

**RESPONSABILIDAD SOCIAL
UN NUEVO PAPEL DE LA EMPRESA**

YENNY PATRICIA RENGIFO PINZON

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2006**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL
UN NUEVO PAPEL DE LA EMPRESA**

YENNY PATRICIA RENGIFO PINZON

**Trabajo presentado como requisito parcial
para optar al título de
TRABAJADORA SOCIAL**

Director

MBA. CARLOS EDUARDO TORRES SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2006

A mis padres, quienes gracias a su esfuerzo y dedicación lograron formar a la persona que soy hoy en día.

Abuelito espero que donde estés te encuentres orgulloso de tu "chinita"

YENNY

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

A ese ser que siempre me ha acompañado en los momentos más importantes de mi vida.

A mi familia por creer en mi y brindarme un futuro lleno de oportunidades.

Al profesor Carlos Eduardo Torres Sánchez “el profe”, quien me permitió conocer un enfoque diferente del Trabajo Social.

TITULO DEL PROYECTO: Responsabilidad Social Empresarial: Un nuevo papel de la Empresa.

AUTORA: YENNY PATRICIA RENGIFO PINZON

PALABRAS CLAVES: Sistema, Responsabilidad Social Empresarial, Derecho a la salud, Ley 100 de 1993, Sistema de Seguridad Social en Salud.

RESUMEN

El presente trabajo de grado, surge de la experiencia práctica realizada en el área de Recursos Humanos de Sistemas y Computadores S.A. en donde se dio origen a un proyecto social para dar respuesta a la Responsabilidad Social de la empresa. Todo lo presentado se lleva a cabo en el marco de la teoría de Sistemas y la teoría de Responsabilidad Social Empresarial permitiendo considerar la empresa como un sistema organizado, complejo, dinámico que responde a las expectativas del colaborador y de la sociedad.

La organización consciente de ser un sistema que hace parte de un suprasistema comienza a dar cumplimiento a la responsabilidad social participando en la actividad comunitaria, conociendo sus necesidades y problemáticas, determinando la atención en salud como punto de acción. De esta manera surge PROSICK un proyecto social que busca educar y acompañar a población santandereana en el conocimiento y aplicación de sus derechos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Todo el proceso de creación y operacionalización de este proyecto estuvo sustentado en los aportes de la disciplina del Trabajo Social que contribuyeron con lineamientos y métodos a partir del trabajo social organizacional. Igualmente se presenta el resultado de la experiencia práctica en Sistemas y Computadores S.A. permitiendo observar la participación del trabajador social en cada una de las etapas de la construcción de este proyecto, logrando no solo la presentar una propuesta, sino mejor aun lograr la implementación de la misma.

Proyecto de Grado.

Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.

Asesor: Carlos Eduardo Torres Sánchez.

TITLE OF THE PROJECT: Enterprise Social Responsibility: A new role of the enterprise.

AUTHOR: YENNY PATRICIA RENGIFO PINZON

KEY WORDS: System, Enterprise Social Responsibility, Right to health, Law 100 of 1993, Salud Social Security System on Health.

SUMMAR

The present grade worksheet came from the practical experience made on the Human Resources Area of Sistemas y Computadores S.A. where a social project was born to give answers to the Social Responsibility of the enterprise. Every issue showed takes place on the field of the System Theory and the Enterprise Social Responsibility that allows considering the enterprise as a complex, dynamic and organized system that responses to the expectations of the collaborator and the society.

The organization, conscious of being a system that belongs to a big system starts to make fulfillment of the social responsibility participating in the community activity, knowing their needs and troubles, examining the health attention as point of action. From this way PROSICK arises, a social project that looks for educate and accompany the santandereana population in the knowledge and application of their rights in the General System of Social Security in Health

All the process of creation and operacionalization of this project were supported in the efforts of the discipline of Social Works that contributed with alignments and methods made it on organizational social work. Also the results of the practical experience on Sistemas y Computadores S.A. allowing observing the participation of the social worker in each stage of the construction of this project, making not only to present a proposal, but even better make the implementation of the same task.

Project of Degree.

Ability of Human Sciences. School of Social Work.

Advisory: Carlos Eduardo Torres Sánchez.

CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	11
1. RESPONSABILIDAD SOCIAL: UN NUEVO PAPEL DE LA EMPRESA	13
1.1 LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA	13
1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	16
1.3 EL PAPEL DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD	22
2. RESPONSABILIDAD EN SALUD	26
2.1 DERECHO A LA SALUD	26
2.1.1 Concepto de derecho	26
2.1.2 Concepto de salud	27
2.2 EL DERECHO A LA SALUD EN COLOMBIA	29
2.2.1 La Constitución de 1991	31
2.3 LEY 100 DE 1993	32
2.3.1 Plan de Atención Básica de Salud Pública (PAB)	33
2.3.2 Plan Obligatorio de Salud (P.O.S.)	33
2.3.3 El Plan Obligatorio de Salud para el régimen subsidiado(P.O.S.S.)	34
2.3.4 Plan de Accidentes de Tránsito	34
2.3.5 Planes Complementarios al P.O.S	34
2.3.6 Plan Obligatorio de Riesgos Catastróficos	34
2.3.7 Afiliado al Régimen Contributivo	35
2.3.8 Afiliado al Régimen Subsidiado	35
2.4 RESPONSABILIDAD EN SALUD	35
3. SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A. EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	39
3.1 COMO NACE LA EMPRESA	40
3.1.1 Gerencia de Investigación y Desarrollo	41
3.1.2 Gerencia Financiera	42

3.1.3 Gerencia Comercial	43
3.1.4 Gerencia de Operaciones	44
3.1.5 Proyectos de Impuestos	45
3.1.6 Proyecto Captura de Imágenes y Datos CID	47
3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SYC	49
4. PROSICK: EL NUEVO PROYECTO SOCIAL DE SISTEMAS DE SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.	53
4.1 PLANEACIÓN	53
4.2 GENERALIDADES DEL SERVICIO PROSICK	57
4.2.1 Alcance del servicio	57
4.2.2 Objetivos del Proyecto Prosick	57
4.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO PROSICK	58
4.3.1 Segunda Opinión	58
4.3.2 Asesoría Jurídica y Médica	58
4.3.3 Gestión e intermediación	58
4.3.4 Información Especializada	59
4.3.5 Recuperación de la Historia Clínica	59
4.3.6 Telemedición	59
4.3.7 Base de Datos Genética	59
4.4 COMPONENTES DEL SERVICIO PROSICK	59
4.4.1 Software y hardware	59
4.4.2 Operación del sistema y suministro de personal	60
4.4.3 Soporte Administrativo	60
4.5 DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO PROSICK	61
4.5.1 Estándares	61
4.5.2 Documentos gubernamentales	61
4.5.3 Documentos suministrados por el paciente	61
4.5.4 Documentos de SYC	61
4.6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PROSICK	61
4.6.1 Requerimientos De Datos	61

4.6.2	Requerimientos Físicos	62
4.6.3	Actividades requeridas para la Implementación	62
4.7	SEGURIDADES DEL SOFTWARE APLICATIVO	62
4.7.1	Nivel de usuario	62
4.7.2	Nivel de administración	63
4.7.3	Nivel de Asesor Científico	63
4.7.4	Nivel Jurídico	63
4.8	INTERVENCIÓN DE TRABAJADOR SOCIAL EN EL SERVICIO DE PROTECCIÓN AL PACIENTE PROSICK	63
5.	CONCLUSIONES	70
6.	RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXO	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado, permite observar una conceptualización vigente sobre el tema de la Responsabilidad Social, su papel en la sociedad y la nueva conciencia adquirida del poder que tienen las organizaciones para transformar positivamente los problemas que afectan el bienestar de la colectividad, haciéndolo de manera estratégica logrando el empoderamiento de la comunidad sin reducir su acción social a obras de beneficencia

La Responsabilidad Social Empresarial se constituye en una fortaleza de las empresas que buscan devolverle a la sociedad lo que ésta les ha entregado, logrando convertirse en organizaciones que han comprendido su misión y están en la redefinición constante de sus objetivos para transformarse en empresas “sin ánimo de pérdida” es decir en verdaderas organizaciones sociales que producen utilidades que se revierten en quienes son su razón de ser, logrando involucrarse cada vez más en la solución de los problemas de salud, educación, vivienda y trabajo de la sociedad que la rodea.

Es precisamente sobre el problema de la salud al cual se hace referencia en este trabajo, realizando una aproximación histórica y diagnóstica al terreno de la salud del país, evidenciando cómo la salud pública en Colombia se fue al suelo, puesto que esta actividad dejó de ser del dominio estatal y fue entregada a entidades creadas para manejar un negocio financiero con ánimo de lucro.

Los resultados saltan a la vista con la insatisfacción que sienten los colombianos con el servicio del SGSSS y el alto índice de tutelas presentadas en los juzgados nacionales para exigir el derecho a la salud a las E.P.S. No en vano, el informe de la Defensoría del Pueblo sobre tutelas por medicamentos denuncia que el 65% de

esas tutelas corresponden a tratamientos contemplados dentro del Plan Obligatorio de Salud, POS.

En este orden de ideas, Sistemas y Computadores S.A. fue consciente de esta problemática que afecta no-solo a la población santandereana, sino a todo el país y por ello decidió apoyar a través de la destinación de recursos materiales, financieros y humanos un proyecto social que se convirtiera en una respuesta al inconformismo de la población colombiana por el servicio recibido de las E.P.S, buscando una mejoría en la calidad de vida de la población y el aumento del interés de sus empleados en participar en un programa social que naciera de la organización.

Para tal fin surgió la necesidad de solicitar estudiantes en práctica de Trabajo Social para la implementación de este proyecto y surge la inquietud de observar la labor de un trabajador social ya que Sistemas y Computadores S.A. es una organización que siempre había contado con la intervención de profesionales del área de las ingenierías y se limitaba a la inversión en infraestructura y tecnología sin tener realmente en cuenta las necesidades de la comunidad que la rodea. De ahí el gran reto del trabajador social de consolidar su labor y su rol dentro de la organización, lo cual se hizo tangible y logro la creación del cargo de trabajador social dentro del organigrama de la empresa.

El principal objetivo de la práctica académica de Trabajo Social en SYC S.A. se dirigió a apoyar, planificar y poner en marcha los diferentes procesos encaminados a cumplir con el objetivo de la Responsabilidad Social de Sistemas y Computadores S.A. a través de la creación de PROSICK (Servicio de protección al Paciente) por medio de los aportes y competencias propias del trabajo social. Este trabajo es el resultado de la participación del profesional de Trabajo Social en la elaboración y ejecución de un proyecto social que contribuye a la consolidación de la Responsabilidad Social de esta organización.

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL: UN NUEVO PAPEL DE LA EMPRESA

Según Peter Drucker “Las organizaciones en la sociedad de Organizaciones tienen la responsabilidad de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos que esté de acuerdo con su competencia y que ciertamente convierta los problemas sociales en oportunidades para la organización”

En la actualidad las empresas no solo cumplen una función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas; las organizaciones también cumplen implícitamente una función social que puede centrarse en el mejoramiento del grado de bienestar económico y social de la comunidad, en base a sus demandas, intereses y necesidades.

Como se desprende de lo afirmado anteriormente, existen consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que toman las empresas para lograr los objetivos y metas propias de las organizaciones. Pero para lograr entender esta relación es necesario precisar su origen.

1.1 LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA

Partiendo del concepto de sistema como “un conjunto de elementos interrelacionados funcional y estructuralmente que pretenden cumplir un objetivo o conjunto de objetivos en un entorno determinado” ¹se puede relacionar este término a las organizaciones entendiéndolas como un sistema.

¹ BLANCO DUARTE, Jorge Alberto. Pensamiento administrativo en Entidades Publicas. Escuela Superior de Administración Publica: Grupo de Publicaciones y Recursos Administrativos ESAP. Bogota DC. Febrero de 2004.

De esta forma la organización “es en esencia comparable a un sistema, la cual para su subsistencia debe integrar y dimensionar en su interior todos y cada uno de los elementos que la conforman,²” convirtiéndose en una entidad vital que está en constante interacción con las personas, la energía, los insumos y la información permitiendo la transformación de esta dinámica en productos o servicios.

Desde la perspectiva de la Teoría General de Sistemas la organización es “un sistema organizado, total y complejo que busca fines intencionales igualmente complejos y sobre todo abierto a un entorno del cual depende y el cual se caracteriza por captar elementos o insumos los cuales comercializa según su actividad económica u objeto social organizacional”³ . Según este enfoque, la organización se encuentra en estrecha relación con su entorno o medio ambiente y a su vez tiene elementos internos que se encuentran interrelacionados. La organización es tomada como un todo, que bajo la luz de esta teoría permite observarla en un ambiente dinámico, que consta de partes que pueden ser vistas como subsistemas relacionados dentro de un macrosistema.

La interacción de la organización con el medio ambiente se inicia con la obtención de los recursos del mismo y a su vez la empresa suministra recursos al medio ambiente. Por ejemplo, para poder funcionar la organización debe obtener **inputs** del ambiente. La empresa necesita personal motivado y entrenado, y consigue este recurso del entorno, especialmente de las universidades o institutos de formación de la ciudad o del país o de la competencia, de otras organizaciones. En el caso de los recursos financieros, la organización obtiene los fondos del ambiente externo, de bancos o entidades financieras y las materias primas se obtienen de proveedores externos a la empresa.

² TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo Visión sistémica del hombre en la organización. Revista humanidades. Vol. 27 1998.

³ Kast Fremont. Administración de las Organizaciones, McGrawhill. México, 1980.

Los insumos que recibe la empresa inician un proceso de transformación que produce **output**. La empresa suministra su recurso (output) al medio ambiente para la venta al público; pero la empresa solo podrá sobrevivir si el cliente reacciona ante el producto proporcionando **retroalimentación** a la organización. Si la retroalimentación es positiva el entorno proporciona a la empresa un insumo que la organización utiliza para obtener otros insumos del medio ambiente (materiales, conocimientos) En el caso contrario, donde no haya ventas y por lo tanto no hay insumo, la organización debe hacer una retroalimentación del ambiente y observar los acontecimientos que se presentan en él (innovaciones, tecnología, investigación) para poder ofrecer nuevos desarrollos en la industria que originen innovaciones o mejoramientos que permitan que el cliente compre el producto. “La organización deber ser consiente del medio ambiente, del macrosistema y los objetivos de los colaboradores deben de estar comprometidos en el logro de los objetivos de la empresa como un todo” ⁴ para conseguir que el sistema funcione adecuadamente.

De esta manera la organización actúa como un sistema abierto que conserva una constante interrelación con otros sistemas, como el gobierno, el medio ambiente, la comunidad en la cual se encuentra la organización etc. Pero a su vez cuenta con unos subsistemas (psicosocial, técnico y administrativo)⁵ que realizan las funciones mecánicas, estratégicas, o programáticas dentro del sistema.

⁴ HOLSTEIN J. William y KEVIN, Kelly. Pequeñas Compañías, Grandes Exportadoras. Abril 13 de 1992.

⁵ Teoría de Sistemas en la Organización. Alfredo López. pachy@bbs.frc.utn.edu.ar. **Subsistema psicosocial**: está compuesto por individuos y grupos en interacción. Dicho subsistema está formado por la conducta individual y la motivación, las relaciones del status y del papel, dinámica de grupos y los sistemas de influencia. **Subsistema técnico**: se refiere a los conocimientos necesarios para el desarrollo de tareas, incluyendo las técnicas usadas para la transformación de insumos en productos. **Subsistema administrativo**: relaciona a la organización con su medio y establece los objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y el establecimiento de los procesos de control.

No se puede olvidar, que el componente más importante dentro de una organización es la persona, entendiéndola como un elemento dinamizador y sinérgico. Como un sistema abierto capaz de determinar el cumplimiento de los procesos que cumplen los objetivos organizacionales. Al entender al hombre como un sistema se logra comprender su multidimensionalidad que cambia la percepción de éste como un sujeto pasivo. “El hombre recibe inputs del sistema central con inteligencia y talento creativo para transformar esa información y fuerzas de ingreso en comportamientos autónomos en beneficio particular y hacia la organización en general.”⁶

Como conclusión de lo mencionado, existe la necesidad de la presencia de las organizaciones para el desarrollo de las personas y de la sociedad, las cuales deben favorecer el crecimiento y desarrollo desde su dimensión económica y social. En este aspecto, la Responsabilidad Social establece un equilibrio entre la empresa y el suprasistema, siendo este el que le brinda a la empresa los elementos necesarios para su funcionamiento y a su vez la organización realiza diferentes acciones en busca del desarrollo individual de los colaboradores y el desarrollo socioeconómico de la comunidad en la cual se encuentra.

1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Cuando se habla de lo **social** generalmente se hace referencia a aquellas acciones que tienden a impulsar el bienestar de todos los miembros de una sociedad. Los componentes de lo social son todas las acciones políticas y económicas que en conjunto actúan hacia el bienestar del hombre. En los últimos años los sectores que conforman la sociedad, entre ellos la empresa, se han visto

⁶ TORRES SÁNCHEZ, Carlos Eduardo Visión sistémica del hombre en la organización. Revista humanidades. Vol. 27 1998.

cada vez mas comprometidos en la construcción del desarrollo de su entorno social y es entonces cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial.

“ Los antecedentes históricos de la Responsabilidad Social de las empresas se remontan a siglos antes del XIX y se encuentran en los propios orígenes de las organizaciones que conjugaron capital y trabajo para generar riqueza y beneficio. En la época victoriana en Inglaterra aparecen empresarios como Robert Owen y otros que simbolizaron muchos de los hilos conductores del pensamiento del siglo XIX sobre el impacto de la Revolución Industrial, demostrando que la producción puede ser eficiente y responsable. Owen, creó años más tarde (1820) en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, desterrando el trabajo infantil y las condiciones penosas. Experiencias de Responsabilidad Social las tenemos en el siglo XIX en todos los países europeos, en España tenemos multitud de experiencias, como por ejemplo el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, etc.”⁷

Hacia finales de la década de los cincuenta como consecuencia de la comprobación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la disciplina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del valioso papel que la empresa desempeña en el contexto social y del gran impacto de sus actuaciones, que desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social.

En Colombia, la Responsabilidad Social no es un tema reciente, este surge por una preocupación de la ANDI⁸ que data de la época de los sesenta cuando la

⁷ Página Web: www.gestiopolis.com. Artículo. El origen de la Responsabilidad Social Empresarial.

⁸ La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI, es una entidad sin ánimo de lucro que difunde principios económicos, políticos y sociales en un sistema de libre empresa, basado en la

asociación observó lo que ocurría en países como Francia y recogiendo reflexiones de organismos internacionales introdujo esta nueva tendencia en el país. Es posible encontrar otros indicios sobre los orígenes de la conciencia social en los empresarios relacionados con la creación de las primeras fundaciones del sector privado, pero fue la ANDI quien hizo énfasis en esta preocupación y realizó el primer modelo de Balance Social.

Al parecer, en un principio la iniciativa no encontró mucha aceptación, pero al pasar del tiempo algunas empresas iniciaron “prácticas sociales efectivas” y así esa responsabilidad dejó de ser un discurso gremial para empezar a expresar la creciente preocupación de los empresarios por los problemas de la sociedad y su interés de contribuir a su solución. Sin embargo “la acción socialmente responsable de las empresas no obedecía a políticas explícitas y articuladas a la gestión económica y financiera, ni gozaba de objetivos, metas e indicadores claramente definidos. Era más el resultado de decisiones ocasionales y aisladas que originó en algunos casos el uso poco racional de los recursos”⁹

Estas prácticas sociales se volvieron generalizadas y se extendieron a otros núcleos de empresarios que lograron llevarlas a sus organizaciones y de esta manera se desarrollaron diferentes iniciativas de responsabilidad social en el país; se pueden mencionar El Comité de Responsabilidad Social Empresarial de la ANDI, el Centro Colombiano de Responsabilidad Social creado por la Fundación Social, la Corporación Compartamos con Colombia, etc. Desde ese tiempo hasta ahora las organizaciones en Colombia se han preocupado por convertirse en protagonistas de las grandes decisiones nacionales incorporando nuevos elementos a su discurso y nuevas acciones a sus prácticas socialmente responsables.

dignidad de la persona humana, la democracia política, la justicia social, la propiedad privada y la libertad.

La Responsabilidad Social Empresarial, surge de la creciente conciencia de que todas las acciones empresariales tienen un efecto que va más allá de la actividad económica. De esta forma, se puede determinar que la Responsabilidad Social parte de la apreciación del importante papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones.

En la búsqueda de la definición de Responsabilidad Social Empresarial se pueden encontrar conceptos como:

“Una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad genera utilidades y empleos, paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y proponen alternativas para su solución”¹⁰

“La Responsabilidad Social de la empresa constituye el relacionar el mundo de la economía con el mundo del desarrollo social”¹¹

“Una empresa no es responsable socialmente si se limita a cumplir con los requerimientos mínimos de ley. La responsabilidad social significa la aceptación por parte de una empresa de la obligación social más allá de lo que requiere la ley”¹²

“La responsabilidad social es el punto de vista que tienen administradores y empleados sobre su deber u obligación de tomar decisiones que protejan,

⁹ RANGEL, Carlos Arturo. La Responsabilidad Social- Conceptos, Estudios y Propuestas. Asociación Nacional de Industriales ANDI. Mayo de 1996.

¹⁰ RANGEL, Smith Martha. Fundación Cemefi.cemefiorg/entorno.html

¹¹ LLANO, Carlos. Artículo. Empresa con Responsabilidad Social. Pág. Web. Cemefi.cemefiorg/entorno.html

¹² KEITH, Davis. The Case for and against Business Assumption os Social Responsibilities. Academy of Management Journal. Junio de 1973.

fortalezcan y promuevan el bienestar de los interesados y de la sociedad en general”¹³

Existen diversas interpretaciones de la RSE ya que estas difieren entre autores, empresas e industrias, no hay una definición única que permita identificarla; si se toman elementos en común, se puede entender la **Responsabilidad Social como el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, sus familias, la comunidad y la sociedad en general.**

Como afirma Constanza Jaramillo en su investigación, Responsabilidad Social es:

- Cumplir con las leyes.
- Un compromiso del ciudadano, del empresario y del Estado.
- Impulsar el desarrollo autogestionado.
- Un aporte al desarrollo de los campos económico, social y ambiental.
- Un compromiso con el apoyo a la comunidad (gobierno, gremio, universidades, asociaciones, medio ambiente, etc.)
- Aportar al entorno como retribución a lo que se toma de este.
- Ser buen vecino.
- El sentir humano de una organización.
- Colaborar con las soluciones a la problemática del país.
- La obligación que todos tenemos.
- La obligación que adquiere la empresa.

La Responsabilidad Social en las organizaciones se desarrolla desde la visión sistémica; comprobándose que para que esta sea posible deben involucrarse

¹³ E. Gatewood y A.B. Carroll. La anatomía de las Corporaciones Socialmente Responsables. Artículo. Septiembre-Octubre de 1981. Pág. 9-16.

simultáneamente las dimensiones internas (talento humano) y externas (la comunidad) de las organizaciones:

- **Responsabilidad Interna:** “concierno a su equipo de trabajo, el cual tiene sus propias expectativas y objetivos complementarios a los de la organización, aunque no idénticos y en cuya satisfacción ella debe participar”.¹⁴ Este ámbito involucra a los trabajadores dando cumplimiento mediante el reconocimiento de incapacidades, jornada laboral salarios, prestaciones sociales, salud ocupacional, higiene, accidentalidad, seguridad industrial, etc. En este caso los trabajadores actúan como un subsistema que desde su propio ser debe interpretar su responsabilidad cumpliendo con sus propios deberes, por ejemplo usando los elementos de protección personal. Pero en este aspecto también se puede incluir la promoción del capital humano aumentando el sentido de pertenencia de los trabajadores, el desarrollo de relaciones interpersonales, la motivación y la educación como elementos esenciales para desarrollar en las personas habilidades y conocimientos que les permitan “transformar esa información en comportamientos autónomos en beneficio particular y hacia la organización en general”.

- **Responsabilidad externa:** tiene que ver con los sectores de población con los cuales ella tiene relación, considerándolos no como entes aislados y anónimos (proveedores, acreedores, la comunidad en general etc.), sino como grupos que tienen sus propias expectativas a los cuales la organización debe responder.¹⁵ Pero esta relación se inicia con los grupos humanos que están ligados al colaborador (su familia) a través de programas de educación, capacitación, promoción y prevención, recreación y uso del tiempo libre. La organización también proporciona en el entorno donde se desarrolle un

¹⁴ ALCALDÍA DEL SOCORRO. Propuesta de Evaluación Balance Social – Semestre laboral Marzo-Agosto

¹⁵ Ibíd.

importante papel social mediante la promoción del capital humano de la zona además de la protección del medio ambiente que la rodea.

“La empresa no puede mirarse como un ente aislado de las realidades sociales. Su gestión debe tener un sentido integrador de aspectos económicos y sociales, por lo tanto es necesario tener presente las relaciones empresa – trabajador, empresa – consumidor, empresa – comunidad y empresa – Estado, ya que la empresa es ante todo un cuerpo social”¹⁶

Es preciso comprender que la empresa establece diferentes tipos de relaciones: Con los proveedores, la organización desarrolla políticas que permitan una relación equitativa donde ambos ganen y salgan beneficiados a través de la demanda de bienes y servicios. Con el gobierno, la empresa espera que este le proporcione escenarios económicos para que la organización pueda operar y a su vez el Estado espera que la empresa pague sus impuestos y cumpla con las normas establecidas por la Constitución. Con la comunidad, la empresa debe identificar sus necesidades para la generación de los diferentes planes o proyectos para ayudarla, y así poder realizar su *balance social* para poder analizar lo que la empresa está tomando de la sociedad y lo que le está devolviendo. Con los colaboradores, la empresa debe dar cumplimiento a lo dispuesto por la ley en materia laboral, además de la realización de programas que permitan incrementar el desarrollo humano y la conservación del personal. Con los clientes, la empresa busca brindar productos de excelente calidad, además de retroalimentar constantemente con los mismos la información sobre los bienes y productos que ofrece.

¹⁶ Conferencia para la Asamblea Anual de Fasecolda de 1987. División de Estudios Económicos ANDI.

1.3 EL PAPEL DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD

Para efectos de definir el papel de la empresa en la sociedad a través de la Responsabilidad Social, se hace necesario aclarar que este concepto en ningún momento debe ser comparado con el **asistencialismo** que comúnmente se confunde con el dar dinero o lo que se tiene, el solo hecho de hacerlo conduce a una dependencia del que recibe y al paternalismo del que lo da. “Lo más grave del asistencialismo es que exonera la responsabilidad de la gestión a las personas que se ayuda. Este método suele conducir a que no se produzcan cambios duraderos y de fondo en las personas, en los grupos o instituciones que reciben ayuda” ¹⁷

Esta noción de filantropía como asistencia está cediendo su espacio a la adopción de nuevas formas de proceder introduciendo eficiencia y productividad. Se hizo necesario dejar atrás la visión asistencial y caritativa de las acciones sociales para abrir paso al *empowerment* (fortalecimiento o potenciación) o ayuda para la autoayuda. Las empresas deben fomentar a través de su Responsabilidad Social el crecimiento del capital humano y del empoderamiento de los individuos y las comunidades para no generar dependencia individual y colectiva a los aportes que ésta le brinda a la comunidad.

Esta conducta socialmente responsable obliga a la empresa a tomar una nueva posición sobre sus asuntos, responsabilizarse de sus acciones ante cualquier grupo con los que se relaciona, y sobre todo conocer y prevenir las necesidades de la comunidad. ¿Pero como logra la empresa adquirir esta nueva conducta?

Primero, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica, sino como una nueva actitud de

la empresa hacia el entorno social, una actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir una iniciativa de la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.

En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia grupos que conforman la asociación empresarial y su entorno específico.

En cuarto término, la responsabilidad social no se genera por actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

El nuevo papel de la empresa en la sociedad es: **buscar soluciones para los problemas sociales**. Las organizaciones deben dejar atrás la postura tradicional de solo preocuparse por los fines económicos e iniciar un compromiso en la prevención y solución de los problemas sociales. La empresa debe evaluar los recursos con los que cuenta y encontrar la forma en que pueda movilizarlos en beneficio de la sociedad, entendiendo que es de ésta, donde adquiere su mayor proporción de recursos e insumos para lograr sus objetivos, la empresa debe identificar un proyecto que pueda desarrollar considerando que se ajuste al perfil de la organización, que se encuentre a su alcance y que sea guiado por un criterio ético y profesional.

¹⁷ CARVAJALINO, Guillermo. La experiencia de la Fundación Corona. . Pág. 169

La organización puede contribuir a la solución de los problemas sociales, también movilizar los recursos disponibles de la empresa, y sobre todo lograr que los proyectos se conviertan en una nueva fuente de motivación para los propios recursos humanos. La Responsabilidad Social permite a la empresa convertirse en una entidad de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad, gran sentido de solidaridad y preocupación por el bienestar social, ocupándose no solo del crecimiento económico sino del bienestar comunitario; contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

Para terminar me gustaría dar a conocer una pequeña historia que encontré en el libro de Antonio Carlos Martinelli que dice bastante al respecto y con la cual quisiera terminar este capítulo. Tiene cuatro protagonistas son: Todo el mundo, Alguien, Cualquiera, y Nadie.

La historia se llama: **NO ES CONMIGO**

Había un importante trabajo a realizar y **Todo el mundo** tenía la seguridad de que **Alguien** lo haría.

Cualquiera podría haberlo hecho pero **Nadie** lo hizo.

Alguien se enojó por que era un trabajo de **Todo el mundo**.

Todo el mundo pensó que **Cualquiera** lo podría hacer pero **Nadie** se imaginó que **Todo el mundo** dejase de hacerlo.

Al final, **Todo el mundo** culpó a **Alguien** cuando **Nadie** hizo lo que **Cualquiera** podría haber hecho.

Las organizaciones no pueden asumir en la sociedad un papel pasivo y decir **NO ES CONMIGO**.

2. RESPONSABILIDAD EN SALUD

2.1 DERECHO A LA SALUD

Para argumentar acerca del derecho a la salud es necesario aproximarse a una definición de los dos términos: Derecho y Salud.

2.1.1 Concepto de Derecho. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, **derecho** significa la “facultad natural del hombre para hacer legítimamente lo que conduce a los fines de la vida” o la “facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o autoridad establece a nuestro favor o que el dueño de una cosa nos permite en ella”. Esta palabra también puede entenderse como un “conjunto de principios, preceptos y reglas a que están sometidas las relaciones humanas en toda la sociedad civil y a cuya observancia pueden ser compelidos los individuos por la fuerza”¹⁸ ; la disciplina que estudia los anteriores principios y reglas se denomina también derecho.

El concepto de “Derechos Humanos” comenzó a tener vigencia a finales de la Segunda Guerra Mundial por causa de los crímenes cometidos por los nazis. En 1948 se adoptó en la Asamblea General de las Naciones Unidas una Declaración Universal de los Derechos Humanos; el objetivo de esta declaración, compuesta por 30 artículos, es promover y potenciar el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Dicha declaración proclama los derechos personales, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales del hombre, los cuales sólo se ven limitados por el reconocimiento de los derechos y libertades de los demás, así como por los requisitos de moralidad, orden público y bienestar general.

2.1.2 Concepto de salud. En cuanto al término **salud**, la Organización Mundial de la Salud define el concepto como un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones y enfermedades. De esta forma, “el nuevo concepto de salud concilia, la satisfacción de las necesidades humanas y los ideales de salud y bienestar de la población....reemplazando el concepto antiguo restringido a la enfermedad, incapacidad y muerte....La salud se concibe cada vez más como un producto social pasivo y como fuente de riqueza para la vida diaria” ¹⁹

Al conjugar estas dos definiciones se puede tener un acercamiento al concepto del Derecho a la Salud. En el siglo IV la Iglesia Católica comenzó a fundar hospitales para pobres con el fin de auxiliar a los enfermos y discapacitados; el concepto bajo el que se prestaba esta atención era el de la caridad, ya que se tomaba como un deber religioso y no como un derecho para las personas pobres que la recibían. La primera manifestación de protección a la salud mediante leyes se propició en el siglo XIX con la Revolución Industrial con el propósito de proteger la salud de la fuerza laboral.

¹⁸ DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA. El derecho a la Salud en la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales. Bogotá D.C. 2003.

¹⁹ Municipios Saludables por la Paz. Documento del Ministerio de Salud. 1998

Ni en la Declaración de la Independencia de los Estados Unidos de América, ni en la Declaración de los Derechos Humanos del Hombre y del Ciudadano en Francia se menciona la salud como un derecho... En la Carta de las Naciones Unidas de 1945 se declaró la promoción de los “derechos humanos y las libertades fundamentales” sin enumerarlos ni definirlos”²⁰

El derecho a la salud fue formulado dentro del conjunto de derechos que reconoce la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. Este reconocimiento está contemplado en el Artículo 25 y textualmente dice:

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure así como a su familia, la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene así mismo, derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad invalidez, viudez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes a su voluntad. La maternidad y a infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales.

En 1966 fueron aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas dos Pactos que buscaban que los principios proclamados en la anterior declaración se convirtieran en obligaciones provenientes de tratados internacionales. Los Pactos fueron: El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; en este último se habló sobre el derecho a la salud en donde “se reconoce el derecho a que toda persona disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”.

En los posteriores desarrollos de tema de los derechos humanos y específicamente del derecho a la salud se impusieron como principios rectores: la igualdad, la accesibilidad, la gratuidad y la equidad. De la misma forma se

²⁰ Defensoría del Pueblo de Colombia. El derecho a la Salud en la Constitución, la Jurisprudencia y

estableció que el derecho a la salud es una extensión del derecho a la vida a una calidad y cantidad de vida; esta concepción llevó a involucrar al Estado como el protagonista en la existencia y el ejercicio del derecho a la salud adquiriendo el deber de garantizar el derecho individual a la salud y la salud de las naciones.

Entendidas las anteriores justificaciones, el Estado se convierte en el organismo responsable de garantizar al individuo la prestación de ciertos bienes y servicios que le permitan a la persona alcanzar la máxima expectativa de vida y el mínimo de presencia de enfermedades y de la misma manera, garantizar la libertad del individuo para acceder a estos servicios. Como resultado, el Estado debe asumir la obligación de establecer medidas legislativas, administrativas, económicas, sociales y educativas para aplicar y promover el derecho a la salud.

La Corte Constitucional identifica la salud como un derecho y un servicio público, y otorga a la ley la regulación del acceso al sistema de salud. “La realización del derecho a la salud tiene como punto de partida el sistema que organice el Estado para responder a la demanda de servicios de la comunidad. Por esta razón la doctrina le asigna un carácter de derecho prestacional lo cual significa que requiere de un desarrollo político, legislativo, económico y técnico para garantizar su expansión y cobertura.”²¹

Se debe observar a la salud como un derecho que permita su reconocimiento frente al Estado en su función de responsable y generador de condiciones mínimas de salud para los ciudadanos. En segundo lugar la salud debe observarse también como un servicio público, en la medida en que el actor que se encuentre encargado de prestar servicios de salud no desconozca la obligación a la que se hizo acreedor.

los Instrumentos Internacionales. Bogotá D.C. 2003.

²¹ CARRASCO, Emilio. Diez años del Sistema de Seguridad Colombiano. Sentencia T-978 de 2001.

2.2 EL DERECHO A LA SALUD EN COLOMBIA

El tema del derecho a la salud en Colombia se puede observar en las constituciones del siglo XIX, los servicios de salud se concebían como algo que quedaba bajo la iniciativa de los particulares, más que como un acción directa del Estado.

En la reforma de 1936 apareció el primer antecedente de reconocimiento de derecho a la salud al introducir el concepto de *asistencia pública*. Según esta reforma:

“La asistencia pública es función del Estado. Se deberá prestar a quienes careciendo de medios de subsistencia y de derecho para exigirla a otras personas, estén físicamente incapacitados para trabajar. La ley determinará la forma en que se preste asistencia y los casos en que deba darla directamente el Estado”²²

En 1963 se le dio a la asistencia pública una extensión de la siguiente forma:

La asistencia pública como función del Estado, consiste en la ayuda que éste debe prestar para procurar el bienestar individual, familiar y colectivo, mediante la prevención de la enfermedad, la promoción y recuperación de la salud de quienes careciendo de los medios de subsistencia y de derecho para exigirla de otras personas, estén incapacitados para trabajar .²³

²² Defensoría del Pueblo de Colombia. El derecho a la Salud en la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales. Bogotá D.C. 2003.

²³ *Ibíd.* Pág.

Como se puede evidenciar en los anteriores ejemplos, en Colombia, las constituciones expedidas antes de 1991 no consideraron la existencia de un derecho a la salud de tal manera que el cuidado de enfermos pobres fue asumido por el Estado pero como un deber moral muy parecido al concepto de la caridad religiosa. Que en los términos del presente trabajo puede interpretarse como la verdadera Responsabilidad Social del Estado y Gobierno con sus ciudadanos

Como afirma Sergio Isaza Villa, Presidente de la Federación Médica Colombiana: Hacia la década de los 60 había cinco formas diferentes de atención:

- Los servicios para los ricos o "pudientes", ofrecidos por el ejercicio privado de la profesión médica en consultorios y clínicas, a veces apoyado en algún seguro privado.
- El seguro obligatorio, en sus múltiples formas, que atendía a los trabajadores formales o asalariados de los sectores privado y público.
- La atención de los pobres, mediante dos estrategias basadas en la caridad, ya fuera pública bajo el nombre de "asistencia pública", o privada bajo el nombre de "beneficencia".
- Los mecanismos de atención y control de epidemias y enfermedades de alto impacto colectivo, denominados de "salud pública" y a cargo del Estado
- Todas las prácticas médicas populares no científicas, producto del sincretismo cultural acumulado, pero ubicadas en un lugar marginal y siempre subvalorado por los servicios legalmente aceptados

2.2.1 La Constitución de 1991. Esta Constitución consagra el derecho a la seguridad social y el derecho a la atención de la salud como derechos prestacionales que deben ser reglamentados por la ley; plantea una visión más amplia de la cobertura en salud, proyecta los aspectos relacionados con el área de la salud y concreta las bases para que sea llevada a cabo una reforma en esta área. Los artículos 48 y 49 de la Constitución establecen la Seguridad Social, la

atención de la salud y el saneamiento ambiental como servicios públicos a cargo del Estado, determinando además como se organizarán y prestarán estos servicios.

El artículo 48 de la Constitución Política de Colombia, define la salud como:

La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se presta bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley.

Se garantizará a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley.

Aquí ingresa el concepto de seguridad social en lugar del derecho a la salud, trayendo consigo el principio de eficiencia.

De igual manera en el artículo 49 se hace referencia a:

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la nación, las entidades territoriales y las particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

2.3 LA LEY 100 DE 1993

Se constituye en la reforma e iniciativa social más importante en el país pues crea un nuevo Sistema de Seguridad Social en Salud, que busca garantizar la cobertura universal con servicios integrales, dar trascendencia a la participación individual y comunitaria y descentralizar los servicios de salud.

El nuevo sistema de salud parte de la separación entre los servicios individuales y los servicios colectivos en salud, para dejar los primeros en manos del mercado (EPS) y los segundos, a cargo del Estado. Esta ley se divide en dos sectores: en la dirección y control y en la administración y prestación de servicios de salud.

La primera, quedó en manos del Estado; a través del Ministerio de Protección Social, la Superintendencia y el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

La administración, le fue encomendada a las Empresas Promotoras de Salud E.P.S y la prestación del servicio a cargo de las Instituciones Prestadoras de Servicios IPS. Se conservaron las instituciones más grandes que administraban los seguros obligatorios como EPS públicas (el Seguro Social, la Caja Nacional de Previsión, entre otras), y se inició un proceso de autonomización de los centros y hospitales, con el nombre de empresas sociales del Estado (ESE). Este nuevo Sistema de Seguridad Social en Salud propone varios planes de beneficios, para atender el área de la salud:

2.3.1 Plan de Atención Básica de Salud Pública (PAB): Esta relacionado con actividades de obligatoriedad enfocadas en el ámbito individual y comunitario, las cuales deben desarrollarse a través de las instituciones que prestan los

servicios de salud. Entre estas actividades se encuentran aquellas que afectan el medio ambiente, el entorno social y que controlan factores de riesgo (control de vectores, vacunación, deberes y derechos de los usuarios al sistema, etc.)

2.3.2 Plan Obligatorio de Salud (P.O.S.): Comprende todos los niveles de complejidad “ como la clasificación funcional del tipo de actividad intervención y procedimiento y el personal idóneo para su ejecución” ²⁴ A este plan todo colombiano tiene derecho pero su contenido varia dependiendo del tipo de usuario (afiliado régimen contributivo o régimen subsidiado).

2.3.3 El Plan Obligatorio de Salud para el régimen subsidiado(P.O.S.S.) Este plan identifica el conjunto de servicios de los afiliados al régimen Subsidiado y la obligación de las Entidades Promotoras de Salud y demás entidades que administran los recursos del subsidio a la demanda de los servicios. “Dentro de los servicios contemplados por el P.O.S.S se encuentran las acciones de promoción y prevención de la salud, proceso que permite elevar la calidad de vida y cuya reglamentación esta fundamentada en el artículo 49 de la Constitución”²⁵

2.3.4 Plan de Accidentes de Tránsito: Compuesto por las intervenciones para enfrentar la atención de los afectados por accidentes de tránsito financiados por el seguro obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT y la subcuenta del Fondo de Solidaridad y Garantías, FOSYGA.

2.3.5 Planes Complementarios al P.O.S: Los cuales permiten a los afiliados con capacidad de pago acceder a servicios de más alta calidad no incluidos en el P.O.S.

²⁴ El Departamento Administrativo de Seguridad Social y Salud de Bucaramanga define: Nivel 1: atención por médico general y/o auxiliar y otros profesionales de la salud. Nivel 2: atención por médico general con orientación de otros profesionales en salud, remisión y/o asesoría de personal o recursos especializados. Nivel 3: atención por médico especialista con la participación del médico general. Esta relacionado con patologías catastróficas.

²⁵ *Ibíd.*

2.3.6 Plan Obligatorio de Riesgos Catastróficos: Del cual hacen parte las intervenciones derivadas de trabajo y enfermedades profesionales.

La Ley 100 también plantea un sistema de salud con dos regímenes: **el contributivo**, para los ciudadanos con capacidad de pago, y **el subsidiado**, para los más pobres. Con el fin de determinar el estrato socioeconómico, se aplica una encuesta, el SISBEN, que divide a la población en 6 estratos (el 1 sería el más bajo y el 6 el más alto), y en función de ellos los sitúa en uno u otro régimen. Los afiliados al régimen contributivo (estratos 3 al 6) aportan una cantidad de su salario mensual para financiar el sistema, mientras para los afiliados al subsidiado (estratos 1 y 2) los aportes llegan del Estado, departamentos y municipios.

Como resultado de esta división se plantean dos tipos de afiliados al SGSSS:

2.3.7 Afiliado al Régimen Contributivo, constituido por las personas vinculadas a través de un contrato de trabajo con el sector privado o público, los pensionados y trabajadores independientes con un ingreso de más de dos salarios mínimos.

2.3.8 Afiliado al Régimen Subsidiado, en él se encuentra la población más pobre y vulnerable del país, de las zonas rurales o urbanas, que no cuentan con empleo estable y cuyos ingresos no les permiten subsidiar su salud.

Los afiliados al régimen contributivo le pagan a una Entidad Prestadora de Salud (EPS), que actúa como intermediaria. Ésta ingresa el dinero en una cuenta del FOSYGA, adscrita al Ministerio de Salud, tras descontar una parte para licencias de maternidad, accidentes y otras eventualidades. El FOSYGA les devuelve una cantidad de dinero por cada afiliado (Unidad de Pago por Capitación, cuya cuantía se fija anualmente). En el subsidiado, los intermediarios son las ARS, que reciben fondos de la mencionada cuenta del FOSYGA y de instituciones oficiales.

2.4 RESPONSABILIDAD EN SALUD

Ya han pasado trece años desde la implantación de la ley 100 y no puede ocultarse una realidad que sale a la luz en los noticieros y en los periódicos: las protestas que constantemente se dan por parte de los pacientes, las tutelas se han convertido en la norma para acceder a la atención en salud, muchos hospitales públicos han cancelado sus actividades por problemas económicos y una gran mayoría de colombianos continúa sin tener asegurada la asistencia en salud. El SGSSS no ha cumplido con las expectativas de la población colombiana, y no ha logrado resolver los problemas de equidad acumulados en el régimen anterior. El sistema producto de la reforma de 1993 pretende ser universal, equitativo, eficiente y de mejor calidad, pero aún no es posible hablar de éxitos claros en ninguno de estos objetivos.

En este punto y para efectos de este trabajo académico se hace mención a la responsabilidad institucional de las EPS y las IPS privadas, quienes en este momento son las entidades encargadas de brindar los servicios de salud a la población colombiana afiliada al régimen contributivo.

Las EPS (Entidades Promotoras de Salud) son responsables de la afiliación, registro y recaudo de las cotizaciones al sistema, también tienen la función de proveer organizar y garantizar directa o indirectamente la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS). Las EPS constituyen el nivel administrativo del sistema, pero por disposición de la ley también pueden prestar directamente los servicios de salud.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) constituyen el nivel operativo y están conformadas por los hospitales, clínicas, consultorios, centros de atención básica, profesionales de la salud agrupados o individualmente que

ofrezcan sus servicios a la EPS. Las IPS gozan de autonomía técnica y financiera para garantizar la eficiencia y la libre escogencia por parte de los usuarios.

El artículo 177 de la ley 100 de 1993 que establece el régimen de las EPS hace referencia a su deber de organizar y garantizar la prestación del servicio de salud²⁶; dentro de sus funciones también se encuentra la de establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por la IPS. De acuerdo con la ley 100 el paciente celebra un contrato de prestación de servicios con una EPS bajo ciertos requisitos de calidad e idoneidad. La EPS debe cumplir las funciones que fueron mencionadas anteriormente y por lo tanto es responsable cuando existe un evento de prestación inadecuada del servicio pues su función principal es garantizar la calidad y la eficiencia del servicio de salud.

La ley colombiana establece que las EPS deben responder por los daños ocasionados a los pacientes en las IPS. “ Las Entidades promotoras de salud tendrán las siguientes funciones....6) Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud”²⁷

Entonces ¿qué es lo que está pasando? Por que la mayoría de la población se encuentra inconforme con el servicio de salud que recibe?.....Parece ser que la respuesta se encuentra en la competencia del mercado; si, las EPS han dejado atrás sus funciones y responsabilidades principales, las cuales están determinadas por la ley y se han preocupado más por elevar los indicadores de afiliación; es decir por el derecho de vender servicios de salud, transformando la salud en una mercancía. Además, muchas empresas prestadoras de salud tienen

²⁶ Las entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y el recaudo de sus cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será garantizar directa o indirectamente la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar dentro de los términos previstos en la Ley la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de pago por capitación al FOSYGA de que trata el capítulo III de la presente Ley. Artículo 177 de la ley 100 de 1993.

²⁷ Artículo 178 de la Ley 100 de 1993.

como política negar la entrega de medicamentos alegando inexistencia de los mismos cuando los pacientes los solicitan o, en el mejor de los casos, retardan su entrega como ocurre a los pacientes de cáncer o SIDA, principalmente.

“La encuesta realizada por la Defensoría del Pueblo (c. 2000) sobre la calidad percibida por los usuarios es absolutamente insuficiente para aproximarse a la complejidad de esta relación que, en todo caso, se expresa en el aumento sostenido del número de quejas a la Superintendencia de Salud y a la Defensoría del Pueblo, y de tutelas presentadas ante la Corte Constitucional en asuntos de salud”²⁸

Acceder con calidad a los servicios de salud se ha convertido en una carrera de obstáculos, hay que llegar, esperar, mostrar el carné, tener el dinero necesario, acceder al diagnóstico y a la fórmula, esperar que el medicamento esté disponible o incluso, para el enfermo, tener la suerte de que alguien lo acompañe y vaya en su lugar a la farmacia a conseguir las gasas, jeringas y demás elementos que solicite el médico, porque ahora el paciente tiene que asumir los costos de muchos de los elementos o medicamentos diagnosticados por el especialista ya que es común en las instituciones prestadoras de salud que nada de lo que el paciente necesite se encuentre en el POS. Es una realidad que los afiliados al régimen subsidiado, “desvinculados”, desplazados, enfermos mentales o personas viviendo con el VIH sean los colectivos más olvidados, pero no se puede afirmar que la atención a las personas afiliadas al régimen contributivo sea de calidad, estos pacientes son víctimas de una lucha por el mercado que olvida el derecho fundamental de todos sus afiliados: El derecho a la salud.

El POS del régimen contributivo establece un plan de beneficios amplios, pero con frecuencia los usuarios no conocen en detalle los mismos y sus expectativas se ven afectadas en el momento de enfermar, ya que la E.P.S. se muestra “obligada”

a cumplir solo la letra del contrato a la hora de tomar decisiones clínicas, en nombre de la ampliación de cobertura se recortan servicios y los altos dirigentes insisten continuamente en el control de costos. A duras penas, algunos usuarios descubren que existe un contrato de obligatorio cumplimiento por parte de la E.P.S. y que a su vez tienen todo el derecho a reclamarlo. En este orden de ideas, el usuario se encuentra solo, y no cuenta con una entidad que lo apoye y lo informe sobre los beneficios del POS a los cuales tiene derecho por ser afiliado a una E.P.S. Se requiere de un servicio oportuno, intermediador y de apoyo para los usuarios, que lo orienten, informen y guíen en la solución de sus problemas, de las responsabilidades del sistema para con ellos y ante todo que les informe de sus derechos en salud y la forma como acceder y exigir el cabal cumplimiento a las prestadoras del servicio

²⁸ Corporación Salud y Desarrollo, 1998; Giraldo, 2000

3. SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A. EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1 COMO NACE LA EMPRESA

Sistemas y Computadores S.A. es una empresa santandereana creada el 4 de julio de 1978 en la ciudad de Bucaramanga, producto de la inquietud de un grupo de santandereanos conformado por la Empresa Metalúrgica S.A., Penagos Hermanos Ltda. M. Penagos y Asociados (hoy Rededata Ltda.) y Sheila Hughes de Núñez. Desde 1978 se le orientó como una compañía de servicios destacándose por ser una de las empresas santandereanas y colombianas líderes en desarrollos tecnológicos informáticos que ha alcanzado el reconocimiento internacional.

Esta organización, utiliza la modalidad de “outsourcing”²⁹, una estrategia empresarial que consiste en contratar servicios externos, para desarrollar funciones específicas, en diferentes campos de una organización. El objeto social de la empresa, lo constituye la prestación y explotación de los negocios relacionados con el ramo de la computación y sistemas de telecomunicaciones. En el transcurso de su existencia ha generado crecimiento en su estructura física, operativa, administrativa y financiera permitiéndole ser una empresa líder en el mercado de la información por la diversidad de productos y servicios que ofrece a un mercado cada vez más exigente.

²⁹ VANGUARDIA LIBERAL. Sección Negocios. Outsourcing Unas de cal y otras de arena. Lorena Muñoz Marrugo. Bucaramanga, Agosto de 2.006. El outsourcing se define como el proceso mediante al cual la organización transfiere la propiedad de un proceso de negocio en un suplente. Se basa en el desprendimiento de una actividad que no forme parte de las habilidades principales de una organización a un tercero mas experto en el tema; el encargado debe ser un proveedor mas especializado para así conseguir mayor efectividad y orientar los mejores esfuerzos de la compañía a las necesidades neurálgicas

Sistemas y Computadores S.A es una empresa generadora de soluciones informáticas integrales que cuenta con los mejores recursos humanos y técnicos en el manejo de la información; y es precisamente éste recurso humano el elemento más importante de la organización, pues no se habría consolidado sin el compromiso y el aporte de las personas que trabajan en ella.

Para conocer **cómo es el grupo humano de SYC** se observarán las diferentes áreas del organigrama de la empresa (Ver anexo N° 1) y se destacarán las características propias de cada grupo humano:

3.1.1 Gerencia de Investigación y Desarrollo. Este grupo se encuentra conformado por veinte personas de las cuales el 95% son hombres. Esta área de la organización se encarga de la investigación y desarrollo de las aplicaciones en materia de software; de allí surgen todas las soluciones informáticas que ofrece la compañía y por esta razón gozan de un estatus más alto en la organización el cual es apoyado por la alta gerencia.

Todas las personas que trabajan en este grupo son ingenieros y tienen un nivel educativo alto, la mayoría supera los 30 años de edad y cuentan con una vasta experiencia en los diferentes procesos desarrollados por la empresa. Pero es precisamente la experiencia la que ha ocasionado que cuatro ingenieros se destaquen entre los demás y sean identificados como los “Dinosaurios”. Estas personas fueron los primeros integrantes del área y son los encargados de coordinar los diferentes procesos de ingeniería; ellos guían a sus compañeros en el desarrollo de su trabajo y son responsables ante el Gerente de Investigación y Desarrollo de lo que sucede en los proyectos que están bajo su cargo. La supervisión que maneja este grupo es positiva, ya que estos jefes siempre buscan en sus subalternos la excelencia en su labor empleando la cooperación y apoyo en el momento en que algún ingeniero presente alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas.

Este grupo se destaca por contar con un excelente liderazgo por parte del Gerente de Investigación y Desarrollo quien cuenta con el respeto y admiración de todos sus subalternos debido al gran nivel de conocimientos en el tema y la eficiencia y calidad en la administración del grupo de trabajo. Esta área se caracteriza por una gran organización y planeación de las tareas que va a desarrollar el grupo en tiempo, recursos y espacios. Sin embargo, el grupo maneja una atmósfera de trabajo de tensión por causa de la competencia entre compañeros, por demostrar que se es capaz de realizar cualquier trabajo por difícil que sea; cada persona quiere demostrar que tiene muchos conocimientos y habilidades para ganar el respeto y confianza de sus compañeros, los “dinosaurios” y el Gerente, es una lucha de egos.

Otro factor que genera tensión es el salario, el cual se convierte en un factor de riesgo y es causa de insatisfacción de algunas personas que no encuentran un equilibrio entre las actividades que demanda el trabajo y la remuneración que recibe por él. Por parte de la empresa solo existen incentivos en el aumento de sueldo para “los Dinosaurios” ya que ellos reciben comisión por el desarrollo de las metas que fueron propuestas por el área, lo cual genera una gran molestia en sus compañeros ya que ellos también participaron en el cumplimiento de los objetivos de la empresa en materia de ingeniería.

3.1.2 Gerencia Financiera. Es un grupo conformado en su mayoría por mujeres, son conocidos como “las hormigas” por que se caracterizan por su dedicación al trabajo. Estas personas presentan gran complejidad en las tareas ya que su responsabilidad es el manejo de las finanzas de la empresa; cada uno tiene sus funciones bien definidas y presentan un alto grado de complejidad en el periodo de cierre de fin de mes, en esta situación aumenta la tensión y la ansiedad y por lo tanto crea estrés laboral por que la cantidad de trabajo supera el tiempo asignado para realizarlo. A lo anterior se suma la gran variedad de tareas en un tiempo reducido, igualmente el grupo debe realizar tareas que implican diferentes

funciones mentales al mismo tiempo con un alto grado de exigencia y responsabilidad.

Las relaciones humanas del grupo son de cordialidad y apoyo, existen sentimientos de amistad entre compañeros que han generado una relación de trabajo armoniosa con un manejo eficaz de la comunicación. Para la mayoría de los colaboradores, la comunicación con la gerente es buena y aunque es formal, ella misma se ha encargado de generar espacios para compartir entre compañeros de trabajo (celebración de cumpleaños) lo cual ha permitido generar un ambiente laboral agradable.

3.1.3 Gerencia Comercial. Se encarga de la comercialización de los productos de la empresa y el apoyo jurídico de los mismos; se encuentra conformado por 7 personas que brindan soporte a la organización. El grupo de la Gerencia Comercial no cuenta con un liderazgo concreto debido a que el Gerente Comercial es el mismo Gerente de la compañía y por lo tanto no existe una guía que se dedique a motivar el crecimiento de los logros del área, cada persona realiza su trabajo y no se originan espacios para la creación de estrategias que generen más beneficios para la empresa.

Este grupo, recibe una motivación negativa que ha tenido origen en la propia Presidencia de la empresa, con comentarios despectivos sobre el grupo como “los abogados no sirven para nada “ este tipo de afirmaciones se han dispersado por toda la empresa y se han convertido en parte de la cultura de la organización. Por lo anterior se han evidenciado la desmotivación que se presenta hacia las tareas por la monotonía del cargo, la cual se manifiesta en una baja en la motivación, en la autoestima, disminución de la creatividad, la iniciativa y apatía hacia el trabajo.

3.1.4 Gerencia de Operaciones. Es el grupo encargado de todo lo relacionado con el mantenimiento del personal en la organización, se podría dividir en dos grupos:

a) Recursos Humanos: Es el responsable de la administración de personal de la organización. En su labor diaria se presentan diversidad de tareas dependiendo de las necesidades que presenten los empleados de la organización. Se presenta más complejidad de tareas en el área de nómina ya que solo hay dos personas encargadas de cumplir con las funciones necesarias de afiliaciones, contratos, certificaciones etc, para 600 empleados de la compañía.

En este grupo se puede observar un equilibrio entre las habilidades y las exigencias físicas y mentales de cada uno de las personas ejecutan los diferentes cargos, cada uno tiene claridad sobre sus tareas y funciones y por lo tanto demuestran seguridad en el desempeño de su trabajo; en algunas ocasiones debido a la acumulación de trabajo se evidencia que no hay tiempo suficiente para la realización de las tareas correspondientes sobre todo en la época de los procesos electorales. Las relaciones de trabajo son armoniosas, aunque en algunas ocasiones se presentan abusos de confianza por parte de las integrantes del área de recepción que generan malestar los compañeros de trabajo. La comunicación con el Superior es buena, aunque debido a tantas responsabilidades laborales es poco el tiempo que tiene para escuchar a sus subalternos. La comunicación que se maneja es informal y de cooperación, en el grupo existen contactos afectivos y cálidos entre sus miembros.

b) Mantenimiento. Este grupo está conformado en su mayoría por hombres, en su generalidad todos tienen un nivel de educación medio y se encargan de brindar soporte técnico y operativo a toda la organización. Se podría decir que es el grupo de “Bomberos” de la compañía, ya que siempre trabajan sobre emergencias. No cuentan con una planificación definida de su trabajo por eso su

labor se relaciona con los pedidos “urgentes” de los diferentes proyectos de la empresa.

La jornada laboral de sus integrantes no esta definida, muchas veces se prolonga debido a cualquier circunstancia que puede aparecer a último momento. La mayoría de sus integrantes se lamenta por no poder dedicar más espacios y momentos para compartir con la familia y amigos. En época electoral el trabajo de estas personas se extiende hasta altas horas de la noche para poder cumplir con la sobrecarga de trabajo que se presenta en estos periodos de congestión.

El grupo de mantenimiento se destaca en la organización por manejar un excelente ambiente laboral caracterizado por la unión y el compañerismo; sus integrantes se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo y comparten espacios fuera de la organización que permiten la generación de lazos más afectivos que se ven reflejados en su trabajo, ya que siempre desarrollan sus labores con la mejor disposición, responsabilidad y compromiso.

3.1.5 Proyectos Impuestos. Aquí se agrupan todas las personas que hacen parte de la fuerza laboral que da soporte y mantenimiento a los diversos sistemas de información creados por SYC²⁹ para el manejo de diferentes

²⁹ **IUVA - Impuesto sobre Vehículos Automotores** El Impuesto sobre Vehículos Automotores es un impuesto de carácter departamental creado por la ley 488 de Diciembre de 1998, el sistema IUVA permite el funcionamiento automatizado de la liquidación y recaudo de impuestos. Con base a los pagos realizados diariamente se actualiza una base de datos de Vehículos que posee la Gobernación con el propósito de ejercer control y gestión necesaria para el recaudo del impuesto. Se crean archivos físicos para la consolidación de la información a nivel Departamental y Nacional y la generación de informes requeridos por parte de la Gobernación de cada Departamento. **Tránsito y Transporte** Es un Sistema que le permite a las Direcciones de Tránsito la liquidación, control de impuestos y suministro de información de trámites vehiculares tales como rodamiento, derechos de tránsito, sanciones, derechos de matrículas, trámites, contravenciones y servicios adicionales como parqueo, conceptos relativos a accidentes y en general todos los componentes del estado de cuenta de los vehículos, cumpliendo con las exigencias de la normatividad vigente aplicable Igualmente permite la consulta general y especial del usuario interno y externo mediante pantallas de toque, terminales portátiles y vía Internet. **Impuesto de Registro** Infregistro es un sistema de información que permite suministrar a las Secretarías de Hacienda Departamentales, las herramientas necesarias para conocer, controlar y evaluar diariamente la totalidad de movimientos de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos ó en las Cámaras de Comercio. Tales como actos, providencias, contratos ó negocios jurídicos documentales, en los cuales sean parte o beneficiarios los particulares y que de conformidad con las disposiciones legales debenser registradas. **Impuesto al consumo de licores, cigarrillos y cervezas** El Proyecto INFOCONSUMO tiene como política satisfacer las necesidades y requerimientos de las Entidades Departamentales, a través de la automatización de los procesos que controlan los productos gravados con impuesto al consumo, mediante una continua actualización legal y tecnológica del sistema.

impuestos. Estos sistemas de información se encuentran en diferentes ciudades del país; el proyecto de IUVA se desarrolla en las ciudades de Ibagué, Barrancabermeja y Bucaramanga, el Proyecto Inforegistro se encuentra en diferentes Municipios de Santander y el Proyecto de Infoconsumo se encuentra en 27 ciudades del país.

La mayoría de las personas que trabajan en estos proyectos son jóvenes entre los 20 y los 27 años, de estrato medio – bajo, con educación media- superior, que debido a la necesidad económica dejan a sus familias para poder obtener un ingreso. Estas personas demuestran un alto grado de responsabilidad y compromiso en su labor ya que se encuentran sin supervisión en sus sitios de trabajo, ellos asumen la labor de representar los intereses de la empresa de la manera mas honesta posible. La mayoría de los colaboradores son personas que antes de su trabajo en SYC estaban radicadas en la ciudad de Bucaramanga, (sobre todo los integrantes del proyecto INFOCONSUMO) por lo tanto ellos experimentan un proceso de adaptación muy difícil en cada una de las ciudades a donde llegan a radicarse. La situación anterior se dificulta aun más con el alto índice de rotación, pues según el contrato que ofrece la empresa el empleado solo puede permanecer en una ciudad máximo dos años, esto genera una gran desmotivación en los colaboradores ya que se genera un desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral. Muchas de estas personas emprenden proyectos educativos, familiares, sentimentales, etc, que se ven afectados por el lapso de tiempo que deben permanecer en la ciudad, constantemente se quejan ante sus superiores, pero estas son condiciones que se establecen desde el momento del proceso de selección para el cargo. Es por esta razón, que el tiempo de permanencia en la empresa no es prolongado (va de 2 a 4 años) ya que muchos empleados se incomodan al llevar una vida de nómada y buscan la estabilidad que no les puede brindar el cargo desarrollado en la empresa.

Otro factor de riesgo se encuentra relacionado con la posibilidad de ascenso, la cual para estos colaboradores es escasa y se convierte en un elemento negativo, ya que se desmotivan y constantemente ven frustradas sus aspiraciones al saber que el esfuerzo que realizan por desempeñar bien su labor no tendrá ningún reconocimiento. Este elemento se convierte en una fuente potencial de estrés por que no se sienten plenamente recompensados con estímulos que signifiquen el reconocimiento que la persona espera obtener por haberse desempeñado exitosamente. De otra parte el tema del salario también se convierte en fuente de desmotivación que hace que el empleado no logre sentir armonía entre sus necesidades y la poca satisfacción que le ofrece su medio laboral.

Es importante resaltar en este grupo que a pesar de encontrarse en ciudades diferentes todos son conscientes de la existencia del otro y manejan unas relaciones de cooperación de gran calidad y se ve reflejada en el apoyo mutuo que se presenta para llevar adelante cualquier actividad. Todo lo anterior es posible gracias al liderazgo de los Jefes Operativos de los proyectos; pero en este aspecto es importante resaltar a uno en especial, y es la persona encargada del proyecto de INFOCONSUMO, quien ha demostrado gran preocupación por sus subalternos no solo en la parte laboral, sino también en el área personal evitando con gran éxito que el empleado se sienta aislado laboralmente por la falta de comunicación.

3.1.6 Proyecto Captura de Imágenes y Datos CID. Este es un proyecto creado para la digitalización de los formularios de autoliquidación del Instituto Seguro Social y los folios de matrícula inmobiliaria de la Súper Intendencia de Notariado y Registro. En este grupo se encuentran aproximadamente 300 personas entre digitadores, supervisores, operadores, digitalizadores, alistadores de documentos etc. Es un proyecto que trabaja en un ambiente de tensión ya que el cliente exige un mínimo de margen de error en la realización del trabajo, por lo tanto la supervisión que se maneja es de carácter de vigilancia, las personas que realizan

esta labor se encargan de verificar y dirigir en todo momento la labor de los digitadores que son los encargados de pasar la información de las imágenes a la base de datos. Las personas que ocupan el cargo de digitador son en su mayoría mujeres con edades entre los 19 y los 40 años, la mayoría madres solteras o estudiantes, de estratos 1, 2 y 3, trabajan con un contrato de duración de obra, en turnos de trabajo de 6 a.m. a 2 p.m. o de 2 p.m. a 9 p.m. de la noche y reciben un salario por producción. La mayoría de las personas que trabajan en esta área tienen una necesidad económica muy grande, en general son personas humildes que se sienten muy agradecidas con la empresa por brindarles una oportunidad y unas buenas condiciones de trabajo. Por lo tanto para ellos es una gran fuente de estrés el sentimiento de inseguridad por no contar con una estabilidad laboral ya que por el origen de su contrato la administración no puede ofrecerles una permanencia en el cargo asignado más allá del tiempo establecido o en otro cargo. Son personas comprometidas con el trabajo, responsables y respetuosas, no presentan dificultad en el manejo de la disciplina y están dispuestas a colaborar e integrarse en cualquier actividad que realice la empresa. Es un grupo muy unido que tiene una gran relación de cooperación y apoyo en el momento que algún miembro lo necesite (problemas económicos, catástrofes, tragedias familiares, celebraciones, etc.) La comunicación entre compañeros es informal pero con los jefes es muy formal, sin que esto impida que el trabajador pueda acercarse a sus supervisores para alguna solicitud o por cualquier tipo de problema o ayuda.

La organización se preocupa por mantener a este grupo con unas buenas condiciones de trabajo, un buen ambiente laboral, por eso es el grupo objeto de los programas de salud ocupacional encaminados a la acción preventiva de los factores de riesgo físicos, biológicos, psicosociales y sobre todo ergonómicos que puedan estar afectando su bienestar físico y mental.

A pesar de las dificultades que se puedan presentar en cualquier grupo de trabajo hay varios elementos que caracterizan a todas las personas que trabajan en esta organización: Los colaboradores de SYC siempre conservan una vocación de servicio, carisma y actitud de apertura hacia las personas; complementado con gran habilidad comercial para ofrecer productos y servicios con los más altos estándares de calidad demostrando una gran confianza en el trabajo que realizan las personas que laboran en la empresa. El trabajo en equipo es un valor persistente en la empresa que permite que los colaboradores se sientan reconocidos y motivados, por sus compañeros de trabajo y que su participación sea libre y espontánea, generando la productividad esperada mediante una misión y visión clara de hacia donde se deben orientar todos los esfuerzos para el logro de los objetivos de la organización. Los colaboradores de SYC siempre están en capacidad de realizar sus funciones por iniciativa propia teniendo en cuenta conocimientos ya adquiridos y empleándolos en problemas que se presentan en la realización de un trabajo específico, entendiendo y presentando propuestas e ideas para mejorar una situación y obtener resultados, a través de la innovación y el pensamiento creativo, lo cual demuestra el alto grado de compromiso que adquieren estas personas con la organización. El personal de la empresa ve en ella una gran fuente de conocimiento y es una de sus mayores fortalezas, por eso los colaboradores buscan que el conocimiento siempre sea productivo y a su vez permita la autorrealización de cada individuo. Por ultimo, se podría decir que los colaboradores de SYC se caracterizan por valores como la responsabilidad, el respeto, compromiso e iniciativa en el desarrollo de su trabajo y las relaciones con sus compañeros.

3.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SYC

El tema de la responsabilidad social en Sistemas y Computadores S.A. no es nuevo, desde hace ya varios años se han venido desarrollando diferentes

proyectos que han permitido a la empresa convertir los problemas sociales en oportunidades para la organización y el conjunto de la sociedad.

Una de estas oportunidades se encuentra en el servicio que ha permitido que SYC sea una empresa reconocida en el ámbito nacional: el preconteo de las **elecciones** en diferentes departamentos en Colombia. Desde 1984 Sistemas y Computadores S.A. se ha destacado por ser la primera empresa en entregar los resultados de los comicios electorales realizados en Colombia. El software electoral ofrecido, muestra al país cómo mediante el uso de tecnologías adecuadas, es posible controlar y garantizar la transparencia de todas las etapas del proceso.

La calidad de los resultados obtenidos en la sistematización del conteo de votos de las elecciones colombianas, permitió que en el 2002, el equipo humano y técnico se trasladara a tierras ecuatorianas para realizar el preconteo de votos más rápido y transparente de la historia electoral del país vecino y toda Latinoamérica. Un verdadero equipo, que 20 días antes del día de la elección trabajó día y noche, para que nada ni nadie pudiera alterar la seguridad y efectividad de la jornada. La velocidad de los resultados no dio tiempo para la manipulación y el fraude. Dos horas después del cierre de las urnas, esta nación conoció el nombre definitivo del ganador, gracias a una red que enlazó a todo el país.

El conteo de votos que tradicionalmente demoraba una semana, cambio radicalmente. Actualmente Ecuador se ubica entre las democracias más transparentes y rápidas de América.

Pero Colombia no se queda atrás, en las pasadas elecciones para presidente solo una hora después de terminado el cierre de las votaciones, el país ya tenía conocimiento del 90% del resultado de los comicios electorales. Lo anterior es

muestra de la responsabilidad social de la empresa ya que ésta se ha preocupado por ofrecer a la población un proceso transparente, libre de cualquier tipo de manipulación, que involucra una ética de la productividad y de la información al ofrecer a la sociedad un servicio honesto que contribuye al digno ejercicio de la democracia en nuestro país.

Pero SYC no solo materializa la RSE en el proceso electoral, también ha contribuido en la creación de proyectos culturales como **SIC EDITORIAL** para rescatar las obras inéditas de autores colombianos y apoyar la cultura. Desde 1995 ha financiado la edición de más de 1200 títulos, con el sistema de impresión electrónica, permitiendo que muchos autores tengan acceso económico para publicar sus obras y darlas a conocer a la comunidad en general. Es de gran interés para la organización fomentar la lectura, y por esto quiere motivar a la sociedad a interesarse en ella con nuevas tecnologías como el **LIBRO TOTAL**, con el cual se busca que jóvenes y adultos accedan a una nueva tecnología que les permita interactuar con el libro.

Dentro de este proyecto se encuentra **SICENELMEDIO**, un periódico virtual creado por Sistemas y Computadores S.A para dar acceso a la población Santandereana a la información de manera gratuita. En este periódico permite a los lectores dar sus opiniones sobre diferentes temáticas, escribir artículos y participar en diferentes concursos que promueven el valor de la literatura. Con este periódico se busca reunir un grupo social representativo para sensibilizar a la comunidad en torno a los temas más críticos y fomentar la opinión como un medio de participación social. SYC busca crear un espacio donde las personas puedan interactuar e informarse sobre todo lo que acontece en el país y en la empresa.

“SYC es una empresa que trabaja por el desarrollo social y cultural pues esta convencida que el principal protagonista de las principales transformaciones es el ser humano”.

Interpretando la responsabilidad de la organización, desde la perspectiva del compromiso social con la comunidad, fundamentados en la problemática descrita en relación con la atención en salud, la necesidad de llevar a cabo una auditoría social y apoyar de esta forma y desde la empresa la orientación, guía e información sobre los diferentes mecanismos de acceso a la protección del derecho fundamental, se quiere exponer el proceso desarrollado durante la experiencia de práctica, mismo que constituyó la aplicación y puesta en marcha del proyecto que a continuación se relaciona.

4. PROSICK: EL NUEVO PROYECTO SOCIAL DE SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PRACTICA

Este aparte del trabajo presenta el Esquema General del proyecto estableciendo los requisitos y/o especificaciones para la implementación, operación y control del sistema de protección al paciente (PROSICK), siendo este la descripción del origen, diseño y establecimiento del servicio. Es importante aclarar que no existe una propuesta como requisito obligatorio del Informe final de práctica de grado, ya que este fue el trabajo realizado durante la experiencia práctica, por lo tanto, no se trata de plasmar una idea en el papel, sino mostrar la participación del Trabajador Social en el proceso desarrollado durante su practica para convertir una idea en realidad.

4.1 PLANEACIÓN

OBJETIVO: Planificar las generalidades del servicio que ofrece PROSICK			
ESTRATEGIA: Describir la autoridad, responsabilidad, educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para la realización del proyecto.			
ACCIÓN ESTRATÉGICA	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	INDICADORES DE LOGRO
Reunión entre la alta Gerencia, el Doctor Jose Enrique Ayala Reyes y la Trabajadora Social para conocer las necesidades y expectativas de la organización en lo referente al proyecto.	El día viernes 13 de Mayo de 2005 a las 3 p.m. se llevara a cabo la reunión en la sala de conferencias de Presidencia	# de empleados convocados/# asistentes x100=.	Asistencia del total de los convocados y se obtuvo la aprobación y apoyo económico y administrativo por parte de alta gerencia para el inicio del proyecto PROSICK
Reunión entre el Doctor Jose Enrique Ayala y la Trabajadora Social para socializar las expectativas, funciones y responsabilidades sobre el proyecto.	El día 20 de Mayo de 2005 a las 2 p.m. se realizara la reunión con el medico para establecer el cronograma a seguir.	Definición de la totalidad (100%) del el plan de actividades para la implementación de PROSICK.	Creación del plan de actividades para dar inicio a la implementación del proyecto PROSICK

OBJETIVO: Planificar las generalidades del servicio que ofrece PROSICK			
ESTRATEGIA: Describir la autoridad, responsabilidad, educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para la realización del proyecto.			
ACCIÓN ESTRATÉGICA	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	INDICADORES DE LOGRO
Reunión entre el Doctor Jose Enrique Ayala Reyes, y la Trabajadora Social para establecer Alcance del Servicio, Objetivos del Proyecto Prosick, Descripción funcional del Servicio, Operación del sistema y suministro de personal, Soporte administrativo, Requerimientos del servicio.	El 22 de Junio deben estar claros los conceptos y especificaciones sobre Alcance del Servicio, Objetivos del Proyecto Prosick, Descripción funcional del Servicio, Operación del sistema y suministro de personal, Soporte administrativo, Requerimientos del servicio.	Establecimiento del 100% de la documentación de los requisitos necesarios para la prestación del servicio.	Aprobación de la Gerencia del Alcance del Servicio, Objetivos del Proyecto Prosick, Descripción funcional del Servicio, Operación del sistema y suministro de personal, Soporte administrativo, Requerimientos del servicio.
Convocatoria del grupo de trabajo de Prosick al Ingeniero Jhony Alirio Sánchez para socializar las especificaciones del servicio y dar inicio al desarrollo del software que se utilizara para el proyecto.	El 24 de Junio de 2005 debe estar construido el primer modelo de la aplicación web para ser presentado ante el presidente de la compañía.	# de especificaciones del servicio /# aplicaciones realizadas en la web x100=.	Aprobación de presidencia del modelo de la aplicación en la web.
Reunión con el Diseñador grafico de la editorial para establecer la imagen corporativa de Prosick y así iniciar el diseño de la publicidad para dar a conocer el proyecto en la comunidad.	El día 12 de Agosto de 2005 se realizara la presentación de la publicidad ante la alta gerencia de la empresa.	# de especificaciones para la publicidad de Prosick /# conceptos expuestos en la publicidad.	Revisión y aceptación de la Alta gerencia del modelo propuesto por los creativos de la empresa para la publicidad de Prosick

OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios de SYC sobre la prestación e implementación del nuevo servicio.

ESTRATEGIA: Presentación y socialización del proyecto a cargo de la trabajadora social a los diferentes grupos de trabajo de la empresa.

ACCIÓN ESTRATÉGICA	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	INDICADORES DE LOGRO
Presentación al grupo de la Gerencia de operaciones del significado, objetivos, y generalidades del servicio de Prosick.	El día 21 de agosto de 2005 en la sala de audiovisuales de la empresa se llevara a cabo la jornada de capacitación sobre Prosick.	# de empleados convocados/# asistentes x100=.	Asistencia, compromiso, apoyo y participación del total de los integrantes de la Gerencia de operaciones en el proyecto.
Presentación al grupo de la Gerencia Financiera del significado, objetivos, y generalidades del servicio de Prosick.	El día 22 de agosto de 2005 en la sala de audiovisuales de la empresa se llevara a cabo la jornada de capacitación sobre Prosick.	# de empleados convocados/# asistentes x100=.	Asistencia, compromiso, apoyo y participación del total de los integrantes de la Gerencia Financiera en el proyecto.
Presentación al grupo de la Gerencia Comercial y La Gerencia de Investigación y Desarrollo del significado, objetivos, y generalidades del servicio de Prosick.	El día 23 de agosto de 2005 en la sala de audiovisuales de la empresa se llevara a cabo la jornada de capacitación sobre Prosick.	# de empleados convocados/# asistentes x100=.	Asistencia, compromiso, apoyo y participación del total de los integrantes de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Investigación y Desarrollo en el proyecto
Presentación al grupo del Proyecto CID del significado, objetivos, y generalidades del servicio de Prosick. Presentación al grupo del Proyecto CID del significado, objetivos, y generalidades del servicio de Prosick.	El día 24 de agosto de 2005 en la sala de audiovisuales de la empresa se llevara a cabo la jornada de capacitación sobre Prosick. El día 25 de agosto de 2005 en la sala de audiovisuales de la empresa se llevara a cabo la jornada de capacitación sobre Prosick.	# de empleados convocados/# asistentes x100=. # de empleados convocados/# asistentes x100=.	Asistencia, compromiso, apoyo y participación del total de los integrantes del grupo CID en el proyecto Asistencia, compromiso, apoyo y participación del total de los integrantes del grupo CID en el proyecto.

OBJETIVO: Abrir el servicio de Prosick al público en general.			
ESTRATEGIA: Funcionamiento del servicio de protección al paciente PROSICK			
ACCIÓN ESTRATÉGICA	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	INDICADORES DE LOGRO
Adecuación del espacio físico para la atención médica de los pacientes	Para el día 15 de Agosto se tendrá acondicionado el espacio de las consultas médicas para el Doctor Jose Enrique Ayala.	# de elementos adquiridos/# de elementos necesarios solicitados x100=.	Consultorio médico acondicionado con todos los elementos necesarios para la atención del servicio de segunda opinión médica
Capacitación sobre el manejo del Software del Sistema Prosick para los Abogados y el Medico del Proyecto a cargo de la Trabajadora Social	El día 12 de Agosto el soporte legal y medico estará capacitado sobre el funcionamiento del software del Prosick.	# de personas convocados/# total de asistentes x100=.	Entendimiento y manejo optimo del Software de Prosick para la realización de las funciones propias de cada asesor.
Convocatoria, 2coordinación y socialización del Proyecto a cargo de la Trabajadora Social a través de Desayunos de trabajo en el Hotel Dan Carlton con representantes de las principales as2ociaciones de pensionados de Bucaramanga.	Los días 29, 30, y 31 de Agosto y los días 1 y 4 de Septiembre se llevaran a cabo los desayunos de trabajo con las asociaciones de pensionados.	# de personas convocados/# total de asistentes x100=.	Asistencia del total de los representantes convocados y entendimiento y apoyo de los mismos al proyecto Prosick.
Convocatoria, coordinación y socialización del Proyecto a cargo de la Trabajadora Social a trav2és de Desayunos de trabajo en el Hotel Dan Carlton con representantes de fondos de empleados de di2ferentes empresas de Bucaramanga.	Del 5 al 8 de Septiembre se realizaran la totalidad de los desayunos de trabajo con los representantes de los fondos de empleados de diferentes empresas de Bucaramanga.	# de personas convocados/# total de asistentes x100=.	Asistencia del 97% de las personas convocadas y apoyo, aceptación y entendimiento del proyecto Prosick.

PROSICK es un proyecto social de Sistemas y Computadores S.A. que consolida la Responsabilidad Social de la empresa ya que nace como una respuesta al inconformismo generado en la población colombiana por el servicio recibido de las E.P.S. ofreciendo un sistema de asesoría y acompañamiento médico y legal.

4.2 GENERALIDADES DEL SERVICIO PROSICK

4.2.1 Alcance del Servicio. El alcance médico es el de asesorar, verificar e interceder ante la EPS a la que está afiliado el paciente para lograr la solución del problema médico.

En lo referente a la Asesoría legal es la realización GRATUITA de derechos de petición, acciones de tutela, presentación y adelantamiento hasta su finalización de procesos judiciales.

Realizar la intermediación y trámites de tipo administrativo que hayan sido generados de la atención por parte de la EPS a la cual está afiliado el paciente.

4.2.2 Objetivos del Proyecto Prosick

- ✓ Asesoría médico – legal de los pacientes afiliados a las EPS tanto general como especializada.
- ✓ La educación e información de los diferentes temas de Salud.
- ✓ La información sobre los derechos legales que cubren al paciente en el Plan Obligatorio de Salud - POS.

4.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO.

PROSICK o Servicio de Protección al paciente es un Producto creado por Sistemas y Computadores S.A. (SYC S.A.) para proteger a los usuarios y disminuir las deficiencias en el servicio de las Empresas Prestadoras de Salud o E.P.S.

PROSICK es un sistema creado para proteger, acompañar, supervisar, y educar al paciente en el servicio brindado por las Empresas Prestadoras de Salud. Los usuarios de **PROSICK** cuentan con un servicio de Asesoría y acompañamiento prestado por personal médico idóneo y además reciben todos los servicios legales y administrativos para que sus derechos sean respetados, para lo cual disponen de un grupo Jurídico especializado en el tema.

PROSICK asume una función de consultoría y acompañamiento a través de:

4.3.1 Segunda Opinión: Si el paciente tiene dudas sobre los procedimientos, diagnósticos y formulaciones realizadas por la E.P.S. **PROSICK** pone a disposición del usuario un grupo médico de la más alta calidad que le ofrece al paciente una segunda opinión médica y la sustenta ante la E.P.S. en defensa de la mejoría de la salud del paciente.

4.3.2 Asesoría Jurídica y Medica: El producto ofrece a sus usuarios todos los servicios legales y administrativos para que sus derechos sean respetados a través de un grupo jurídico especializado en el tema que asesora al paciente en las acciones que se deben llevar a cabo con la E.P.S.

4.3.3 Gestión e intermediación: **PROSICK** se encarga del trámite y la solicitud de citas medicas para el paciente, además de gestionar el reclamo de exámenes

para clínicas tales como Radiografías, Electrocardiogramas etc, haciéndolo de manera eficiente y oportuna para la comodidad del paciente.

4.3.4 Información Especializada: PROSICK realiza una búsqueda sistemática y basada en la evidencia de los últimos avances en tratamientos, y enfermedades cuando el paciente necesita información confiable y oportuna.

4.3.5 Recuperación de la Historia Clínica: PROSICK se encarga de la recuperación del Registro Medico del afiliado en las diferentes E.P.S en las que ha estado, contribuyendo a que el paciente tenga su Historia Clínica completa y disminuya la posibilidad de errores médicos.

4.3.6 Telemedición: PROSICK se encarga del monitoreo del enfermo en el hogar, a través de la implementación de un sistema de alarmas que permite determinar el estado del paciente.

4.3.7 Base de Datos Genética: PROSICK ofrece un estudio del ADN del paciente donde de acuerdo a la susceptibilidad genética se predecirá la respuesta a enfermedades y medicamentos que tiene el paciente.

4.4 COMPONENTES DEL SERVICIO.

El servicio ofrecido por SYC incluye el suministro de los siguientes componentes:

4.4.1 Software y hardware:

- Prosick ofrece a sus pacientes una página web que crea un vínculo interactivo, les permite acceder al sistema para afiliarse. Así mismo el paciente puede estar enterado de las últimas noticias en materia de adelantos médicos.

- El sistema cuenta con una base de datos que permite al cuerpo administrativo tener un control de la información de cada uno de los usuarios al sistema, una agenda de citas medicas y de asesoría legal, un control de cada caso de los diferentes pacientes que contiene las acciones legales y medicas tomadas por los especialistas, una estadística detallada de los pacientes según edad, sexo. EPS a la que pertenecen y problemática que presenta, una historia clínica virtual que permite un conocimiento general de la problemática medica del paciente.

4.4.2 Operación del sistema y suministro de personal:

- PROSICK cuenta con un equipo humano idóneo en el área de la Medicina, el Derecho y el Trabajo Social con todas las capacidades requeridas para brindar el mejor servicio al paciente.
- El producto maneja Horarios de atención establecido según requerimientos de los profesionales para la asignación de citas al paciente.
- Para el funcionamiento logístico del producto PROSICK cuenta con un espacio adecuado físicamente para la atención medica de los pacientes.
- Planes de entrenamiento y capacitación de acuerdo con las necesidades puntuales de cada especialidad para el manejo del sistema de personal, medico, jurídico y los usuarios del sistema, etc.

4.4.3 Soporte administrativo

- Actualización permanente sobre la legislación vigente y jurisprudencia en materia de Salud, para brindar una mejor atención al cliente.
- Asesoría en la implementación de procedimientos.
- Análisis de la gestión del producto mediante indicadores, reportes y cifras estadísticas, que permiten observar constantemente el estado del producto en porcentajes.

- Asesoría, educación y actualización permanente del paciente en aspectos Médicos y Jurídicos.

4.5 DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

4.5.1 Estándares. Los documentos de estándares internacionales que se utilizarán para el producto PROSICK es Formato de Historia Clínica Electrónica

4.5.2 Documentos gubernamentales.

- Ley 100 de 1993
- Decretos y Resoluciones reglamentarios de la Ley 100.

4.5.3 Documentos suministrados por el paciente

- Copia del Documento de Identidad
- Copia del carné de afiliación a la EPS
- Documentos Soportes de la Historia Clínica del Paciente

4.5.4 Documentos de SYC.

- Formato de Derecho de Petición
- Formato de Acción de Tutela

4.6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

4.6.1 Requerimientos de datos. El paciente debe suministrar como mínimo los siguientes elementos:

- Cedula
- Carné de afiliación a la E.P.S.

- Formato de afiliación del usuario.
- Formulas de medicamentos.

4.6.2 Requerimientos Físicos. Para el adecuado funcionamiento, se determina el espacio físico para la atención medica del paciente, con un consultorio dotado con los elementos necesarios para brindar una adecuado diagnostico para el paciente.

4.6.3 Actividades requeridas para la Implementación. Las actividades requeridas en la implementación para la puesta en marcha del sistema son:

- Afiliación de usuarios al sistema para la construcción de la base de datos del producto.
- Asignación de citas a los pacientes para acceder a las diferentes especialidades.
- Construcción de la Historia Clínica del paciente para determinar el estado físico del mismo en el momento de la consulta.
- Realización de comunicaciones para establecer acciones con la E.P.S.

4.7 SEGURIDADES DEL SOFTWARE APLICATIVO.

El sistema define distintos niveles de perfiles. Los niveles definidos son:

4.7.1 Nivel de usuario: El perfil del usuario le permite acceder a las funciones que debe usar el paciente para actualizar sus datos, conocer sus Historia Clínica y seguir los procedimientos o acciones que se hayan iniciado contra la E.P.S. Este nivel permite al usuario consultar y verificar la información pero no modificarla.

4.7.2 Nivel de administración: Este nivel permite al administrador del sistema acceder a la base de datos de los afiliados y realizar actualizaciones de la

información, conocer la Historia Clínica del paciente y el seguimiento de las acciones de los casos jurídicos y médicos.

4.7.3 Nivel de Asesor Científico: Estos niveles permiten al personal médico estar facultado para acceder y realizar la Historia Clínica del paciente, establecer acciones con la E.P.S., documentar las consultas informales del paciente y conocer el estado de los indicadores del producto en las estadísticas.

4.7.4 Nivel Jurídico: Estos niveles permiten al personal jurídico crear casos jurídicos contra la E.P.S., conocer los procesos que se llevan a cabo y la etapa en la cual se encuentran, este nivel también puede documentar consultas jurídicas informales para el paciente.

Con lo anterior se describe el sistema de protección al paciente PROSICK, desarrollado por Sistemas y Computadores S.A. el cual es consistente con los requisitos acordados con el paciente, asumiendo una función de consultoría y acompañamiento que según Alvaro Navas Cadena está: **“guiada por una infranqueable ética, una infranqueable fe en un mejor porvenir del Sistema de Salud y una total independencia de las Empresas Prestadoras de Salud”**

4.8 INTERVENCIÓN DE TRABAJADOR SOCIAL EN EL SERVICIO DE PROTECCIÓN AL PACIENTE PROSICK

Es importante destacar que la cobertura en el tema de la salud es muy amplia y variada pero esta experiencia en especial le permite al trabajador social desempeñar diferentes estrategias de investigación, planeación, organización, asesoría y educación como parte de su intervención en la experiencia práctica. A continuación se observa la intervención del trabajador social en la puesta en marcha de Prosick y las diferentes actividades realizadas durante cada una de las etapas del proceso.

Investigación: Para dar inicio a la planeación y ejecución del proyecto era necesario conocer el ambiente social y laboral de la Empresa para determinar el nivel de compromiso de sus colaboradores y los factores de riesgo psicosociales que condicionan y determinan la situación de salud física y mental de los empleados de SYC. Así mismo, se hizo necesario profundizar sobre todos los aspectos relacionados con la salud en nuestro país (Leyes, Decretos, noticias, estadísticas etc.). Es necesario que el trabajador social permanezca actualizado, ya que es el primer contacto con el paciente y es quien determina si es posible brindarle la ayuda.

- Ubicación dentro de la organización.
- Acercamiento y reconocimiento de la empresa.
- Revisión bibliográfica de aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, Derecho a la Salud, Ley 100 de 1993, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Plan Obligatorio de Salud.

Planeación: Para iniciar este proyecto era necesario que el trabajador social se encontrara identificado con los objetivos que se querían alcanzar. El siguiente paso era alcanzarlos. Esto originó las preguntas de: ¿Que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y como se hará? Cuales serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, y como se pudo observar anteriormente, se formulo una planeación o un patrón, integrando las actividades que debían realizarse para construir Prosick. Para lograrlo se desarrollaron las siguientes actividades:

- Analizar las diferentes perspectivas y objetivos de la empresa y elaborar un plan que permitiera organizar las diferentes acciones a seguir para poder implementar el proyecto.
- Recopilar y estructurar información para preparar todo el material necesario para establecer las prácticas específicas de calidad, los recursos y la

secuencia de actividades correspondientes al sistema de protección al paciente PROSICK.

- Descripción de la autoridad, responsabilidad, educación, formación, habilidades y experiencia para el desempeño de las labores necesarias para la realización del proyecto.
- Desarrollo conjunto con el asesor científico de Prosick de todas las estrategias indispensables para dar a conocer el proyecto enfatizando en la creatividad para encontrar nuevos y mejores medios para consolidar y dar a conocer el Servicio de Protección al Paciente a los colaboradores de la empresa y a los usuarios externos.
- Gestionar y coordinar con el área de Almacenamiento y Compras todo lo relacionado con los suministros obligatorios para acondicionar el área de trabajo destinada por la organización para ubicar espacialmente el Servicio de Protección al Paciente PROSICK.

Organización: Después de contribuir en la dirección y formato de las acciones futuras, se hizo tangible la participación del Trabajador social en la planeación y organización del Proyecto desde su inicio de acuerdo con las metas y objetivos de la organización, el paso siguiente para cumplir con el proyecto, era distribuir o señalar las actividades necesarias de trabajo entre los miembros del grupo del proyecto e indicar la participación de cada miembro. Esta distribución del trabajo estuvo guiada por la consideración de elementos tales como la naturaleza de las actividades, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

- Establecimiento de las unidades operativas del proyecto y las obligaciones de cada uno de los cargos contenidas en un plan de calidad. En este caso, la participación del trabajo social fue activa ya que fue la persona encargada de elaborar el Plan de Calidad de Prosick como requerimiento de ISO, bajo la asesoría del Facilitador de Calidad de la empresa.

- Organizar y liderar el método de operación y las actividades que se han de efectuar, e igualmente dar referencia de los Procesos, procedimientos e instrucciones necesarios para la puesta en marcha del servicio, su control, seguimiento y mejoramiento a la alta gerencia de la empresa.
- Organizar y establecer un sistema de control toda la documentación del proyecto y de los usuarios como soporte de las actividades realizadas.

Ejecución: Para llevar a cabo físicamente las actividades que resultaron de los pasos de planeación y organización, el Trabajador Social tuvo la facultad de tomar medidas que iniciaran las acciones requeridas para que el proyecto brindara los servicios a sus afiliados, y para que los miembros del grupo ejecutaran sus tareas. El papel del trabajador social es activo ya que es quien administra los recursos y controla e informa sobre las funciones y el desarrollo de los objetivos del proyecto al Jefe del proyecto y a la Gerencia.

- Presentación semanal de informes verbales y por escrito de la evolución, indicadores de gestión y todos los aspectos relacionados con el proyecto al Asesor Científico de Prosick y ante la alta gerencia de Sistemas y Computadores S.A.
- Establecer el primer contacto con el paciente, informarlo sobre el proyecto y escuchar la problemática que lo aqueja.
- Conocer cual es el grado de calidad de los servicios recibidos, vistos desde la perspectiva de los usuarios e identificar los aspectos críticos que deterioran la calidad de los servicios ofrecidos por la EPS al paciente.
- Establecer el tipo de asesoría que requiere el paciente, recepcionar y canalizar las quejas del paciente para asignar el caso al profesional indicado.
- Comunicar con efectividad al Ingeniero de desarrollo web asignado el comportamiento del sistema y documentar cualquier tipo de requerimiento para un mejor funcionamiento del software.

- Coordinar y organizar la campaña realizada por Prosick para la detección temprana de la osteoporosis en mujeres mayores de 60 años. Esta campaña, nació de la necesidad de brindarles a nuestras usuarias una oportunidad de conocer a través de una osteodensimetría el estado de sus huesos y determinar si padecían o no de osteoporosis, ya que las EPS han olvidado los programas de prevención en salud para no atraer más enfermos y muchas personas no saben que padecen alguna patología que afecta su salud.
- Coordinar con Sicenelmedio (periódico virtual de SYC) la publicación de artículos sobre los avances del proyecto y las problemáticas que se presentan.
- Contribuir a la gestión de los servicios de salud para el usuario que hace uso de Prosick.

Asesoría y educación: Es la función más importante dentro del proyecto Prosick ya que el Trabajador Social es la persona encargada de hacer el primer contacto con el usuario, informarlo y educarlo sobre sus derechos en el POS. Es la persona encargada de orientar al paciente sobre su situación y acompañarlo durante todo el proceso hasta la resolución del caso, buscando que al finalizar el paciente tenga claridad sobre sus derechos y acceso a los servicios en el S.G.S.S.S.

- Asesorar y defender los derechos en salud de los usuarios en todos los aspectos.
- Desarrollar procesos de motivación e información acerca de la importancia del conocimiento del derecho a la salud y los servicios que ofrece el POS.

- Establecer canales de comunicación que permitan el flujo de información sobre los procesos de Participación Social que se dan al interior de las entidades de salud.
- Suministrar a los usuarios la información necesaria para tratar de satisfacer sus solicitudes en relación con las condiciones administrativas, legales, técnico – científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar y recibir los derechos de atención en salud.
- Informar al usuario sobre los planes y beneficios del POS, los programas de Promoción y Prevención de la enfermedad, sobre la organización y funcionamiento del S.G.S.S.S. y el derecho a ser informado sobre su condición de salud.

Control: El profesional de trabajo social también debía comprobar o vigilar lo que se está haciendo en ProSick para asegurar que el proyecto está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Con ayuda de la herramienta web el trabajador social lleva un control y seguimiento del proceso de ayuda de todos los casos de los usuarios del servicio.

- Seguimiento a los procesos y productos y así establecer el desempeño de los mismos a través de la herramienta web que permite determinar el estado de cada uno de los casos y las acciones tomadas por los profesionales para su solución.
- Evidenciar el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio y modificaciones efectuadas, en la herramienta web y en documentos físicos.
- Revisar, Verificar y Validar el desarrollo y mejoramiento del Servicio a través de la actualización de los indicadores de gestión del Sistema Paraíso

(sistema implementado por SYC para ISO 9000) de Sistemas y Computadores S.A.

La realización de éste proyecto permitió un reconocimiento de la organización del trabajo social por la labor realizada y la proyección social de la misma dándole un valor agregado a la gestión realizada en SYC.

Como conclusión se puede afirmar que SYC S.A. si cumple con la Responsabilidad Social de la Empresa ya que se ha preocupado y ha tomado acciones al respecto acerca de un problema tan grave como es el de la calidad del servicio de las Empresas Prestadoras de Salud, no solo realizando un empoderamiento de la comunidad a través de la información, el acompañamiento y el conocimiento de sus derechos en el SGSSS, si no también creando un Proyecto social que involucra a los miembros de la empresa como multiplicadores del servicio logrando que sea una iniciativa que nace no solo de la alta gerencia de la empresa sino de todas las personas que laboran en ella, consiguiendo de esta manera que la Responsabilidad Social Empresarial se transforme en una actitud institucional.

5. CONCLUSIONES

La responsabilidad social empresarial ha generado en las organizaciones una cultura que concibe la inversión social como parte de una estrategia empresarial, que ve en el pleno desarrollo de su entorno social sus propias oportunidades de crecimiento, capaz de considerar el balance social como un elemento fundamental en la organización, semejante a los informes financieros considerados como herramientas fundamentales de gestión. Esta nueva cultura empresarial ha permitido que las organizaciones abarquen escenarios que hace algunos años no le eran familiares, involucrándose en proyectos que antes parecían totalmente ajenos a su razón de ser.

Todo lo anterior permite tener una nueva visión de la responsabilidad social de la empresa que ya no se relaciona solamente con la creación de empleo o el pago de impuestos, permitiendo a las organizaciones participar activamente en la consecución del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos. El cumplimiento de la responsabilidad social empresarial supone la conciliación de los objetivos organizacionales con los sociales.

En este caso, Sistemas y Computadores S.A. se ha preocupado por el bienestar de muchas personas que ven vulnerado su derecho a la salud. A través del Servicio de protección al paciente PROSICK se ha buscado proteger a los usuarios de los constantes abusos cometidos por las EPS. Pero este sistema no ha destinado recursos económicos, técnicos y humanos para dar una ayuda asistencialista, por el contrario, se han destinado todos los recursos necesarios para educar a la población santandereana en el derecho a la salud y en el conocimiento de los servicios a los cuales tienen acceso por ser contribuyentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud. PROSICK ha contado con un gran apoyo económico y administrativo en la compañía, además de una gran

aceptación por parte de la población externa a la organización que conoce el proyecto, así como de las de las personas que hacen parte de ella.

La participación del trabajador social en la planeación y ejecución de PROSICK ha permitido que se considere a este profesional como la persona idónea para realizar este tipo proyectos en las empresas, contribuyendo ampliamente a tener una visión más profunda del rol del trabajador social en las organizaciones.

6. RECOMENDACIONES

La gerencia de Sistemas y Computadores S.A. debe apoyar al profesional de Trabajo social para fortalecer procesos organizacionales que permitan desarrollar programas para los miembros de la empresa para permitir que realicen todo su potencial.

En este momento, Prosick necesita ser reconocido por toda la población santandereana para disminuir el índice de abusos por parte de las EPS a los usuarios del SGSSS. Por esta razón, es conveniente que se destinen recursos para dar a conocer el proyecto a través de los medios de comunicación masivos para lograr que las personas accedan al servicio y se logre un mayor impacto en la comunidad.

Para el enriquecimiento del trabajo profesional se recomienda a la Escuela de Trabajo Social fomentar la preparación académica y la participación del trabajador social en la realización de proyectos de RSE, para enriquecer su formación en diferentes niveles como la planeación, organización, gestión de proyectos organizacionales etc, para hacer su rol más actual, amplio y dinámico.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO Idalberto, Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill, México 1981.

KAST, E Freemont y ROSENZWEIG, James E. Administración en las organizaciones, enfoque de sistemas y contingencias, 4ta. Edición, 2da, en español, Mc Graw Hill, México, 1993.

KLIKSBERG Bernardo, El Pensamiento Organizativo; 13ª edición; Tesis norma; Buenos Aires. 1997.

DRUCKER, Peter F. La Sociedad Post- Capitalista. Editorial Norma. Bogota 1994.

CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. Claves para una nueva cultura empresarial. Editorial Trotta. Valladolid 1994.

CORTINA Adela. Ética aplicada y Democracia Radical. Editorial Tecnos. Madrid 1993.

BLANCO DUARTE Jorge Alberto, Pensamiento administrativo en Entidades Publicas. Escuela Superior de Administración Publica. Grupo de Publicaciones y Recursos Administrativos ESAP. Bogota DC. Febrero de 2004

RANGEL, Carlos Arturo. La Responsabilidad Social- Conceptos, Estudios y Propuestas. Asociación Nacional de Industriales ANDI. Mayo de 1996.

DAVIS Keith . The Case for and against Business Assumption os Social Responsibilities. Academy of Management Journal. Junio de 1973.

E. Gatewood y A.B. Carroll. La anatomía de las Corporaciones Socialmente Responsables. Artículo. Septiembre-Octubre de 1981. Pág. 9-16.

TORRES, Sánchez Carlos Eduardo, Visión Sistémica del hombre en la organización. En: Revista humanidades UIS, Volumen 27, Julio – Diciembre de 1998.

CARVAJALINO, Guillermo. La experiencia de la Fundación Corona. . Pág. 169

DEFENSORÍA del Pueblo de Colombia. El derecho a la Salud en la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales. Bogotá D.C. 2003.

DOCUMENTO del Ministerio de Salud. Municipios Saludables por la Paz. 1998.

CARRASCO Emilio. Diez años del Sistema de Seguridad Colombiano. Sentencia T-978 de 2001.

VANGUARDIA LIBERAL. Sección Negocios. Outsourcing Unas de cal y otras de arena. Lorena Muñoz Marrugo. Bucaramanga, Agosto de 2.006.

DÍAZ Llain Betsabe, Responsabilidad Social en la Electrificadora de Santander, proyecto de grado. Escuela de Trabajo Social, Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga 2001.

ANEXO

