

---

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

**Management policies and social responsibility in the hospital La Caleta de Chimbote - 2016**

**Políticas de gestão e responsabilidade social no hospital La Caleta de Chimbote – 2016**

Kety Barrantes Reyes<sup>1</sup>, Oscar Cruz Cruz<sup>1</sup>, Esther Llacza Huánuco<sup>1</sup>, Celso Chávez Jiménez<sup>1</sup>, Milagritos Agreda Rodríguez<sup>1</sup>.

---

**Resumen**

El presente estudio tuvo como propósito analizar las políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote; la investigación fue descriptiva de diseño no experimental y de carácter transeccional. Se utilizó la técnica de la encuesta. La población estuvo constituida por 26 directivos de las diversas áreas administrativas del hospital y para medir la satisfacción la muestra estuvo conformado por 384 usuarios, obtenida con una confianza del 95% y un margen de error de 0.05.; Se evidencia que el hospital La caleta no cuenta con políticas formales y definidas de responsabilidad social - RS, no se prioriza proveedores con buena conducta ambiental, no patrocina investigación y tecnología; no posee sistemas internos de comunicación externa para responder a los impactos del entorno. La satisfacción de los usuarios fue de 64% satisfecho y 36 % de insatisfacción. Las políticas de RS fueron: promover la gestión basada en planificación y control, priorizar acciones y prácticas de bioseguridad, manejo adecuado de desechos peligrosos, promoción del cumplimiento de derechos y deberes en ambientes de pleno respeto y profesionalismo de cargos, actualización, entrenamiento, formación permanente de sus colaboradores y la promoción de la transparencia por internet.

**Palabras clave:** Políticas de gestión, responsabilidad social.

**Abstract**

The purpose of this study was to analyze the administrative management policies to improve social responsibility in La Caleta de Chimbote Hospital; the research was descriptive of non-experimental design and of a transectional nature. The survey technique was used. The population was constituted by 26 managers of the different administrative areas of the hospital and to measure satisfaction the sample consisted of 384 users, obtained with a confidence of 95% and a margin of error of 0.05; It is evident that La Caleta hospital does not have formal and defined policies of social responsibility - RS, it does not prioritize providers with good environmental behavior, it does not sponsor research and technology; it does not have internal systems of external communication to respond to the environmental impacts. The satisfaction of the users was 64% satisfied and 36% dissatisfaction. RS's policies were: to promote management based on planning and control, prioritize actions and biosecurity practices, adequate management of hazardous waste, promotion of compliance with rights and duties in environments of full respect and professionalism of positions, updating, training, training permanent collaboration and the promotion of transparency on the Internet.

**Key words:** Management policies, social responsibility.

---

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad San Pedro, Chimbote – Perú. [ytekb@hotmail.com](mailto:ytekb@hotmail.com)

**Recibido, 28 de enero de 2017**  
**Aceptado, 28 de octubre de 2017**

## Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar as políticas de gestão administrativa para melhorar a responsabilidade social no Hospital La caleta de Chimbote; a pesquisa foi descritiva do projeto não-experimental e de natureza transeccional. A técnica de pesquisa foi utilizada. A população foi constituída por 26 gerentes das diferentes áreas administrativas do hospital e para medir a satisfação a amostra consistiu em 384 usuários, obtidos com confiança de 95% e margem de erro de 0,05 ; É evidente que o hospital La Caleta não tem políticas formais e definidas de responsabilidade social - RS, não prioriza fornecedores com bom comportamento ambiental, não patrocina pesquisa e tecnologia; Não possui sistemas internos de comunicação externa para responder aos impactos ambientais. A satisfação dos usuários foi satisfeita em 64% e 36% de insatisfação. As políticas da RS foram: promover a gestão com base no planejamento e controle, priorizar ações e práticas de biossegurança, gerenciamento adequado de resíduos perigosos, promoção do cumprimento de direitos e deveres em ambientes de pleno respeito e profissionalismo de posições, atualizações, treinamento, treinamento colaboração permanente e promoção da transparência na Internet.

**Palavras-chave:** Políticas de gestão, responsabilidade social.

## Introducción

La Responsabilidad Social (RS) empresarial es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/inversionistas, colaboradores y sus familias, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente y gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible.

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

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

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

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

Responsabilidad Social empresarial (RSE) y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), son sinónimos; nos quedamos con la segunda, por considerar que no sólo se refiere al ámbito empresarial sino a cualquier organización que debe mantener una actitud consciente y sensible a los problemas de la comunidad y con mayor razón a minimizar los impactos

negativos al medio ambiente y a la sociedad, que generan los procesos y procedimientos en la realización de sus actividades.

En la actualidad es muy común hablar de responsabilidad social, sin embargo, es necesario referirnos a una parte específica de la gama de teorías, modelos y puntos de vista respecto a la explicación que se le da a la Responsabilidad Social Corporativa – RSC.

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

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

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz.

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

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

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

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

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

*Responsabilidad social:* La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas, basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. La responsabilidad social responde a los actos y decisiones de todos los

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

Nos planteamos el problema: ¿Cuáles son las políticas de la gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote – 2016? Y como hipótesis: Las principales políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote se enmarcan en: Planificación, medio ambiente, recursos humanos capacitados, sistemas computacionales y control.

La investigación responde al objetivo general: Analizar las políticas de gestión administrativa para mejorar la responsabilidad social en el hospital La Caleta de Chimbote–2016. Y los objetivos Específicos: Identificar y analizar las políticas de la gestión administrativa sobre Responsabilidad Social que se practican en el Hospital La Caleta de Chimbote–2016, diagnosticar la situación de la gestión administrativa sobre Responsabilidad Social en el Hospital La Caleta de Chimbote – 2016, determinar la percepción y satisfacción de los usuarios, sobre Responsabilidad Social en el Hospital La Caleta de Chimbote - 2016

### Material y métodos

Es una investigación descriptiva, de diseño no experimental, de carácter transeccional.

La población estuvo constituida por 26 directivos de las diversas áreas de la administración del hospital La Caleta de Chimbote; y para medir la satisfacción de los usuarios se utilizó una muestra de 384 personas, obtenida con la fórmula de la muestra para población infinita al 95% de confianza y 0.05 de margen de error.

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

### Resultados

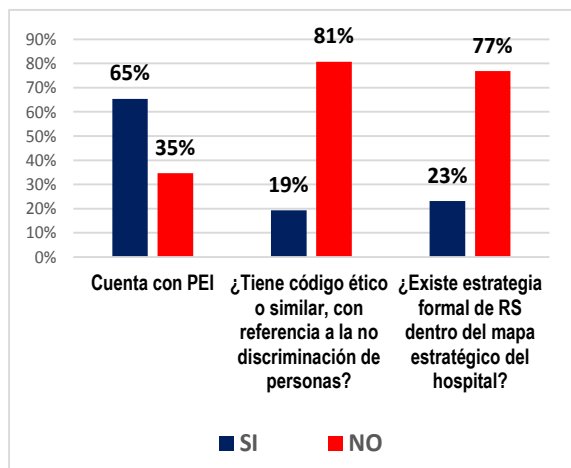


Figura N° 1 Documentos necesarios

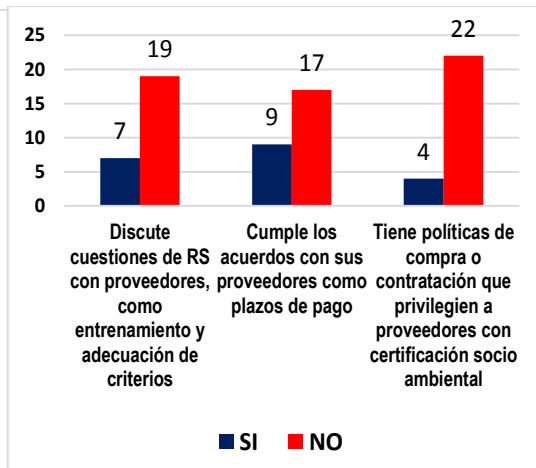


Figura N° 2 Política de RS – Proveedores

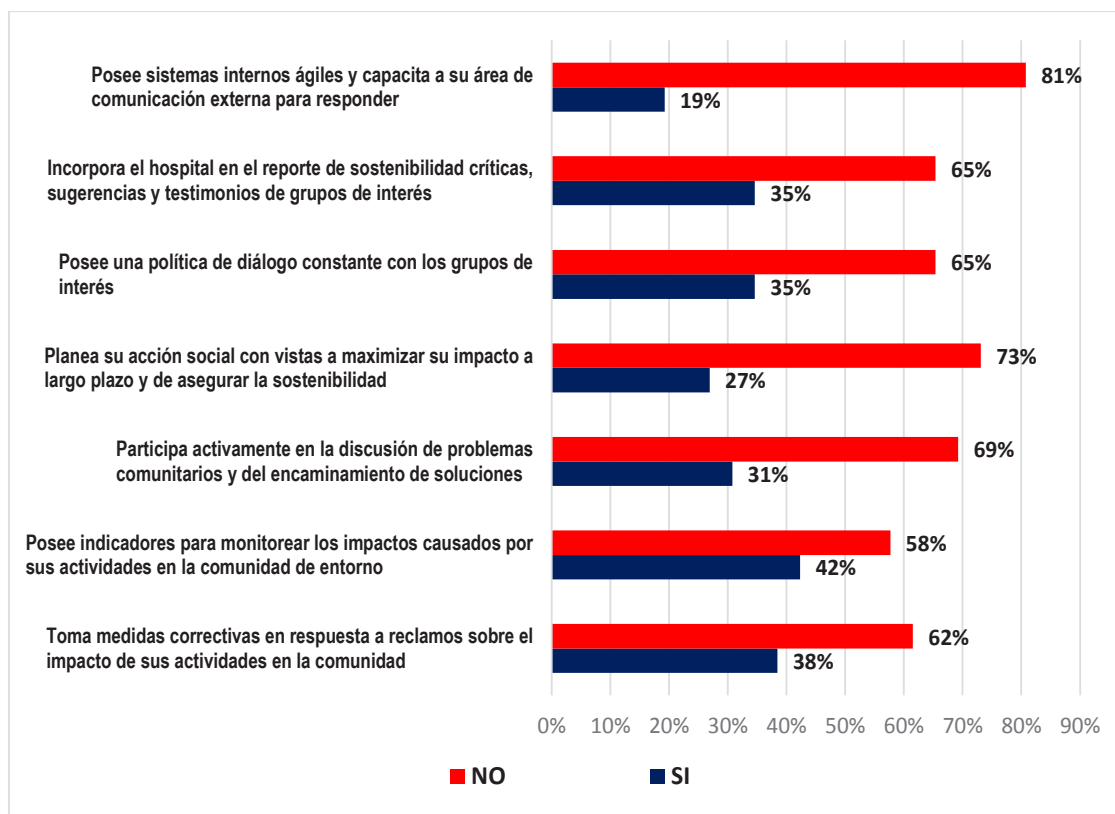


Figura N° 3 RS – Gestión general

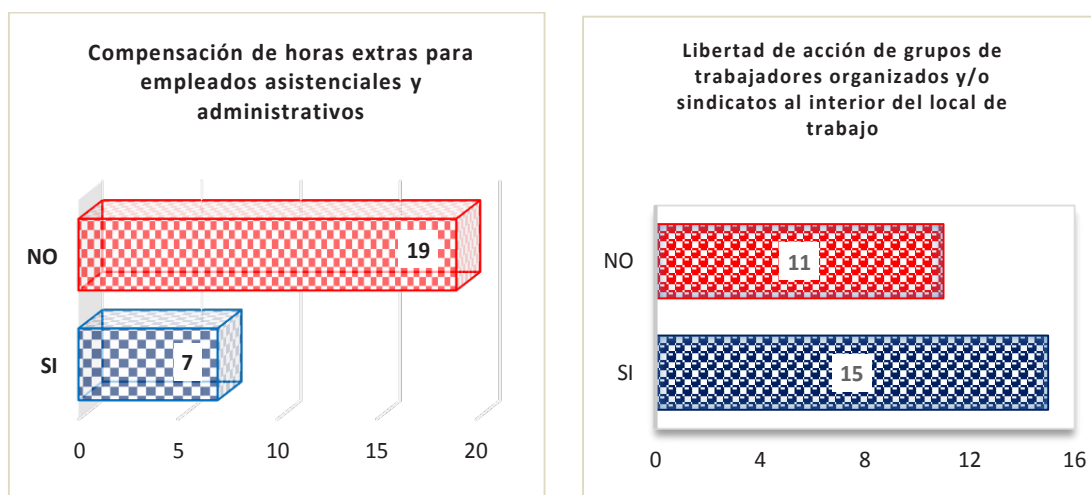
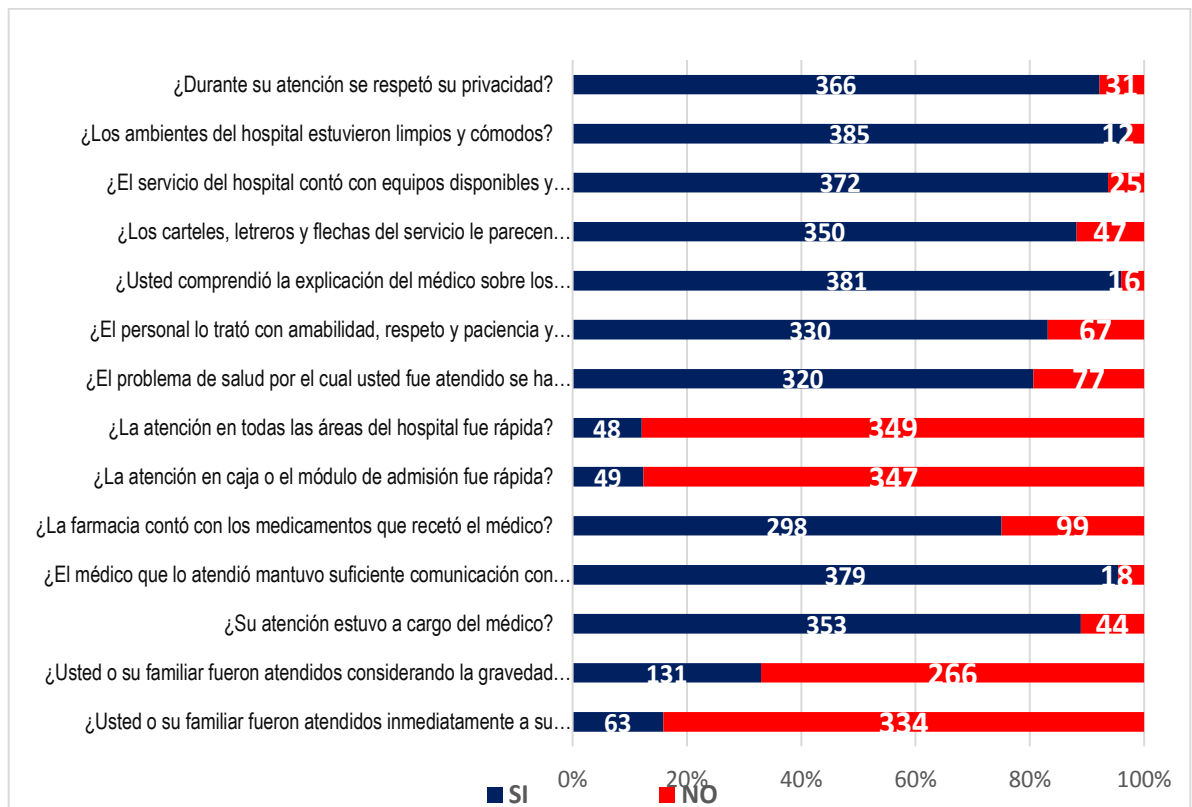
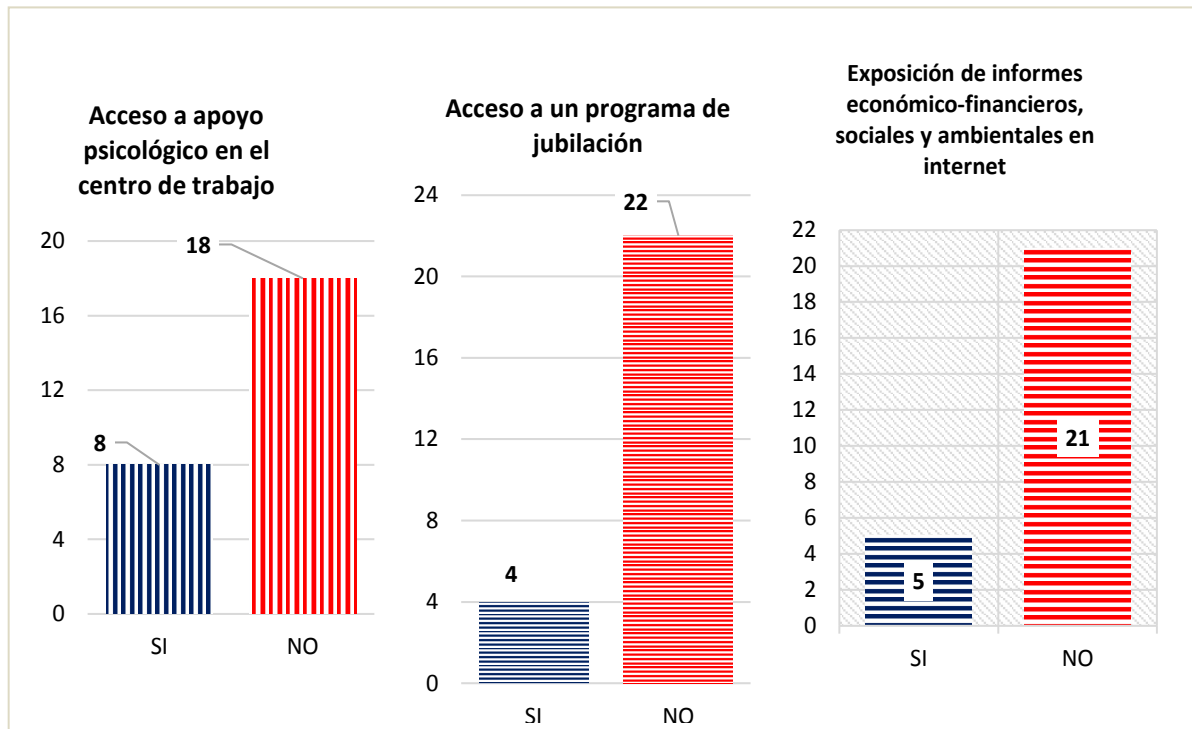


Figura N° 4 Recursos Humanos

Figura N° 5 RR. HH.



## Discusión

El 65% de directivos del hospital manifiestan que tienen visión, misión y demás contenidos del Plan Estratégico Institucional, pero que no se promueve; el 81% manifiestan que no tienen un código de ética o similar, en referencia a la no discriminación de personas y 77% refiere que no existe una estrategia formal de RS dentro del mapa estratégico del hospital. El 85% refiere que no tienen políticas de compra o contratación que privilegien a proveedores con certificación socio ambiental, el 73% dicen no discutir cuestiones de RS con proveedores y el 65% que no se cumplen los acuerdos de plazos o pagos con sus proveedores. El 81% de directivos manifiestan que no se prioriza la contratación de los proveedores que tengan buena conducta ambiental.

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

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

El 58% de directivos dicen que no se posee una política ambiental formal y el 65% que no se establece como código de conducta el respeto al medioambiente; no se cuenta con programa de gerenciamiento de residuos ni política de mantenimiento de vehículos propios y por contrato ni plan de emergencia ambiental. El 92% refiere que no se desarrollan campañas de educación para el consumo de energía y agua, ni monitoreo para reducción de emisión de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera, el 69% considera que no existe difusión del impacto ambiental causado por los servicios del hospital La Caleta.

Los usuarios del hospital La Caleta como se puede notar en las figuras: N° 11, N°12 y N°13, en su mayoría son del sexo femenino, el 69% y 88% asegurados al SIS, solo 3% de ellos a la Sanidad PNP; el 43% cuentan con educación secundaria, 42% con educación primaria; los servicios más concurridos son: 21% consultorios externos seguido de 11% cirugía general, 9% hospitalización de ginecología, con 6% emergencia, gastroenterología y endocrinología, los demás son de menor escala y en total son 27 servicios diversos.

Sobre la responsabilidad social básica de la atención al usuario: más del 90% responde que se respeta su privacidad, los ambientes se ven limpios, cuentan con equipos y materiales disponibles para su atención, carteles, letreros y flechas para orientar, comprendió la explicación del médico y fue tratado con amabilidad y paciencia, que el médico mantuvo buena comunicación con el paciente y sus familiares. El 83% manifiesta haber resuelto o mejorado su problema de salud. Hay un preocupante 88% que manifiesta que la atención en todas las áreas no es rápida, sin importar su condición socioeconómica ni la gravedad en su salud y específicamente la atención en caja no es rápida. El 67% dice que la farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico. El grado de satisfacción de los usuarios: el 61%



se encuentra Satisfecho, el 3% se encuentra muy satisfecho, pero hay un preocupante 36 % de insatisfacción; 33% insatisfecho y 3% muy insatisfecho.

### **Conclusiones**

El hospital La Caleta no cuenta con políticas formales y definidas de responsabilidad social, sin embargo, tienen plan estratégico institucional.

La situación de la gestión administrativa sobre responsabilidad social en el hospital La Caleta es preocupante porque siendo una entidad de salud pública, no invierte en seguridad medioambiental para responder a los impactos en la comunidad de entorno. No hay acceso a informes económicos ni medioambientales por internet. No se desarrollan campañas de educación ambiental ni se monitorea la reducción de residuos sólidos, no existe reducción del consumo de agua, ni eficiencia energética.

La percepción de satisfacción de los usuarios del hospital La Caleta es: 64% se encuentra satisfecho, pero hay un preocupante 36 % de insatisfacción.

Las principales políticas de gestión de RS para el hospital La Caleta son:

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

### **Referencias bibliográficas**

- Apps.co. (14 de Mayo de 2015). *Educación y emprendimiento: no siempre van de la mano*.
- Ballarte, V. R. (2001). La educación y la circularidad de la pobreza en el Perú. En V. R. Ballarte, *Dimensiones de la Pobreza en el Perú* (págs. 59 - 148). Lima, Perú.
- Beltran, E. P. ( 2000). *La Pobreza En Smith Y Ricardo*. Colombia.
- Centro de Desarrollo Empresarial de ESAN. (2013). *Global Entrepreneurship Perú 2013*. Lima, Esan ediciones , Perú.
- INEI. (2000). *Metodología para la medición de la pobreza en el Perú*.
- INEI. (2013). *Evolución de la pobreza monetaria 2007 - 2012*. LIMA.