

REVISIÓN DE LOS ORÍGENES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD EN COLOMBIA¹

REVIEW OF THE ORIGINS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HEALTH SECTOR IN COLOMBIA

María del Coral Pérez-Ordoñez², Jonathan David Morales-Méndez³

RESUMEN

Introducción: La responsabilidad social empresarial, RSE en el sector salud es prácticamente nula, más si hablamos específicamente de Colombia, a través de los años este concepto fue evolucionando y ha estado ligado a la importancia que tiene la RSE en los actores que intervienen en el desarrollo del Sistema de Salud Colombiano. **Materiales y Métodos:** Revisión de literatura. **Resultados:** Hoy en día algunas EPS'S han desarrollado políticas y algunas acciones orientadas al tema de la RSE, entre las cuales se encuentra fundaciones, incentivos, proceso de integración pero estas todavía no son permisibles en la satisfacción de los usuarios, no se han centrado en la promoción, prevención y seguimiento de los pacientes y sus diagnósticos. **Discusión y Conclusiones:** como se aprecia en la revisión, los conceptos de responsabilidad social empresarial han existido desde remotas épocas, en las que ya se trataban temas importantes para la actividad económica de las unidades productivas de esos tiempos, en el sector salud prácticamente no existe literatura que trate específicamente sobre Responsabilidad Social Empresarial pero se puede asociar a las diferentes pautas que han realizado autores sobre la importancia de la Salud como elemento fundamental en el desarrollo del Capital Humano. Es evidente que los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social en Salud Colombiano, requiere de forma imperativa la implementación de prácticas de RSE efectivas cuyo eje central sea el Paciente y no los fines económicos de los diversos actores. (Rev Cuid 2011; 2(2): 206-15)

Palabras clave: Ley, Paciente, Clínica, Hospital, Responsabilidad Social, Régimen. (Fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Introduction: Corporate social responsibility in the health sector is virtually null, but if we speak specifically of Colombia is even less, through the years this concept has evolved and has been linked to the importance of corporate social responsibility from the actors involved in the development of the Colombian health system. **Materials and Methods:** Literature Review. **Results:** today some EPS's have developed policies and actions aimed at the subject, among which are foundations, incentives, integration processes but these are still not permitted in the user satisfaction, have not focused on promotion, prevention and monitoring of patients and their diagnoses. **Discussion and Conclusion:** as shown in the review, the concepts of corporate social responsibility has existed from remote times, which were already covered issues important to the economic activity of production units of the time, in the health sector there is virtually no literature that specifically Corporate Social Responsibility but may be associated with different patterns that have been authors on the importance of health as a fundamental element in the development of human capital. It is clear that the different actors of the Social Security System in Health Colombian imperatively requires the implementation of effective RSE practices whose central axis is the patient and not the economic goals of the various actors.

Key words: Law, Patient, Clinic, Hospital, Social Responsibility, Regime. (Source: DeCS BIREME).

¹ Artículo de Revisión.

² Especialista en Gerencia de Recursos Publicitarios, Docente Investigador de la Universidad Manuela Beltrán Bucaramanga, Santander- Colombia.

³ Docente Investigador, Candidato a Maestría en Desarrollo Sostenible. Universidad Manuela Beltrán Bucaramanga, Santander-Colombia.

Autor para Correspondencia: Jonathan David Morales, Correo Electronico: jonathan.morales@virtualumb.com
Celular: 318 468 93 26 - 310 807 27 02

INTRODUCCIÓN

En este artículo se presenta una revisión de la información sobre la evolución histórica de la responsabilidad empresarial del sector salud que se ha dado a través del tiempo, como fueron sus orígenes, que se ha dado en los diferentes continentes y en nuestro país.

Se parte de la evolución del concepto general de responsabilidad social empresarial y se presenta el caso particular del sector salud en nuestro país.

Evolución Histórica de la Responsabilidad Social Empresarial

Para empezar a hablar de Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, es importante partir de los orígenes que tuvo este concepto. A continuación se presenta la información que fue considerada más relevante por tener un contenido amplio sobre sus inicios y evolución en el tiempo.

El origen de la responsabilidad social empresarial data de tiempos antes de Cristo como se puede apreciar en el artículo Análisis del Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, de J.L. Abreu y M. Badii, publicado en *Daena: International Journal of Good Conscience*. 2(1) : 54-70. Octubre 2006 – Marzo 2007. ISSN 1870-557X, donde presentan los inicios del concepto de Responsabilidad Social empresarial: “Zaratustra, primer filósofo de la humanidad, quien nació el 26 de Marzo de 1767 AC, en la Antigua Persia, en su lengua natal el avesta, propuso el término “**Vohû Khshathra Vairya**” para dar origen a lo que en la actualidad conocemos como responsabilidad social. En su época, Zaratustra era un exitoso empresario dedicado a la ganadería y a la cría de caballos. En adición, Zaratustra dedicó su tiempo a desarrollar una filosofía basada en la responsabilidad social y en tres pilares fundamentales que el distinguió como “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones”. Al definir su filosofía de responsabilidad social, Zaratustra tuvo que enfrentar grandes dificultades y hasta arriesgar su vida para convencer al rey de Persia Kavi Vishtaspa. Le tomo a Zaratustra dos años de rigurosa perseverancia para deliberar y hacer llegar el conocimiento sobre responsabilidad social al rey y a la reina, a la corte y a su comunidad. Finalmente lo logró y el mensaje se extendió por todo el imperio persa. Zaratustra propuso sus estrategias de responsabilidad social en el primer tratado de ética que conoció la humanidad: *Los Gathas*. En este tratado que contempla el tema de la responsabilidad social, el mencionado filósofo declara que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente. El mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer. La sociedad debe

basarse en la familia, el distrito, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial.

En adición a su origen persa, las discusiones sobre responsabilidad social empresarial se remontan a cuando las acciones de las compañías empezaron a tener un impacto más allá de la comunidad local en la cual proveían de empleo, bienes y servicios. En los Estados Unidos, este debate empezó a finales del siglo XIX, cuando el gobierno empezó a regular las acciones de los negocios, resultando en leyes dirigidas a influenciar la conducta de las empresas. El dilema de cuál es la responsabilidad de las empresas ha sido materia de debate desde entonces (Prado et al, 2004).

Fisher (2004) afirma que la evolución del concepto moderno de responsabilidad social empresarial ha sido descrita por Archie Carroll (1999). En los años 50, de acuerdo a Carroll, una literatura formal en el tema comenzó a desarrollarse. Durante los años 60 y 70, las definiciones de RSE se expandieron y proliferaron. El enfoque en investigación empírica y temas alternativos tales como el de desempeño en RSE y la teoría de los stakeholders marcaron los años 80. Este enfoque continuo en los 90 hasta el presente con el concepto de RSE suministrando las bases o punto de partida para conceptos y temas relacionados. Paralelamente a la investigación en el área de RSE, los investigadores del ámbito gerencial comenzaron a estudiar ética empresarial en los 60 y al principio fue dicho que esto era simplemente otra moda gerencial, sin embargo, el interés en la ética empresarial ha aumentado desde ese entonces (Trevino y Nelson, 1999).

Durante los años 70 la ética empresarial emergió como un campo de estudio basado en los fundamentos suministrados por los teólogos (Ferrell et al., 2000). Durante los 80, varios centros de ética empresarial fueron formados los cuales publicaron investigaciones y ofrecieron cursos, conferencias y seminarios. Desde los 80 el estudio de la ética empresarial ha sido promovido en el currículo de las escuelas de negocios. En la actualidad, la ética empresarial es un campo en evolución. Los temas pueden ser enfocados desde varias perspectivas disciplinarias, incluyendo a la filosofía y a las ciencias sociales, o pueden ser tratados pragmáticamente buscando soluciones a problemas específicos (Ferrell et al, 2000)”.

En el *Abc de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el Mundo*, de los autores GIULIANA CANESSA ILLICH y EMILIO GARCÍA VEGA, mayo del 2005, encontramos la evolución de la historia de la Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo y en Latinoamérica:

“La Responsabilidad Social es un concepto que aparece de forma explícita a mediados del siglo XX. Sin embargo, se puede afirmar que en términos éticos y morales ésta ha estado presente desde los inicios de la historia de la humanidad a través de normativas para garantizar correctas prácticas comerciales.

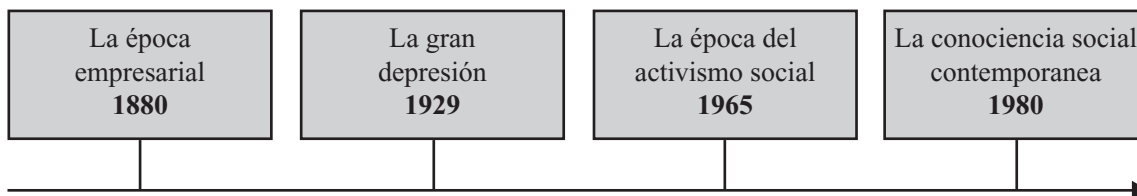
En las culturas griega y romana las actividades comerciales fueron consideradas como un “mal necesario” apareciendo restricciones filosóficas sobre el trabajo de los mercaderes. Posteriormente, en la edad media continúan las restricciones religiosas planteadas por la iglesia católica que consideraba como despreciables a las actividades comerciales y de negocios. Hacia el siglo XIII, ante el crecimiento del comercio en las ciudades europeas, Santo Tomás de Aquino estableció el concepto del precio justo determinado por los mercados y los márgenes de utilidad razonables obtenidos en el proceso de comercio. La ideología judía favorable al capitalismo, la reforma y el nacimiento de la ética protestante hacen que el comercio ya no sea visto como una labor denigrante. Entre los siglos XV y XIX el comercio y las industrias crecen de forma sostenida, convirtiendo a la ética capitalista en un eje fundamental del desarrollo de la humanidad(1).

Luego de la revolución industrial de fines del siglo XIX, las empresas cobran un rol mucho más protagónico en el sistema. Sin embargo, a raíz de la crisis de 1929, la labor empresarial es cuestionada, optándose por estados con mayores atribuciones lo que se mantuvo hasta pasada la segunda guerra mundial. Es a partir de la década de los cincuenta que las compañías empiezan a consolidarse.

Así, las grandes corporaciones empiezan poco a poco, a manejar los hilos de la economía mundial hasta llegar a la situación actual en la que las grandes empresas son más poderosas, en términos económicos, que la mayoría de los países. En esta consolidación, se han sugerido una serie de obligaciones a la labor empresarial, las cuales toman cuerpo en lo que se conoce como Responsabilidad Social Empresarial y que se fundamentan en la importancia de las mismas en el sistema.

A continuación, se plantea de manera esquemática un breve recorrido por la historia de la responsabilidad social empresarial centrándose fundamentalmente en el siglo pasado. Este recorrido ha sido organizado en cuatro etapas: la época empresarial, la gran depresión, la época del activismo social y la de conciencia social contemporánea, la cual se extiende hasta la actualidad”(2).

Historia de la Responsabilidad Social



La época empresarial	Esta fase se caracterizó por el espíritu emprendedor y la filosofía del laissez-faire (“dejar hacer, dejar pensar”). Durante esta época de conflictos laborales y prácticas depredatorias de los negocios, tanto los ciudadanos como el gobierno empezaron a mostrar cierta preocupación por la actividad empresarial que se tornaba cada vez más desenfrenada.
----------------------	--

La gran depresión	En los años treinta, mucha gente culpó del fracaso de los negocios y los bancos y de la amplia pérdida de trabajos, a un clima general de avaricia de los empresarios y de extrema preocupación por sus propios intereses. Como resultado de ello, surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar
-------------------	---

	<p>general de la sociedad.</p> <p>Asimismo el concepto de responsabilidad social hacia los grupos de interés surgió en la década de 1930 junto con el desarrollo de responsabilidades gubernamentales más amplias para combatir los estragos de la Gran Depresión.</p>
<p>La época del activismo social</p>	<p>La tercera fase comenzó con la inquietud social que se presentó claramente en las décadas de los sesenta y setenta.</p> <p>Con el paso del tiempo, el incremento del activismo social motivó una mayor reglamentación gubernamental en diversas áreas.</p> <p>En esta época aparecen los movimientos sociales (1968-1969), cambios en las exigencias de los consumidores, aparición de la responsabilidad social en Latinoamérica, el modelo social empresarial y el Banco Social.</p>
<p>La conciencia social contemporánea</p>	<p>Esta etapa, se caracteriza por una mayor conciencia de la globalización económica y por campañas intensas de los movimientos ambientales y ecológicos además de un mayor desarrollo en lo referente a la responsabilidad social empresarial.</p> <p>Estos factores se han combinado de manera que en la actualidad, muchas empresas son más sensibles con los entornos y, por lo tanto son cada vez más responsables socialmente.</p> <p>En la década de los ochenta, la responsabilidad social empresarial se ve complementada con el desarrollo del concepto de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Asimismo, se produce la consolidación de Balance Social como el instrumento y aparece una serie de herramientas para el reporte y medición de la misma.</p>

Elaborado por Emilio García

Evolución de la responsabilidad social en Latinoamérica:

En lo que se refiere a Latinoamérica, las primeras manifestaciones del movimiento de responsabilidad social se presentaron en la década de los sesenta así, en 1965 aparece la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE), que para 1977 mutaría a la ADCE UNIAPAC Brasil, que es una institución que se preocupa por difundir el concepto de la responsabilidad social no sólo en el Brasil, sino en toda la región (3). En la década de los ochentas el tema empieza a tener un mayor protagonismo en América Latina, desarrollándose seminarios y eventos. Así mismo, algunas empresas brasileñas empiezan a utilizar de manera incipiente el Balance Social. En los noventa, comienzan a aparecer una serie de instituciones promotoras del tema como Perú 2021 (ingresa en el tema 1996), el Instituto Ethos de Brasil (1998), Acción RSE (2000), Fundemás de El Salvador (2000), entre otras. En el año 1997 un grupo de 150 empresarios y líderes civiles representantes de diferentes regiones de las Américas, se reunieron en un congreso pionero en Miami donde se lanzó la idea de una alianza hemisférica de organizaciones empresariales de RSE y otras (ONG's, Universidades e Instituciones Públicas) consiguiendo así la creación de Forum Empresa¹². Actualmente, la red cuenta con 16 miembros¹³ y su sede se ubica en Santiago de Chile.

En los antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial, en el libro Responsabilidad Social Empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy, cuyos autores son Gustavo A. Yepes,

Wilmar Peña y Luis F. Sánchez, señalan:

“La primera referencia formal en el contexto occidental sobre el concepto de responsabilidad social empresarial fue la propuesta por ANDREW CARNEGIE, quien en su libro de *The Gospel of Wealth* estableció que las personas adineradas y sus empresas deberían asumir como responsabilidad propia el administrar la riqueza de sus organizaciones para así luego brindar beneficios a la sociedad y socorrer a los menesterosos, aunque el término formalmente aún no se utilizaba si se advierte una propuesta de responsabilidad social empresarial, claro que con un sentido filantrópico, entendido como donativo voluntario o caridad a los necesitados. Así pues, los cambios en torno al tema de responsabilidad social empezaron a ocurrir a fines del período de 1930 y a principios de 1940. Se produjeron cambios, como producto de exigencias y reclamos, como por ejemplo semanas de trabajo más cortas y condiciones de trabajo más seguras; tales concesiones se dieron por presiones de los sindicatos sobre las organizaciones al considerar factores distintos a los que tenían que ver con maximizar los beneficios de la compañía.

Las nefastas consecuencias económicas de la Segunda Guerra Mundial y las difíciles circunstancias sociales que esto generó pueden considerarse como un hito importante para situar el debate sobre la responsabilidad social empresarial debido al impacto de los cambios en el sistema económico, social y político mundial.

Hacia 1948, el tema central de la junta de la Harvard Business School Alumni Association fue la “Responsabilidad social en los negocios”. Hacia 1958, la American Management Association (Asociación Americana de Administración) estudio 700 compañías interesadas en su “creencia administrativa o establecimientos de objetivos básicos” y, para mayor sorpresa, la mayoría de las empresas encuestadas contestó que asumían su responsabilidad para con la sociedad.

Durante la década de los 50 y las dos décadas posteriores se produjo un gran despliegue en torno al debate sobre la ética de los negocios, aunque su desarrollo como especialidad se remonta a los años sesenta; su evolución se propició a través del pensamiento de teólogos y pensadores religiosos y se concretó en la ética de los negocios en Estados Unidos, a partir de los planteamientos de catedráticos de las áreas de gerencia y gestión de las escuelas de negocios.

En 1973, el Foro de Davos reconoció que la maximización de utilidades o ganancias no es el fin último de la acción empresarial, es más bien un medio encaminado al servicio y bienestar social, por eso propuso establecer un “Código de Comportamiento

Ético para la Gestión Empresarial”, al considerar que la función de las empresas y organizaciones es “servir a los consumidores”, con el fin de conseguir un “equilibrio de sus antagónicos intereses”(4). Las normas ISO 9000 surgen en 1987 en Europa, y la Organización Internacional de Estandarización las publica por primera vez. Desde entonces y a la fecha se han ido extendiendo en el mundo. Las normas ISO 9000 se utilizan para certificar la administración de sistemas de calidad. Esto quiere decir que una empresa certificada en las normas ISO 9000 “demuestra” que cuenta con un sistema de administración de calidad que le debe permitir obtener productos o servicios confiables. La misma Organización Internacional de Estandarización emitió en 1996 las normas ISO 14000 para regular el impacto ecológico a través de la administración de sistemas de calidad ambientales. En 1997 se consolidó uno de los grupos que tiene una labor amplia con la responsabilidad social empresarial, el grupo Council on Economic Priorities (CEP) y su Agencia para la Acreditación (CEPAA) que se ha integrado como una junta de expertos consejeros con la función de preparar normas sociales empresariales. Surge entonces el Social Accountability Standard – SA 8000, para medir las empresas, auditarlas y acreditarlas. En tal sentido la norma SA 8000 se equipara a la ISO 9000 o a la ambiental ISO 14000.

La responsabilidad social empresarial ha sido tratada con gran seriedad y compromiso por organizaciones como las Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCED). En junio de 2000 los ministros de los países miembros de la OCED dieron respaldo a la versión revisada de las directrices establecidas para las empresas multinacionales. Tales directrices, que habían sido aprobadas hacia 1976, establecen principios y normas de cumplimiento voluntario para empresas responsables en asuntos como medio ambiente, normas laborales y derechos humanos.

Las políticas que hoy imponen el FMI (Fondo Monetario Internacional), el BM (Banco Mundial) y la OMC (Organización Mundial del Comercio) se han constituido en políticas de gobierno económico mundial, pues aquellos básicamente le han asignado a los Estados nacionales las funciones de asegurar la estabilidad tanto macroeconómica como microeconómica, y de esta manera se ha implementado un desarrollo con sentido neoliberal.

La responsabilidad social de las empresas se ve influenciada por la globalización de los mercados, los costos en multas y penalidades que se deriven de esta globalización y el prestigio o desprestigio internacional que pueda generarse. La responsabilidad social es el compromiso continuo de una organización de comportarse

de una manera ética y contribuir al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general, mejorando localidad de vida de las personas y su familia”(5).

Para el caso de Colombia, en la publicación *Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia*, de los autores Roberto Gutiérrez, Luis Felipe Avella y Rodrigo Villar presentan lo que ha ocurrido en el país: “En Colombia, como en Latinoamérica, la Iglesia Católica ha jugado un papel importante en la historia de la filantropía desde la Colonia hasta hoy. El predominio de la Iglesia en el ámbito caritativo se mantuvo, con diversas manifestaciones, a lo largo del siglo XIX y la mayor parte del XX (Sanborn y Portocarrero 2003, p. 7).

En el siglo XX, es necesario entender la formulación e implantación de diversas políticas sociales por parte de los Estados en el contexto de los modelos de desarrollo adoptados. Por ejemplo, a través de los esfuerzos de industrialización por sustitución de importaciones ocurridos entre los años 1930 y 1970, los gobiernos latinoamericanos privilegiaron el crecimiento del sector industrial y del mercado interno. Esto incentivó la creación de organizaciones por parte de las clases medias y trabajadoras urbanas que promovían ciertas formas de protección social, servicios en educación y salud, y vivienda. En nuestro país el desarrollo empresarial ha estado concentrado en las ciudades. Entre 1929 y 1945 el PIB creció apenas a una tasa de 3,3% anual, mientras la industria manufacturera lo hizo a un ritmo anual de 7,4% e incrementó su participación en el PIB total de 8,9% en 1929 a 16,5% en 1945. En 1944, luego de varios intentos fallidos, cristalizó la fundación de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI). Al año siguiente, un grupo de comerciantes y empresarios de todas las regiones del país, residentes en Bogotá creó la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco). Luego, en 1951, nació otro de los gremios importantes, la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias de los diferentes sectores productivos (ACOPI), como resultado de la fusión de entidades afines del orden regional que existían en ese momento en cuatro de las más importantes ciudades del país

En el primer decenio de posguerra (1945- 1955), la producción industrial creció al ritmo más alto de los últimos 50 años (9,1% anual) y, hasta 1974, siguió creciendo a tasas anuales por encima del crecimiento global de la economía. Entre las ciudades que tuvieron importantes desarrollos industriales en Colombia se destacan: Bogotá (con cerveza y cemento), Medellín como principal centro fabril (luego de ser el primer renglón de las importaciones colombianas), Barranquilla (textiles y molinos de trigo) y Cali (procesamiento del azúcar). En la mitad del siglo XX, las industrias llegaron a ciudades como Manizales, Bucaramanga,

Pereira, Cartagena e Ibagué (ANDI 1994).

En el 2004, a pesar del desarrollo industrial, son pocas las grandes empresas en Colombia y el ingreso promedio anual per cápita (US\$1.810) es inferior al promedio regional (US\$2.976) y lejano del promedio para los países de la OECD (US\$ 25.773). Según los cálculos de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, Confecámaras, en el país hay 431.000 microempresas y 47.000 pequeñas y medianas empresas. Las Mipymes generan 1.700.000 empleos; aportan 38% de la producción industrial (48% del empleo industrial); y realizan entre 56% y 70% de las ventas del sector servicios y comercio con 70% y 75% de la fuerza laboral en estos sectores. Su crecimiento tuvo tasas superiores a 8% durante el 2004 (Mercados PYME, 2004). Aunque los requisitos para la operación de un negocio apertura, dificultades para contrataciones y despidos de personal, procedimientos para registrar y obtener licencias de operación, acceso a créditos, protecciones a las inversiones, costos legales y costos para el cierre son menores en Colombia que el promedio regional, los requisitos y costos son proporcionalmente mayores que los existentes en los países de la OECD (IFC, 2004)”(6).

En el marco del V SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL. Seminario Comunicación, Participación y Responsabilidad Social, que se realizó en septiembre de 2003, en Santiago de Cali, Colombia, Jenny Tamayo presenta el siguiente esquema de lo que ha sido la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia:

“1977: Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer Balance Social. Incolta y FES patrocinan la realización del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia” donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el desarrollo del país. 1979. Incolta dicta seminarios sobre el tema y realiza estudio sobre la función social del empresario.

1981: La ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés. Por otra parte el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza un congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de: Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones. Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales. Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público 1986: Cámara Júnior inicia programa de proclamación de la empresa con mejor proyección social y en 1991 la Constitución introduce principio de función social de la propiedad: Se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada. La resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad”

Evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud

Si se empieza a indagar literatura sobre RSE explícita en salud es prácticamente inexistente, las razones pueden ser diversas, para algunos parece ser que hablar de RSE en las empresas de servicios de salud es un deber misional de las entidades que conforman este sector, para otros sería fácil incluir la RSE de la salud dentro de la conceptualización que existe actualmente escrita en forma genérica para las empresas en general; no obstante, y como expresan los autores Gutiérrez, Avella y Villar (2006) “Aportes y desafíos de la RSE en Colombia” patrocinado por once de las principales fundaciones del país, los expertos plantean que se debe crear una línea de base temática que permitan orientar todo el proceso de la RSE en este sector; entre ellos surgen alternativas como la educación, nutrición, proyectos productivos, micro-créditos, salud, vivienda, paz y transparencia.

Dado lo anterior surge un gran interrogante ¿Qué es ser socialmente responsable en determinados sector económico?, por tal razón es necesario analizar el sector salud y sus prácticas socialmente responsables, de acuerdo a las características que presentan las diversas unidades económicas que forman parte de este sector.

Para empezar esta revisión de prácticas en RSE, observemos algunos casos de la falta de RSE en las empresas de salud en las cuales se ha perdido la concepción de la salud como un servicio comunitario en el cual la responsabilidad de cuidado, prevención y promoción de la salud se convirtió prácticamente en una responsabilidad exclusiva de los pacientes, un ejempló claro de ellos es que no existe seguimiento sistemático de los pacientes los cuales se pueden evidenciar claramente en situaciones tales como:

- La clínica Pío XII de Pereira tomaba biopsias de todo tipo de tumores; pero si el paciente no regresaba por el resultado, aunque se presentase una enfermedad terminal, nada se hacía para localizarlo e informarle.
- Si el paciente no vuelve a los controles exigidos por la patología y el médico, o no tomaba los medicamentos, la empresa de salud nada hace para corregir tales dificultades.
- Investigaciones serias muestran que sólo el 4% de los pacientes siguen los consejos dietéticos o higiénicos o de vida sana que da el médico. Los sistemas de salud no se sienten responsables de esta situación.

Por lo tanto, este artículo no tiene como objetivo realizar una concepción cognitiva a profundidad sobre la RSE

en el sector salud, pero sí revisar aportes teóricos que la sustentan y aportar algunos conceptos que permitan proyectar y conocer lo que es y lo que representa la RSE dentro de las instituciones de salud del país y la región santandereana, por tal motivo al final de esta sección del artículo se podrá definir claramente en que debe consistir la RSE en el sector salud y que fines debe perseguir.

La salud es un derecho irrenunciable para cualquier ciudadano sobre la faz de la tierra cuya concepción nace en los derechos humanos, se consagra en la Constitución y la ley colombiana, y se constituye como un factor fundamental del capital humano que tiene cada individuo para desarrollar su rol en la sociedad.

Para Ramírez (2006). “El desarrollo de la teoría del capital humano, se inicia reconociendo que para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos, como por ejemplo, el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir, además de los factores, capital y trabajo, un tercer factor, que considera el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores.”(7).

Según el mismo autor: “la acumulación de capital humano (en forma de stock de salud y de educación para la población) deberían ser factores fundamentales para una política de crecimiento económico. Pero evidencias empíricas señalan que esta relación no siempre es clara, encontrándose campo para buscar el esclarecimiento de los nexos entre capital humano y crecimiento de la economía. (7).

La Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico define que: “El capital humano es el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica. (OCDE: 1998).”

Con base en esta definición se puede concluir que el capital humano resulta de las inversiones anteriores hechas en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten incrementar la productividad y competitividad de una región o país.

Por eso es tan importante estudiar el papel de la RSE en el sector Salud, ya que de él depende gran parte del desarrollo económico, porque si no existen practicas responsables socialmente, la actividad de este sector desembocara en mas desigualdad social y económica para los habitantes de una región, provocando corrupción en las entidades gubernamentales, incremento del perfil epidemiológico de las poblaciones y una profunda brecha social.

Apoyando lo anterior Theodore Schultz sostiene que: “El mejoramiento de la calidad de las personas

incrementa las perspectivas económicas y el bienestar de los más pobres, atención a la juventud con programas de educación y en salud para aumentar el bienestar de la población”.

Este autor también analiza el estado de salud de las personas, vista como capital sanitario, comprendido en tiempo de salud, o libre de enfermedad, que contribuye al trabajo, al consumo y a las actividades de recreación. El incremento del capital sanitario y las otras formas de capital humano tienden a incrementar la productividad de los obreros.

Amartya Sen, también premio Nobel, (1999) trata el tema de capital humano relacionándolo con el de capacidad humana como expresión de libertad, cuando dice: “Las oportunidades sociales se refieren a los sistemas de educación, sanidad, etc., que tiene la sociedad y que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor. Estos servicios son importantes no sólo para la vida privada (como llevar una vida sana y evitar la morbilidad evitable y la muerte prematura), sino también para participar más eficazmente en las actividades económicas y políticas”. (3)

Dado los planteamientos anteriores es imperativo la responsabilidad que tienen las EPS y las IPS, para cumplir con las exigencias que desde diferentes actores de tipo sociopolíticos, económicos y éticos se plantea para la prestación eficiente, eficaz y efectiva de los servicios de salud, propendiendo por la promoción y prevención de la salud generando bienestar y desarrollo económico en el país, por esto los directivos de dichas instituciones deben hacer un análisis DOFA de su organización que le permitan identificar los recursos y capacidades existentes determinando cuales hay que potencializar, desarrollar o adquirir para poder cumplir con su RSE de forma que sea efectiva. La RSE en sector salud puede basarse en aportes de Ventura (1996), quien afirma:

“Gran parte de las contribuciones efectuadas por la teoría de recursos y capacidades ha consistido en el estudio de características ideales que deben poseer los recursos de una empresa para asegurar el logro de ventajas competitivas sostenibles que originen rentas económicas” (8).

Por tal razón las instituciones de salud, con sus altos directivos, deben enfocar su estrategia empresarial a identificar y desarrollar sus recursos y capacidades, que permitan construir sus competencias esenciales que den como resultado una importante creación de valor percibido por los usuarios del servicio.

Estas competencias deben ser genéricas porque debido a las características del sector salud, no debe existir gran

diferenciación pro que todas las entidades que conforman este importante sector buscan un mismo objetivo y es el asegurar la prevención, promoción y atención de servicios de salud en la población colombiana.

Algunas de estas competencias, la cuales son recomendadas por diversos autores plantean:

- 1) Desarrollo de una cultura empresarial enfocada al servicio al cliente como estrategia de fidelización.
- 2) Excelente calidad en la prestación de los diversos servicios que presta la entidad.
- 3) Mejoramiento continuo en los procesos que desarrolla la entidad.
- 4) Trazabilidad y seguimiento al estado de salud de los pacientes.

Estas competencias les permitirán a las EPS, Clínicas y Hospitales adquirir reputación e imagen por la calidad del servicio prestado, siendo preferidas por los usuarios y reconocidas por toda la sociedad, generando fidelización por sus usuarios.

Además es de resaltar que la constante manipulación de la Ley 100 en beneficio de los intereses de unos pocos, las EPS y las IPS son una misma persona jurídica y, por eso, se habla del servicio que prestan las EPS, cuando en principio esa era la función de la IPS.

Otra figura fundamental y que atentó contra la transparencia y eficiente prestación de los servicios de salud fue la integración vertical, la cual acabó con el proceso administrativo que se intentó con la Ley 100 que pretendía introducir los elementos propios del mercado y de la competencia.

El usuario ha dejado de ser el centro y factor primordial del sistema, pues quien ordena y ejecuta los presupuestos son las Juntas Directivas de la EPS e IPS, cuyos intereses son muy distintos a los de los pacientes, porque ellos representan intereses particulares en el cual la principal meta es hacer dinero.

Las anteriores construcciones teóricas revelan la importancia y la responsabilidad, que las instituciones de salud, han recibido del Estado para la prestación de un servicio que satisfaga necesidades sanitarias de la comunidad y se cumpla con la RSE del sector salud.

Lo anterior deja claro que la responsabilidad que el Estado depositó en las EPS e IPS, es de gran magnitud, pero que en la actualidad ese objetivo no se cumple totalmente generando un desequilibrio social en la población o por lo menos así los perciben los usuarios, esta afirmación se realiza fundamentada en un concepto emitido por la Defensoría del Pueblo donde firma que una encuesta

realizada en el año 2010 a 17.000 usuarios, califican en promedio el servicio de las EPS'S con porcentaje de 66%, dentro de las mayores preocupaciones el tiempo de espera para recibir el servicio y la falta de cobertura de todas las EPS's en las regiones alejadas. Sin contar con las múltiples obligaciones financieras que tienen las EPS's con la red Hospitalaria Nacional que asciende a Junio de 2011 según cifras de la Superintendencia de Salud a 3,7 Billones, lo cual genera que las unidades medicas no puedan operar con su máxima eficiencia (9).

Lo anterior deja entrever la necesidad imperante de que se formulen modelos de responsabilidad social empresarial para el sector salud, y que sean respaldados por una base legislativa que propenda y obligue su aplicación, con el fin de promover el desarrollo sostenible del país y sus regiones.

Actualmente en Colombia existen más de 30 EPS's perteneciente al régimen contributivo, a quienes se les otorga la autorización recaudar los aportes al SGSSS y garantizar la aplicación del POS.

Dentro de las EPS'S que cuentan con mayor número de afiliados en el país y la región se encuentran SALUDCOOP EPS, COOMEVA EPS, SALUD TOTAL, ALIANSALUD, entre otras a continuación se realiza un análisis somero y objetivo de las practicas en RSE de estas entidades.

Saludcoop nació en el año de 1994, en cuanto a la responsabilidad Social empresarial realizó un proceso de Integración Vertical con el fin de maximizar las utilidades de sus inversionistas, cuenta con un Sistema de Gestión ambiental implementado alrededor de 26 clínicas en el territorio Nacional y realiza programas sociales relacionados con la educación.

Por otra parte encontramos a Salud Total creada 1991 como una entidad de medicina pre pagada y más adelante en 1994 fue autorizada para funcionar como EPS, en cuanto a RSE quien cuenta claramente con códigos de ética y buen gobierno, además ha formulado políticas de Responsabilidad social empresarial enfocada para cada uno de sus STAKEHOLDERS. Y actualmente cuenta con una fundación orientada a desarrollar programas sociales de la primera infancia.

COOMEVA EPS tienen implementado un sistema de gestión en RSE, no solo para la EPS, si no para el grupo empresarial en general, las acciones de RES están definidos en los objetivos estratégicos de la organización y están calmante definidos y enfocados hacia sus STAKEHOLDERS.

Después de este análisis somero de la RSE en tres

importantes EPS'S, solo queda un interrogante que tan efectivo ha sido la implementación de estos modelos de gestión en RSE, será que ¿La RSE es solo tener fundaciones y hacer políticas?, ¿Cómo se despliegan las acciones verificables con los demás STAKEHOLDERS como la Red Hospitalaria?

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como se aprecia en la revisión los conceptos de responsabilidad social empresarial han existido desde remotas épocas, en las que ya se trataban temas importantes para la actividad económica de las unidades productivas de esos tiempos: “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones” como lo proponía Zaratrusta, basado en el servicio a la sociedad y al mundo viviente, proponiendo el progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer, estos son algunos de los elementos que hacen parte de los grupos de interés o stakeholders que hoy día se manejan.

También podemos advertir como la Iglesia Católica juega un papel importante en las bases de la RSE, con uno de los principales exponentes Santo Tomás de Aquino en el siglo XIII, cuando establece el concepto del precio justo determinado por los mercados y los márgenes de utilidad razonables; estableciendo con ello la importancia que tienen los clientes o consumidores para la realización de las actividades mercantiles.

En la década de 1930 y 1940 se dan importantes cambios originados por los diferentes grupos de trabajadores en los diferentes países, dando como resultados el tener en cuenta a los empleados como parte integral de las empresas y como con salarios justos, jornadas laborales más cortas y mejores condiciones de seguridad industrial conllevan a una mayor rentabilidad, estableciendo con ello que las personas que hacen parte de las unidades productivas son uno de los grupos de interés que más peso tiene y del cual van a lograr mayores resultados.

Después de la Segunda Guerra Mundial la cual trajo una crisis económica, el tema de la “Responsabilidad social en los negocios” cobra importancia y las compañías empiezan a participar en los estudios que empiezan a darse en este período.

El Foro de Davos de 1973 se constituyó en el propulsor del “Código de Comportamiento Ético para la Gestión Empresarial”, y con la aparición de las normas ISO 9000 a finales de la década de los 80, dan inicio a la creación de conciencia de calidad y ética en las empresas, al surgir en 1996 la ISO 14000 se consolida la administración de sistemas de calidad ambiental, estableciendo de esta forma parámetros para cimentar los grupos de interés

de la RSE.

Empiezan también a finales de los 90 a establecerse los diferentes grupos y organizaciones que se dedicarán a establecer las normas sociales empresariales.

Colombia no se ha quedado atrás y ya las grandes empresas están aplicando la RSE en sus quehaceres productivos.

En el sector salud prácticamente no existe literatura que trate específicamente sobre Responsabilidad Social Empresarial pero se puede asociar a las diferentes pautas que han realizado autores sobre la importancia de la Salud como elemento fundamental en el desarrollo del Capital Humano.

Es evidente que los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social en Salud Colombiano, requiere de forma imperativa la implementación de prácticas de RSE efectivas cuyo eje central sea el Paciente y no los fines económicos de los diversos actores.

Existen EPS'S que ya han desarrollado políticas y acciones encaminadas a implementar practicas de RSE en sus entidades, tales como: Fundaciones y campañas ambientales y patrocinio de proyectos sociales, y concidentalmente sol las primeras en el ranking nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schwalb M, García E. Evolución del Compromiso Social de las Empresas. Documento de Trabajo N° 58. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico (CIUP) Lima, Perú, 2003.
2. Evolución de responsabilidad social planteada en Griffin y Ebert, Negocios. Edit. Prentice Hall. 4ta Edición. 1997, p.136. tomando como criterio la transformación de la ética capitalista durante el siglo pasado.
3. Sen A. Desarrollo y libertad. Bogotá. 1999. Editorial Planeta, p. 58.
4. Hans K. Una Etica Mundial para la Economía y la Política, Madrid,1999, p.262.
5. Yepes G. Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos y Aplicaciones en las Organizaciones de Hoy. Editorial Universidad Externado de Colombia P. 77-87.
6. Gutiérrez R, Avella LF, Villar R. Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia, 2006.
7. Ramírez, O, Duván E. El Capital humano como Factor de Crecimiento Económico: En. Asuntos Económicos y Administrativos. Número 10. Universidad de Manizales. 2006, p. 10.
8. Ventura-Victoria, J. Análisis dinámico de la estrategia empresarial: un ensayo interdisciplinar: Oviedo: Servicio de publicaciones Universidad de Oviedo. 1996. 143p.
9. La opinión. \$ 3,7 billones deben eps, municipios y fosyga a los hospitales y clínicas. 01 de junio de 2011. Disponible en línea: http://www.laopinion.com.co/noticias/index.php?option=com_content&task=view&id=374261&itemid=29