –financieros, sociales ni ambientales por internet. El 58% manifiesta que hay libertad de acción para trabajadores organizados en sindicatos u otros.

Como lo indica la norma ISO 26000 producto de un consenso mundial para operar de manera socialmente responsable.

El 58% de los directivos dicen que no se posee una política ambiental formal y el 65% que no se establece como código de conducta el respeto al medioambiente.

El hospital no cuenta con programa de gerenciamiento de residuos ni política de mantenimiento de vehículos propios y por contrato ni plan de emergencia ambiental.

En relación a campañas de RS, conductas ambientales que se practican en el hospital aprox. el 85% manifiesta que no se desarrollan campañas acerca de 3Rs y de reducción de agua y de energía. El 69% considera que no existe difusión del impacto ambiental causado por los productos y servicios del hospital La Caleta.

El 92% de los Directivos manifiesta que no se desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo de energía y agua.

Así como el 84% de ellos manifiesta que no se desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base a las 3Rs.

El 65% considera que el Hospital no da a conocer su política ambiental entre sus empleados, e incluye en su código de conducta y/o declaración de valores el respeto al medio ambiente.

Casi un 58% considera que no existe una política ambiental formal.

El 92% de los directivos manifiesta que el hospital no cuenta con un sistema de monitoreo para reducción de emisión de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero en la atmosfera.

Así como aprox. el 57% declara que no hay un sistema de reducción de generación de residuos sólidos, casi el 100% manifiesta que no existe un sistema de monitoreo para reducción del consumo de agua, así como el 84% declara que no existe un aumento de la eficiencia energética.

Como se afirma en el portal de Responsabilidad Social del Perú 1914 la característica esencial es la **voluntad** de una organización de aceptar responsabilidades y asumir los impactos de sus actividades y decisiones en la sociedad y el medioambiente.

Los *usuarios* del hospital La Caleta se puede notar en las figuras: N° 11, N°12 y N°13 que en su mayoría son del sexo femenino -69%- y 88% asegurados, de los cuales el 78% corresponde al SIS y 3% a la Sanidad PNP; el nivel de estudios es: 43% con educación secundaria, el 42% con educación primaria, 8% superior técnico, 4% son analfabetos y 3% con educación superior universitaria; los servicios más concurridos son: 21% consultorios externos seguido de 11% cirugía general, 9% hospitalización de ginecología, con 6% emergencia, gastroenterología y endocrinología, los demás son de menor escala y en total son 27 servicios diversos.

Con respecto a la **responsabilidad social** básica de la atención al usuario, más del 90% se respeta su **privacidad** en su atención, los ambientes se ven limpios, cuentan con equipos y materiales disponibles para su atención, carteles, letreros y flechas adecuados para orientar, comprendió la explicación del médico y fue tratado con amabilidad y **paciencia**, que el médico mantuvo buena comunicación con el paciente y sus familiares. 83% manifiesta haber resuelto o mejorado su problema de salud. Hay un **preocupante 88%** que manifiesta que la atención en todas las áreas no fue rápida y específicamente la atención en caja no es rápida. El 67% dice que la farmacia si cuenta con los medicamentos que recetó el médico; sin embargo, manifiestan no fueron atendidos rápido, sin importar su condición socioeconómica y la gravedad en su salud, 85% y 67% respectivamente.

En general el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital La Caleta es como sigue: el 61% se encuentra Satisfecho, el 3% se encuentra muy satisfecho, pero hay un **preocupante 36 %** de insatisfacción: 33% insatisfecho y 3% muy insatisfecho.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

1. El hospital La Caleta no cuenta con políticas formales y definidas de **responsabilidad social** ni certificación de calidad de ningún tipo; sin embargo, un gran porcentaje 88% y 92% dicen que cuentan con visión, misión respectivamente y con plan estratégico institucional
2. La situación de la gestión **administrativa** sobre **responsabilidad social** en el hospital La Caleta es preocupante porque siendo una entidad de salud pública, no invierte en seguridad medioambiental para responder a los impactos en la comunidad de entorno. No hay acceso a informes económicos ni medioambientales por internet. No se desarrollan campañas de educación ambiental ni se monitorea reducción de residuos sólidos, no existe reducción del consumo de agua, ni eficiencia energética.
3. La percepción de satisfacción de los usuarios del hospital La Caleta es: 64% se encuentra satisfecho, pero hay un preocupante 36 % de insatisfacción.

4. Las principales políticas de gestión de RS para el hospital La Caleta son:
- ✓ Promover la gestión basada en la planificación como instrumento para la toma de decisiones y de control.
  - ✓ Seleccionar una lista de acciones priorizadas y prácticas de bioseguridad, manejo adecuado de los desechos peligrosos; consiguiendo siempre la eficacia y eficiencia de los recursos.
  - ✓ Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los funcionarios, en ambientes de pleno respeto y profesionalismo de cargos; velar por el desarrollo personal y laboral. La actualización, entrenamiento y formación permanente de sus colaboradores.
  - ✓ Promover la incorporación y el uso eficiente de sistemas computacionales y de transparencia por internet.
  - ✓ Promover la realización de auditorías periódicas para identificar oportunidades de mejoramiento del servicio al usuario final

Se recomienda:

Implementar y financiar las políticas de gestión para mejorar la responsabilidad social en el hospital.

## 10. Referencias bibliográficas

Argandoña, A. (Abril de 2012). *IESE*. Obtenido de [http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril\\_tcm4-79450.pdf](http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril_tcm4-79450.pdf)

Calero, E. G. (2013). El aprendizaje basado en proyectos como base metodológica en el grado de Educación Social. *Educación social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 53,, 73-91.

Corbella, M. R. (16 de Noviembre de 2014). *RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Y FUNCIÓN DOCENTE*. Obtenido de UNED: <http://jornadasinterregionales.rsuniversitaria.org/jrsu-comunicaciones-pdf/docencia-y-rs-i/docencia-y-rs-i-ruiz-corbella-marta-uned/>

Definición DE. (2008). *Definición DE*. Obtenido de <http://definicion.de/politica/>

Díaz Uriarte, S. (1996). *CLIMATOLOGIA*. Cajamarca: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.

DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RED ASISTENCIAL. (2006). *MODELO DE GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS*. Obtenido de [http://www.modelo\\_de\\_gestión\\_establecimientos\\_hospitalarios.pdf](http://www.modelo_de_gestión_establecimientos_hospitalarios.pdf)

Hospital de Zumarraga. (Marzo de 2011). *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010*. Obtenido de [R\\_S\\_C.pdf](#)

International Organization for Standardization. (2010). *ISO*. (G. R. Initiative, Editor) Recuperado el 22 de Noviembre de 2015, de ISO: [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000.pdf)

International Standardization Organization. (30 de Setiembre de 2010). *ISO*. Obtenido de ISO: [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf)

Madrid, V. A. (2009). *ENERGIA SOLAR TERMICA Y DE CONCENTRACION*. Madrid: AMV EDICIONES.

María Emilia Correa, S. F. (abril de 2004). *books.google.com.pe*. (P. C. Técnica(GTZ), Ed.) Recuperado el 22 de Noviembre de 2015, de [books.google.com.pe](http://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=definici%C3%B3n+de+responsabilidad+social): <http://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=definici%C3%B3n+de+responsabilidad+social>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2015). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

Pallás Areny, R. (2007). *Sensores y acondicionadores de señal*. Barcelona: Alfaomega marcombo.

Perú 2021. (2014). *Portal de Responsabilidad Social del Perú*. Obtenido de Sobre Responsabilidad Social Empresarial: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>

PERU 2021. (8 de Noviembre de 2015). *PORTAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL PERU*. Obtenido de PORTAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL PERU: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>

servicio Andaluz de Salud. (25 de Octubre de 2013). *Política\_rs.pdf*. Obtenido de Consejería de igualdad, salud y políticas sociales: [Política\\_rs.pdf](#)

Vallaeys, F. (Enero de 2012). *Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Obtenido de IESALC-UNESCO: [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2873:articulo-francois-vallaeys-con-su-ltor-internacional-en-responsabilidad-social-francia&catid=233&Itemid=966&showall=&limitstart=&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2873:articulo-francois-vallaeys-con-su-ltor-internacional-en-responsabilidad-social-francia&catid=233&Itemid=966&showall=&limitstart=&lang=es)

# **ANEXOS APENDICE**

## 11. Anexos y apéndices

### Anexo 1: Matriz de coherencia de la investigación

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016	¿Cuáles son las políticas de la gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016?	La determinación y análisis adecuado de las políticas de gestión administrativa mejorarán la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016	Analizar las políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar y analizar las políticas de la gestión administrativa sobre responsabilidad social que se practican en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016</li> <li>▪ Diagnosticar la situación de la gestión administrativa sobre responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016</li> <li>▪ Determinar la percepción de satisfacción de los usuarios, sobre responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote - 2016</li> </ul>

## Anexo 2: ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Questionario dirigido a directivos del hospital La Caleta

DESCRIPCION	SI	NO
<b>Gestión General</b>		
1. Posee una Visión		
2. Posee una Misión		
3. La RSE está explícita en la misión y visión del hospital y considerada en sus principios		
4. Promueve la misión y visión a todos los niveles del hospital		
5. Cuenta con PEI		
6. ¿Tiene un código ético, documento de principios o similar, que hace referencia a la no discriminación de las personas?		
7. ¿Existe una estrategia formal de RSE dentro del mapa estratégico del hospital?		
8. Ha sido evaluada o certificada por las normas ISO o similar		
9. Adopta una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores		
10. Discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios		
11. Cumple con los acuerdos establecidos con sus proveedores en lo relacionado a plazos de pago		
12. Tiene una política de compra o contratación que privilegien a proveedores con certificación socio ambiental		
13. Realiza auditorías sobre sus prácticas y procedimientos de control y sanción		
14. Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad		
15. Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno		
16. Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y la búsqueda de soluciones		
17. Planea su acción social con vistas a maximizar su impacto a largo plazo y de asegurar la sostenibilidad		
18. Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica		
19. Posee una política de diálogo constante con los grupos de interés		
20. Incorpora el hospital en el reporte de sostenibilidad críticas, sugerencias y testimonios de grupos de interés		
21. Posee sistemas internos ágiles y capacita a su área de comunicación externa para responder		

<b>RR.HH.</b>		
22. ¿Cumple el hospital con la obligación legal de la cuota de reserva de empleo para personas con discapacidad?		
23. ¿Realiza el hospital acciones de formación y/o sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades en el empleo?		
24. Prevenir/ cohibir abusos de poder de sus integrantes		
25. Cuenta con un presupuesto anual para capacitación		
26. Tiene al total de los empleados inscritos y remunerados por planilla		
27. Ofrece a los empleados beneficios adicionales a los exigidos por la ley		
28. Posee políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración		
29. Ofrece a los empleados bonos adicionales orientados por elementos de sustentabilidad, como éxitos a medio y largo plazo o el alcance de metas relacionadas al desempeño social y ambiental		
30. Premia el desempeño individual con criterios y procedimientos objetivos		
31. Premia el desempeño colectivo con criterios procedimientos objetivos		
32. Posee el hospital políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos		
33. El hospital tiene procedimientos que garanticen la protección de las mujeres contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual en el sitio laboral		
34. Cuenta con programas de desarrollo de carrera para su personal		
35. Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo.		
36. Posee una política de compensación de horas extras para todos los empleados, incluso gerentes y ejecutivos		
37. Ofrece apoyo psicológico disponible en el centro de trabajo		
38. Ofrece un programa de jubilación		
39. Involucra a los familiares de los trabajadores en el proceso de preparación para la jubilación		
40. Expone el hospital datos sobre aspectos económico-financieros, sociales y ambientales de sus actividades en Internet		
41. Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo		
<b>Ambiental</b>		
42. Posee una política ambiental formal		
43. Incluye en su código de conducta y/o declaración de valores el respeto al medio ambiente		
44. Da a conocer su política ambiental entre sus empleados		

45. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía		
46. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base en los 3Rs		
47. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo responsable		
48. Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones		
49. Posee una política y un sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos del hospital como de sus contratados)		
50. Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o reciclados post consumo		
51. Provee a sus consumidores y clientes informaciones detalladas sobre daños ambientales resultantes del uso y de la disposición final de sus productos		
52. Difunde entre sus grupos de interés los impactos ambientales causados por sus productos o servicios		
53. El hospital prioriza la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental		
54. Ha recibido avales de las normas ambientales como ISO14001, el sello FSC (28), etc		

**El hospital tiene sistema de monitoreo para:**

1. El aumento de la eficiencia energética		
2. La reducción del consumo de agua		
3. La reducción de generación de residuos sólidos		
4. La reducción de emisión de CO2 y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera		

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
1. Porcentaje de personas con discapacidad en el hospital	
2. Porcentaje de personas con edad superior a 45 años	
3. Porcentaje de mujeres en relación al total de empleados	
4. Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos en relación al total de cargos disponibles	
5. Porcentaje de mujeres en cargos de coordinación y jefatura en relación al total de cargos disponibles	
6. Total, de trabajadores (mujeres y hombres) tercerizados	
7. Porcentaje de empleados beneficiados con premios al desempeño	

8. Promedio de horas extras por empleado/año	
9. Promedio de accidentes laborales por empleado/año	
10. Porcentaje de los accidentes que resultaron en retiro temporal de empleados y/o de prestadores de servicios	
11. Cuenta con programas de desarrollo de carrera para su personal	
12. Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas	
13. Cuenta con un presupuesto anual para capacitación	
14. Cantidad de horas de desarrollo profesional por empleado/año	
15. Porcentaje de facturación bruta que se invierte en el desarrollo profesional y la educación	
16. Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años	
17. Total de demandas laborales abiertas	
18. Número de empleados que participaron en el programa de preparación para jubilación	
19. Cantidad de horas de desarrollo profesional por empleado/año	
20. Número total de analfabetos en la fuerza de trabajo	
21. Tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables	
22. Mantiene acciones de control de la contaminación con ayuda de alguna organización experta en el tema ambiental	
23. Total, invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental	
24. Porcentaje del total de proveedores que han tenido una visita de inspección de prácticas de responsabilidad social	
25. Número de cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores	
26. Porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad	
27. Porcentaje del total destinado a donaciones en productos y servicios	

### **Anexo 3: ENCUESTA:**

Dirigida a los usuarios del hospital

#### **Datos Generales**

Edad \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

Nivel de estudio: Analfabeto \_\_\_ Primaria \_\_\_ Secundaria \_\_\_ Superior Técnico \_\_\_

Superior Universitario \_\_\_

Tipo de usuario: Libre \_\_\_ Asegurado \_\_\_ / Nuevo \_\_\_ Más de 1 vez

Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS \_\_\_ SOAT \_\_\_ Otro \_\_\_

Servicio de atención: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN	SI	NO
1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?		
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?		
3. ¿Su atención estuvo a cargo del médico?		
4. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?		
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?		
6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?		
7. ¿La atención en todas las áreas del hospital fue rápida?		
8. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?		
9. ¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia y mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?		
10. ¿Usted comprendió la explicación del médico sobre los procedimientos y tratamiento?		
11. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		
12. ¿El servicio del hospital contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
13. ¿Los ambientes del hospital estuvieron limpios y cómodos?		
14. ¿Durante su atención se respetó su privacidad?		

¿Qué grado de satisfacción siente o percibe después de haber sido atendido en el hospital La Caleta?

Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
----------------	------------	--------------	------------------