

**CARACTERIZACIÓN DE LOS MODELOS GERENCIALES DEL TALENTO
HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL IMPLEMENTADOS
EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NUESTRA SEÑORA DE LOS
REMEDIOS DE RIOHACHA**



**ANA PATRICIA AGUILERA JIMÉNEZ
MARIA BLANCA ARANGO GONZÁLEZ
MERYS PATRICIA YANCY CANTILLO**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H.
2010**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS MODELOS GERENCIALES DEL TALENTO
HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL IMPLEMENTADOS
EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NUESTRA SEÑORA DE LOS
REMEDIOS DE RIOHACHA**

**ANA PATRICIA AGUILERA JIMÉNEZ
MARIA BLANCA ARANGO GONZÁLEZ
MERYS PATRICIA YANCY CANTILLO**

**Proyecto de memoria de grado, presentado como requisito parcial para optar
por el título de Administrador de Empresas**

**Director
ALEXANDER DAZA CORREDOR
Magíster en Administración**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H.
2010**

CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÒN.....	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. FORMULACIÒN.....	7
1.1.1. Sistematizaciòn.....	7
2. ESTADO DE DESARROLLO O ANTECEDENTES.....	8
3. MARCO REFERENCIAL.....	15
3.1. MARCO TEÒRICO.....	15
3.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
4. OBJETIVOS.....	23
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	23
4.1.1. Objetivos Específicos.....	23
5. JUSTIFICACIÒN.....	23
6. DELIMITACIÒN.....	24
6.1. UNIVERSO GEOGRAFICO Y TEMPORAL.....	26
6.1.1. Universo Geogràfico.....	26
6.1.2. Espacio Temporal.....	26
6.1.3. Duraciòn.....	26
7. DISEÑO METODOLOGICO SEGÙN LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÒN.....	27
7.1. TIPO DE NVESTIGACIÒN.....	27
7.2. VARIABLES.....	27
7.3. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÒN DE LA INFORMACIÒN.....	28
7.3.1. Recolecciòn de la Informaciòn.....	28
7.3.2. Tècnicas y Procedimientos de Anàlisis.....	28
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	30
8.1. ACTIVIDADES DEL CRONOGRAMA.....	31

9. RESULTADOS.....	32
9.1. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	32
9.2. RESULTADOS DE TALENTO HUMANO.....	58
10. CONCLUSIONES.....	76
11. RECOMENDACIONES.....	78
12. BIBLIOGRAFIA.....	80
13. ANEXOS.....	83
13.1. ANEXO 1 Instrumento para la recolección de información sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	83
13.2. ANEXO 2 Instrumento para la recolección de información sobre Talento Humano.....	102

PRESENTACIÓN

El objeto esencial de este estudio de caso es caracterizar los modelos gerenciales de Talento Humano (TH) y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implementados en la empresa social del estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha; con la finalidad de ofrecer descripciones sobre dichos modelos dentro de la misma.

Con el fin de lograr lo anterior, desde un punto de vista teórico, se presentan las referencias y los conceptos que importantes autores como Manfred Max-Neef, Idalberto Chiavenato y organismos multilaterales como Global Compact, Ethos, entre otros, han formulado acerca de cuáles son las variables a usar al intentar analizar modelos de gestión del Talento Humano (TH) y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Todo con el propósito de que el problema planteado tenga un soporte teórico que sirva como estándar para su resolución. De igual forma, se delinearán los estudios más notables y cercanos a nivel regional y local que se han realizado con el fin de enriquecer el contexto de la investigación.

En cuanto a la metodología, esta investigación por su forma de observar la población se constituyó en un estudio de casos, de tipo descriptivo transversal (2009-2010); el cual usa como variables a los modelos gerenciales del TH y de RSE, al proceso de implementación de tales modelos, y también a la caracterización de los efectos de la implementación de dichos modelos directivos en ésta.

Finalmente, la información que se generó del análisis de las anteriores variables es procesada sistemáticamente para lograr delinear una caracterización de lo que en materia de Responsabilidad Social y Gestión del Talento Humano la empresa social del estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha ha desarrollado. Luego de que se logró lo anterior, se procedió a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones para la empresa estudiada.

Su elaboración y presentación está circunscrita a los lineamientos del Reglamento de Memoria o Trabajo de Grado de la Universidad del Magdalena. Norma que compila los Acuerdos Superiores 003 y 007 del 07 de 1992 sobre memorias de grado; y las normas American Psychological Association (APA) ha establecido para tal efecto.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FORMULACIÓN

¿Cuáles son las características de los Modelos Gerenciales del Talento Humano y Responsabilidad Social Empresarial implementados en la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha?

1.1.1. Sistematización.

¿Cuáles son los *modelos* gerenciales del Talento Humano y Responsabilidad Social utilizados en la organización objeto de estudio?

¿Cuáles son las *características* del *proceso de implementación* de los modelos gerenciales en referencia?

¿Qué calificativos le asignan a los *efectos* de la implementación de dichos modelos los directivos de la empresa estudiada?

2. ESTADO DE DESARROLLO O ANTECEDENTES

En las organizaciones se han generando cambios significativos con respecto a la gestión humana. El impacto de la tecnología sobre los procesos humanos, el rediseño de las organizaciones y el reconocimiento de nuevas fuentes de ventaja competitiva, como el conocimiento convertido en capital intelectual, impulsaron a que las empresas reconocieran la importancia de las personas en el desarrollo de las organizaciones. Además éstas han de generar confianza dentro de la comunidad, operando de manera responsable, activa y voluntariamente acciones que beneficien al medio ambiente, a la sociedad y a la economía de la que forman parte, lo que en otras palabras se conoce como Responsabilidad Social Empresarial.

De este modo, la **WATSON WYATT (2008-2009)** , firma líder en consultoría estratégica de capital humano, realizó un estudio a nivel internacional de Compensación Estratégica, donde revela que aquellas empresas que adoptan un enfoque integrado de la gestión del talento y de la compensación tienen menos probabilidades de encontrar problemas para atraer y retener empleados con habilidades esenciales y de alto desempeño, y aumentan sus posibilidades de situarse como empresas con alto rendimiento económico¹.

¹ RRHH DIGITAL (2009). "Watson Wyatt desvela las claves para adoptar un enfoque integrado de la gestión del talento y de la compensación". (Página web en línea). <http://www.rrhhdigital.com/ampliada.php?sec=205&id=60059>. Consultado el 10 de julio de 2009.

En lo concerniente a RSE, la Organización de Naciones Unidas creó El Pacto Mundial, siendo una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Actualmente cuenta con participación en más de 100 países².

LA FUNDACION BERTELSMANN, en el 2006 publicó un estudio comparativo sobre el importante papel del Estado a la hora de incentivar la Responsabilidad Social Empresarial. Como conclusión principal de la investigación se encuentra que en aquellos países en los que el Estado asume un papel activo ofreciendo el marco idóneo para que se pueda desarrollar la RSE, ésta termina por consolidarse y convertirse en un principio ampliamente compartido, además se concluye también que el gobierno de Alemania aún no da la suficiente importancia a la potencialidad que encierra la RSE a diferencia de países como Gran Bretaña, Suecia u Holanda³.

En Colombia sobresalen dos organizaciones que trabajan en el desarrollo de la RSE, las cuales son: el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial CCRE, que nació por iniciativa y apoyo de la Fundación Social y de la Fundación Interamericana (IAF) y viene trabajando en la investigación, desarrollo y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)⁴; y por otro lado está

² ONU (2000). “El pacto mundial”. (Página web en línea) <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>. Consultado el 8 de Julio de 2009.

³ Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales Lichtensteinallee 1 - 10787 Berlín. La Responsabilidad Social Empresarial en Alemania. Dirección URL: <<http://www.mtin.es/es/mundo/consejerias/alemania/publicaciones/Public6/15.pdf>> (Consulta 10 Jul. 2009)

⁴ Centro Colombiano para la Responsabilidad Social (en Línea) Dirección Url <<http://www.ccre.org.co/quienes.asp>> Consulta 6 jul. 2009.

el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible - CECODES, está conformado por un grupo de empresas convencidas que el Desarrollo Sostenible es una opción para lograr una mayor rentabilidad, mejorar la calidad de vida de las personas y utilizar racionalmente los recursos naturales, estos asociados son empresas de las áreas más importantes de la economía colombiana: minería, energía, forestal, agro-industria, manufactura, construcción y financiera⁵.

En la Universidad Piloto de Colombia se están llevando a cabo las siguientes investigaciones en la actualidad:

- RENE CEBALLOS está adelantando su tesis “Responsabilidad Social de las IPS y ESE en el Distrito Capital” con la asesoría del profesor Ernesto Valdés. EL objetivo de este trabajo es explorar si la responsabilidad social empresarial es prioridad en la gestión de entidades como las IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) o las ESE (Empresas Revista Papeles de Administración Hoy ISSN: 2011-5547.

La Empresa Social del Estado, Hospital Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, es una Institución Pública de orden departamental, prestadora de servicios de salud con estándares de calidad; centro de referencia de la red de servicios y formación de talento humano en salud. Sus propósitos están orientados a contribuir el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad de Riohacha, mediante el trabajo de un equipo humano calificado, a través de un proceso administrativo transparente.

La Empresa Social del Estado, Hospital Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, será una organización consolidada y Líder del Sector Salud en la

⁵ CECODES (en Línea) Dirección Url <<http://www.web.cecodes.org.co/acerca-de-cecodes/quienes-somos.html>> Consulta 6 jul. 2009.

Región Caribe y el modelo de Hospital Público para el País, mediante la integración de procesos asistenciales y académicos, la administración eficiente con rentabilidad social y viabilidad financiera.

La Empresa Social del Estado, Hospital Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, fue fundada en 1934 por la sociedad médica que apoya la cultura guajira, por medio de un contrato institucional con la secretaria de salud y la gobernación de la guajira. Su nombre se debe en honor a la virgen patrona de los guajiros Nuestra Señora de los Remedios.

En la Universidad del Magdalena se llevaron a cabo las siguientes investigaciones sobre el Talento Humano y Responsabilidad social Empresarial.

PAOLA GÓMEZ GONZÁLEZ Y JENNIFER TAITE ESCORCIA (2009), en su investigación sobre Agropecuaria la Leyenda s.a. concluyeron que esta organización se ha caracterizado por su compromiso integro con toda su planta de personal y en materia de gestión humana, la empresa siempre ha velado por la protección de sus trabajadores; la seguridad social con todas sus garantías, derecho a préstamos económicos, bonificaciones por productividad, capacitaciones permanentes en temas actuales, con esto ha mantenido su personal y a medida que se van presentando cambios en el sector, dentro de esta también se generan.

En el año 2007 La empresa certificó todas sus fincas bajo la norma europea GLOBAL GAP que brinda toda la normatización en cuanto al aseguramiento integrado de las fincas en aspectos como Salud, Seguridad y Bienestar del trabajador, Historial y Manejo de la Explotación del Producto, Mantenimiento de Registros y Auto-Evaluación e Inspección Interna, Gestión de Residuos y Agentes Contaminantes, Reciclaje y Reutilización, Medio Ambiente, Reclamaciones y Trazabilidad. Actualmente se encuentra implementando la actualización de esta

certificación que ahora se llama EUREPGAP, y que hace más énfasis en la Salud Ocupacional.

De igual forma CARMEN GARCÍA Y JHONADYS BELLO (2009), realizaron investigaciones sobre T.H y R.S.E en La Alcaldía Distrital de Santa Marta, arrojando como conclusión que la empresa esta a la vanguardia de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial, puesto que ha hecho una reestructuración en su administración, utilizando el Modelo estándar de Control Interno MECI y el sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTCGP 1000:2004, el cual está orientado a dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad, del mismo modo está encaminado al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la contribución a los fines esenciales del estado.

En El Hotel Tamacá, VIVIANA GABALO E ISABEL PASSOS (2009), efectuaron su estudio el cual mostró que en materia de gestión del Talento Humano y responsabilidad social empresarial, la temática no es tan desconocida en la práctica, y en la entidad se aplica más hacia las normas laborales y comunidades. Además, con esta iniciativa se reafirma que en el hotel Tamacá el interés por formalizar e integrar aun más a sus procesos el desarrollo de los modelos gerenciales de TH y RSE Implementando ciertos modelos gerenciales contenidos en el Global Compact. , no obstante el hotel esta en proceso de certificación y a futuro se ve implementando en su mayoría los modelos gerenciales de talento humano y responsabilidad social.

Así mismo ALICIA MEJÍA y ELIANA HERRERA (2009), concluyeron en su investigación que Serfumag los Olivos Santa Marta, aplica modelos gerenciales en TH Y RSO, como fortalecimiento a una política organizacional, en aras de aumentar la productividad, ya que en este momento es de vital importancia para el

sostenimiento de la entidad. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial, es conocido en la práctica, y en la entidad se aplica más hacia el medioambiente debido a las regulaciones de los diferentes entes de control como una medida voluntaria. La investigación mostró como se ha trabajado en el campo ambiental, siendo una de las pocas empresas a nivel funerario que cuenta con un plan de manejo ambiental, que en sus instalaciones se han desarrollado y se han puesto en práctica los delineamientos de la gestión de residuos hospitalarios y similares.

En la investigación de YULEIDYS MEDINA y MARIA JOSE CAMARGO (2009), en ALMACENES ÉXITO, mostró que está, aplica los modelos gerenciales tales como la comunicación efectiva, el liderazgo eficaz, el empoderamiento y el mejoramiento continuo, debido que han considerado que estos son pieza clave para que esta organización se mantenga como una de las mejores empresas de Colombia para trabajar, considerando que es importante que el personal que labora en su organización este conforme, y de esa forma se facilitan las operaciones a realizar dentro de la misma. Además la empresa es socialmente responsable, debido que se basa en los cuatros principios del pacto mundial (normas laborales, anticorrupción, ambiente, derechos humanos), de los cuales el gerente le atribuye mayor importancia a los derechos humanos debido que las personas son eje central de la empresa.

Otras de las investigaciones en este tema se realizo en la La Clínica De La Mujer, por FIDELINA LEÓN PABÓN y VÍCTOR CÚJAR (2009), mostrando que la empresa implementa modelos con el objeto principal de aumentar la eficiencia, la productividad y elevar los estándares de calidad en los procesos. Para los directivos de la empresa es importante la implementación de los modelos gerenciales más no indispensables para la organización; Por otro lado, Respecto a los modelos de Responsabilidad Social Empresarial, se tiene que los principales sectores hacia los cuales dirigen sus actividades son los Derechos Humanos y el

Ambiente. Aunque no han gestionado actividades y/o campañas de implementación de prácticas de RS en los servicios que brinda de La Clínica hacia las comunidades.

Así mismo, se realizó un estudio afín a la presente investigación, por CEBALLOS, G. A, PADILLA GARCÍA y VILA SIERRA (2006) denominado “Análisis y Medición del Clima organizacional en IPS Públicas y Privadas de Santa Marta (Colombia) adelantado por investigadores de la Universidad del Magdalena, la cual se desarrolló en cuatro instituciones prestadoras de servicios de Salud (IPS) de la Ciudad de Santa Marta: E.S.E. Hospital Central Julio Méndez Barreneche, Instituto de los Seguros Sociales, la clínica de la mujer y colsalud s.a.

Se puede decir que son pocas y contadas las empresas a nivel regional y departamental que implementan modelos de gerencia de talento humano y responsabilidad social.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. MARCO TEÓRICO

Los modelos de gestión para el Talento Humano y la Responsabilidad Social Empresarial son temas que han generado un creciente interés y estudio por parte de empresarios y académicos en todo el globo. Inspirada en lo anterior, la presente investigación se centra en estos dos temas y a continuación quedan planteadas sus bases teóricas:

Un **modelo gerencial del TH** es una estrategia de gestión operativa de Management usada para direccionar el sistema estratégico que una empresa u organización ha diseñado para el Talento Humano que en ella labora⁶.

Hoy día, se cuenta con un heterogéneo grupo de modelos gerenciales del Talento Humano, dentro del cual se resaltan: *La Comunicación Efectiva*, estrategia que optimiza la comunicación entre el TH y a la vez lo encarrila hacia objetivos precisos; *El Trabajo en Equipo*, este visualiza a la empresa como un gran equipo enfocado a trabajar en conjunto; *El Liderazgo Eficaz*, visto como la estrategia que hará del TH un agente de cambio e iniciativa para beneficio de la organización;

⁶ UNIVERSIDAD DE LA SABANA. "Guía de estudio modelos gerenciales". (Página web en línea). http://sabanet.unisabana.edu.co/postgrados/gerencia_servicio/Ciclo_I/modelos/guia.html#_ftn1. Consultado el 10 de Julio de 2009.

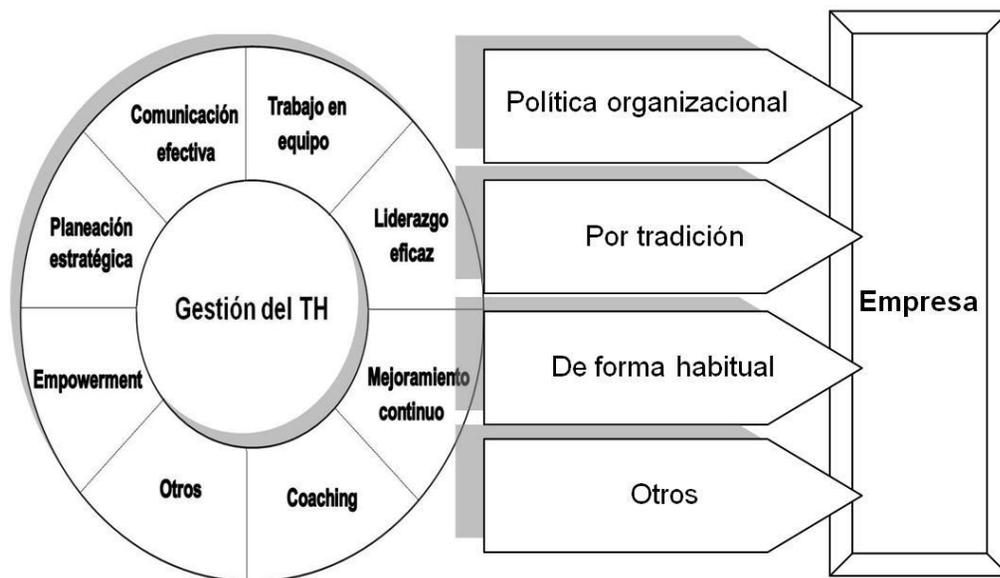
Mejoramiento Continuo, caracterizado por la gran participación del TH que brinda toda clase de aportes que favorecen la productividad y disminuyen los costos; *Coaching*, visto como el medio eficaz para alinear las aspiraciones individuales con las metas empresariales; *El Empowerment*, proceso de facultar poder y autoridad a los empleados y concederles el sentimiento de que son dueños de su trabajo; La *Planeación Estratégica*, es la formalización del proceso administrativo integral; entre otros, tales como el desarrollo a escala humana y la gestión del conocimiento; dichos modelos pueden ser usados de forma individual o en conjunto.

Figura N° 1. Grupo heterogéneo de modelos gerenciales del T.H.



Los Modelos Gerenciales mencionados pueden ser aplicados dentro de una organización de diferentes maneras, por ejemplo: como política organizacional, al considerar la misión y visión como lineamientos para el modelo; por tradición, cuando el modelo muestra un historial de resultados positivos; de forma habitual; entre otras, como cuando sólo se siguen tendencias.

Figura N° 2. Formas de aplicar los modelos de gestión del T.H.



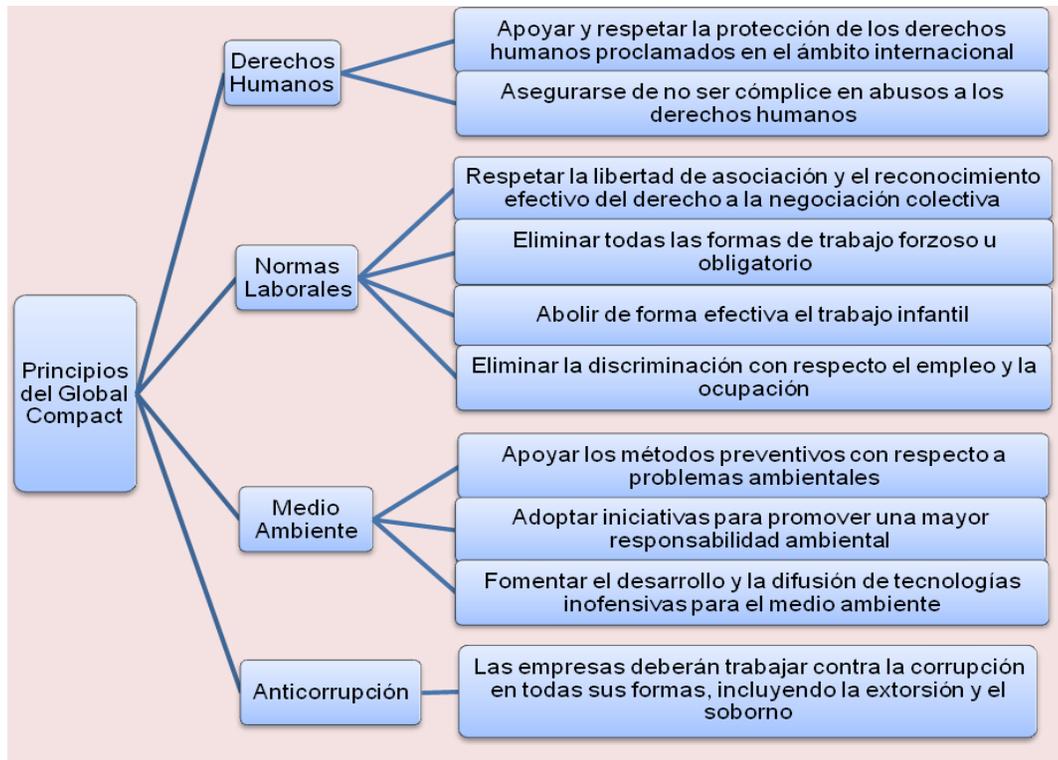
A nivel de Responsabilidad Social, tomamos como referencia los diez principios del **Pacto Mundial de la ONU**, los cuales tienen como fin que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización e inyectar en el mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.⁷

Dicho pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.⁸

⁷ ONU (2000). "El pacto mundial". "Página web en línea". <http://www.un.org/spanish/globalcompact/>. Consultado el 8 de Julio de 2009.

⁸ *Ibíd.*

Figura N° 3. Principios del Global Compact.



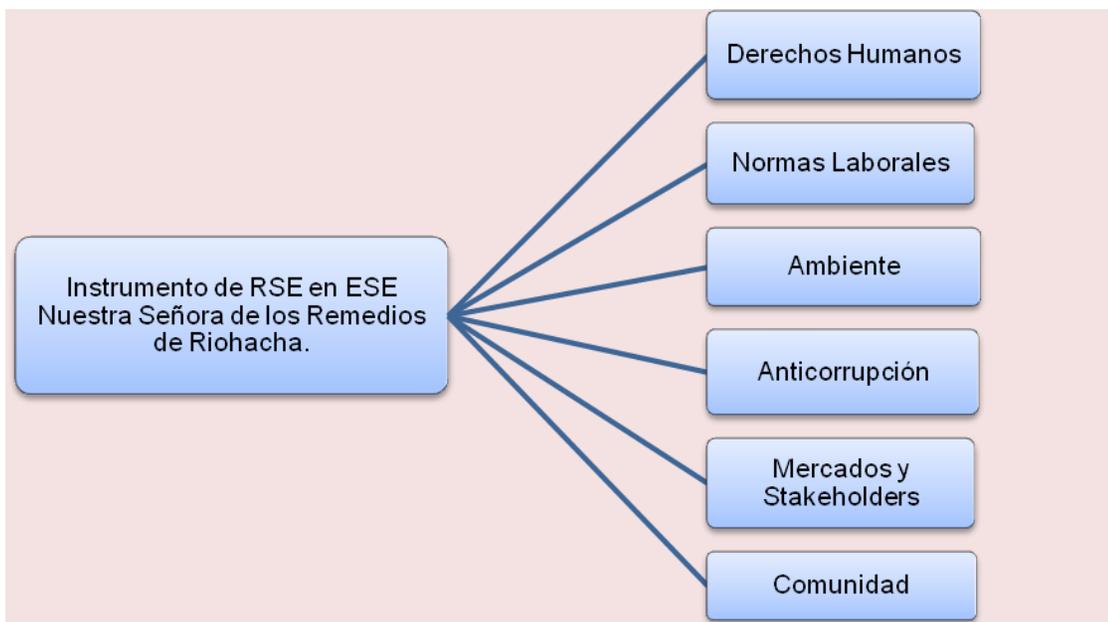
De forma similar, el modelo del instituto ETHOS considera los diez principios universalmente aceptados en el Global Compact, lo que establece una relación entre estos dos. Pero, el primero es valorado más como una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de la empresa en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de RSE, a la planificación de estrategias y a la monitorización del desempeño general de la empresa, todo ello gracias al uso de indicadores dentro de este instrumento que es de uso esencialmente interno.⁹

⁹ Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. , Junio de 2004.

El instrumento de RSE utilizado para la recolección de la información de esta investigación tiene como base los principios planteados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos de Brasil y el índice CRE diseñado por el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE).

En este sentido, para esta investigación sobre modelos de RSE utilizados por la Empresa social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, se utilizó información en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Ambiente, Anticorrupción, Mercado y *Stakeholders*, y Comunidades.

Figura N° 4. Sectores del instrumento de RSE.



3.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se hace referencia a algunos términos importantes relacionados con el tema de investigación:

Talento Humano: es el personal que se utiliza para la producción y la prestación de los servicios. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en éste grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Gestión del Talento Humano: es el arte de anticipar y gestionar el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias organizacionales que permitan garantizar el futuro de las organizaciones.

Modelos de Gestión de Talento Humano: son conceptos técnicos administrativos que permiten crear nuevas herramientas mentales a los empleados, direccionan sus intereses a los de la organización, y de esta forma poder afrontar los nuevos retos del mundo empresarial. Par efectos del desarrollo de este trabajo, se manejaron los siguientes modelos: trabajo en equipo, liderazgo eficaz, Empowerment, Coaching, planeación estratégica, comunicación efectiva y mejoramiento continuo.

Liderazgo Eficaz: proceso que ayuda a dirigir y a movilizar personas y/o ideas. Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Mejoramiento Continuo: es un proceso que describe muy bien lo que es en esencia la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

Planeación Estratégica: es un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización. Es un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa que permita la toma de tales decisiones. Es un proceso y está basado en la convicción de que una organización debe verificar en forma continua los hechos y las tendencias internas y externas que afectan el logro de sus propósitos.

Trabajo en Equipo: es la condición que implica trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada cual y potencializándolas a favor del grupo mediante la sinergia. Es una técnica de organización y una filosofía de funcionamiento que genera buenos resultados en todos los sectores productivos y de empresas de todos los tamaños.

Coaching: metodología de aprendizaje interpersonal desde el asesoramiento o acompañamiento de una persona que asume el rol del *coach* (maestro) y otra que asume el rol de *coachee* (aprendiz).

Comunicación Efectiva: comunicación que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Dentro de la comunicación efectiva, el trasmisor y el receptor, codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido.

Empowerment: modelo de gestión basado en la delegación del poder con la máxima información. Es dar poder a los empleados para decidir con criterio propio.

Responsabilidad Social Empresarial - RSO: es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (Stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

El Pacto Global (Global Compact): es un instrumento de las naciones unidas (ONU) que fue anunciado por el secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1999. Su fin es promover el dialogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de la empresas, con los valores y la demanda de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

- ✚ Caracterizar los modelos gerenciales del Talento Humano y Responsabilidad Social implementados en la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha.

4.1.1. Objetivos específicos.

- ✚ Identificar los modelos gerenciales del talento humano y responsabilidad social utilizados en el segmento objeto de estudio.
- ✚ Describir el proceso de Implementación de los modelos gerenciales en referencia.
- ✚ Reseñar los calificativos que le asignan los directivos de las empresas estudiadas a los efectos de la implementación de dichos modelos.

5. JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años ha surgido gran cantidad de modelos gerencial de forma eficiente y eficaz, buscando una proyección al futuro, preparando las empresas, introduciendo en estas nuevas filosofías en aras de ser más competitivas en el mercado de hacer frente a este mundo empresarial tan cambiante y competitivo.

Pero, sobre todo, hacer conciencia de que el Recurso Humano y responsabilidad social empresarial es muy importante en una empresa y qué sólo a través de estos podremos llegar a tener un desarrollo pleno de nuestros recursos y así poder enfrentar el cambio exitosamente.

Las empresas que manejan en excelencia el Talento Humano y Responsabilidad Social empresarial, son aquellas organizaciones exitosas, con un alto nivel de productividad y rendimiento tanto de su personal como del mercado empresarial, puesto que operan bien sus modelos gerenciales por medio de los nuevos conocimientos que tienen sus colaboradores, direccionando sus intereses a los de la organización, afrontando desafíos empresariales altamente competitivos y globalizados.

Al realizar la investigación de la organización Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha lo que se intentó fue caracterizar los modelos gerenciales de talento humano y responsabilidad social, con el fin de observar si la organización estudiada se encontraba a la vanguardia con las tendencias de la Administración moderna y las exigencias internacionales de dichos modelos y ver de qué manera están siendo responsables con la comunidad, la sociedad y el medio ambiente.

Es de gran importancia el estudio de esta investigación debido a que por la formación académica hacia los estudiantes se obtuvo conocimientos avanzados a

cerca de los modelos gerenciales del talento humano y responsabilidad social, lo cual permite investigar mas a fondo, si en realidad las organizaciones son realmente social y responsable en los dinamismos que se realizan en la orientación sobre la satisfacción de las necesidades tanto para la sociedad como para los que benefician su actividad comercial.

Además para las Universidades es importante implementar investigaciones o estudios de casos relacionados con la gerencia del talento humano y responsabilidad social empresarial, debido a que es una de las culminaciones con respecto a los proyecto de grado de la educación superior, creando así conciencia de la realidad social, económica, empresarial, generando nuevos conocimientos para solucionar los problemas que se presenten en la formación de los estudiantes, generando una mejor perspectiva hacia la comunidad.

De igual forma para la sociedad, es importante desarrollar estos estudios de investigación porque ayudan a fortalecer las actividades de las organizaciones y establecer nuevos roles ante la comunidad generando comunicación entre los individuos; convirtiéndose en un apoyo moral y ético para las organizaciones, también que las empresas tengan como respuesta estratégica ante los cambios del entorno global los modelos gerenciales del talento humano, implantándose de manera primordial para la política de estas.

6. DELIMITACION

Al ser un estudio de caso, la muestra la constituirá la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha.

6.1. UNIVERSO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

6.1.1. Universo geográfico: ésta investigación es llevada a cabo en la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedio de Riohacha ubicada en la Calle 11 Kra 15 Esquina del municipio de Riohacha, departamento de la Guajira, Región Caribe, el cual se encuentra localizado a los ubicada a 1.486 kilómetros al nororiente de la capital del país y a 160 kilómetros al nororiente de Santa Marta, de latitud Norte 11.33' N y de Longitud Oeste 72 53' O del Meridiano de Greenwich. Tiene una altura de 1 m.s.n.m sobre el nivel del mar. Sus límites son: al Norte con el mar Caribe; al este con el Caribe y Venezuela; por el sur con el Departamento del Cesar, y, por el Oeste con el Departamento del Magdalena.

6.1.2. Espacio temporal: el espacio temporal en que se realiza este estudio es el período de tiempo comprendido entre octubre y febrero del año 2010.

6.1.3. Duración: ésta investigación ha sido realizada en un lapso de tiempo de cinco meses (182 días), contados a partir de la fecha.

7. DISEÑO METODOLÓGICO SEGÚN LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es un estudio de caso de tipo descriptivo,¹⁰ ya que reseña las características o rasgos de la situación objeto de estudio; es decir, se analizan los modelos gerenciales de talento humano y responsabilidad social empresarial implementados en la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha y se establecen las características de los mismos. Dicho de otra forma, la investigación descriptiva posee las condiciones idóneas para medir y describir de manera independiente las diferentes variables que se trabajan en esta investigación.

7.2. VARIABLES

- Modelos gerenciales del Talento Humano: se refieren a aquellas estrategias que se utilizan para crear nuevos modelos mentales en los empleados y direccionar sus intereses a los de la organización. Estos varían según el modelo que aplica la empresa. Pueden ser comunicación, liderazgo, coaching, empowerment, trabajo en equipo, mejoramiento continuo, planeación estratégica.

¹⁰ HERNÁNDEZ, Roberto. "Metodología de la investigación". 2 ed. México: Mc Graw-Hill, 1998. Pág. 505.

- Modelos gerenciales de Responsabilidad Social: estos varían según el modelo que aplica la empresa. Los modelos de RSE pueden ser los principios planteados por el Pacto Mundial de la ONU, los indicadores del Instituto Ethos de Brasil o el índice CCRE diseñado por el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.
- Proceso de implementación: se refiere a las características del proceso de implementación de los modelos de T.H. y R.S.E. implementados en la organización.
- Efectos: son las consecuencias y resultados que ha tenido la implementación de los modelos gerenciales de T.H. y R.S.E. en la organización. Éstas varían según el calificativo que el directivo de la empresa les dé.

7.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.3.1. Recolección de la información: los resultados de la investigación se obtienen a través de la ejecución de dos cuestionarios a la persona encargada del área de talento humano en la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, el primero referente al talento humano y el segundo a responsabilidad social empresarial (ver anexos). La información secundaria, por otra parte, es consultada en páginas web, páginas corporativas de empresas y textos.

7.3.2. Técnicas y procedimientos de análisis: El procedimiento utilizado para realizar el análisis de la información primaria recolectada en

ésta investigación es la tabulación con el programa Excel Xp de Microsoft Office 2007, el cual permite percibir a través de gráficas de barra y torta los resultados de éste estudio, garantizando a su vez un alto grado de confiabilidad, prontitud y exactitud.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Oct.				Nov.				Dic.				Enero				Febrero				Marzo						
	1	2	3	4	1	1	2	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Base teórica del Diplomado																											
Aplicación de la encuesta																											
Tabulación y análisis																											
Estructuración del informe																											
Entrega del primer avance																											
Presentación del informe final																											
Sustentación de la investigación																											

8.1. ACTIVIDADES DEL CRONOGRAMA

- Base teórica del diplomado: En esta etapa se tomaron las bases teóricas y metodológicas en cuanto a talento humano y responsabilidad social empresarial se refieren.
- Aplicación de la encuesta, tabulación y análisis: En esta etapa se aplicaron los instrumentos a la persona encargada del talento humano en la Empresa social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha. Posteriormente se realizó la tabulación y análisis de dichos instrumentos.
- Estructuración del informe: Aquí se trabaja en tópicos tales como: el planteamiento del problema, la justificación, antecedentes y estructuración de marco teórico y conceptual los cuales servirán como soporte a la resolución del problema planteado. Luego de esto, se identifica la metodología más adecuada para llevar a cabo la investigación incluyendo los instrumentos que se utilizarán para la recolección de la información primaria; y por último, se finiquitan las otras generalidades del proyecto.
- Entrega del primer avance: En esta fase se hace entrega del primer avance del informe al coordinador de la investigación, para luego recibir por parte de éste las correcciones y sugerencias necesarias.
- Presentación del informe final y sustentación: En este punto se entrega el informe final escrito corregido y en medio magnético, para luego ser sustentado delante del jurado.

9. RESULTADOS

Con la aplicación de los Instrumentos del estudio sobre las estrategias Gerenciales del Talento Humano y Responsabilidad social Empresarial aplicado en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha, logro obtener resultados importantes que permitió caracterizar y reflejar la implementación de los modelos gerenciales en esta entidad. Además es una muestra de cómo se mira la RSO y el TH de la Región Caribe.

9.1. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL

Para el caso de Responsabilidad Social los resultados fueron los siguientes:

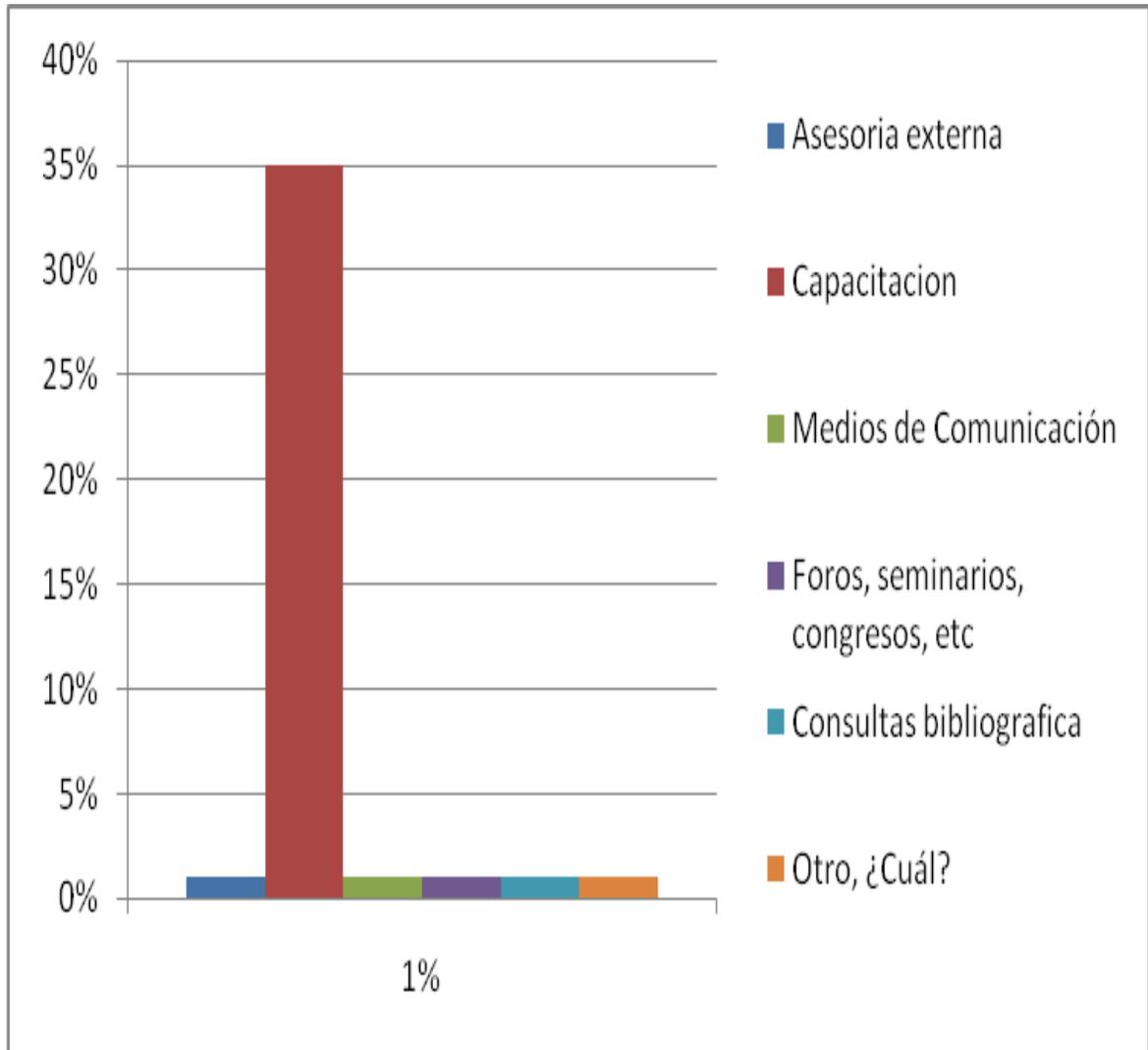
PREGUNTA 1:

¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Organizacional (RSO)?

Es el deber o el cumplimiento que tiene el estado o nación, para velar por la Salud Publica o de Comunidades menos favorecidas y a su vez las de cubrir con los respectivos planes o programas de salud, a todas las áreas tales como los de promoción y prevención, entre otras.

GRAFICO PREGUNTA 2:

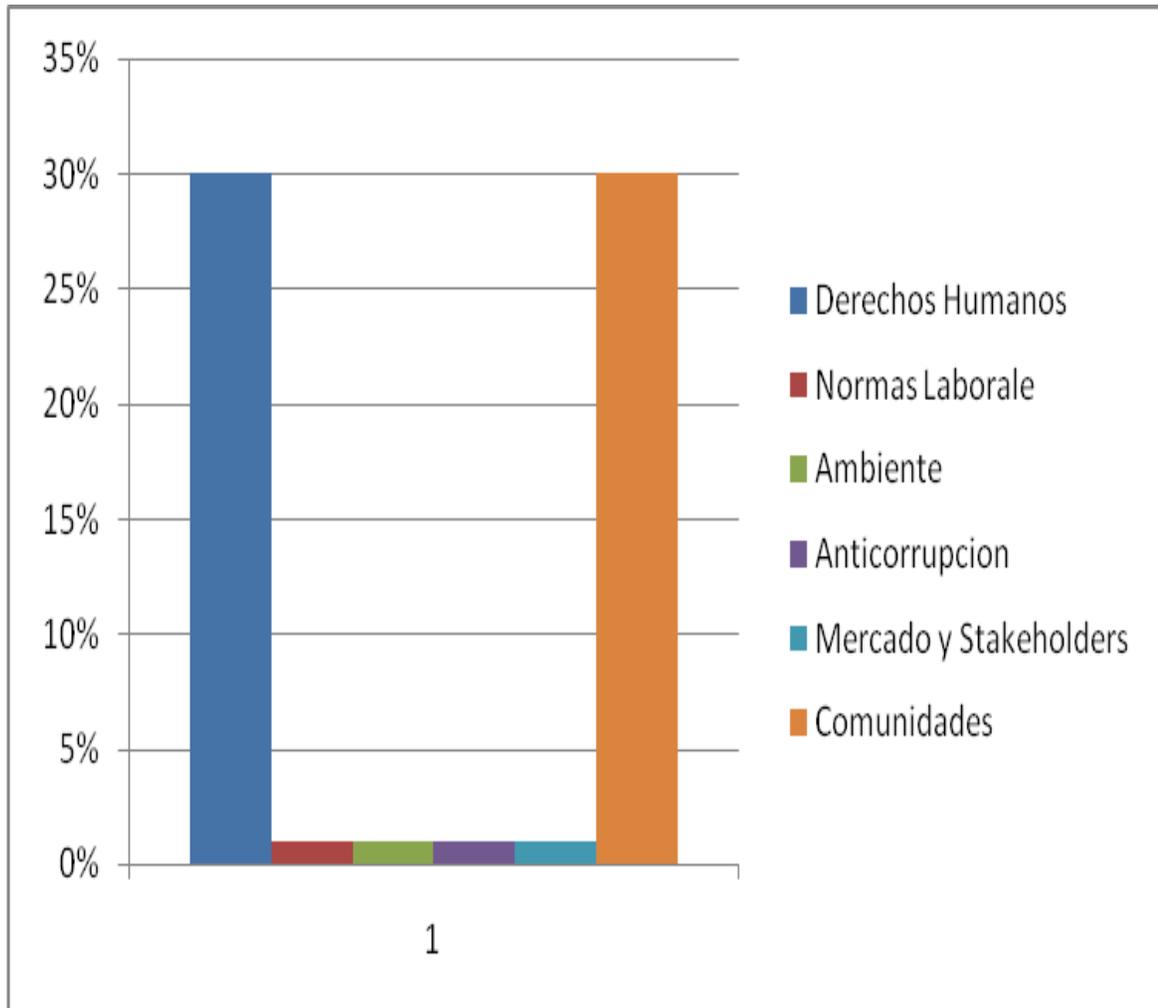
¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO OBTUVO ESTA INFORMACIÓN?



El estudio arrojó que la organización obtuvo información acerca de RSE por medio de capacitaciones.

GRÁFICO PREGUNTA 3:

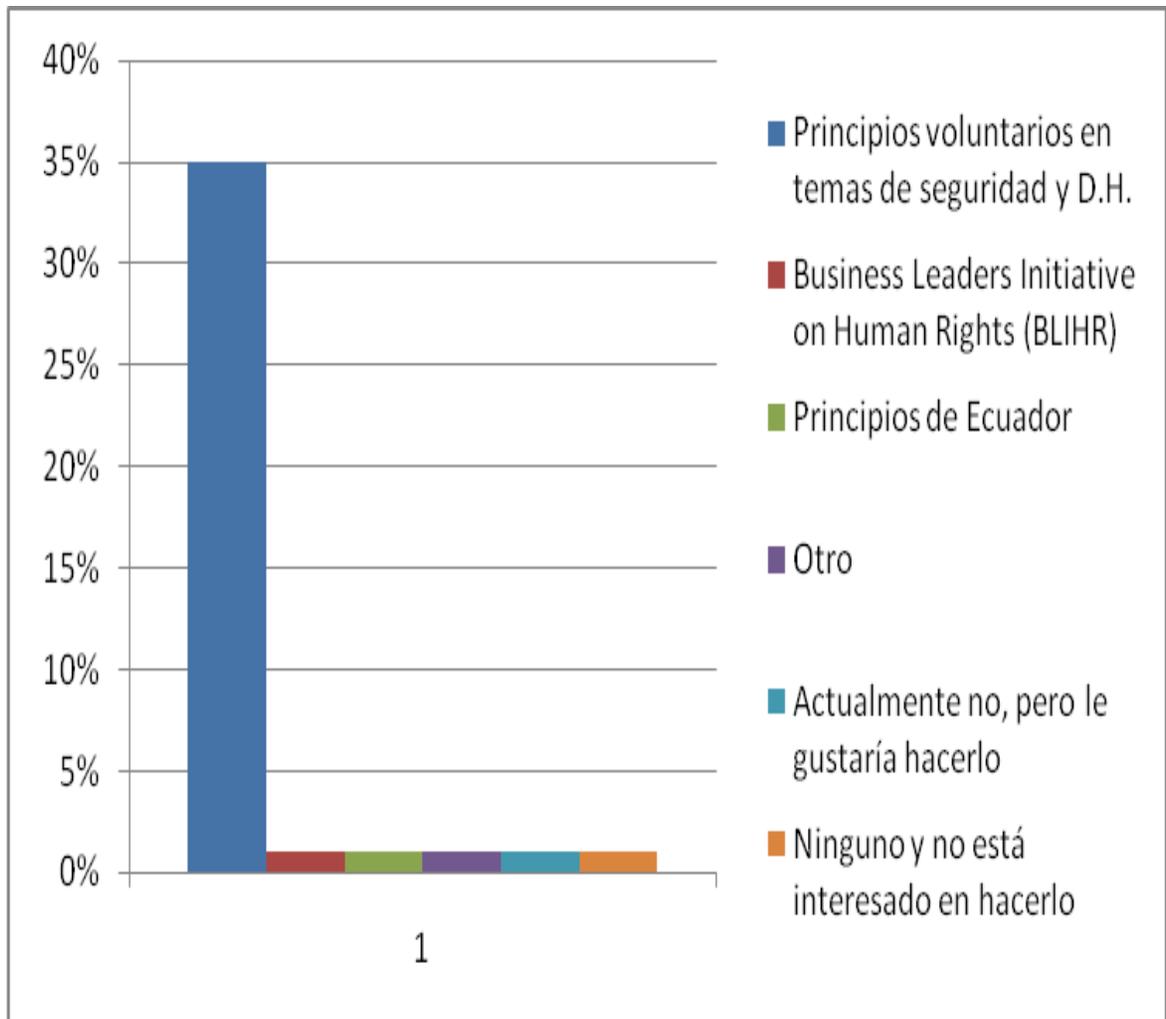
¿HACIA CUALES DE LOS SIGUIENTES SECTORES DIRIGE SUS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN QUE USTED DIRIGE?



El estudio mostró que dirige sus actividades de RSO hacia los sectores de derechos humanos y comunidades.

GRÁFICO PREGUNTA 4:

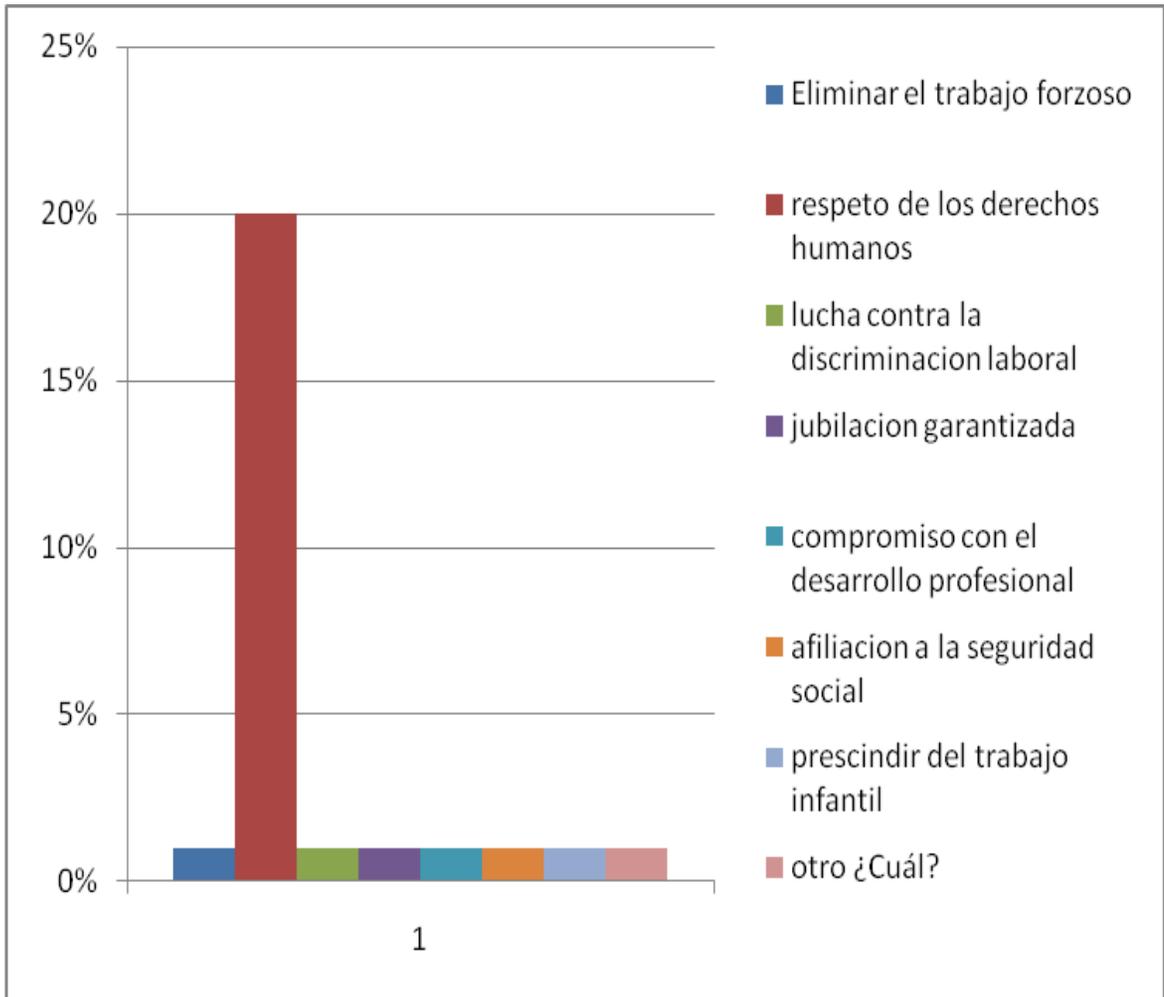
¿LA CONDUCTA DE SU ORGANIZACIÓN ES REGULADA CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS?



El estudio mostró que la conducta de la empresa es regulada en su totalidad por los Principios Voluntarios en temas de seguridad y Derechos Humanos.

GRÁFICO PREGUNTA 5:

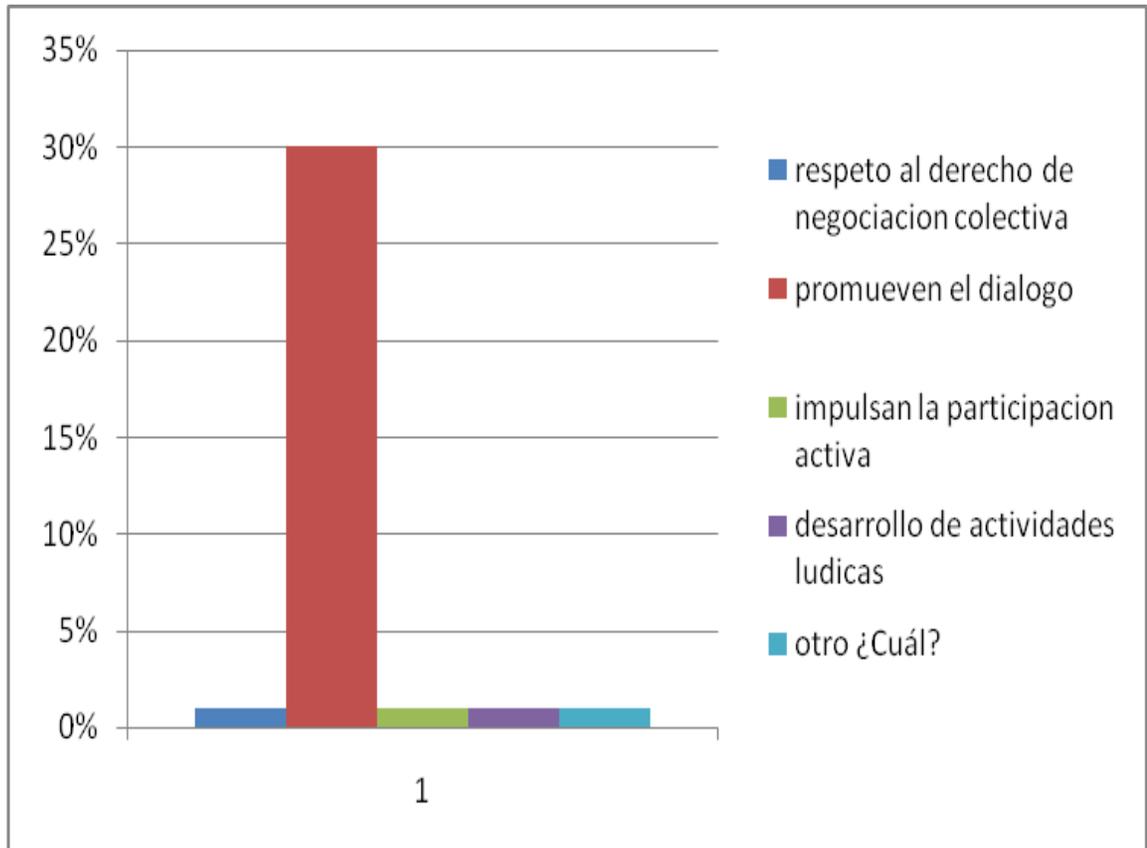
DE LAS SIGUIENTES MEDIDAS, ¿CUÁLES APLICA LA ORGANIZACIÓN PARA GARANTIZAR EL TRABAJO DECENTE DE LOS EMPLEADOS?



El estudio reveló que respecto a garantizar el trabajo decente de sus empleados aplica la siguiente medida respecto a los Derechos Humanos.

GRÁFICO PREGUNTA 6:

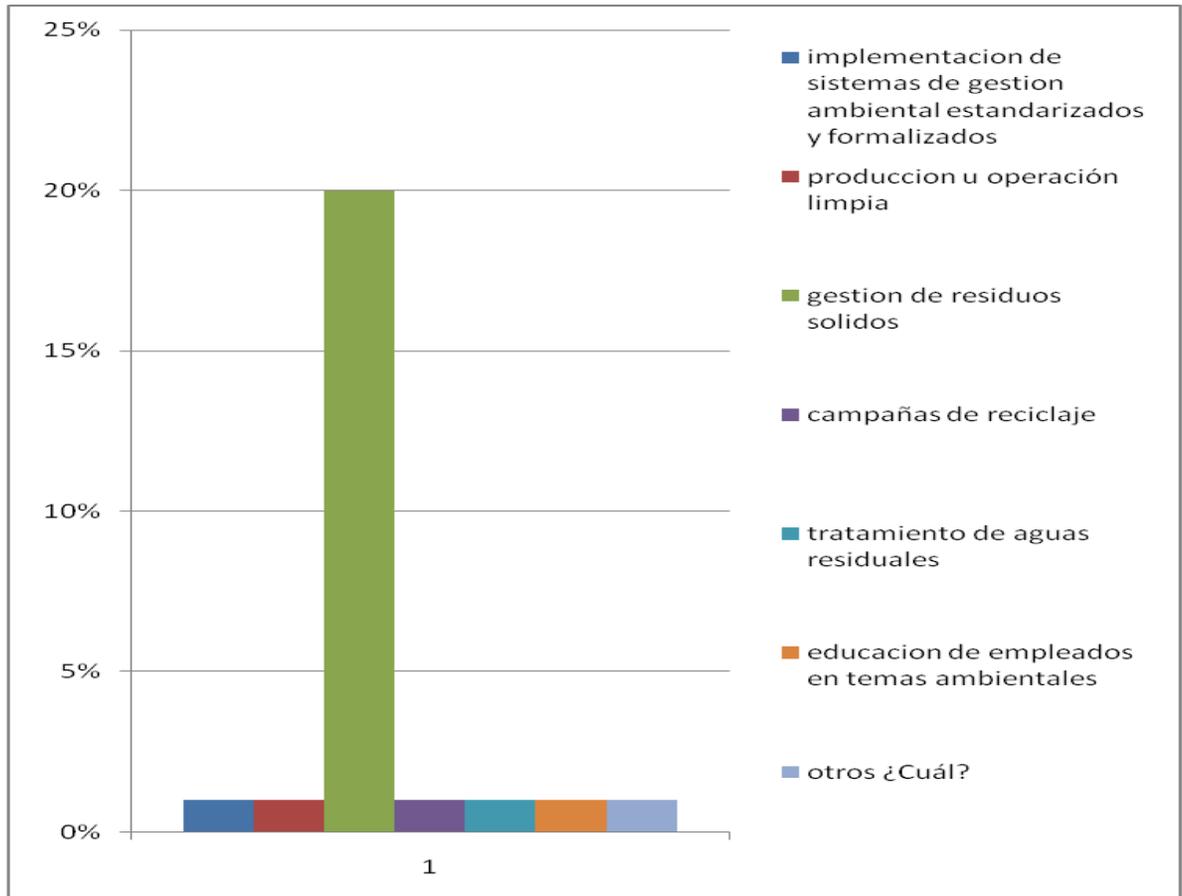
¿CÓMO SE FOMENTAN LAS BUENAS RELACIONES LABORALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN?



El estudio arrojó que la organización fomenta las buenas relaciones en su interior, mediante la promoción del diálogo.

GRÁFICO PREGUNTA 7:

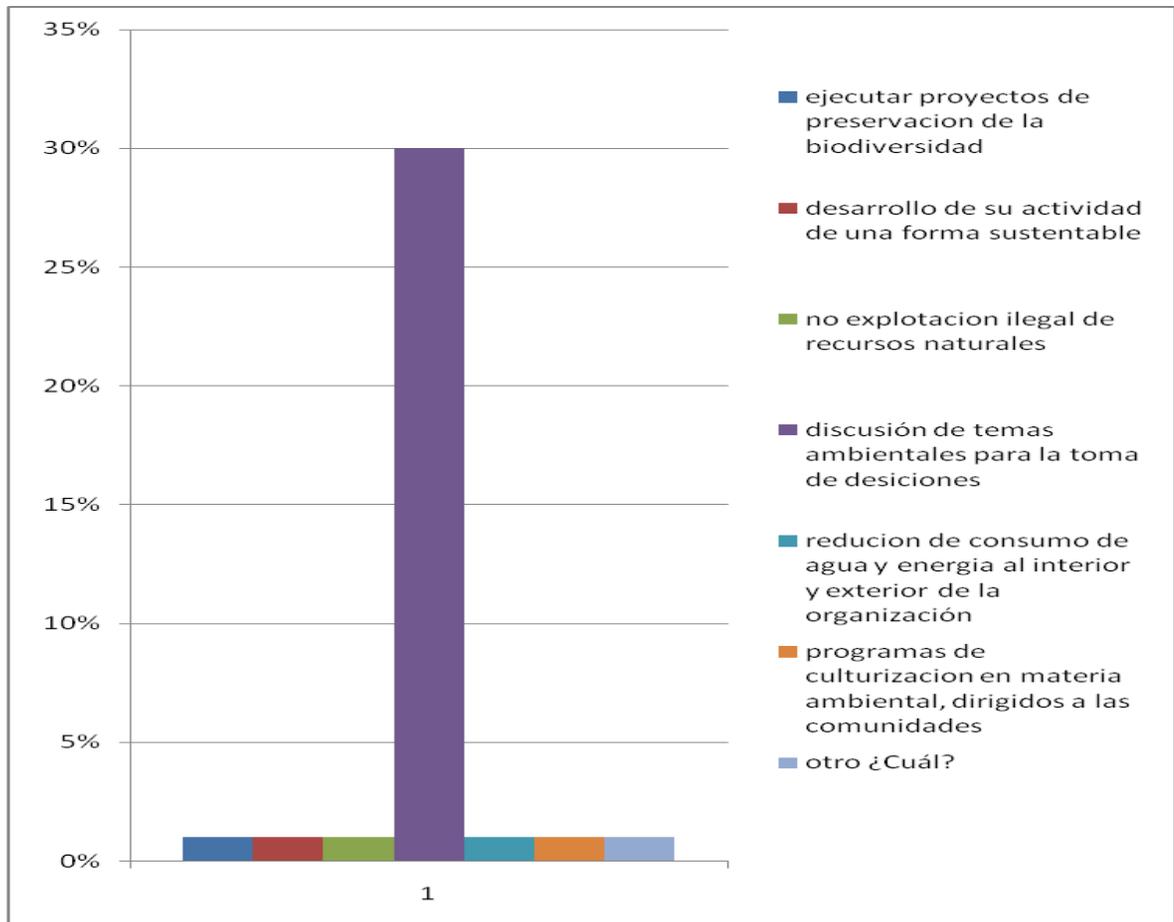
¿QUÉ PROGRAMAS INTERNOS DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DESARROLLA LA ORGANIZACIÓN?



El estudio mostró que la empresa desarrolla los siguientes programas internos de responsabilidad ambiental como es la gestión de residuos sólidos.

GRÁFICO PREGUNTA 8:

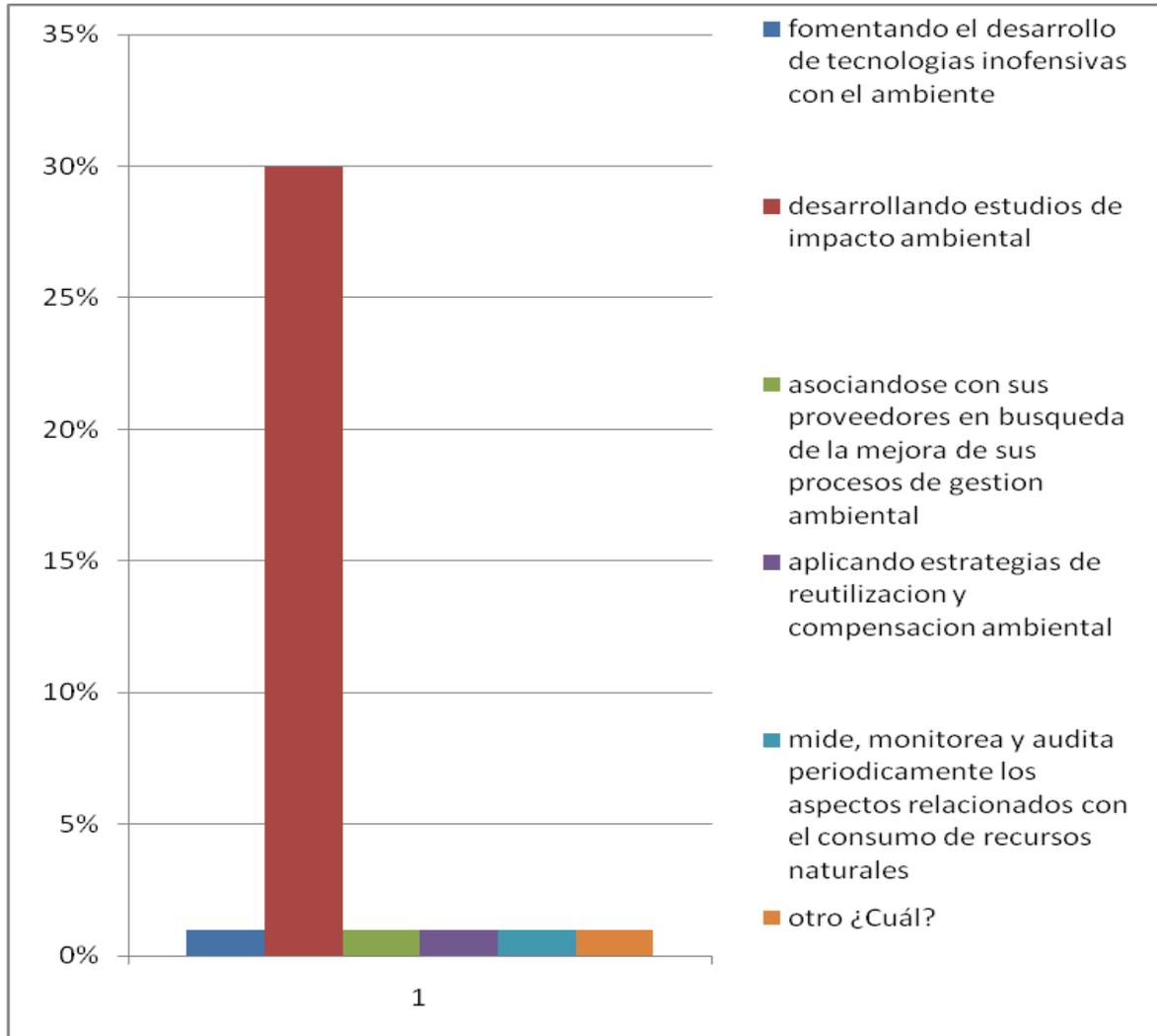
¿QUÉ POLÍTICAS UTILIZA LA ORGANIZACIÓN CON EL OBJETIVO DE PROMOVER LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES?



El estudio mostró que la organización toma como objetivo promover la conservación de los recursos naturales y la discusión de temas ambientales para la toma de decisiones.

GRÁFICO PREGUNTA 9:

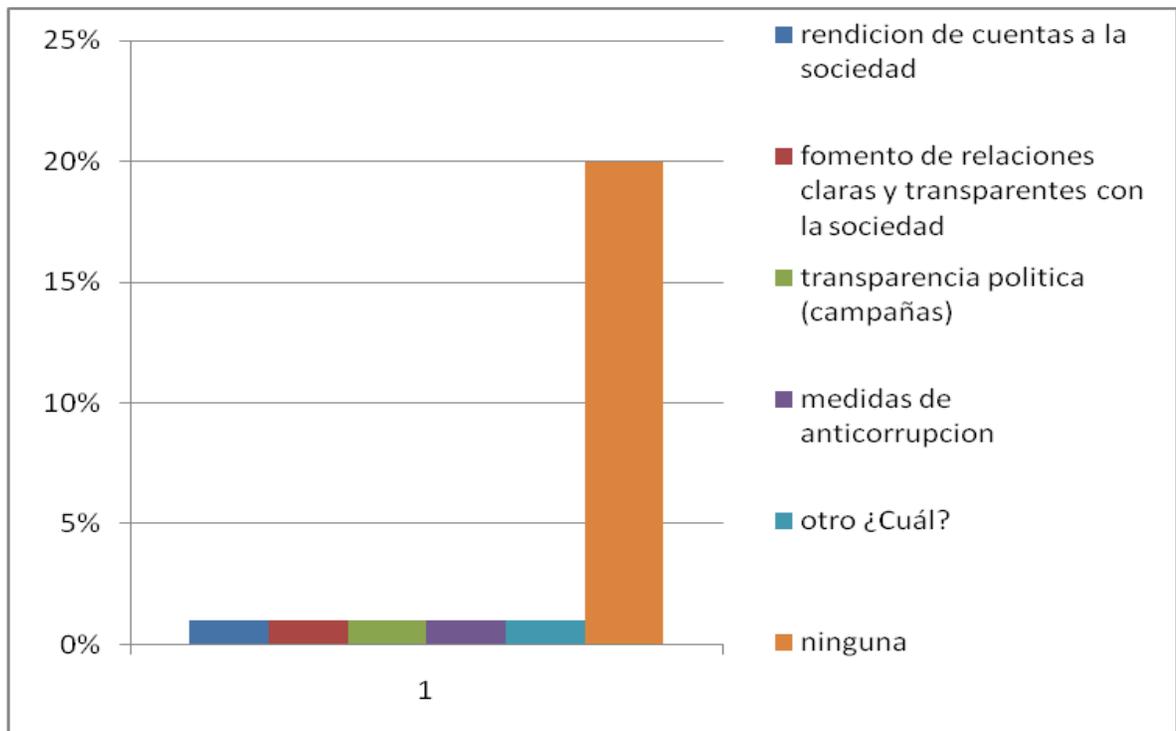
¿CÓMO REDUCE LA ORGANIZACIÓN SU IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO?



El estudio arrojó que la organización reduce su impacto ambiental negativo desarrollando estudios de impacto ambiental.

GRÁFICO PREGUNTA 10:

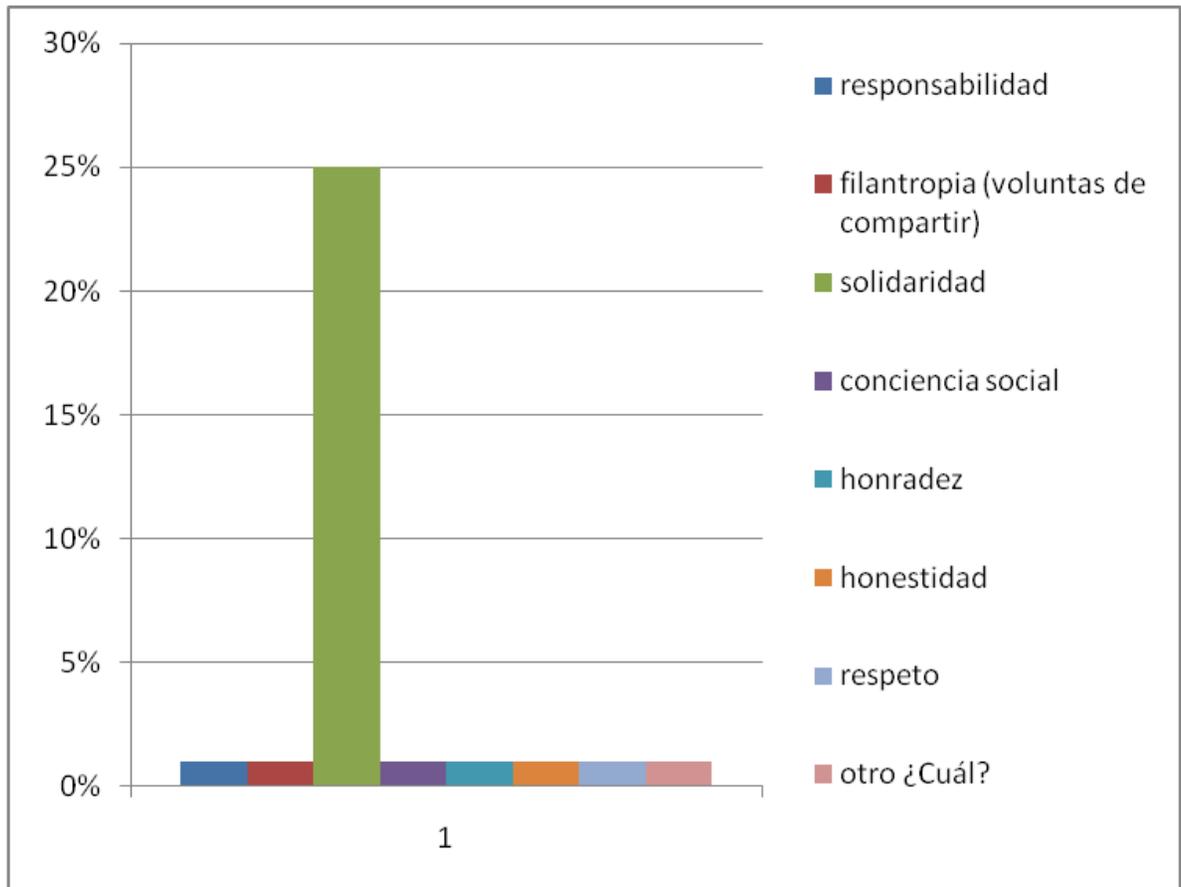
¿QUÉ MEDIDAS SE TOMAN AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN PARA GARANTIZAR CONDICIONES DE TRANSPARENCIA EN LA FORMA DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO?



El estudio arrojó que no toma ninguna medida al interior de su empresa para garantizar condiciones de transparencia en la forma de operación del negocio.

GRÁFICO PREGUNTA 11:

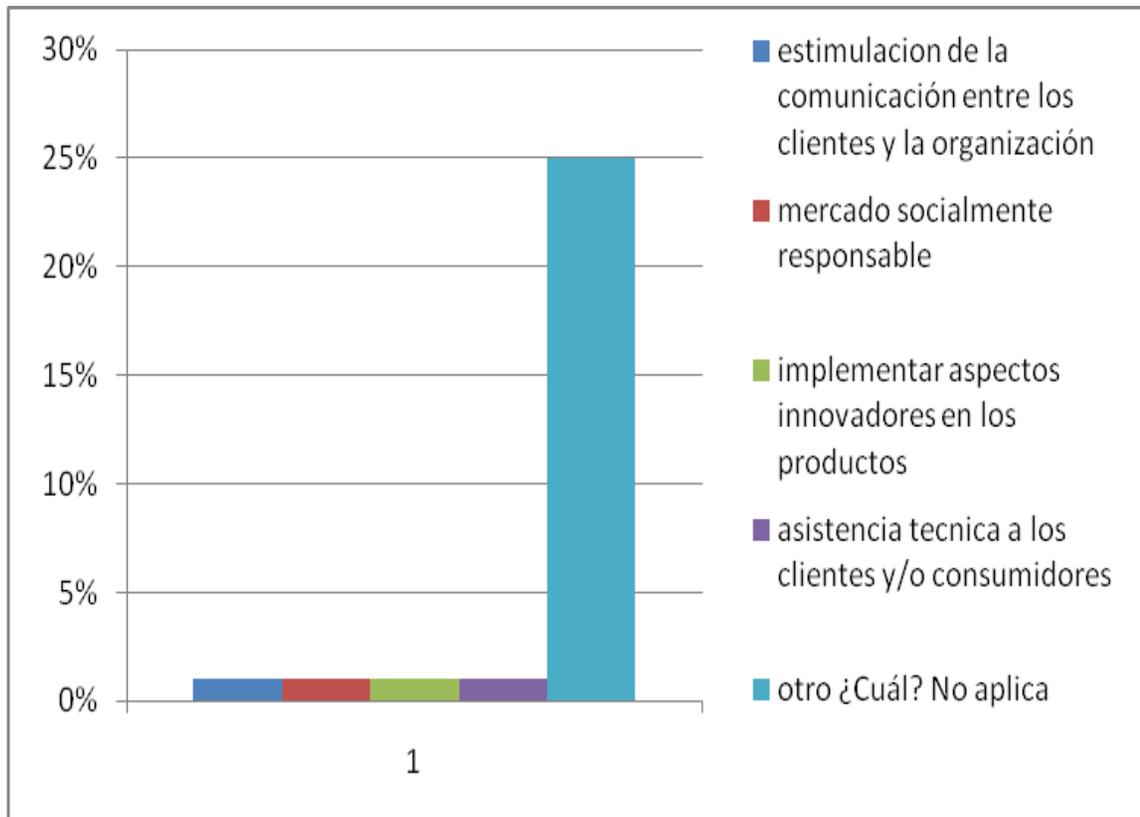
DENTRO DE LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN, ¿CUALES DE LOS SIGUIENTES VALORES SE VEN REFLEJADOS?



El estudio arroja que se ve reflejado dentro de la cultura e la organización con el valor de la solidaridad.

GRÁFICO PREGUNTA 12:

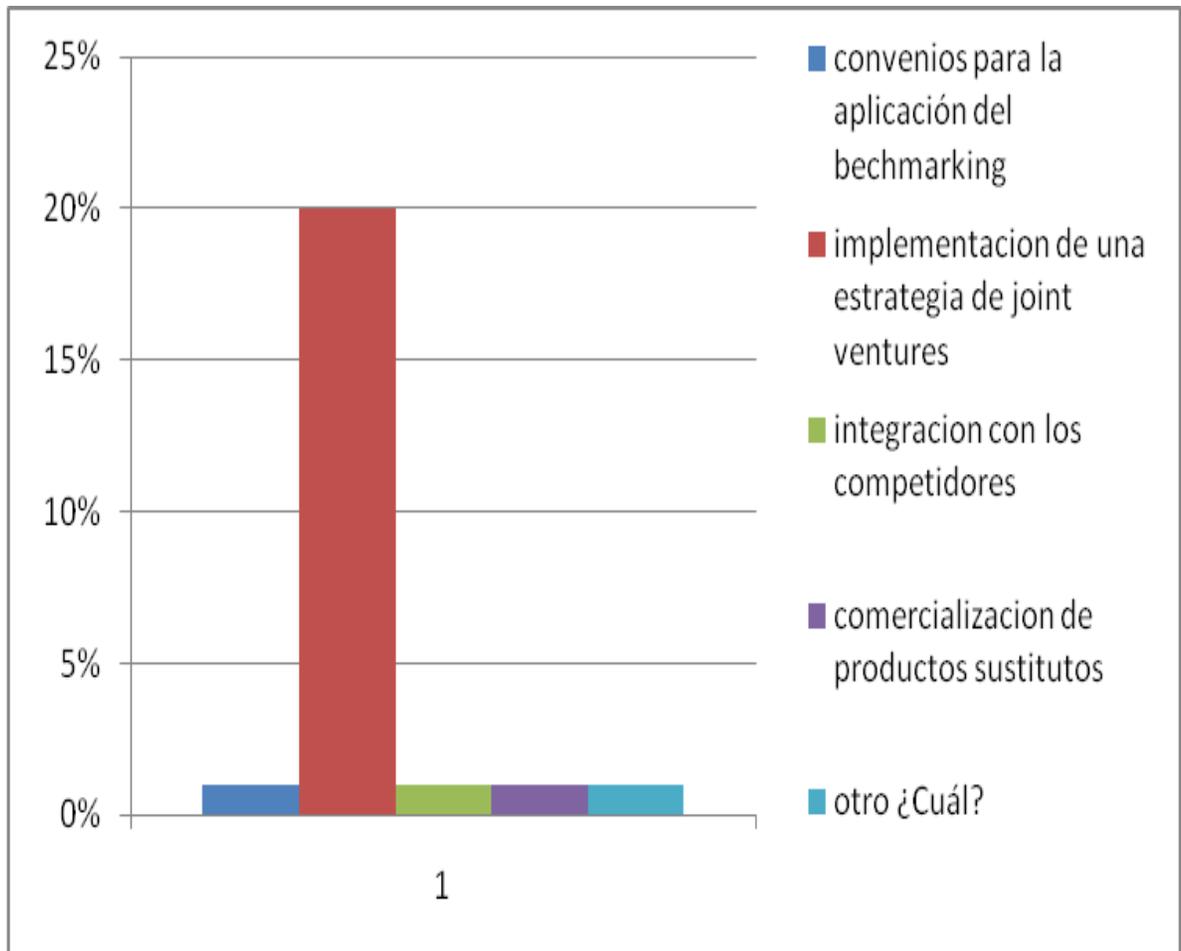
¿QUÉ POLÍTICAS APLICA LA ORGANIZACIÓN PARA COMERCIALIZAR SUS PRODUCTOS DE UNA FORMA RESPONSABLE?



El estudio reveló que la empresa no aplica ninguna política para ser comercializados sus productos de una forma responsable.

GRÁFICO PREGUNTA 13:

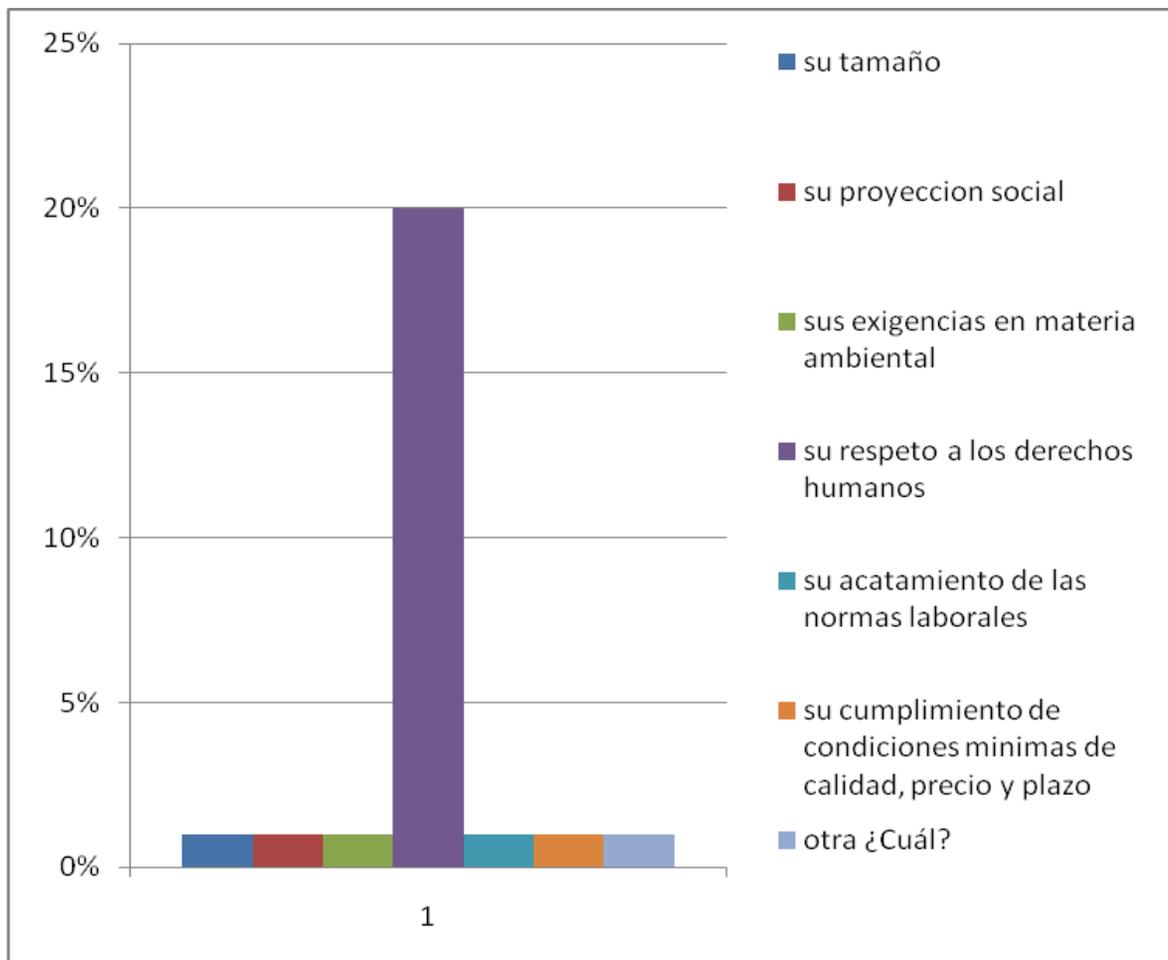
¿QUÉ ESTRATEGIAS UTILIZA LA ORGANIZACIÓN PARA MANEJAR SUS RELACIONES, DE UNA FORMA LEAL, CON LA COMPETENCIA?



El estudio reveló que la empresa realiza la implementación de una estrategia de Joint Ventures, con el fin de manejar sus relaciones de forma leal con la competencia.

GRÁFICO PREGUNTA 14:

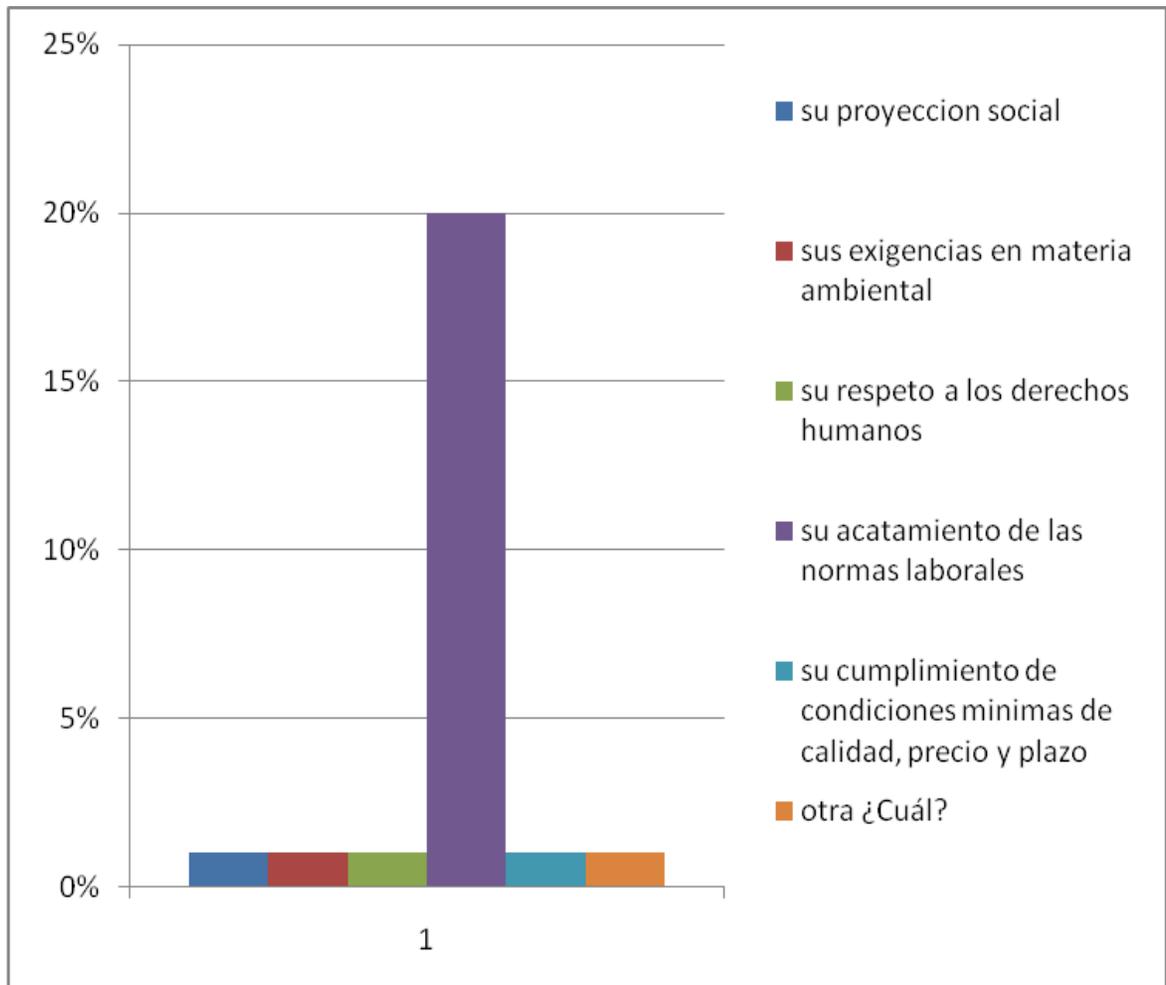
¿QUÉ CRITERIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICA SU ORGANIZACIÓN AL MOMENTO DE SELECCIONAR A SUS PROVEEDORES?



El estudio de la investigación arrojó que al momento de seleccionar a sus proveedores, la empresa tiene como criterio su respeto a los derechos humanos.

GRÁFICO PREGUNTA 15:

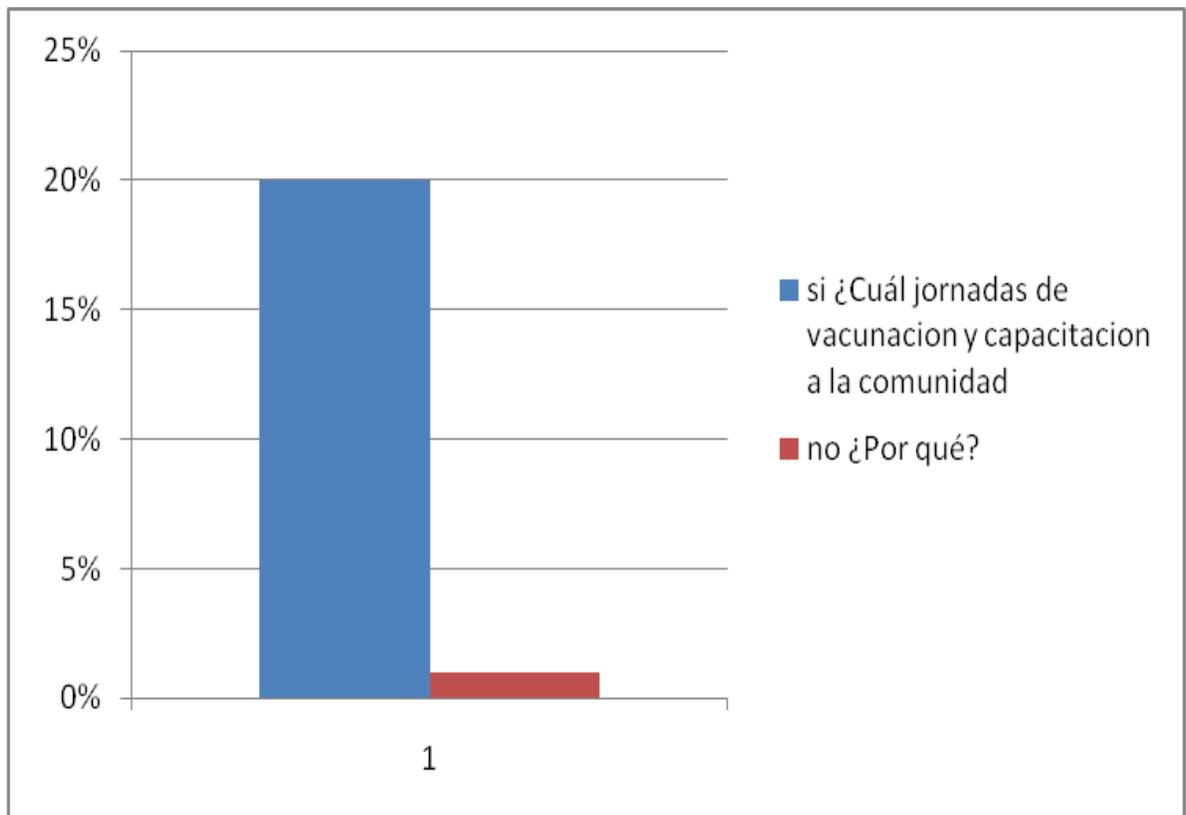
¿POR MEDIO DE QUE CRITERIOS EVALÚAN A SUS PROVEEDORES?



El estudio mostró que la empresa tiene como criterio para evaluar a sus proveedores con respecto a los derechos humanos.

GRÁFICO PREGUNTA 16:

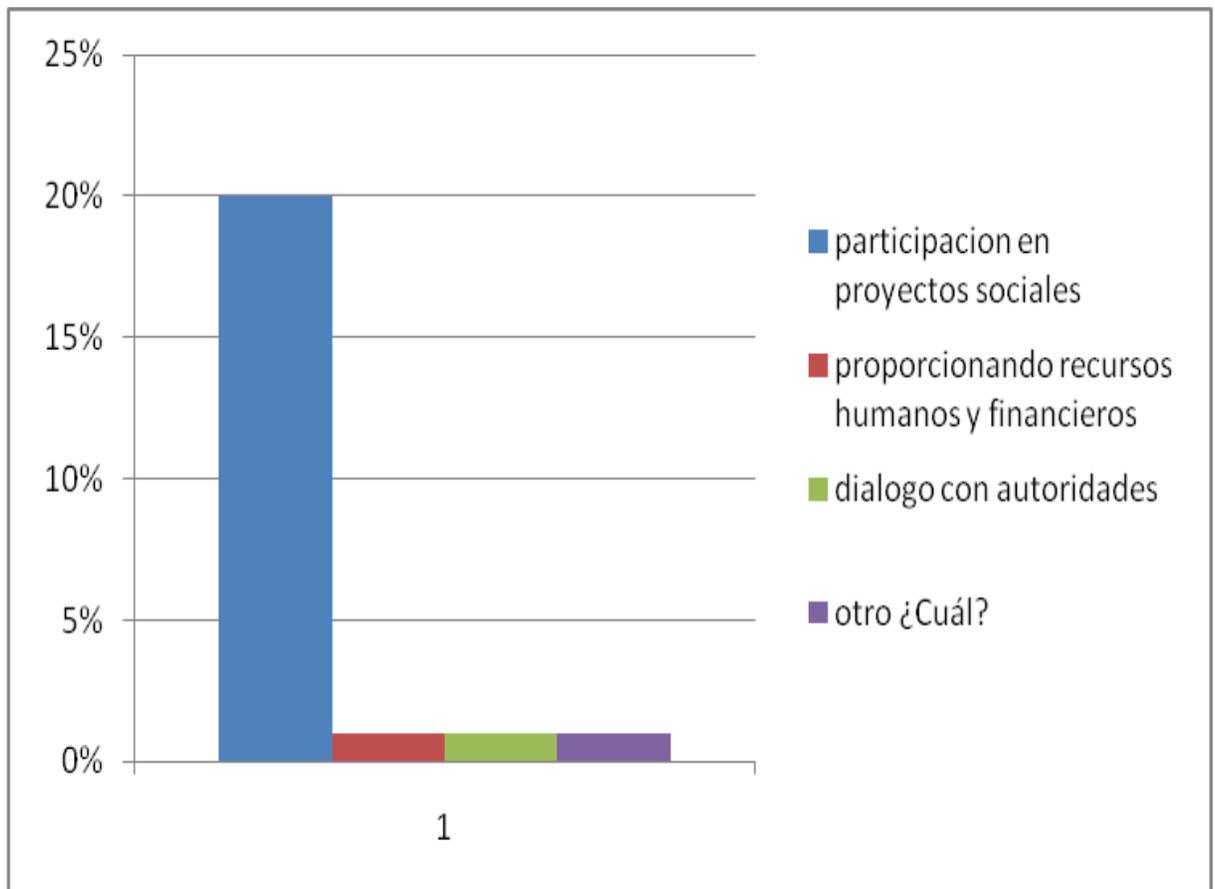
¿EJECUTAN ALGUNA ACTIVIDAD QUE FACILITE EL DESARROLLO DE AQUELLOS GRUPOS (FORMALES O INFORMALES), BENEFICIADOS INDIRECTAMENTE POR LA OPERACIÓN DE SU ORGANIZACIÓN?



El estudio mostró que la organización facilita el desarrollo de grupos (formales e informales) beneficiados indirectamente por la operación de su organización, mediante jornadas de vacunación y capacitación a la comunidad.

GRÁFICO PREGUNTA 17:

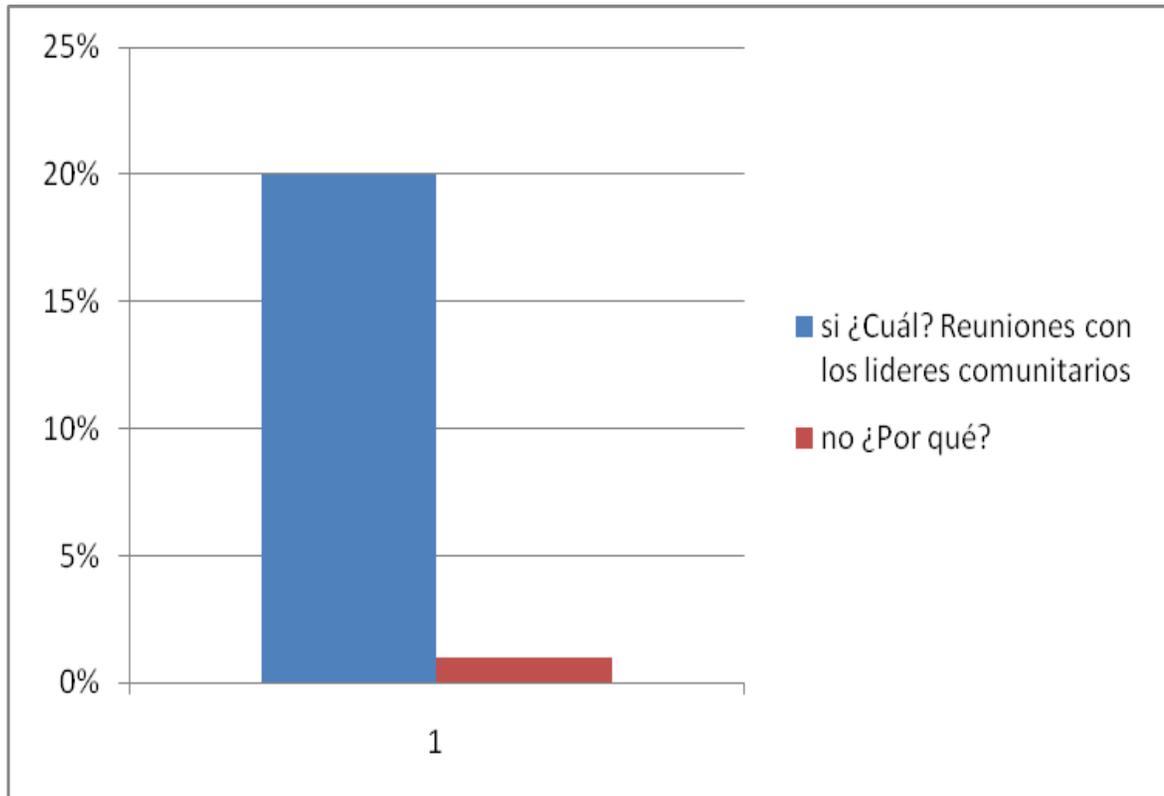
¿CÓMO EJERCE LA ORGANIZACIÓN SU LIDERAZGO PARA CON LA SOCIEDAD?



El estudio demostró que ejerce su liderazgo para con la sociedad con la participación en proyectos sociales.

GRÁFICO PREGUNTA 18:

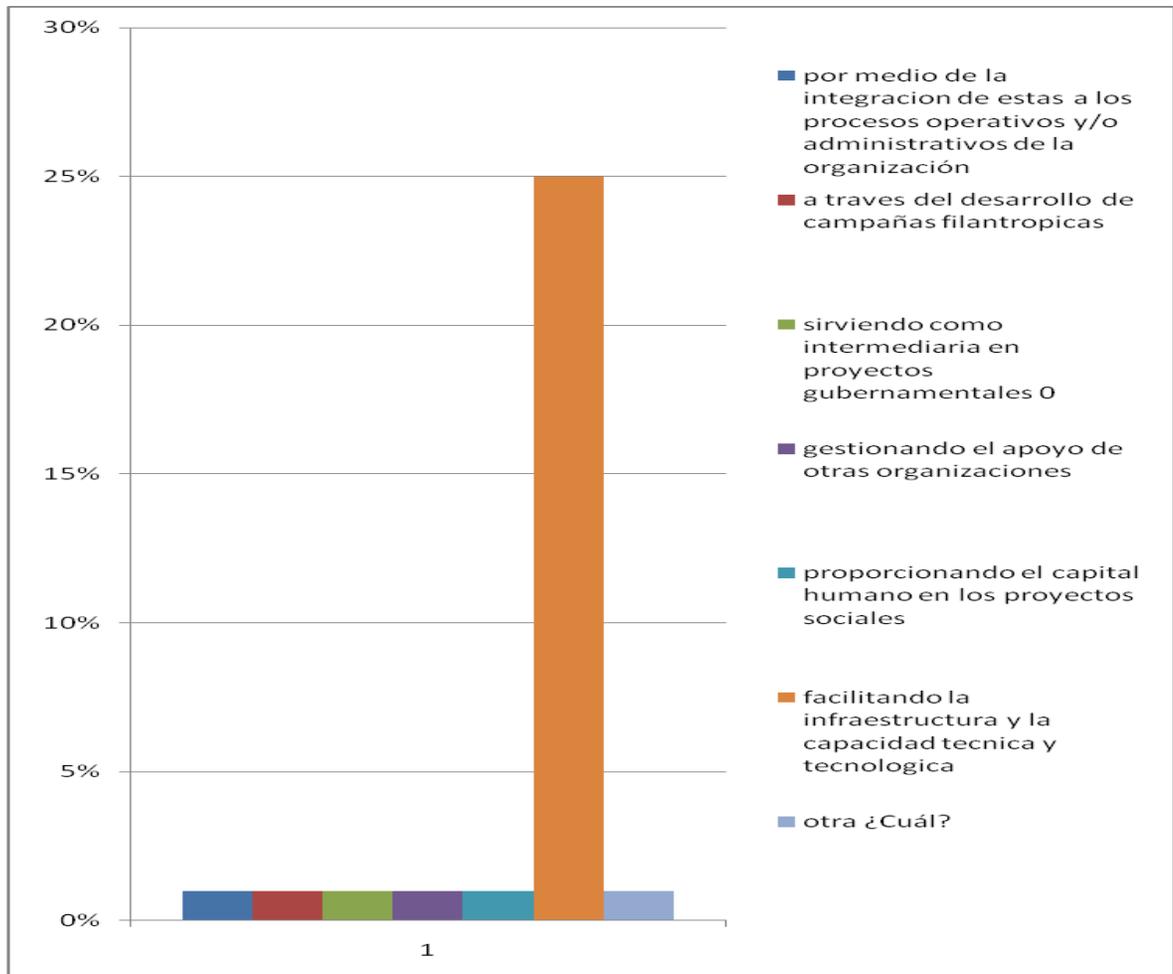
¿EN LA ORGANIZACIÓN TIENEN EN CUENTA LA OPINIÓN DE LA COMUNIDAD AL MOMENTO DE TOMAR DECISIONES QUE LA AFECTEN DIRECTAMENTE?



El estudio mostró que la organización tiene en cuenta la opinión de la comunidad al momento de tomar decisiones realizando reuniones con los líderes comunitarios.

GRÁFICO PREGUNTA 19:

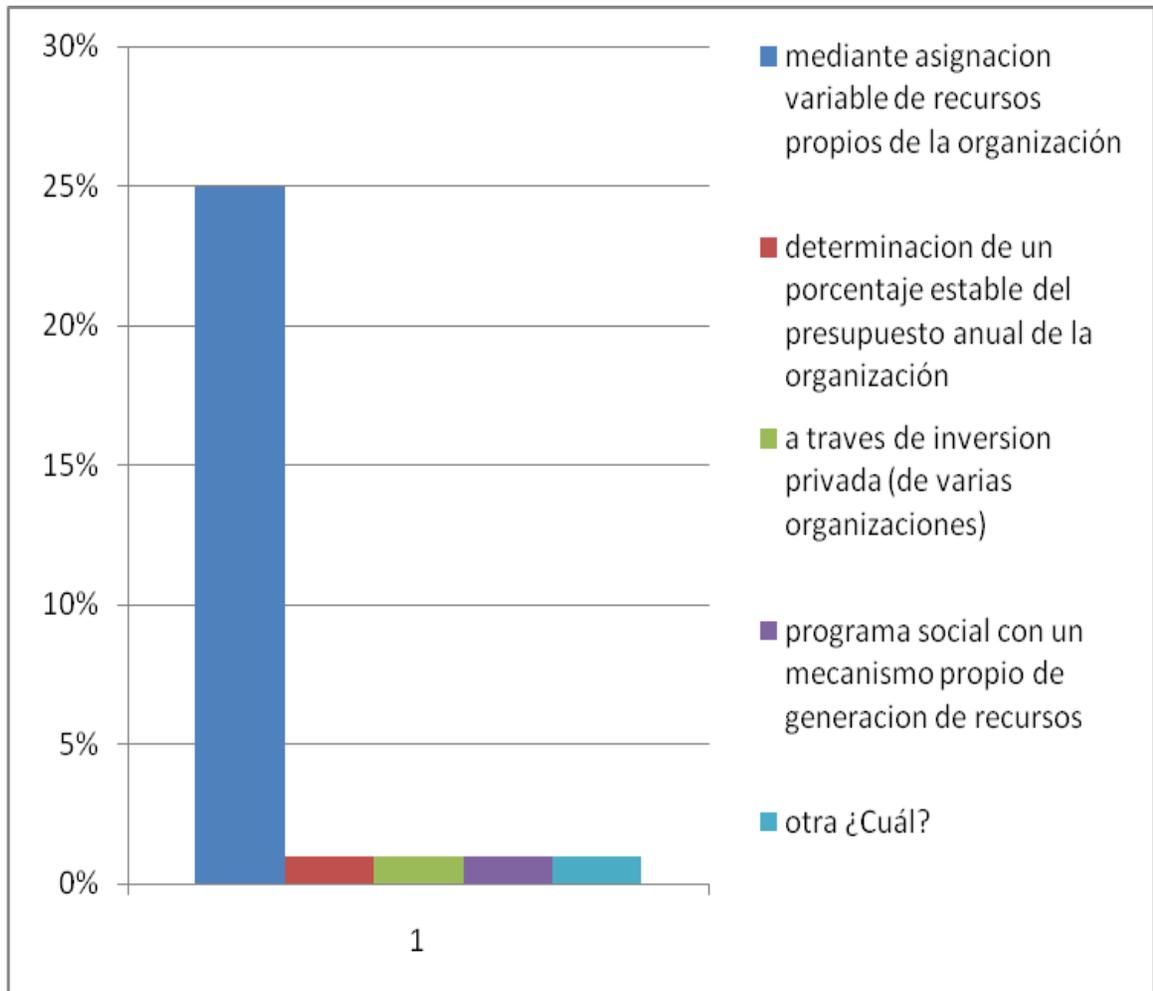
¿DE QUE FORMA LA ORGANIZACIÓN LLEVA A CABO SU ACCIÓN SOCIAL HACIA LAS COMUNIDADES?



El estudio arrojó que la empresa lleva a cabo su acción social hacia las comunidades facilitando la infraestructura y la capacidad técnica y tecnológica que ésta posee.

GRÁFICO PREGUNTA 20:

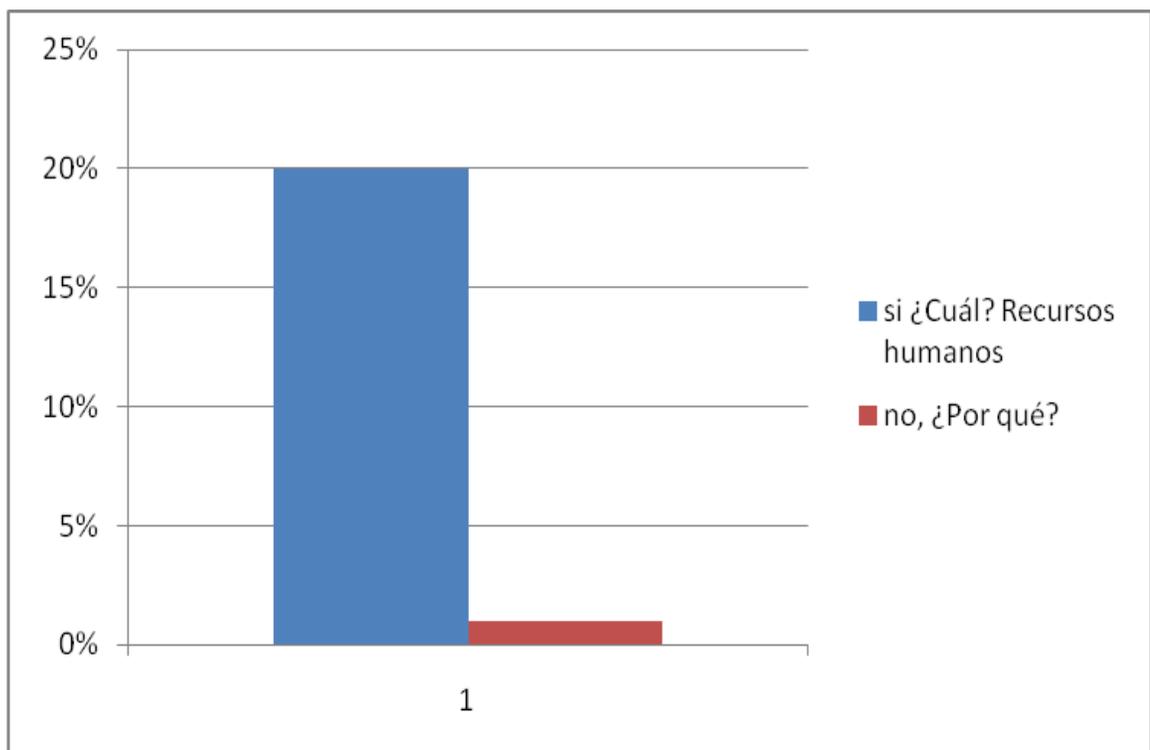
¿CÓMO SE FINANCIA LA ACCIÓN SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN?



El estudio mostró que la empresa financia la acción social de la organización mediante asignación variable de recursos propios de la organización.

GRÁFICO PREGUNTA 21:

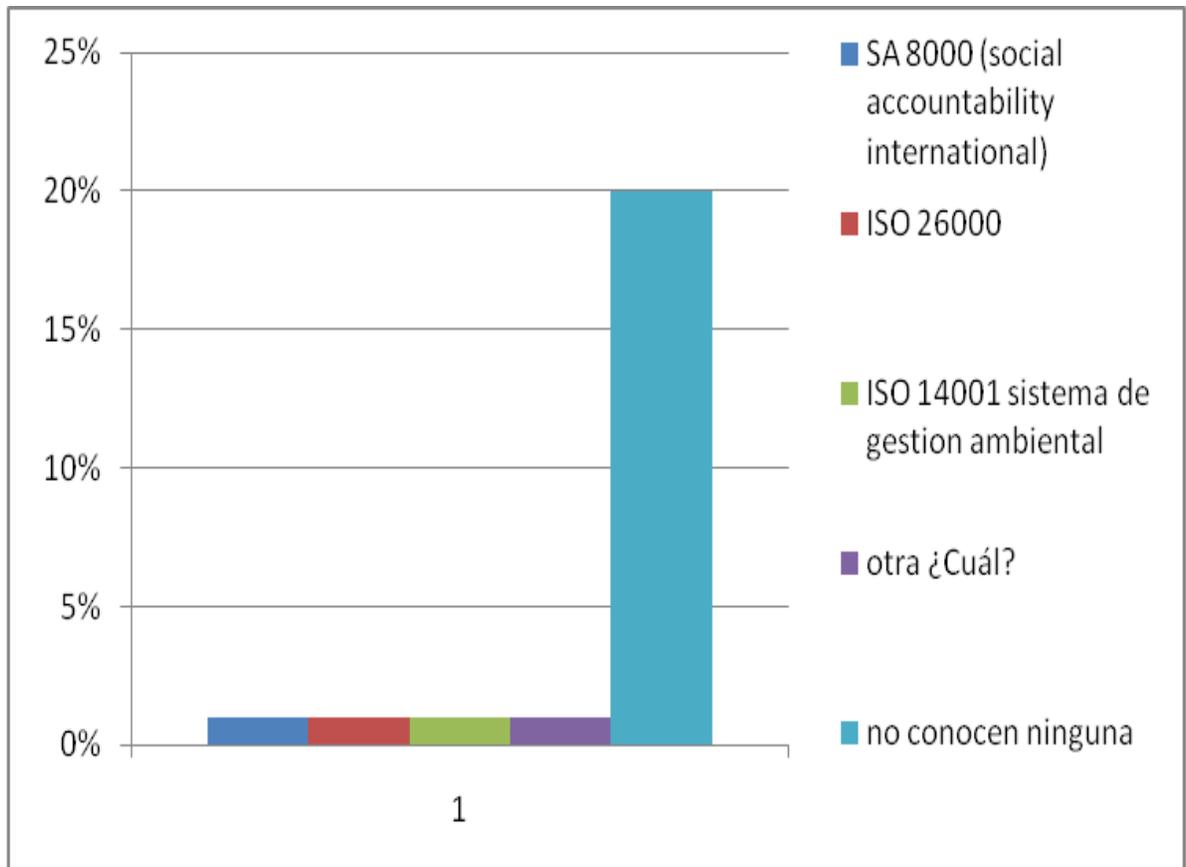
¿CUENTAN CON UN DEPARTAMENTO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE ENCARGUE DE LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL? RESPUESTA ÚNICA.



El estudio reveló que cuenta con un departamento de Recursos Humanos para llevar a cabo las actividades de Responsabilidad social.

GRÁFICO PREGUNTA 22:

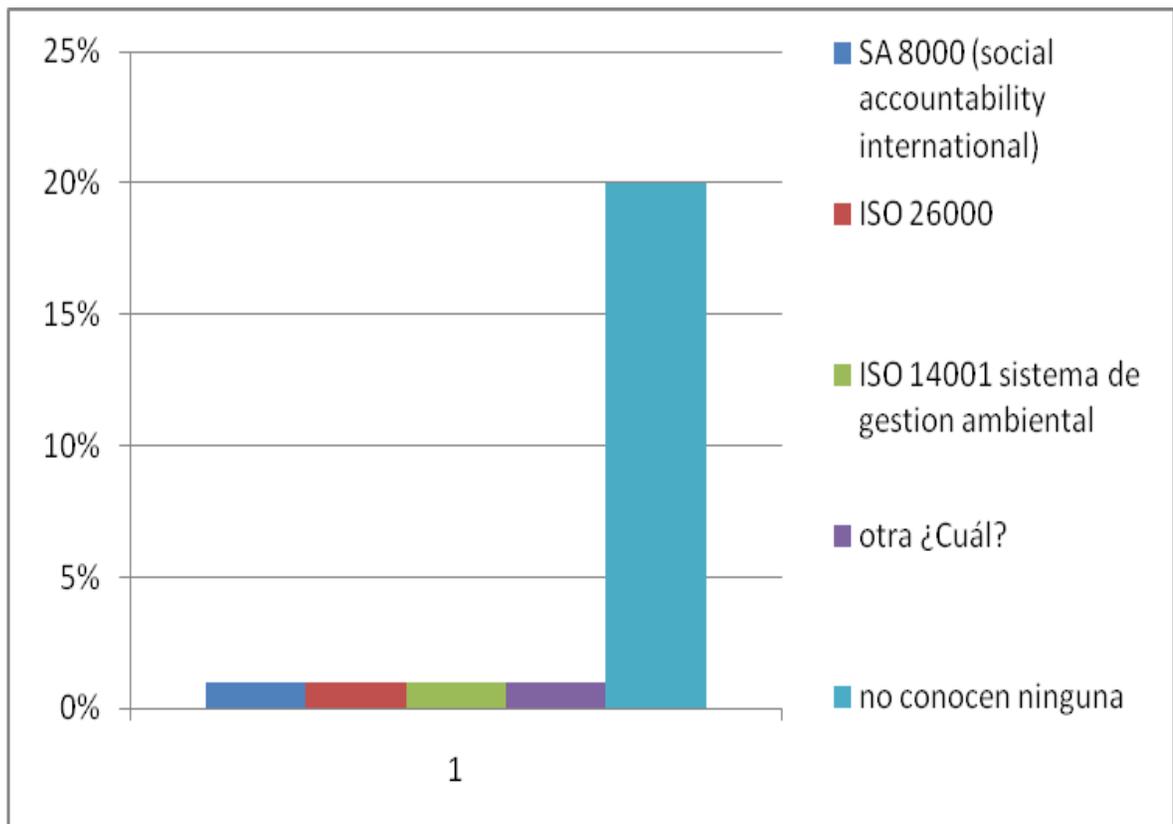
¿EN SU ORGANIZACIÓN CONOCEN ALGUNA DE LAS SIGUIENTES NORMAS PARA REGULAR LA RSO?



El estudio demostró que la organización no tiene ninguna norma que regule la RSE.

GRÁFICO PREGUNTA 23:

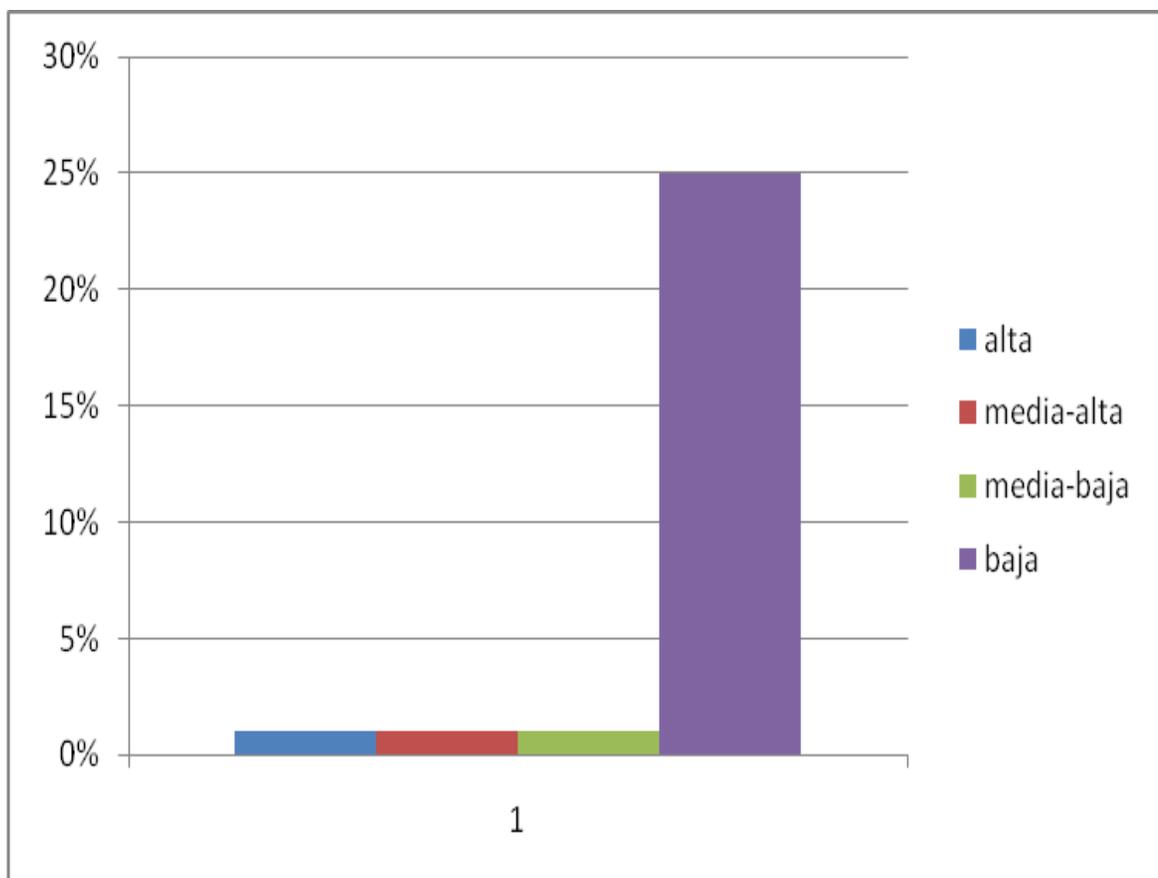
¿APLICA EN SU ORGANIZACIÓN ALGUNA DE LAS SIGUIENTES NORMAS PARA REGULAR LA RSO?



El estudio demostró que la organización no tiene ninguna norma que regule la Responsabilidad Social Empresarial.

GRÁFICO PREGUNTA 24:

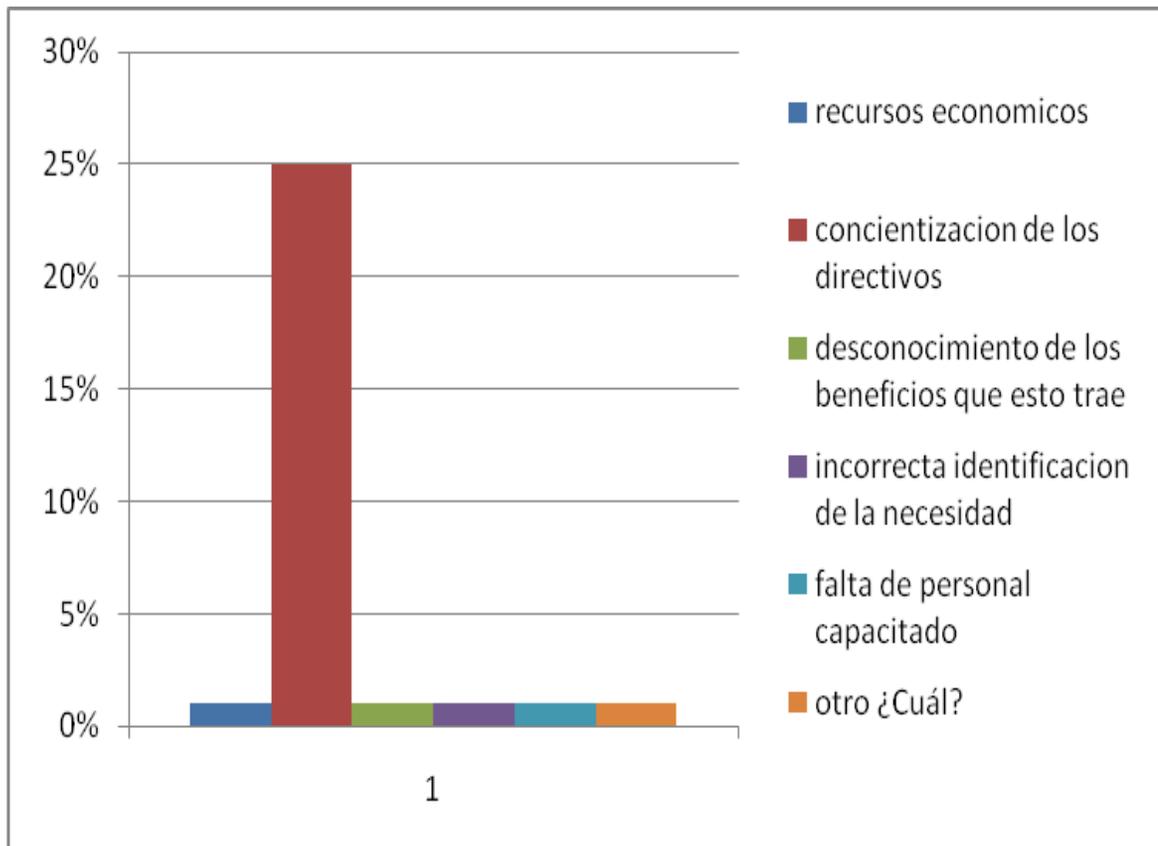
¿EN QUE MAGNITUD, CONSIDERA USTED, QUE SE APLICA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA REGIÓN CARIBE? RESPUESTA ÚNICA.



El estudio mostró que la empresa considera que se aplica Responsabilidad Social en las organizaciones de la Región Caribe en una magnitud baja.

GRÁFICO PREGUNTA 25:

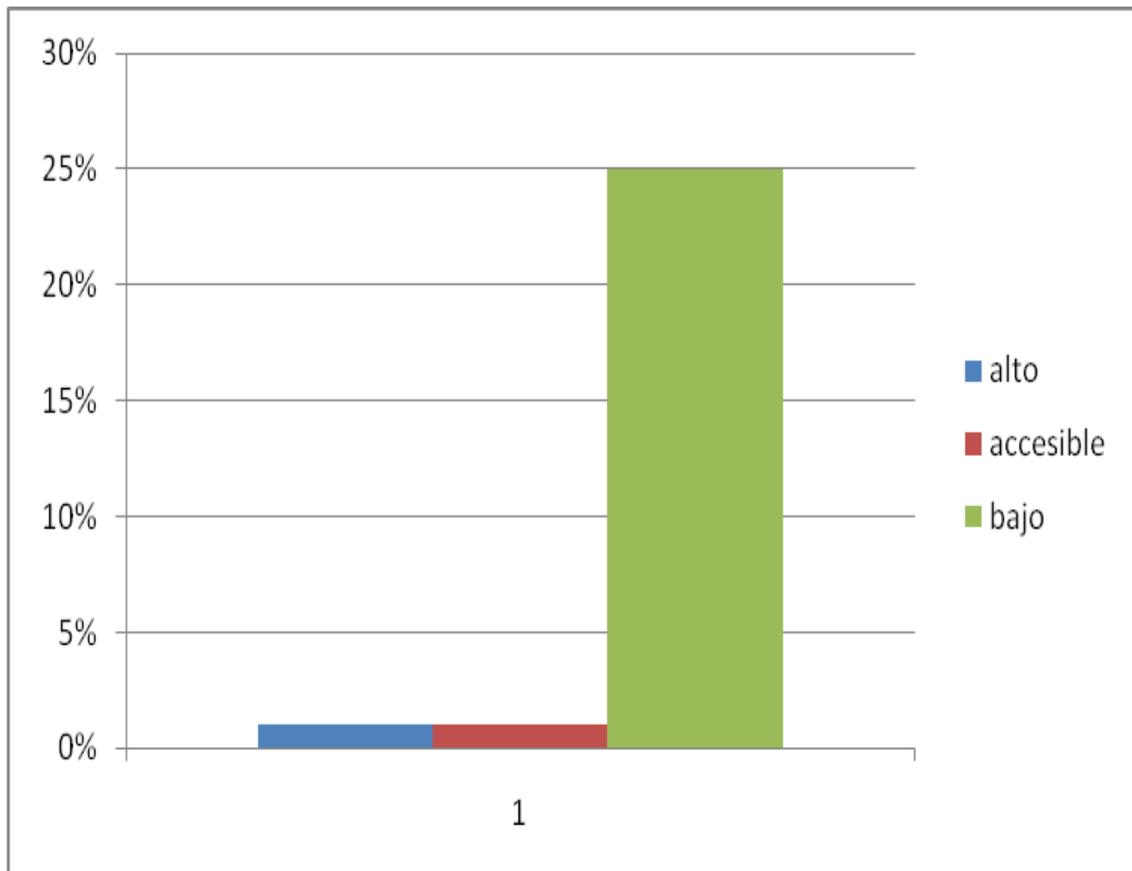
¿POR QUÉ MOTIVOS EXISTEN ORGANIZACIONES EN LA REGIÓN CARIBE QUE AUN NO APLICAN FILOSOFÍAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?



El estudio arrojó que la empresa considera que algunas organizaciones de la Región Caribe Colombiana aún no aplican RSO por falta de concientización de los directivos.

GRÁFICO PREGUNTA 26:

EL NIVEL DE ESFUERZO ECONÓMICO QUE IMPLICA LA IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS DE RSO ES (RESPUESTA ÚNICA).



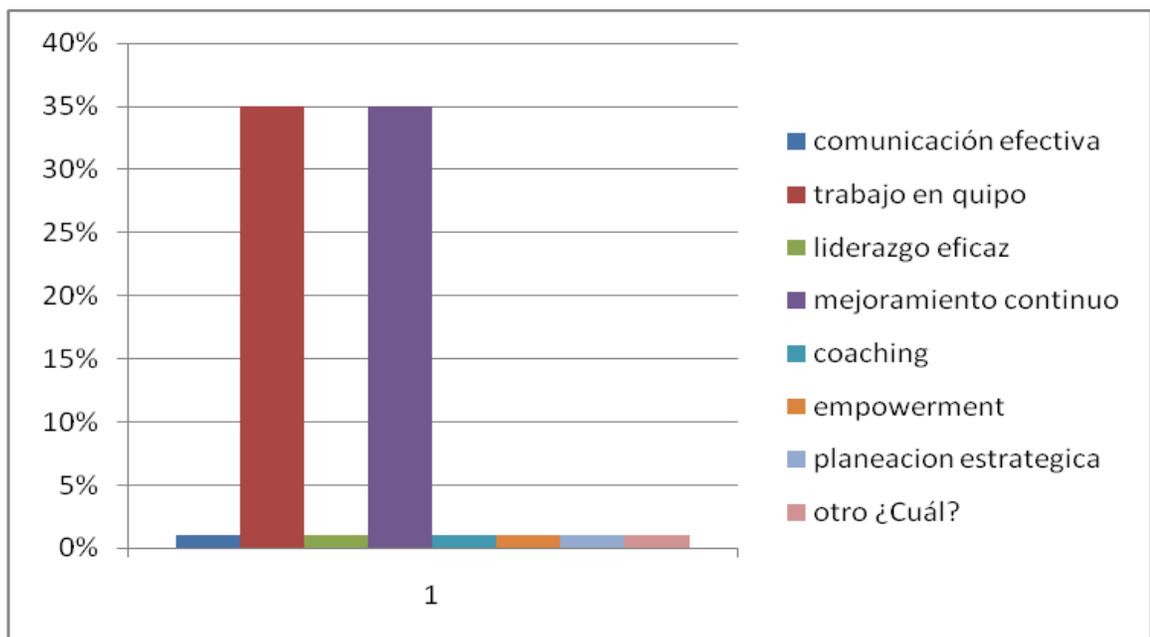
El estudio arrojó, que la empresa considera bajo el nivel de esfuerzo económico que implica la implementación de campañas de Responsabilidad Social.

9.2. RESULTADOS DE TALENTO HUMANO

Por otra parte, en cuanto a la Gestión del Talento Humano, los resultados obtenidos son los siguientes:

GRÁFICA PREGUNTA 1:

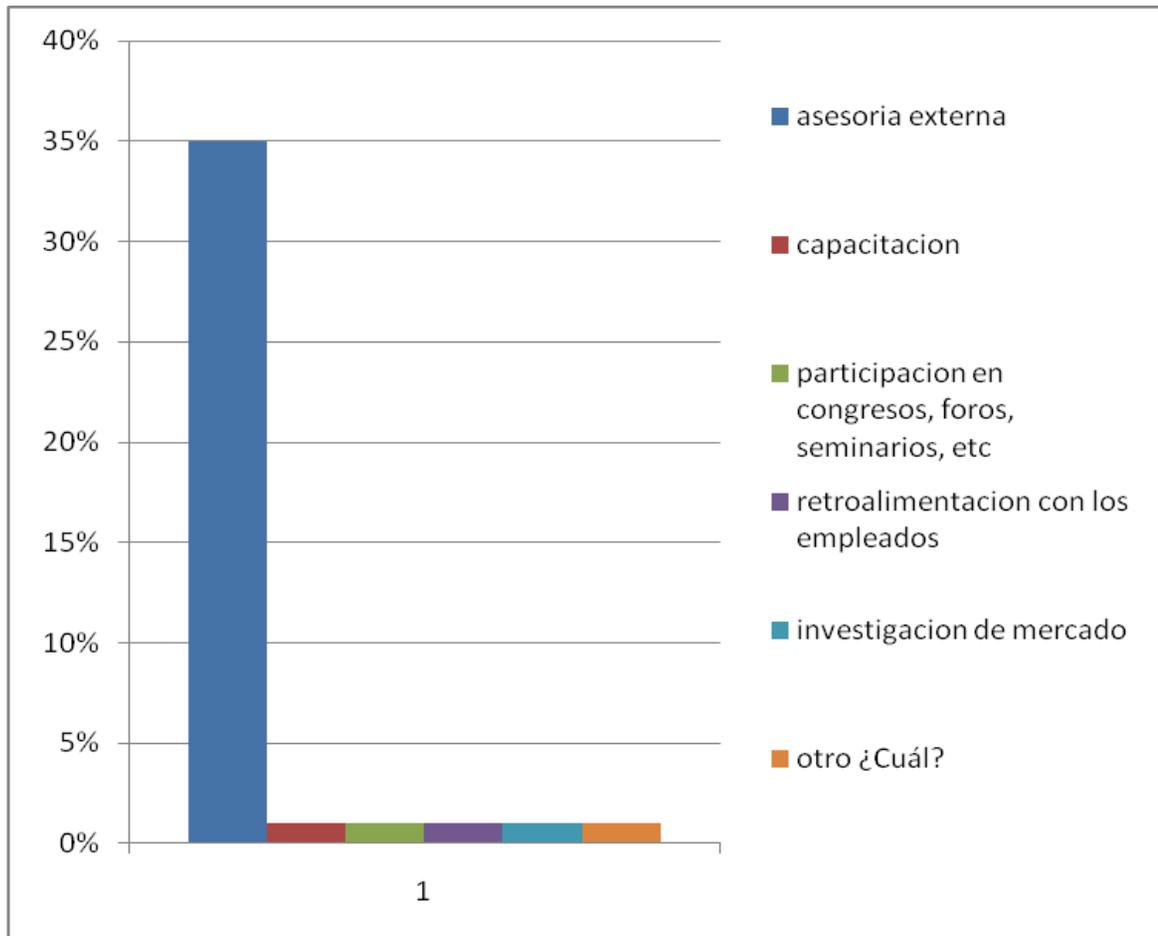
¿QUÉ MODELO GERENCIAL, DE LOS ENUNCIADOS A CONTINUACIÓN, UTILIZA O UTILIZAN EN LA ORGANIZACIÓN?



El estudio mostró que los modelos gerenciales que aplica la organización son el trabajo en equipo y mejoramiento continuo.

GRÁFICA PREGUNTA 2:

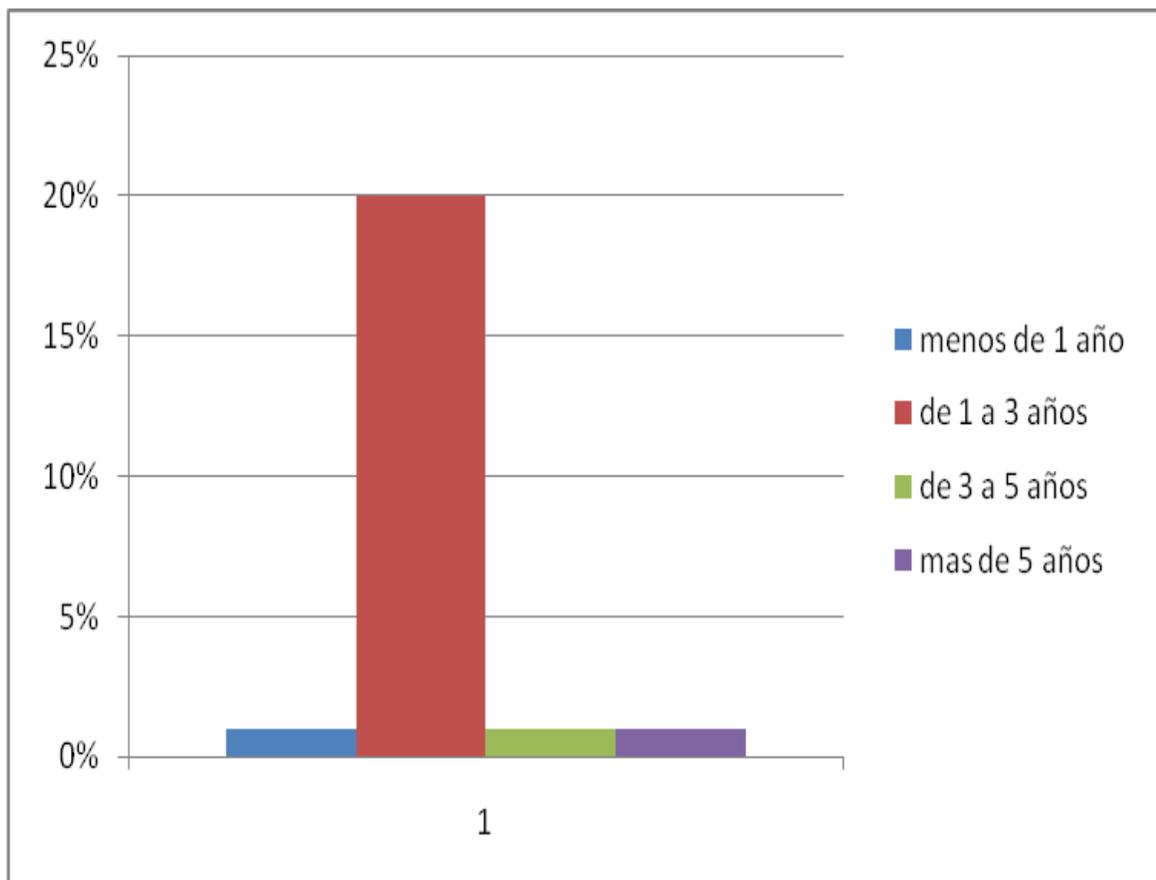
COMO SE ENTERO DE LA EXISTENCIA DEL MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO QUE SE PUEDEN APLICAR EN LA ORGANIZACIÓN? MARQUE CON UNA X.



El estudio arrojó que los medios por los cuales la empresa tiene conocimientos de los modelos gerenciales de talento humano son por las asesorías externas.

GRÁFICA PREGUNTA 3:

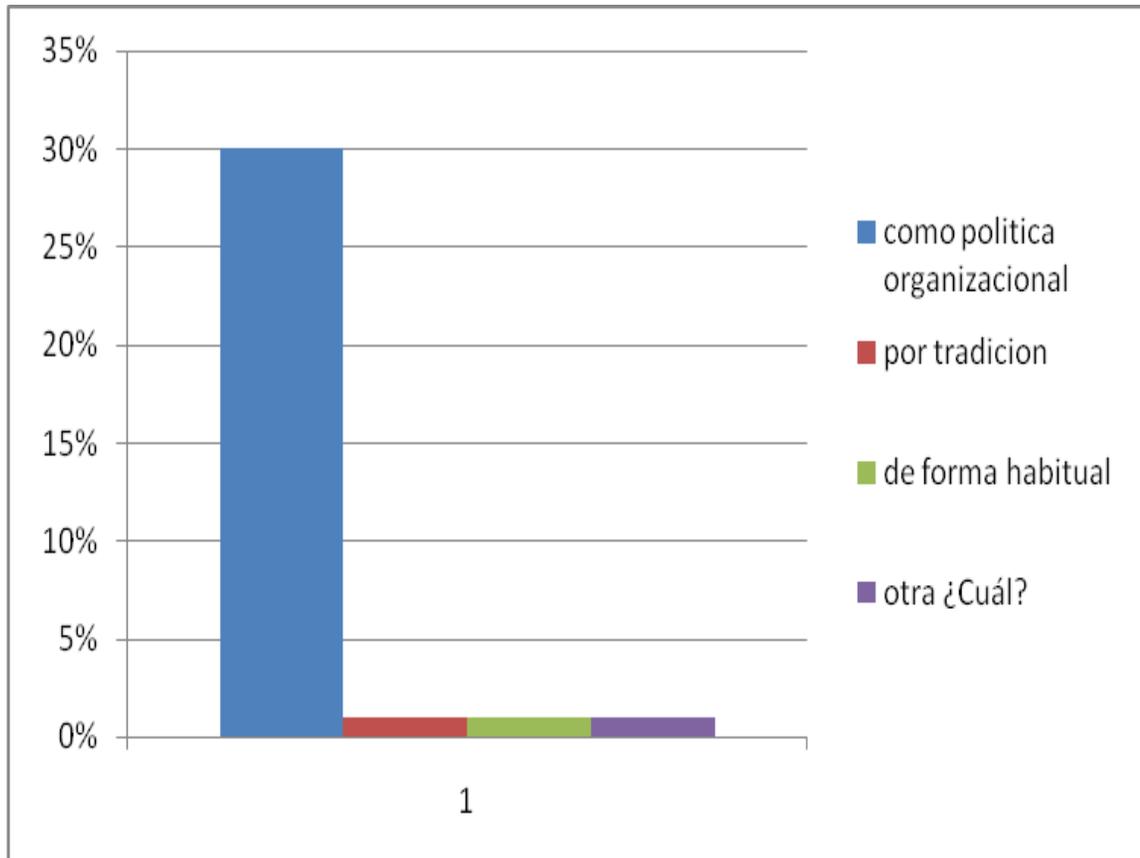
¿CUÁNTO TIEMPO LE TOMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO O MODELOS DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO? (RESPUESTA ÚNICA). MARQUE CON UNA X.



El estudio mostró que el tiempo que le tomó tardo en implementar los modelos gerenciales de talento humano de 1 a 3 años.

GRÁFICA PREGUNTA 4:

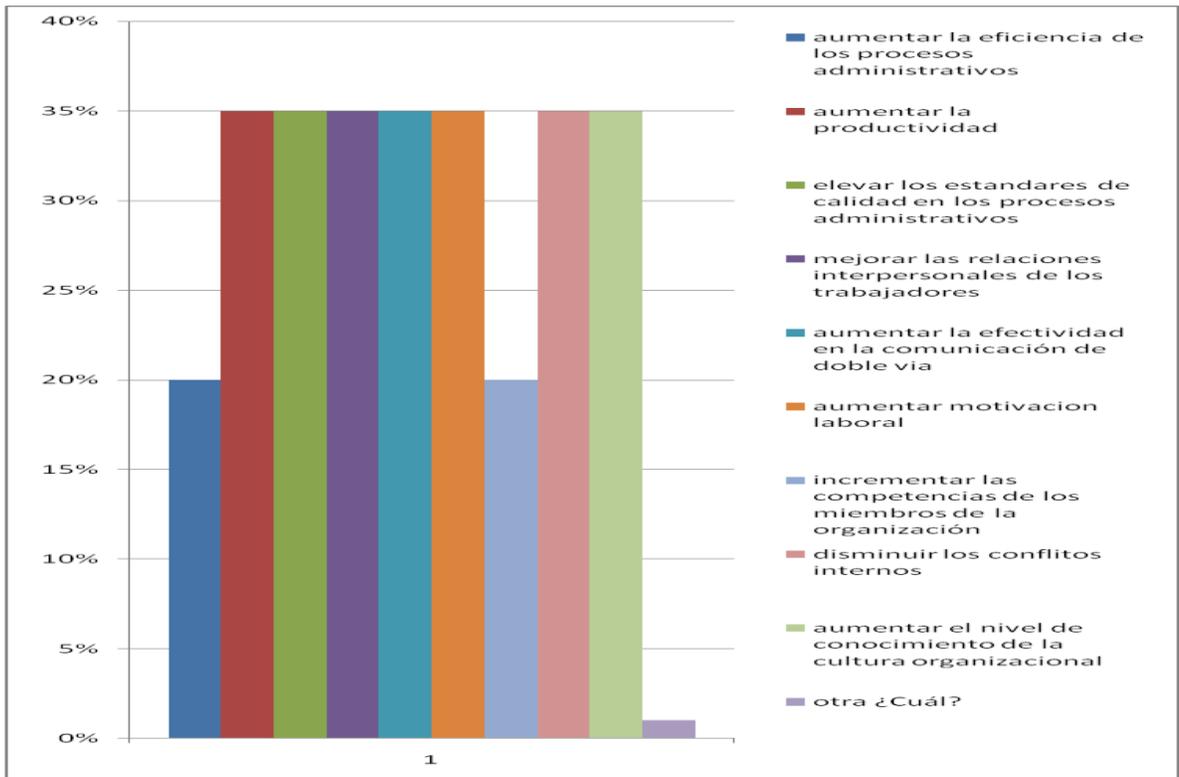
¿DE QUÉ MANERA SE APLICA O APLICAN LOS MODELOS GERENCIALES EN SU ORGANIZACIÓN. (RESPUESTA ÚNICA). MARQUE CON UNA X.



El estudio arrojó que la empresa aplica los modelos gerenciales de talento humano como política organizacional.

GRÁFICA PREGUNTA 5:

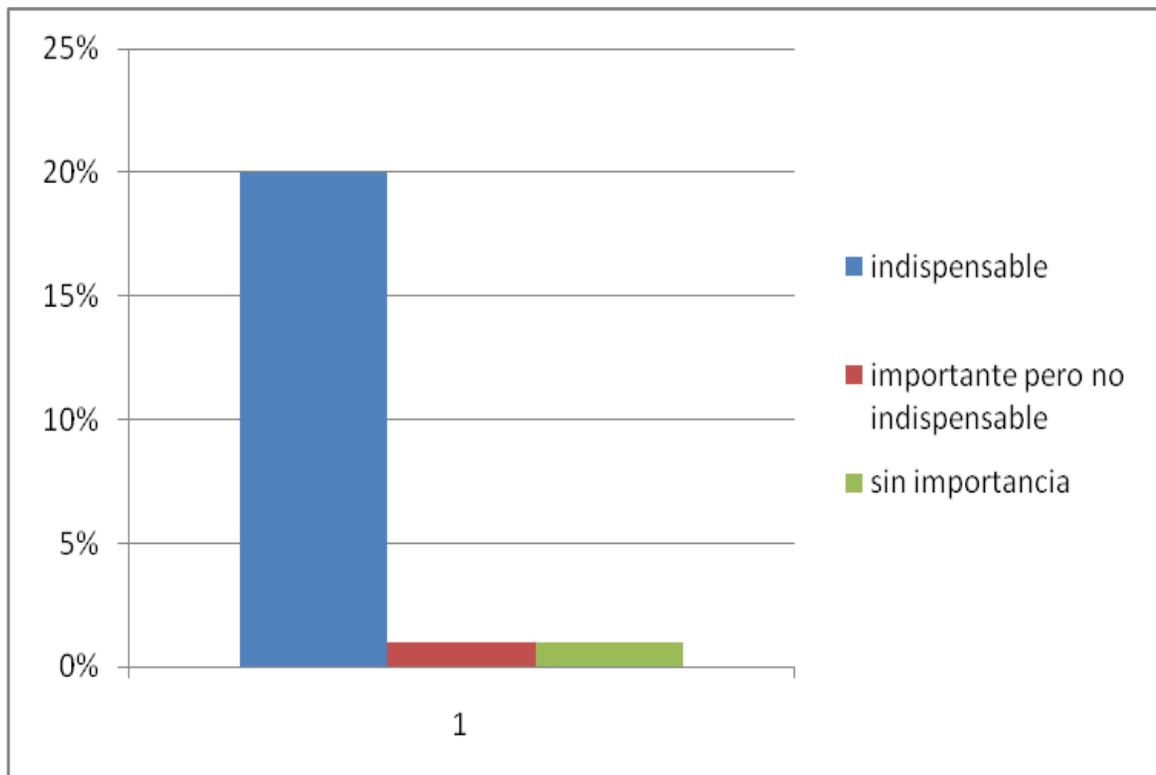
¿CON QUE OBJETIVOS SE IMPLEMENTA O IMPLEMENTAN LOS MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO EN SU ORGANIZACIÓN? ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio reveló los *objetivos principales* por el cual la empresa implementa los modelos gerenciales de talento humano, como es el aumento de la productividad, el elevar los estándares de calidad de los procesos administrativos, entre otros y como *objetivo secundarios* es el aumento de la eficiencia de los procesos administrativos, el incremento de las competencias de los miembros de la organización.

GRÁFICA PREGUNTA 6:

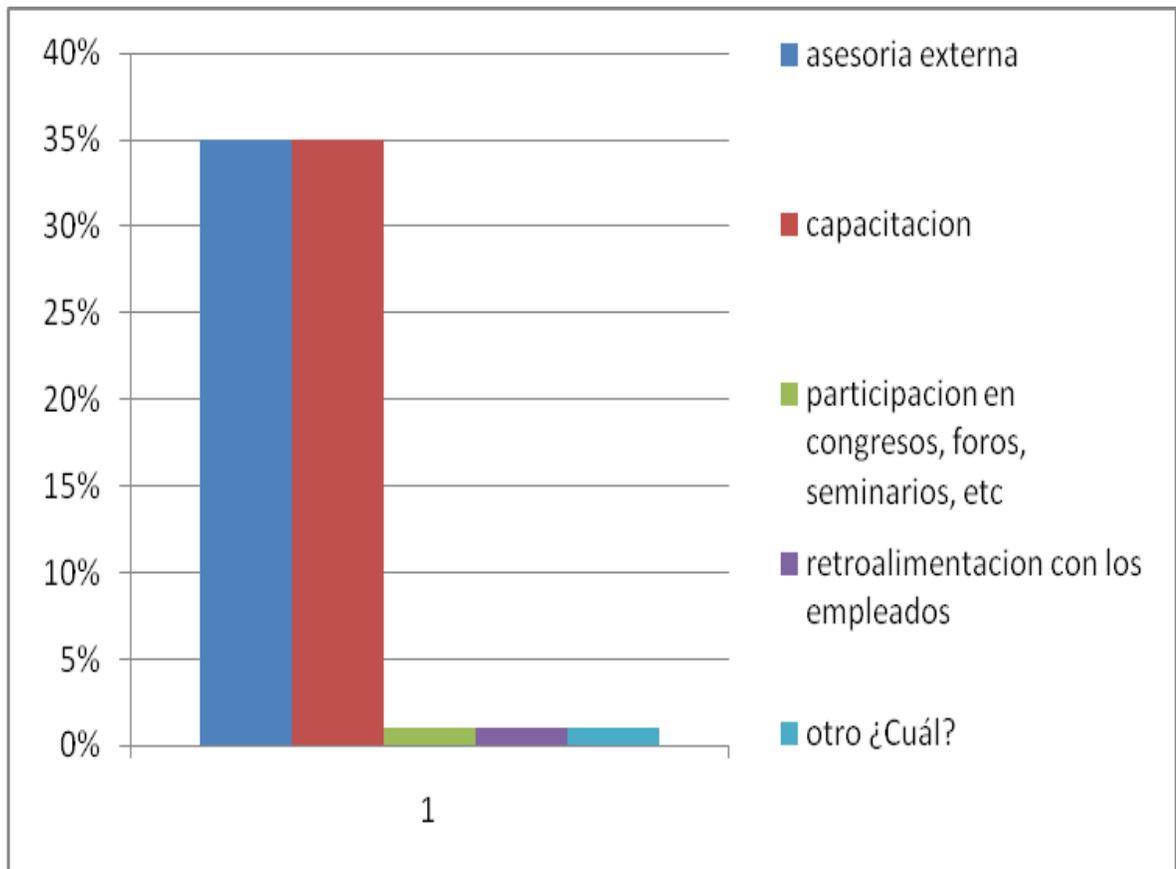
¿PARA USTED, ¿CUÁL ES EL NIVEL DE IMPORTANCIA QUE TIENE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO GERENCIAL DE TALENTO HUMANO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL? (RESPUESTA ÚNICA). MARQUE CON UNA X.



El estudio mostró que es indispensable implementar los modelos de gerencia de talento humano.

GRÁFICA PREGUNTA 7:

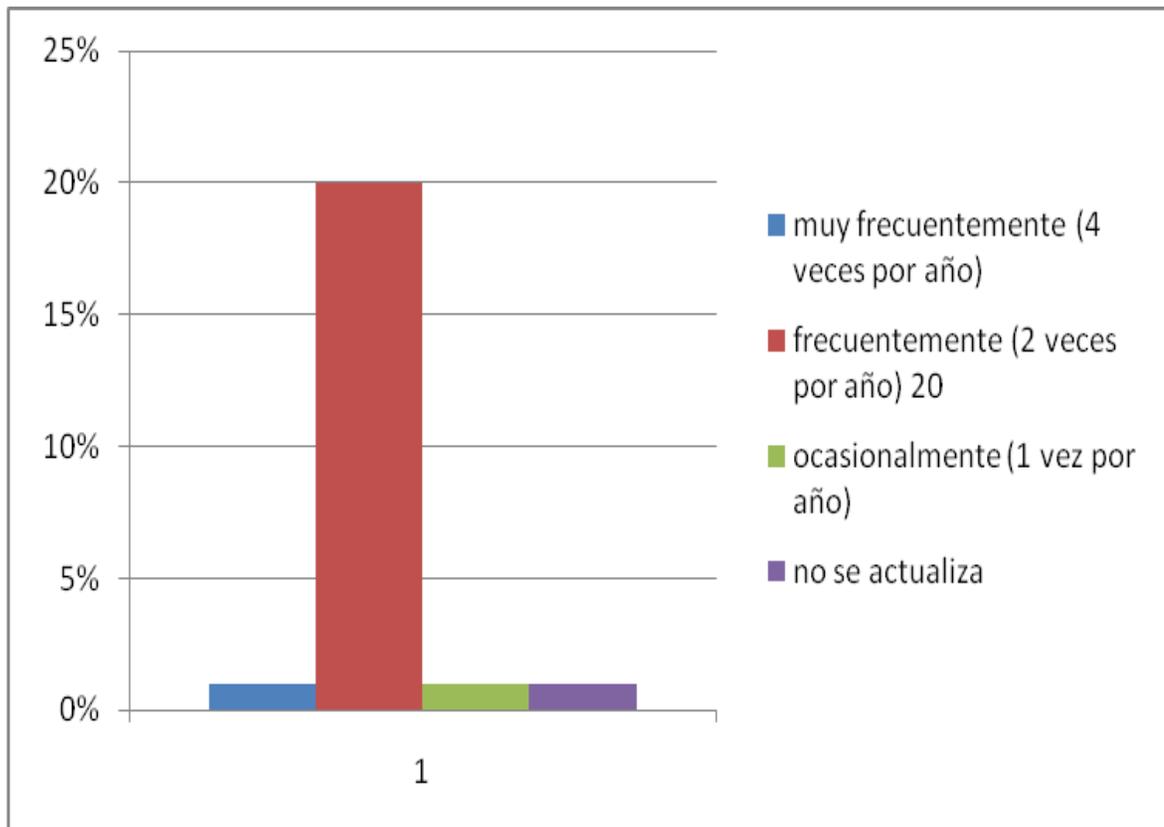
¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO ACTUALIZAN SUS CONOCIMIENTOS ACERCA DEL MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO QUE APLICAN EN LA ORGANIZACIÓN?. MARQUE CON UNA X.



El estudio reveló que los medios por los cuales la empresa actualiza sus conocimientos en los modelos gerenciales de talento humano que aplica a través de asesorías externas y capacitaciones.

GRÁFICA PREGUNTA 8:

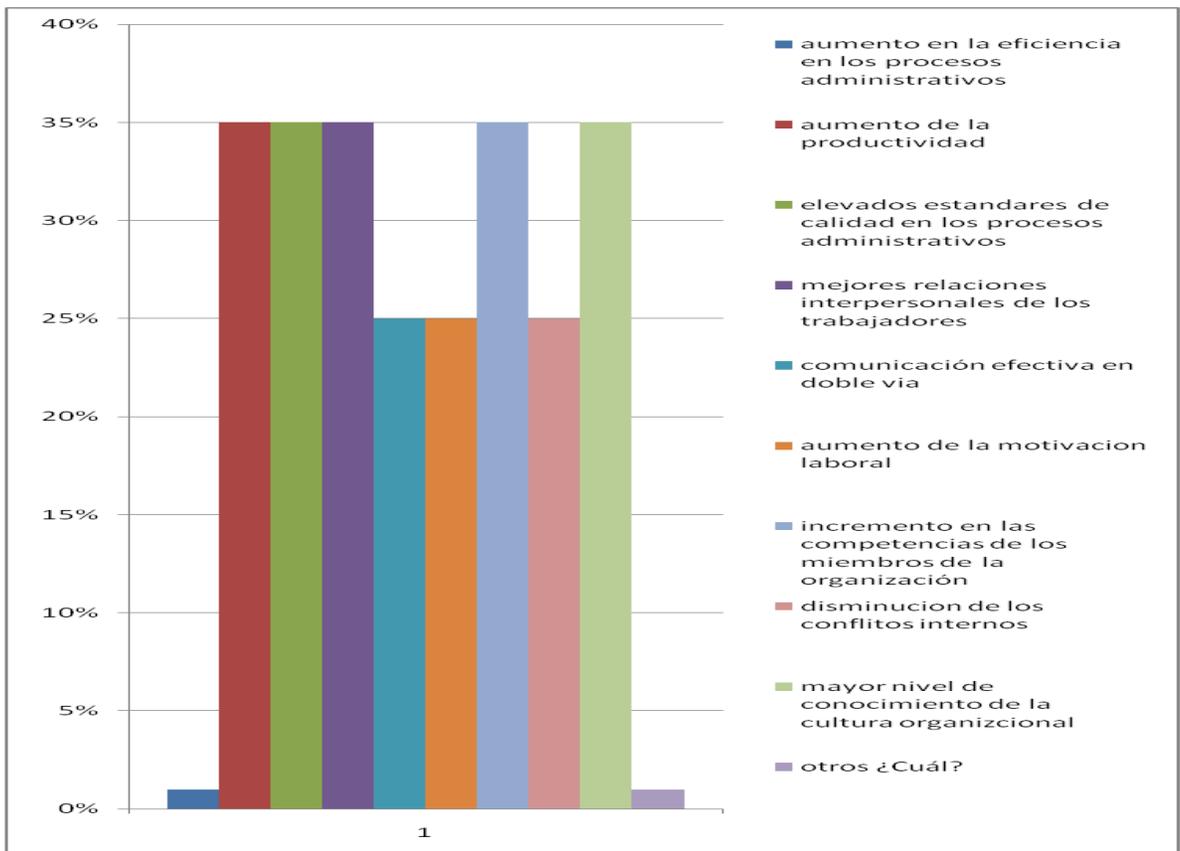
¿CON QUE FRECUENCIA ACTUALIZAN SUS CONOCIMIENTOS ACERCA DEL MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO QUE APLICAN EN LA ORGANIZACIÓN? MARQUE CON UNA X.



El estudio arrojó que la frecuencia con que la empresa actualiza sus conocimientos en modelos gerenciales de Talento Humano es frecuentemente (dos vez por año).

GRÁFICA PREGUNTA 9:

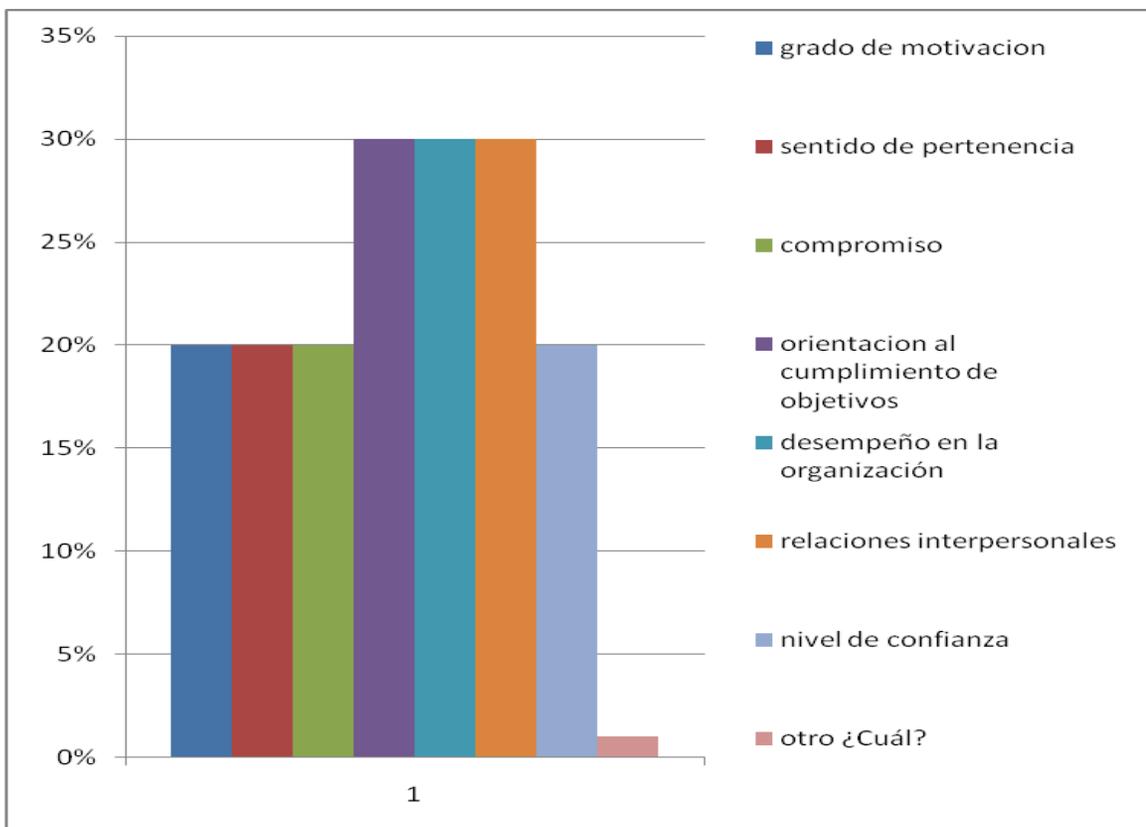
¿QUÉ EFECTOS POSITIVOS, DADOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO GERENCIAL DE TALENTO HUMANO, CONSIDERA USTED QUE OBTIENE SU ORGANIZACIÓN? ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio reveló que entre los efectos positivos más importantes que ha dado la implementación de los modelos gerenciales de talento humano en la empresa, han sido como principal el aumento de la productividad, los elevados estándares de calidad en los procesos administrativos, entre otros y con efectos secundarios comunicación efectiva en doble vía, el aumento de la motivación laboral y la disminución de los conflictos internos.

GRÁFICA PREGUNTA 10:

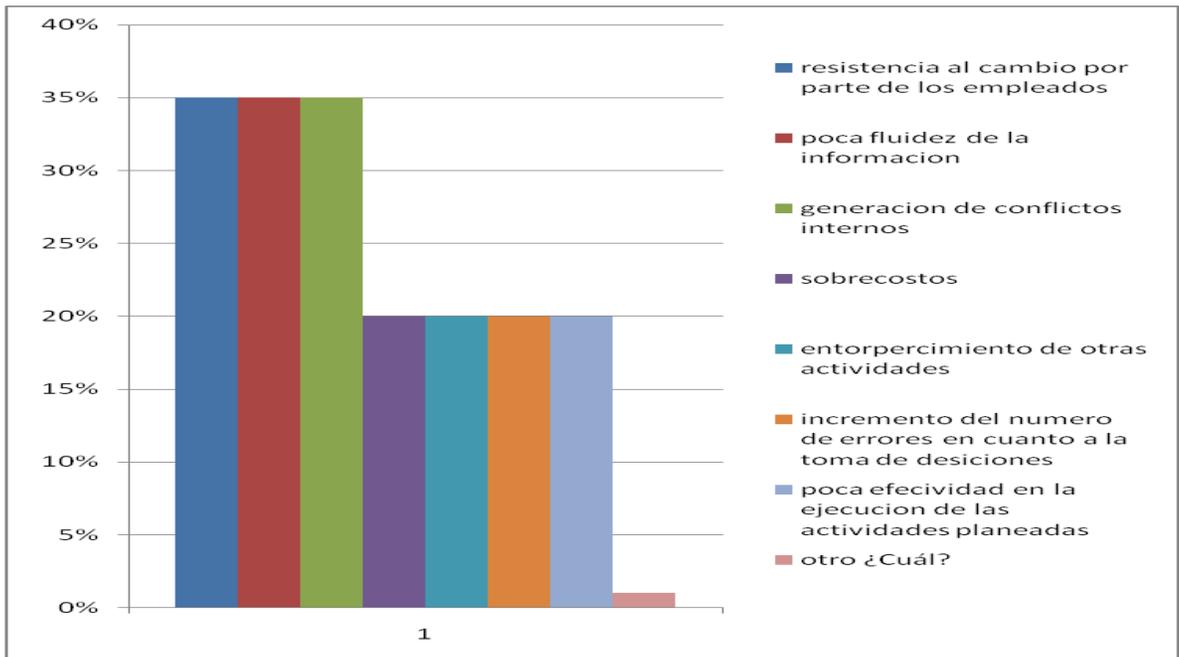
DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, DERIVADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO EN SU ORGANIZACIÓN, ¿EN CUALES HA OBSERVADO CAMBIOS EN EL PERSONAL? ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio mostró que los cambios de mayor importancia que se han dado en el personal de la empresa luego de la implementación de los modelos de gerencia del T.H. fueron la orientación al cumplimiento de objetivos, desempeño en la organización, relaciones interpersonales, entre otros.

GRÁFICA PREGUNTA 11:

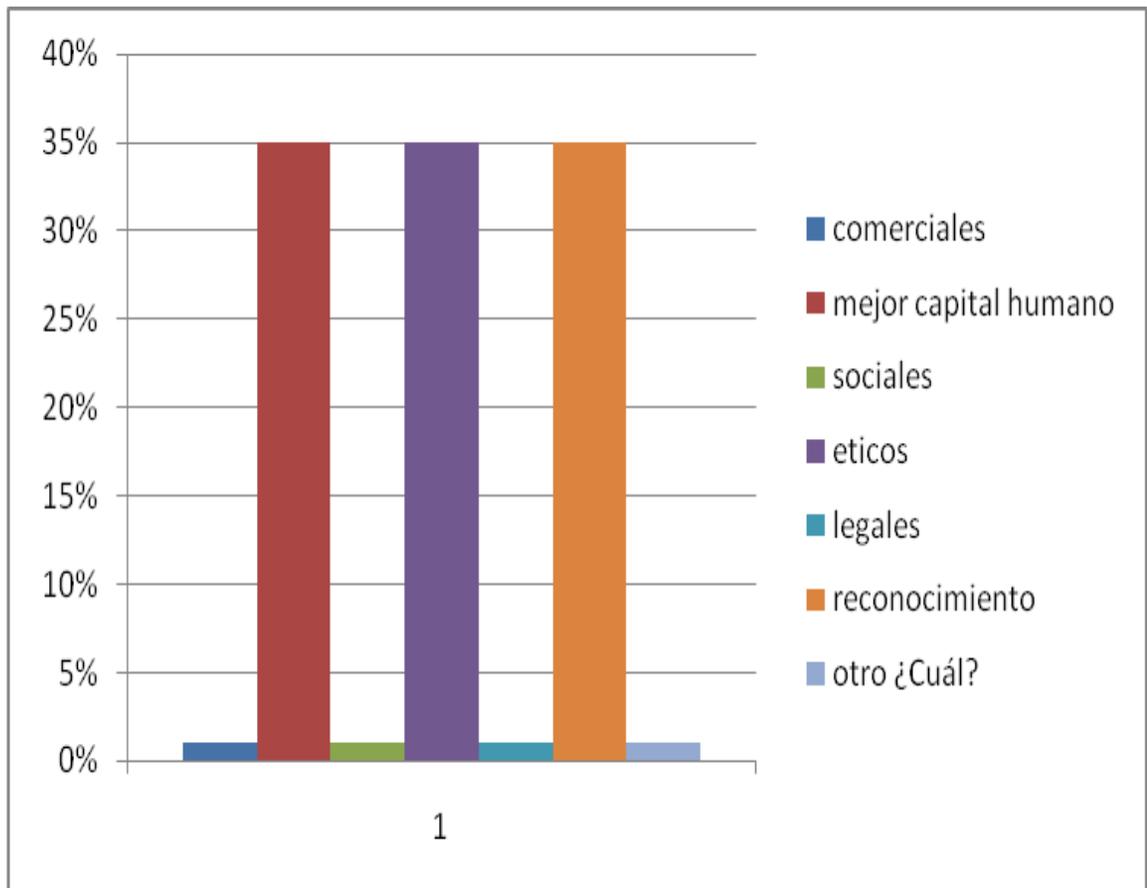
DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO EN SU ORGANIZACIÓN, ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES INCONVENIENTES QUE SE LE HAN PRESENTADO, ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES INCONVENIENTES QUE SE LE HAN PRESENTADO? ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio arrojó que los inconvenientes más significativos que se han presentado en la empresa durante la implementación de los modelos gerenciales de Talento Humano. Son la resistencia al cambio por parte de los empleados, poca fluidez de la información y generación de conflictos internos, entre otros.

GRÁFICA PREGUNTA 12:

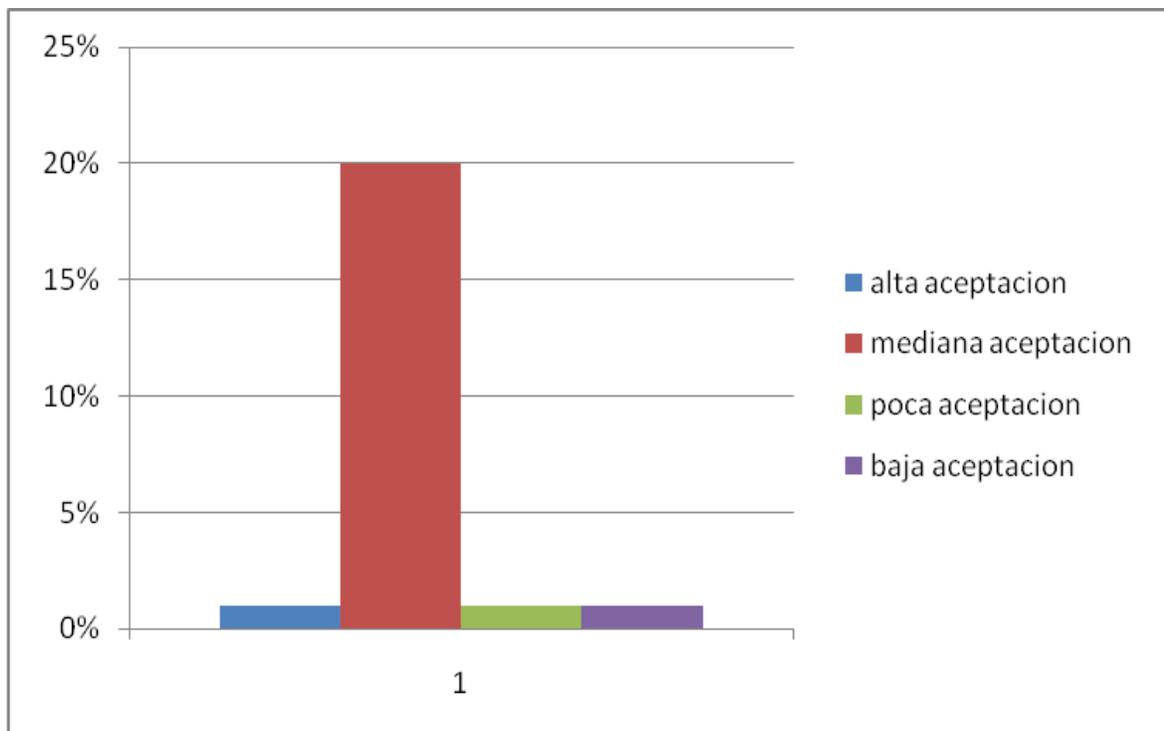
¿QUÉ BENEFICIOS, CONSIDERA USTED, SE ALCANZAN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UNO O VARIOS MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO? MARQUE CON UNA X.



El estudio mostró que la empresa considera que al implementar modelos de gerencia de talento humano alcanza beneficios como la mejora de capital humano, éticos, y de conocimiento.

GRÁFICA PREGUNTA 13:

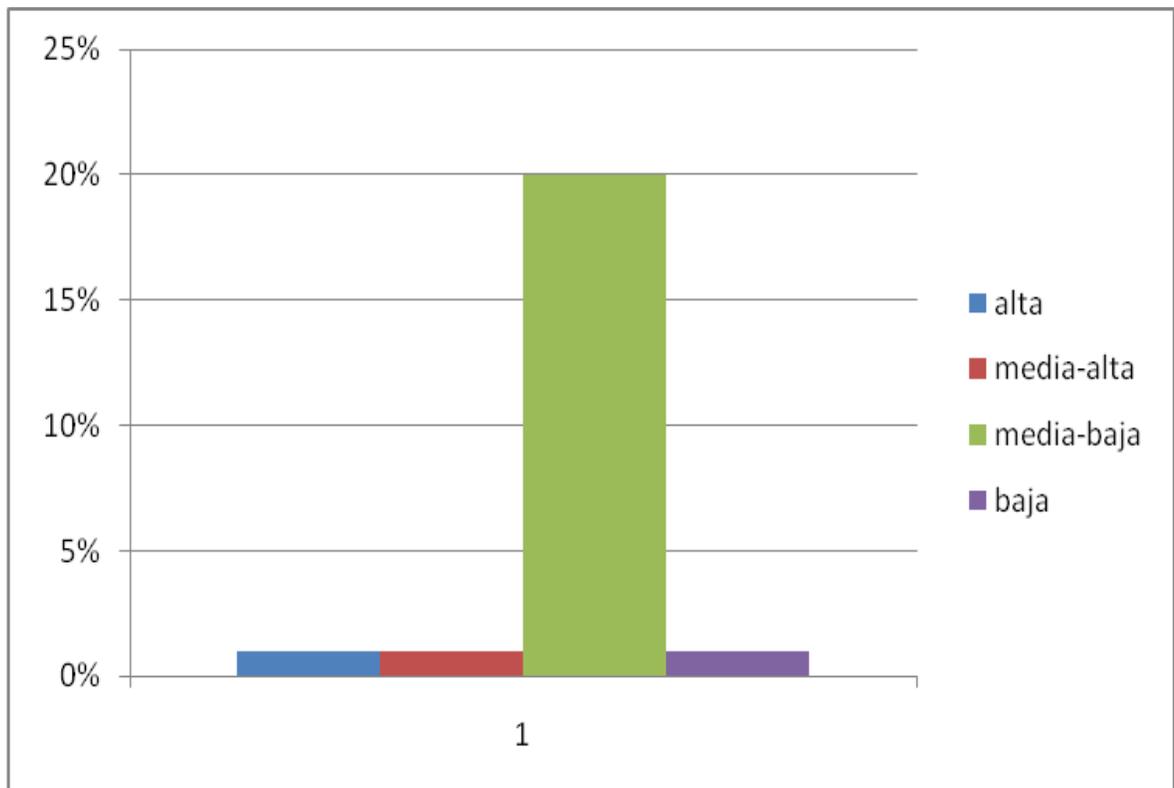
¿CUÁL ES EL NIVEL DE ACEPTACIÓN QUE TIENE, ENTRE SUS EMPLEADOS, EL MODELO O MARQUE CON UNA MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO APLICADOS EN LA ORGANIZACIÓN? (RESPUESTA ÚNICA) X.



El estudio arrojó que el nivel de aceptación que tienen los modelos gerenciales de talento humano por parte de los empleados de la empresa es de mediana aceptación.

GRAFICA PREGUNTA 14:

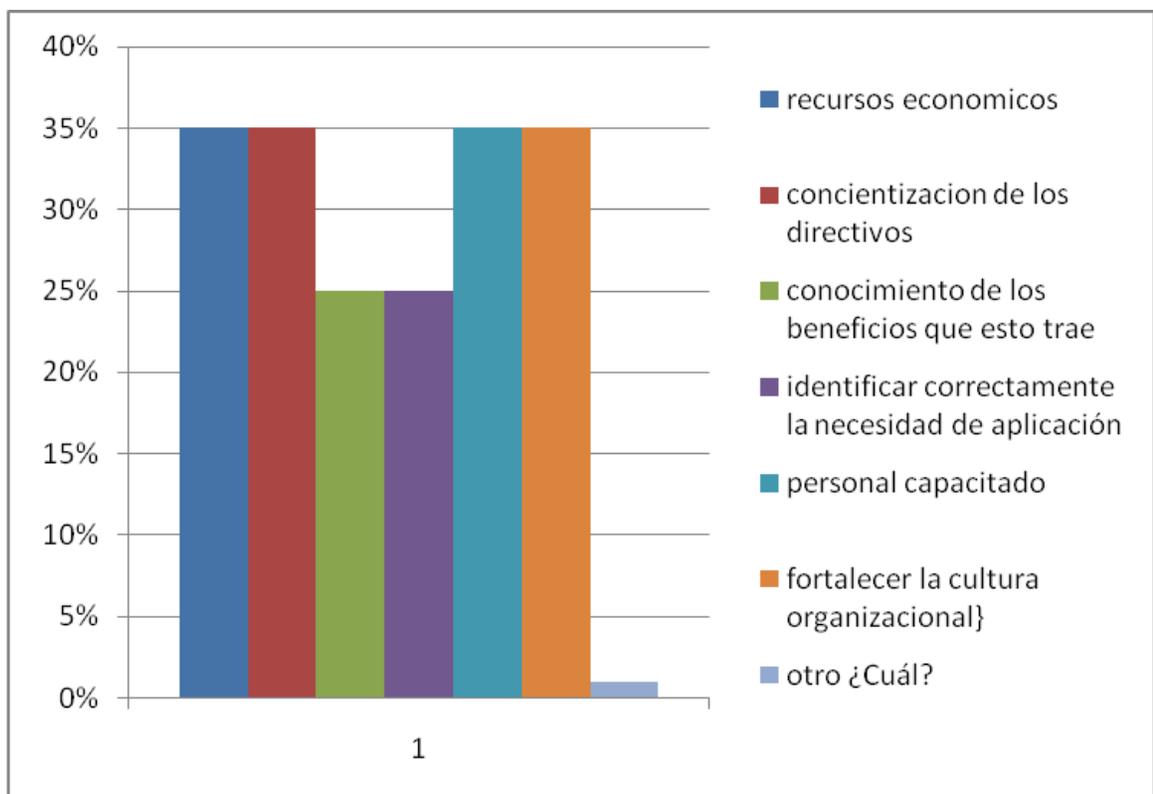
¿EN QUÉ MAGNITUD, CONSIDERA USTED, QUE SE APLICAN LOS MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES DE LA REGIÓN CARIBE? (RESPUESTA ÚNICA). MARQUE CON UNA X.



El estudio que reveló que la magnitud en que se aplican los modelos de gerencia del Talento Humano en las organizaciones de la Región Caribe Colombiana es medio – baja.

GRÁFICA PREGUNTA 15:

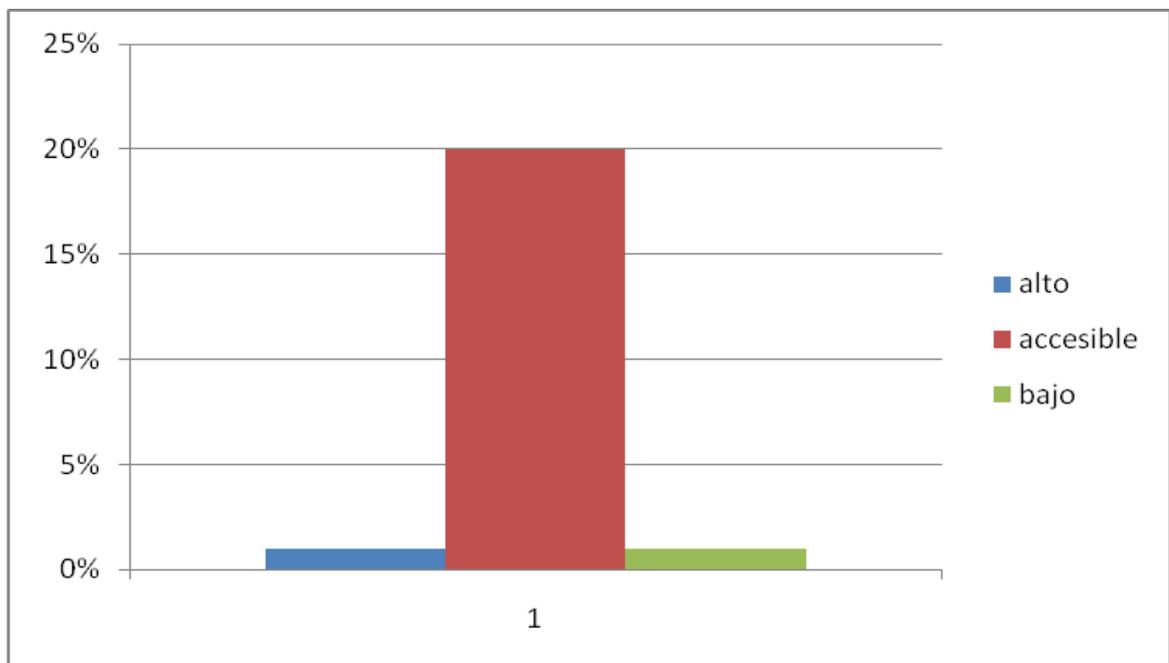
¿QUÉ LE HACE FALTA A LAS ORGANIZACIONES DE LA REGIÓN CARIBE PARA INCREMENTAR LA UTILIZACIÓN DE MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO? ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio mostró que la empresa considera que lo que más le hace falta a las organizaciones de la Region Caribe para implementar modelos de gerencia de Talento Humano son los recursos económicos, la concientización de los directivos, el personal capacitado, entre otros.

GRÁFICA PREGUNTA 16:

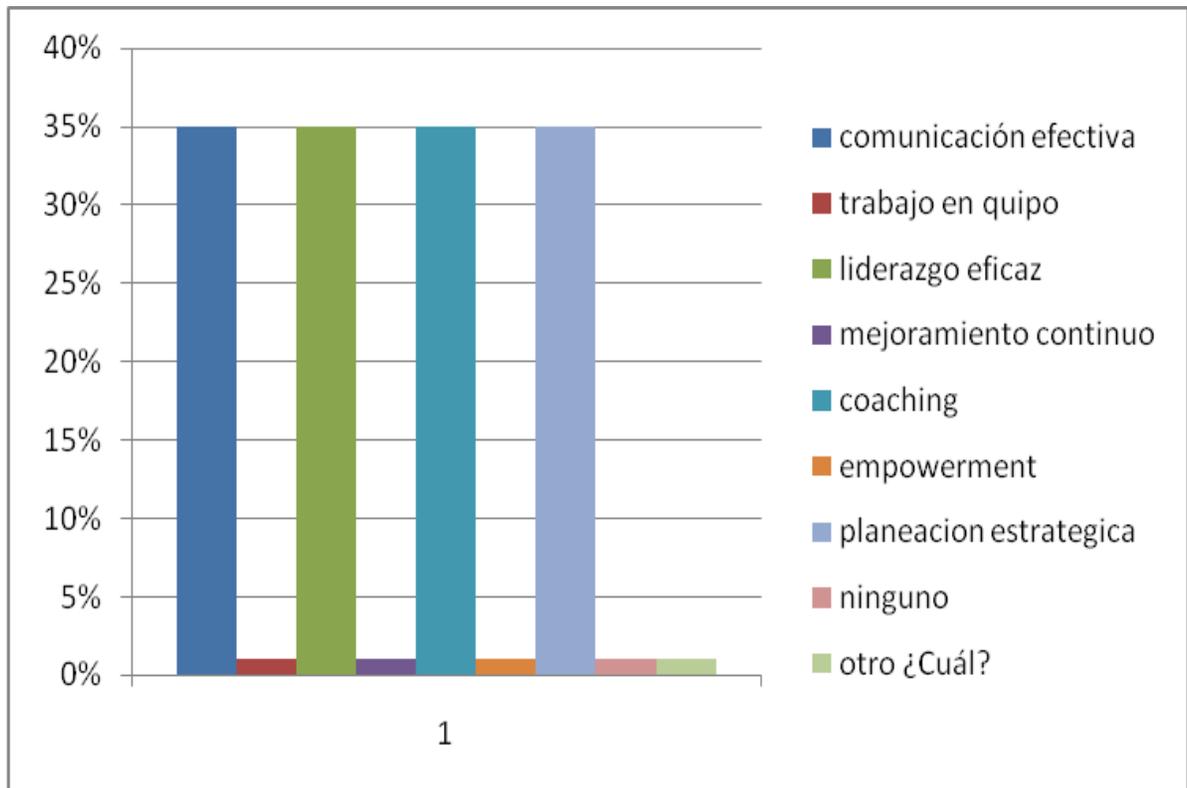
EL NIVEL DE ESFUERZO ECONÓMICO QUE IMPLICA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO O MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO, EN SU ORGANIZACIÓN ES (RESPUESTA ÚNICA). MARQUE CON UNA X.



El estudio arrojó que el nivel de esfuerzo económico de la empresa para implementar modelos de gerencia de talento humano es accesible.

GRÁFICA PREGUNTA 17:

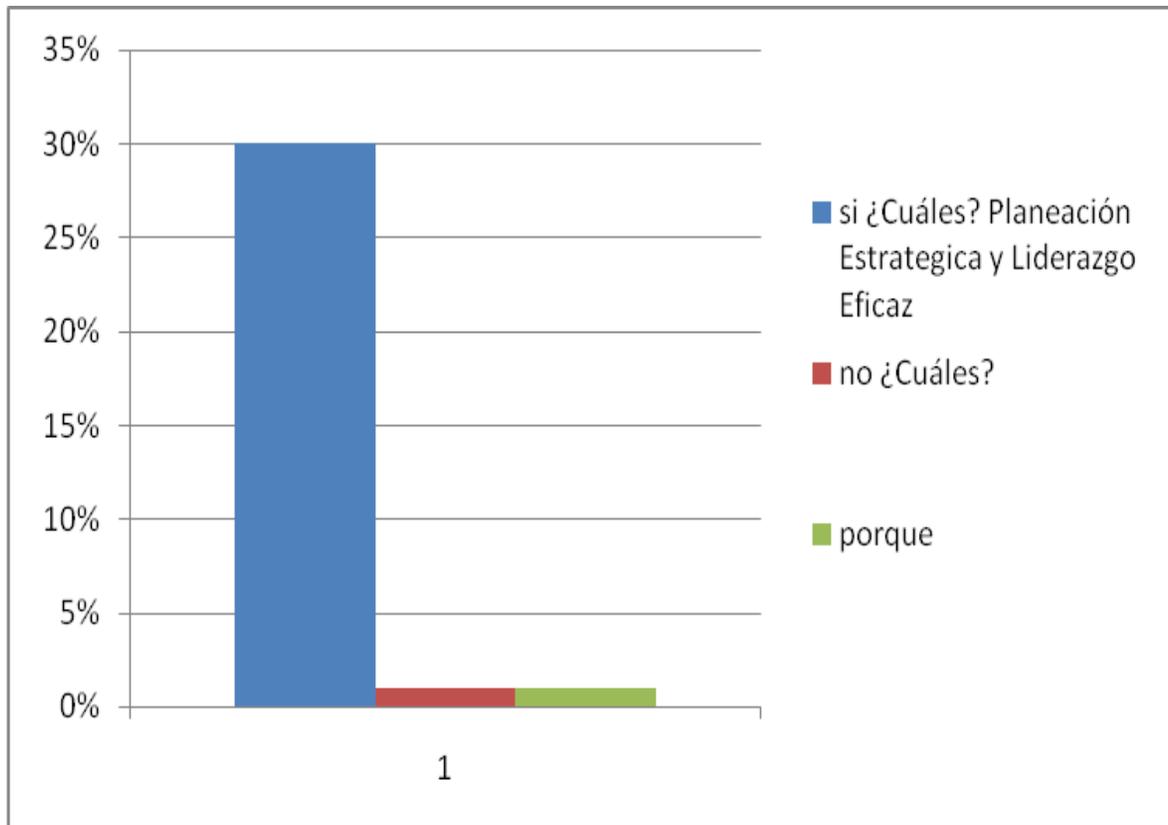
¿CUÁL O CUÁLES DE LOS MODELOS MENCIONADOS EN ESTE CUESTIONARIO PLANEAR IMPLEMENTAR? (NO SELECCIONAR EL MODELO O MODELOS QUE APLIQUEN EN LA ACTUALIDAD). ANOTAR 1 AL DE MAYOR IMPORTANCIA, 2 AL QUE LE SIGUE Y ASÍ SUCESIVAMENTE.



El estudio mostró que el modelo de gerencia de Talento Humano que la empresa desea implementar posteriormente es la comunicación efectiva, muy seguido del liderazgo eficaz, coaching y planeacion estratégica.

GRÁFICA PREGUNTA 18:

¿RECOMENDARÍA LA APLICACIÓN DE ALGUNO O ALGUNOS DE LOS SIGUIENTES MODELOS GERENCIALES DE TALENTO HUMANO?



El estudio arrojó que la empresa recomendaría la aplicación de modelos gerenciales de Talento Humano, como es la planeacion estrategica y el liderazgo eficaz.

10. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de los instrumentos en Talento Humano y Responsabilidad Social aplicados en la Empresa social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha podemos decir, que la organización aplica estos modelos gerenciales como política organizacional y como consecuencia, la empresa ha notado un aumento en el servicio ofrecido, en los estándares de calidad y en los procesos administrativos.

Para la organización es indispensable la implementación de los modelos gerenciales de talento humano y a pesar de la resistencia al cambio por parte de los empleados de la organización y de la mediana aceptación de estos; se ha logrado mejorar las relaciones interpersonales, mayor motivación laboral, disminución de los conflictos internos y el aumento del nivel de conocimiento de la cultura organizacional entre otras.

Sin embargo la organización planea la implementación futura de otros modelos como la comunicación efectiva, el liderazgo eficaz, el coaching y la planeación estratégica, y mejorar los ya implementados como el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo entre otros.

Aunque la empresa tardó entre uno y tres años en la implementación de los modelos gerenciales en talento humano se mantuvo en constante asesorías externas y capacitaciones por parte de especialistas en el tema, manteniendo un dinamismo en la actualización de la información y el conocimiento generando un mejoramiento en el servicio, ya que de esta depende la continuidad de una empresa y el bienestar que le pueda brindar a la sociedad.

Por otra parte, la empresa social del Estado Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha dirige sus actividades de Responsabilidad Social hacia los sectores de Derechos humanos, las comunidades, y el Medio Ambiente . La empresa se regula por los Principios Voluntarios en temas de Seguridad y Derechos Humanos.

La Empresa maneja programas de gestión de residuos sólidos. Lo que demuestra que sus actividades las ejecutan de manera responsable, para así de manera solidaria reducir los posibles daños causados por su actividad. Así mismo, las políticas de la empresa promueven la discusión de temas ambientales para la toma de decisiones, desarrollando estudios de impacto ambiental.

En conclusión, sus actividades las realizan de manera responsable y solidaria lo cual genera que estén más interesados en continuar con el proceso de mejora, mediante la implementación de nuevos modelos de T.H. y R.S.E.

11. RECOMENDACIONES

En el tema de Gestión del Talento Humano.

Según los estudios realizados en la empresa, podemos recomendar lo siguiente:

- 1- Concientizar a los directivos de la organización, de los beneficios que genera el capacitar a sus empleados como lo es: el trabajo en equipo, liderazgo eficaz, la planeación estratégica, entre otros y mostrarles que la empresa puede producir más si aplican estos modelos gerenciales.

- 2- Crear dentro de la organización, vínculos de socialización entre todos los departamentos y Promover la implementación de conferencias acerca de la comunicación efectiva y trabajo en equipo para mejorar el ambiente laboral y el sentido de pertenencia hacia la misma logrando una mayor productividad dentro de la organización.

- 3- Realizar programas de capacitación sobre las nuevas tendencias gerenciales implementadas en los diferentes sectores organizacionales, para así mejorar sus procesos administrativos y de esta manera ser cada día más competitivos. De igual forma se puede realizar alianzas con entidades gubernamentales y/o universidades que permitan orientar a los empresarios en los temas actuales, sobre la gestión de talento humano.

En el tema de Responsabilidad Social Empresarial.

Según el estudio realizado en la empresa podemos recomendar lo siguiente:

- 1- Crear espacios donde se informe a todo el personal de la organización sobre la responsabilidad social empresarial y sus beneficios y como puede esto aumentar el crecimiento y desarrollo de su organización. Diseñando programas de capacitación para todas las dependencias de la empresa sobre conceptualización y normatividad en RSE.
- 2- Dirigir las acciones de RSE además de la parte ambiental y comunitaria a los empleados de la organización, teniendo en cuenta las normas laborales, y así mismo para los proveedores y stakeholders.
- 3- Alinear las estrategias gerenciales a los principios del Global Compact y de esta manera colocarse a la vanguardia de las nuevas exigencias del mundo empresarial, para así ser cada día más competitivo.
- 4- Crear el área o departamento de responsabilidad social empresarial, para poder mejorar y direccionar sus acciones o actividades responsablemente.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Atlas de la geografía Colombiana. 3 ed. Bogotá: Ediciones Litoral. 1999. p. 26.
- BARSALLO, Catherine. “La comunicación efectiva”. (Página web en línea). <http://www.monografias.com/trabajos70/comunicacion-efectiva/comunicacion-efectiva.shtml>. Consultado el 15 de julio de 2009.
- CECODES. “Quienes somos”. “Página web en línea” <http://www.web.cecodes.org.co/acerca-de-cecodes/quienes-somos.html>. Consultado el 6 de julio de 2009.
- CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. “¿Qué es RSE?”. (Página web en línea). <http://www.ccre.org.co/cgi-bin/showproduct.asp?ISBN=2art03>. Consultado el 15 de julio de 2009.
- CENTRO COLOMBIANO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. “Quienes somos”. “Página web en línea”. <http://www.ccre.org.co/quienes.asp>. Consultado el 6 de julio de 2009.
- COMO TRABAJAR EN EQUIPO. “Trabajo en equipo”. (Página web en línea). <http://www.comotrabajarenequipo.com/Definicion.htm>. Consultado el 15 de julio de 2009.
- ESPARRAGOZA, Alberto (2002). “Administración de recursos humanos”. (Página web en línea). <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum.htm>. Consultado el 15 de julio de 2009.
- FORÉTICA (2009). “Banco de soluciones”. (Página web en línea). <http://www.marketplace.foretica.es/es/index.asp?MP=35&MS=76&MN=2&TR=A&IDR=1&iddocumento=12> . Consultado el 11 de Julio de 2009.

- GLOBALG.A.P. “Bienvenido a GLOBALGAP”. (Página web en línea). http://www.globalgap.org/cms/front_content.php?client=1&changelang=3&parent=&subid=&idcat=9. Consultado el 15 de julio de 2009.
- HERNÁNDEZ, Roberto. “Metodología de la investigación”. 2 ed. México: Mc Graw-Hill, 1998. Pág. 505.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. , Junio de 2004.
- ONU (2000). “El pacto mundial”. (Página web en línea) <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>. Consultado el 8 de Julio de 2009.
- ONU (2000). “El pacto mundial”. “Página web en línea”. <http://www.un.org/spanish/globalcompact/>. Consultado el 8 de Julio de 2009.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA AGRICULTURA Y LA ALIMENTACIÓN. Departamento económico y social. “Qué es EUREPGAP”. (Página web en línea). <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s07.htm>. Consultado el 15 de julio de 2009.
- PORTAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN NAVARRA (2009). “150 empresas comparten sus mejores prácticas para extender la responsabilidad social en Europa”. (Página web en línea). http://74.125.47.132/search?q=cache:RmkkOkKfzYIJ:www.portalsocialnavarra.org/noticias/150-empresas-comparten-sus-mejores-pr%C3%A1cticas-para-extender-la-responsabilidad-social-en-eur+empresas+con+las+mejores+pr%C3%A1cticas+en+RSE&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co&lr=lang_es. Consultado el 11 de Julio de 2009.
- REVISTA DINERO. “Las 25 Mejores Empresas para Trabajar”. (Página web en línea). <http://www.dinero.com/noticias-caratula/25-mejores-empresas-para-trabajar/54983.aspx>. Consultado el 10 de Julio de 2009.
- REVISTA LEADERSHIP. “V Taller de mejores prácticas de Recursos Humanos”. (Página web en línea).

<http://www.revistaleadership.com/institucionales/v-taller-de-mejores-practicas/>. Consultado el 11 de julio de 2009.

- RRHH DIGITAL (2009). "Watson Wyatt desvela las claves para adoptar un enfoque integrado de la gestión del talento y de la compensación". (Página web en línea). <http://www.rrhhdigital.com/ampliada.php?sec=205&id=60059>. Consultado el 10 de julio de 2009.
- UNIVERSIDAD DE LA SABANA. "Guía de estudio modelos gerenciales". (Página web en línea). http://sabanet.unisabana.edu.co/postgrados/gerencia_servicio/Ciclo_I/modelos/guia.html#_ftn1. Consultado el 10 de Julio de 2009.
- UNIVERSIDAD DE NEBRIJA. "Cátedra en análisis de la Responsabilidad Social en la empresa". (Página web en línea). <http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/america-latina.htm>. Consultado el 6 de Julio de 2009.

13. ANEXOS

13.1. ANEXO 1

Instrumento para la recolección de información sobre RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

ESTRATEGIAS GERENCIALES DEL TALENTO HUMANO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA REGION CARIBE

Instrumento No. 2

Datos Preliminares:

Nombre de la Empresa: ESE- HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS

Sector al que Pertenece: SALUD

Carácter: Público Privado__ Economía Solidaria__ Mixta__ Otra, ¿cuál? _____

Nivel de las Operaciones: Local__ Regional Nacional__ Internacional__

Número de Empleados: 576

Nivel Educativo de la Dirección: POSTGRADO- MASTER

1) ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Organizacional (RSO)?

ES EL DEBER O EL CUMPLIMIENTO QUE TIENE EL ESTADO O NACION PARA VELAR POR LA SALUD PUBLICA O DE COMUNIDADES MENOS FAVORECIDAS Y ASU VEZ LAS DE CUBRIR CON LOS RESPECTIVOS PLANES O PROGRAMAS DE SALUD A TODAS LAS AREAS, TALES COMO LOS DE PROMOCION Y PREVENCION ENTRE OTROS.

2) ¿A través de que medio obtuvo esa información?

- a) Asesoría externa ____
- b) Capacitación X
- c) Medios de comunicación ____
- d) Foros, seminarios, congresos, etc. ____
- e) Consulta bibliográfica ____
- f) Otro, ¿cuál? _____

3) ¿Hacia cuáles de los siguientes sectores dirige sus actividades de Responsabilidad Social de la organización que usted dirige?

- a) Derechos Humanos X
- b) Normas laborales ____
- c) Ambiente ____
- d) Anticorrupción ____
- e) Mercado y *Stakeholders* ____
- f) Comunidades X

Teniendo en cuenta la respuesta seleccionada en la pregunta anterior, responda (según sea el caso):

Derechos Humanos:

4) ¿La conducta de su organización es regulada con alguno de los siguientes principios?

- a) Principios Voluntarios en Temas de Seguridad y Derechos Humanos
- b) *Business Leaders Initiative on Human Rights* (BLIHR)___
- c) Principios de Ecuador___
- d) Otro, ¿cuál? _____
- e) Actualmente no, pero le gustaría hacerlo___ ¿con cuál? _____
- f) Ninguno y no está interesado en hacerlo ___

Normas Laborales:

5) De las siguientes medidas, ¿cuáles aplica la organización para garantizar el trabajo decente de los empleados?

- a) Eliminar el trabajo forzoso___
- b) Respeto de los derechos humanos
- c) Lucha contra la discriminación laboral_____
- d) Jubilación garantizada___
- e) Compromiso con el desarrollo profesional_____
- f) Afiliación a la seguridad social_____
- g) Prescindir del trabajo infantil_____
- h) Otro, ¿cuál? _____

6) ¿Cómo se fomentan las buenas relaciones laborales al interior de la organización?

- a) Respeto al derecho de negociación colectiva _____
- b) Promueven el diálogo
- c) Impulsan la participación activa _____
- d) Desarrollo de actividades lúdicas _____
- e) Otro, ¿cuál? _____

Ambiente:

7) ¿Qué programas internos de responsabilidad ambiental desarrolla la organización?

- a) Implementación de sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados _____
- b) Producción u operación limpia _____
- c) Gestión de residuos sólidos
- d) Campañas de reciclaje _____
- e) Tratamiento de aguas residuales _____
- f) Educación de empleados en temas ambientales _____
- g) Otro, ¿cuál? _____

8) ¿Qué políticas utiliza la organización con el objetivo de promover la conservación de los recursos naturales?

- a) Ejecutar proyectos de preservación de la biodiversidad _____
- b) Desarrollo de su actividad de una forma sustentable _____
- c) No explotación ilegal de recursos naturales _____
- d) Discusión de temas ambientales para la toma de decisiones
- e) Reducción de consumo de agua y energía al interior y exterior de la organización _____
- f) Programas de culturización, en materia ambiental, dirigidos a las comunidades _____
- g) Otro, ¿cuál? _____

9) ¿Cómo reduce la organización su impacto ambiental negativo?

- a) Fomentando el desarrollo de tecnologías inofensivas con el ambiente__
- b) Desarrollando estudios de impacto ambiental
- c) Asociándose con sus proveedores en búsqueda de la mejora de sus procesos de gestión ambiental _____
- d) Aplicando estrategias de reutilización y compensación ambiental _____
- e) Mide, monitorea y audita periódicamente los aspectos relacionados con el consumo de recursos naturales _____
- f) Otro, ¿cuál? _____

Anticorrupción:

10) ¿Qué medidas se toman al interior de la organización para garantizar condiciones de transparencia en la forma de operación del negocio?

- a) Rendición de cuentas a la sociedad _____
- b) Fomento de relaciones claras y transparentes con la sociedad _____
- c) Transparencia política (campañas) _____
- d) Medidas de anticorrupción _____
- e) Otro, ¿cuál? _____
- f) Ninguna

11) Dentro de la cultura de la organización, ¿cuáles de los siguientes valores se ven reflejados?

- a) Responsabilidad _____
- b) Filantropía (voluntad de compartir) _____
- c) Solidaridad
- d) Conciencia social _____
- e) Honradez _____
- f) Honestidad _____
- g) Respeto _____
- h) Otro, ¿cuál? _____

Mercado y Stakeholders:

12) ¿Qué políticas aplica la organización para comercializar sus productos de una forma responsable?

- a) Estimulación de la comunicación entre los clientes y la organización _____
- b) Mercadeo socialmente responsable _____
- c) Implementar aspectos innovadores en los productos _____
- d) Asistencia técnica a los clientes y/o consumidores _____
- e) Otro, ¿cuál? NO APLICA

13) ¿Qué estrategias utiliza la organización para manejar sus relaciones, de una forma leal, con la competencia?

- a) Convenios para la aplicación del *benchmarking* _____
- b) Implementación de una estrategia de *joint ventures* X
- c) Integración con los competidores _____
- d) Comercialización de productos sustitutos _____
- e) Otro, ¿cuál? _____

14) ¿Qué criterio de Responsabilidad Social aplica su organización al momento de seleccionar a sus proveedores?

- a) Su tamaño _____
- b) Su proyección social _____
- c) Sus exigencias en materia ambiental _____
- d) Su respeto a los derechos humanos X
- e) Su acatamiento de las normas laborales _____
- f) Su cumplimiento de condiciones mínimas de calidad, precio y plazo _____
- g) Otra, ¿cuál? _____

15) ¿Por medio de qué criterios evalúan a sus proveedores?

- a) Su proyección social _____
- b) Sus exigencias en materia ambiental _____
- c) Su respeto a los derechos humanos
- d) Su acatamiento de las normas laborales _____
- e) Su cumplimiento de condiciones mínimas de calidad, precio y plazo _____
- f) Otra, ¿cuál? _____

16) ¿Ejecutan alguna actividad que facilite el desarrollo de aquellos grupos (formales e informales), beneficiados indirectamente por la operación de su organización?

- a) Si, ¿cuál? JORNADAS DE VACUNACION Y CAPACITACION A LA COMUNIDAD.
- b) No, ¿por qué? _____

Comunidades:

17) ¿Cómo ejerce la organización su liderazgo para con la sociedad?

- a) Participación en proyectos sociales
- b) Proporcionando recursos humanos y financieros _____
- c) Diálogo con autoridades _____
- d) Otro, ¿cuál? _____

18) ¿En la organización tienen en cuenta la opinión de la comunidad al momento de tomar decisiones que la afecten directamente?

- a) Sí, ¿de qué forma? REUNION CON LOS LIDERES COMUNITARIOS.
- b) No, ¿por qué? _____

19)¿De qué forma la organización lleva a cabo su acción social hacia las comunidades?

- a) Por medio de la integración de éstas a los procesos operativos y/o administrativos de la organización _____
- b) A través del desarrollo de campañas filantrópicas _____
- c) Sirviendo como intermediaria en proyectos gubernamentales _____
- d) Gestionando el apoyo de otras organizaciones _____
- e) Proporcionando el capital humano en los proyectos sociales _____
- f) Facilitando la infraestructura y la capacidad técnica y tecnológica
- g) Otra, ¿cuál? _____

20)¿Cómo se financia la acción social de la organización?

- a) Mediante asignación variable de recursos propios de la organización
- b) Determinación de un porcentaje estable del presupuesto anual de la organización _____
- c) A través de inversión privada (de varias organizaciones) _____
- d) Programa social con un mecanismo propio de generación de recursos____
- e) Otra, ¿cuál? _____

21)¿Cuentan con un departamento al interior de la organización que se encargue de llevar acabo las actividades de Responsabilidad Social? (respuesta única).

- a) Si, ¿cuál? RECURSOS HUMANOS
- b) No, ¿por qué? _____

22) ¿En su organización conocen alguna de las siguientes normas para regular la RSO?

- a) SA 8000 (*Social Accountability International*) _____
- b) ISO 26000 _____
- c) ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental _____
- d) Otra, ¿cuál? _____
- e) No conocen ninguna

23) ¿Aplica en su organización alguna de las siguientes normas para regular la RSO?

- a) SA 8000 (*Social Accountability International*) _____
- b) ISO 26000 _____
- c) ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental _____
- d) Otra, ¿cuál? _____
- e) Ninguna

24) ¿En qué magnitud, considera usted, que se aplica la Responsabilidad Social en las organizaciones de la Región Caribe? (respuesta única).

- a) Alta _____
- b) Media – alta _____
- c) Media – baja _____
- d) Baja

25) ¿Por qué motivos existen organizaciones en la Región Caribe que aún no aplican filosofías de Responsabilidad Social?

- a) Recursos económicos _____
- b) Concientización de los directivos
- c) Desconocimiento de los beneficios que esto trae _____
- d) Incorrecta identificación de la necesidad _____
- e) Falta de personal capacitado _____
- f) Otro, ¿cuál? _____

26) El nivel de esfuerzo económico que implica la implementación de campañas de RSO es (respuesta única):

- a) Alto _____
- b) Accesible _____
- c) Bajo

27) ¿Cuál organización, de las ubicadas en el departamento del Magdalena, considera usted que es la más representativa en cuanto a la aplicación de la Responsabilidad Social Organizacional (RSO)?

NO _____ SE

FICHA TÉCNICA

Este instrumento de recolección de información fue desarrollado con base en los diez principios planteados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos de Brasil y el índice CRE diseñado por el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE).

Además, se agregaron factores que no se encuentran contemplados explícitamente en alguna de estas metodologías, pero que son de gran importancia en el desarrollo de las actividades socialmente responsables de las organizaciones de la Región Caribe.

13.2. ANEXO 2

Instrumento para la recolección de información sobre TALENTO HUMANO

ESTRATEGIAS GERENCIALES DEL TALENTO HUMANO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA REGION CARIBE

Instrumento No. 1

Datos Preliminares:

Nombre de la Empresa: ESE- HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS
REMEDIOS

Sector al que Pertenece: SALUD

Carácter: Público Privado__ Economía Solidaria__ Mixta__ Otra, ¿cuál? _____

Nivel de las Operaciones: Local__ Regional Nacional__ Internacional__

Número de Empleados: 576

Nivel Educativo de la Dirección: POSTGRADO- MASTER

Preguntas de selección múltiple con múltiple respuesta:

1) ¿Qué modelo gerencial, de los enunciados a continuación, utiliza o utilizan en la organización?

- a) Comunicación efectiva _____
- b) Trabajo en equipo
- c) Liderazgo eficaz _____
- d) Mejoramiento continuo
- e) *Coaching* _____
- f) *Empowerment* _____
- g) Planeación estratégica _____
- h) Otro, ¿cuál? _____

2) Cómo se enteró de la existencia del modelo o modelos gerenciales de talento humano que se puedan aplicar en la organización? Marque con una X.

- a) Asesoría externa
- b) Capacitación _____
- c) Participación en congresos, foros, seminarios, etc. _____
- d) Retroalimentación con los empleados _____
- e) Investigación de mercado _____
- f) Otro, ¿cuál? _____

3) ¿Cuánto tiempo le tomó la implementación del modelo o modelos de gerencia del talento humano? (respuesta única). Marque con una X.

- a) Menos de 1 año _____
- b) De 1 a 3 años
- c) De 3 a 5 años _____
- d) Más de 5 años _____

4) ¿De qué manera se aplica o aplican los modelos gerenciales en su organización? (respuesta única). Marque con una X.

- a) Como política organizacional X
- b) Por tradición _____
- c) De forma habitual _____
- d) Otra, ¿cuál? _____

5) ¿Con qué objetivos se implementa o implementan los modelos gerenciales de talento humano en su organización? Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Aumentar la eficiencia de los procesos administrativos 2
- b) Aumentar productividad 1
- c) Elevar los estándares de calidad en los procesos administrativos 1
- d) Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores 1
- e) Aumentar la efectividad en la comunicación de doble vía 1
- f) Aumentar motivación laboral 1
- g) Incrementar las competencias de los miembros de la organización 2
- h) Disminuir los conflictos internos 1
- i) Aumentar el nivel de conocimiento de la cultura organizacional 1
- j) Otro, ¿cuál? _____

6) Para usted, ¿cuál es el nivel de importancia que tiene la implementación de un modelo gerencial de talento humano como política organizacional? (respuesta única). Marque con una X.

- a) Indispensable X
- b) Importante pero no indispensable _____
- c) Sin importancia _____

7) ¿A través de qué medio actualizan sus conocimientos acerca del modelo o modelos gerenciales de talento humano que aplican en la organización? Marque con una X.

- a) Asesoría externa
- b) Capacitación
- c) Participación en congresos, foros, seminarios, etc. _____
- d) Retroalimentación con los empleados _____
- e) Otro, ¿cuál? _____

8) ¿Con qué frecuencia actualizan sus conocimientos acerca del modelo o modelos gerenciales de talento humano que aplican en la organización?. Marque con una X.

- a) Muy frecuentemente (4 veces por año) _____
- b) Frecuentemente (2 veces por año)
- c) Ocasionalmente (1 vez por año) _____
- d) No se actualiza _____

9) ¿Qué efectos positivos, dados por la implementación de un modelo gerencial de talento humano, considera usted que obtiene su organización? Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Aumento en la eficiencia de los procesos administrativos _____
- b) Aumento de la productividad 1
- c) Elevados estándares de calidad en los procesos administrativos 1
- d) Mejores relaciones interpersonales de los trabajadores 1
- e) Comunicación efectiva en doble vía 2
- f) Aumento de la motivación laboral 2
- g) Incremento en las competencias de los miembros de la organización 1
- h) Disminución de los conflictos internos 2
- i) Mayor nivel de conocimiento de la cultura organizacional 1
- j) Otro, ¿cuál? _____

10) De los siguientes aspectos, derivados de la implementación de un modelo o modelos gerenciales de talento humano en su organización, ¿en cuáles ha observado cambios en el personal? Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Grado de motivación 2
- b) Sentido de pertenencia 2
- c) Compromiso 2
- d) Orientación al cumplimiento de objetivos 1
- e) Desempeño en la organización 1
- f) Relaciones interpersonales 1
- g) Nivel de confianza 2
- h) Otro, ¿cuál? _____

11) Durante la implementación del modelo o modelos gerenciales de talento humano en su organización, ¿cuáles de los siguientes inconvenientes que se le han presentado? Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Resistencia al cambio por parte de los empleados 1
- b) Poca fluidez de la información 1
- c) Generación de conflictos internos 1
- d) Sobrecostos 2
- e) Entorpecimiento de otras actividades 2
- f) Incremento del número de errores en cuanto a la toma de decisiones 2
- g) Poca efectividad en la ejecución de las actividades planeadas 2
- h) Otro, ¿cuál? _____

12) ¿Qué beneficios, considera usted, se alcanzan con la implementación de uno o varios modelos gerenciales de talento humano? Marque con una X.

- a) Comerciales _____
- b) Mejor capital humano X
- c) Sociales _____
- d) Éticos X
- e) Legales _____
- f) Reconocimiento X
- g) Otro, ¿cuál? _____

13) ¿Cuál es el nivel de aceptación que tiene, entre sus empleados, el modelo o Marque con una modelos gerenciales de talento humano aplicados en la organización? (respuesta única) X.

- a) Alta aceptación _____
- b) Mediana aceptación X
- c) Poca aceptación _____
- d) Baja aceptación _____

14) ¿En qué magnitud, considera usted, que se aplican los modelos gerenciales de talento humano en las organizaciones de la Región Caribe? (respuesta única). Marque con una X.

- a) Alta _____
- b) Media – alta _____
- c) Media – baja X
- d) Baja _____

15) ¿Qué le hace falta a las organizaciones de la Región Caribe para incrementar la utilización de modelos gerenciales de talento humano?. Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Recursos económicos 1
- b) Concientización de los directivos 1
- c) Conocimiento de los beneficios que esto trae 2
- d) Identificar correctamente la necesidad de aplicación 2
- e) Personal capacitado 1
- f) Fortalecer la cultura organizacional 1
- g) Otro, ¿cuál? _____

16) El nivel de esfuerzo económico que implica la implementación del modelo o modelos gerenciales de talento humano, en su organización es (respuesta única). Marque con una X.

- d) Alto _____
- e) Accesible
- f) Bajo _____

17) ¿Cual o cuáles de los modelos mencionados en este cuestionario planean implementar? (no seleccionar el modelo o modelos que apliquen en la actualidad). Anotar 1 al de mayor importancia, 2 al que le sigue y así sucesivamente.

- a) Comunicación efectiva
- b) Trabajo en equipo _____
- c) Liderazgo eficaz
- d) Mejoramiento continuo _____
- e) Coaching
- f) Empowerment _____
- g) Planeación estratégica
- h) Ninguno _____
- i) Otro, ¿cuál? _____

18) ¿Recomendaría la aplicación de alguno o algunos de los siguientes modelos gerenciales de talento humano?

- a) Sí, ¿cuáles? PLANEACION ESTRATEGICA Y LIDERAZGO EFICAZ
 - b) No, ¿cuáles? _____
- ¿Por qué? _____

Muchas Gracias...!