

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PYME PRESTADORAS DE SALUD DE CARTAGENA

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SMEs PROVIDING HEALTH CARTAGENA

Artículo de Investigación

Cantillo Orozco Ana S⁴

Bernal Payares Omaira⁵

Resumen

La responsabilidad social empresarial desde tiempos atrás ha interesado a la sociedad en general, pues constituye un punto fundamental en la preservación de la misma. De ahí, que, en las organizaciones actuales, se requieran tener claridad del concepto, para la utilización de los instrumentos dentro de su organización. Este estudio, se centró en razonar sobre las prácticas de Responsabilidad Social en Pyme de Salud de Cartagena y su contribución desde la sostenibilidad. Se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, de campo. Los resultados revelan que la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las instituciones prestadoras del servicio de Salud contribuye al cumplimiento de la normatividad legal, no obstante, se concluye que la conformación del sistema de salud a nivel nacional, instiga la generación de inequidad al acceso del mismo, deficiencia en la calidad del servicio y optimización de recursos.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, sector salud, Instituciones prestadoras de servicio de salud – IPS

ABSTRACT

Corporate social responsibility has long interested society in general, since it constitutes a fundamental point in the preservation of society. Hence, in today's organizations, clarity of concept is required for the use of instruments within their organization. This study focused on reasoning about the practices of Social Responsibility in Health SMEs of Cartagena and its contribution from sustainability. A descriptive, non-experimental, field methodology was used. The results reveal that the implementation of Corporate Social Responsibility practices in the institutions providing the Health service contributes to compliance with legal regulations, however, it is concluded that the formation of the health system at the national level instigates the generation of inequality in the access of the same, deficiency in the quality of the service and optimization of resources.

Key words: Corporate social responsibility, health sector, Institutions providing health service –IPS

⁴ Docente e Investigadora del Instituto de Estudios para el Desarrollo (IDE) de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Categoría “A” Colciencias (Colombia) ascantillo@utb.edu.co, anasucantillo@hotmail.com +57 316 75 79114

⁵ Docente investigadora del Programa de Administración de Empresas, Corporación Universitaria Rafael Núñez. Líder del Grupo de Investigación Cartaciencia. Categoría “B” Colciencias (Colombia). Omaira.bernal@curnvirtual.edu.co +57 315 705 1157

Introducción

La responsabilidad social empresarial desde tiempos atrás ha interesado a la sociedad en general, pues constituye un punto fundamental en la preservación de la sociedad. De ahí, que, en las organizaciones actuales, se requieran tener claridad del concepto, para la utilización de los instrumentos dentro de su organización. Así pues, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) engloba una serie de acciones estratégicas que parten de la articulación de las actuaciones económicas de las empresas con el compromiso responsable y ético hacia la sociedad (Cardona & Hernández, 2011) siendo un componente para la dinamica de articulación de desarrollo y evolución de una orrganización.

En esta perspectiva, Duran, Fuenmayor, Cárdenas y Hernández (2016), sostienen que las organizaciones, incorporando al proceso de planificación objetivos socioeconómicos que integren a grupos de interés internos y externos (stakeholders), asumen cierto grado de responsabilidad social.

Asumir la responsabilidad social, en el sector salud plantea nuevos retos en los lideres , además de las partes interesadas, donde deberán prevalecer mecanismos legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación (ISO, 2010);(Acosta, Cruz, Salanova y Llorens, 2015); (Ocampo, Vargas y Suarez, 2016); (Melé, 2007), como parte integral de las prácticas de responsabilidad social esto influye en el incremento de la competitividad de las pymes dentro del enfoque social.

Para la Ley 100 de 1993 “Las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud” Cantillo (2008), por su parte afirma que las IPS, como cualquier otro tipo de organizaciones, deben ser conscientes de que el futuro ya no es la prolongación inicial del presente; por esta razón, es determinante para su éxito anticiparse al impacto de las fuerzas que interactúan en su entorno, creando e innovando sus propios instrumentos de gestión e implantando estrategias que les permitan asegurar los resultados que se han propuesto alcanzar institucionalmente. De allí que, estas organizaciones implementan el modelo de Responsabilidad social para lograr la competitividad estratégica y la sostenibilidad de sus recursos.

El trabajo se orientó a examinar los aspectos internos condicionantes en el modelo de responsabilidad social de las IPS, como: la cultura organizacional para determinar las debilidades y fortalezas de las IPS categorizadas en el grupo Pyme de igual forma el informe de sostenibilidad GRI así como aspectos del sector salud.

Desarrollo

Evolución de la responsabilidad social

Existen muchas definiciones, alcances y formas de introducir la Responsabilidad Social (RS), para el Hospital Universitarios San Vicente de Paúl (2008) sintetiza el concepto como la conciencia que toman las organizaciones acerca de su quehacer dentro de la sociedad. Por su parte, Casado (2006, pág. 48), la relaciona con la evolución

industrial , relacionándola desde que las personas dejaron a un lado los trabajos manuales, y comenzaron a crear máquinas para simplificar los quehacer complejos, es decir el proceso de industrialización, desde ahí el medio ambiente comenzó a tener muchos cambios desfavorables debido a las grandes cantidades de residuos que generaba la industria, por lo que tomaron consciencia de la situación y se percataron de su impacto sobre el medio ambiente.

Se destaca, en opinión de García, (2012, pág. 48), que personajes como Robert Owen, que trabajo como ayudante de un fabricante de paños textiles, y que años más tarde “1820” creo una importante industria en New Lanark, fue quien “Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, erradicando el trabajo infantil y las condiciones laborales más penosas” Hasta este momento no se conoce este concepto de responsabilidad social empresarial como tal, sino que lo hacían más como un acto de caridad.

Por tanto, el concepto de responsabilidad social surge entre los años 50-60 en Estados Unidos:

(...) En donde se desarrolló el pensamiento sobre la RSE, pasándose de un principio de caridad (acciones filantrópicas liberadas por empresarios sensibles) a un principio de administración en el que las acciones sociales son integradas en la estrategia de empresa al considerarse que esta era responsable de la administración de recursos públicos que efectuaban a distintos miembros de la sociedad (...) ((García, 2012, p. 49)

En la década de los años 70, la RSE trasciende como parte de la gestión empresarial, considerando, que las utilidades no es la única finalidad de la acción empresarial, se despierta un interés enfocado al servicio y bienestar social, Muñoz, (2013), sugiere que este planteamiento surge de modo que para la década de los años 80 se habla de un contexto socialmente responsable y un direccionamiento estratégico por medio de la teoría de los Stakeholders o grupo de interés que rodean a la organización en su devenir comercial.

Por otro lado, en Europa en los años los 90, es cuando comienza a adquirir la relevancia que se merece, se empieza a discurrir la responsabilidad social y medioambiental de las empresas, pero ligada a unas responsabilidades mínimas legales y a actuaciones filantrópicas. En este sentido, Lee, (2008), manifiesta que en este s aspecto se comienza a hablar de la relación estrecha entre la RSC y los resultados financieros y a considerar que las empresas pueden obtener mejores resultados económicos por ser y hacer el bien.

Aunado a ello, la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) surge en un contexto en que la globalización de las compañías implica un mayor efecto de sus decisiones en los grupos de interés (stakeholders). De allí que el posicionamiento global de la responsabilidad social inicio desde el siglo XX con el concepto que publicó la Unión Europea, en el Libro verde (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001), la definición de RSE: “Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones

comerciales y las relaciones con los interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 7); en ésta se estableció, además, el desarrollo de políticas públicas que deben seguir las organizaciones para cumplir con el objetivo de la RSE. Martínez (2010)

Sin embargo, no hay un concepto unívoco como bien lo señalan autores como Barañano, (2009); Ocampo, Vargas y Suarez (2016), con la definición más reciente que interpreta la RSE como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”; en ella se establece que la responsabilidad social pretende como objetivos “maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/ accionistas y para las demás partes interesadas y la sociedad en sentido amplio; identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas” esbozado por la Comisión Europea, (2011, p.7).

Por consiguiente, la creación de valor está relacionada con la Seguridad Social porque el servicio que desarrollan las instituciones prestadoras del servicio de salud está encaminado al goce de la calidad de vida de las personas y de la sociedad en general para proporcionar la cobertura integral de las contingencias.

A partir de allí, las consecuencias adversas buscan en este sentido brindar la cobertura para la atención en salud independiente de la capacidad económica de las personas con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Sin embargo el enfoque holístico de la Responsabilidad Social empresarial, ha sido desarrollado por teorías científicas que han permitido consolidarla para caracterizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y determinar su influencia en el comportamiento y desarrollo empresarial al ser aplicada (Carroll, 1991, Garriga & Melé, 2004; Porter & Kramer, 2002; McWilliams, Siegel, & Wright, 2006; Joyner & Payne, 2002; Van Marrewijk, 2003; Lantos, 2001; Watson & MacKay, 2003; Wood, 1991; Rivera Rodríguez & Malaver Rojas, 2011).

Los modelos de RSE en las empresas del sector salud están comprendidos por los valores necesarios para desarrollar conciencia social, lo que Cortina, (2011) vincula con las actividades pertinentes para la contribución socioeconómica y ambiental por parte de las empresas; partiendo que la ética debe estar inmersa en la filosofía de las organizaciones y la filosofía da paso a un sistema.

Dentro de la ley 100, se enaltecen elementos como: universalidad, solidaridad, igualdad, obligatoriedad, prevalencia de derechos, enfoque diferencial, equidad, calidad, eficiencia, participación social, progresividad, libre escogencia, sostenibilidad, transparencia, descentralización, complementariedad, corresponsabilidad, irrenunciabilidad, intersectorialidad, prevención y continuación que protegen el entorno que sustentan la vida en el planeta, la calidad de vida de los stakeholders, las familias y la comunidad en general.

De acuerdo a lo planteado, las instituciones prestadoras de salud son socialmente comprometidas cuando las actividades que realizan se van dirigidas a la satisfacción de las necesidades, intereses de sus miembros, el

cuidado, la preservación del entorno con el propósito de que sirvan al bien común y maximizar el retorno económico para sus asociados.

Es importante, referenciar que para, Ocampo et al. (2016), responsabilidad social está enmarcado por la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– (Naciones Unidas, 2015) oportunidad para que las organizaciones se proyecten hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental. Este nuevo contexto guarda relación con la RSE (ISO, 2016).

Asimismo, se recalca que los ODS (ONU, 2015) con el capítulo 6 (ISO, 2010), se encuentran lineamientos fundamentos RSE”, evidencia que ambos documentos comparten el objetivo de desarrollo sostenible y reconocen las dimensiones económicas, sociales y ambientales, y su interdependencia con el elemento humano especializado y respaldado por un conjunto de estándares que se requieren para el cuidado básico y la atención especializada.

En el territorio colombiano, la salud es un derecho consagrado en el Constitución de 1991, normado por las leyes 100 de 1993, 1122 de 2007 y 1438 de 2011 y demás decretos y normas reglamentarias, que propenden el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, buscando llegar a todos los usuarios con calidad y equidad. Es así, que Bermúdez, Santamaría, Nino, Quintero, Malaver y Rivera, (2011), plantean que la atención en salud debe ser acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo.

Con relación a la IPS, en el concepto 201742302282172 del Ministerio en Salud y por la Corte Constitucional, en la Sentencia C-064 de 2008, quedo expuesta su definición:

“(…) Las Instituciones Prestadoras de Salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dentro de las Entidades Promotoras de Salud o fuera de ellas. Son entidades organizadas para la prestación de los servicios de salud, que tienen como principios básicos la calidad y la eficiencia, cuentan con autonomía administrativa, técnica y financiera, y deben propender por la libre concurrencia de sus acciones. (...).

No obstante, las IPS son un eslabón fundamental para el funcionamiento del sistema de salud, pues en ellas se concentra la responsabilidad de la recuperación de la salud y la prevención de la enfermedad. Son un eslabón entre las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud (EPS), el Ministerio y Secretarías Departamentales y Municipales. En este contexto, las IPS siempre serán las responsables de la atención básica y especializada del paciente y el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, se enmarca en los siguientes aspectos: (1) Económico: Empresas y unidades de negocio sostenibles económicamente. (2) Ambiental: Generación de conciencia respecto a los problemas ambientales actuales y potenciales, y participación activa en la búsqueda de soluciones. (3) Social:

Se centra en las personas y su bienestar como objetivo superior, siendo así una gran alternativa para el desarrollo de sus grupos de interés. Morales y Galeano (2013).

Herramienta de sostenibilidad: GRI GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

El Global Reporting Initiative (GRI) , como base para medir la contribución positiva que las empresas y otras organizaciones pueden hacer a través de mejores prácticas, para asegurar un futuro sostenible para todos, está dentro de las orientaciones de la Norma ISO 26000 (2010), en materia de Responsabilidad Social para la medir la gestión de los procesos económico, ambiental y social frente a las partes interesadas internas y externas, como empleados, comunidades locales, inversionistas y entes reguladores.

El Global Reporting Initiative (GRI) aporta una guía para su implementación, aplicación e interpretación para dar a conocer el desempeño económico social y ambiental de las empresas. De ahí que, sea una herramienta de gestión para optimizar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para logren un nivel similar al de reportes financieros.

Según la Iniciativa de información Global y pacto Mundial de las Naciones Unidas (2013) afirma que el GRI:

Brinda a las organizaciones un conjunto de Principios de elaboración de memorias y Contenidos básicos generales sobre estrategia, perfil, gobierno, participación de grupos de interés, ética e integridad, y un enfoque de administración e indicadores para elaborar memorias de los impactos y el desempeño de la sostenibilidad. (p., 4)

Estas iniciativas promueven una concepción e instrumentalización de la visión de la responsabilidad social que, antes de ser simplemente empresarial, es corporativa y financierizada (GUTTMANN, 2009) para aportar a la competitividad, el bienestar de la sociedad, y la mejora continua, a partir de factores económicos, sociales y ambientales que generan valor agregado a las organizaciones del sector salud.

Metodología

La presente investigación al buscar describir las percepciones de un grupo de colaboradores frente a la responsabilidad social relacionándolo , se considera de tipo descriptivo, pues como lo afirma Dankhe (1986) citado por Hernández, Fernández, & Baptista (1991, pág. 77), este tipo de estudio “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, asimismo Arias (2012) reseña que la investigación descriptiva describe un hecho, fenómeno, individuo o grupo, para formar la estructura y actuación de PYMES del sector salud.

Resultados y discusión

RSE –Aspecto Económico.

Se analizaron los datos proporcionados de la cámara de comercio de Cartagena, para ello se agruparon las IPS, a partir del tamaño de ellas tomando como base sus activos y los niveles de las IPS según su nivel de atención que va asociado al grado de complejidad en atención.

En el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSS, en el capítulo XIII del libro II del manual de procedimientos contables, las IPS deben garantizar su subsistencia , para lo cual se requiere la facturación de los servicios de la salud, en las Pymes Medianas estudiadas la modalidad de contrato imperante es “Contrato por Eventos “ donde la IPS factura los servicios prestados a los usuarios de acuerdo a los términos contractuales , y la entidad contratante asume el pago de dicha prestación.

En efecto, el tema de facturación hospitalaria, auditoria medica de cuentas y recuperación de cartera es una problemática latente en los procesos administrativos, cuyo foco central es el desconocimiento de la normatividad, manuales tarifarios, las particularidades de la contratación entre otras causas.

De igual manera, este grupo de PYME mediano del sector salud, subsisten con el fenómeno particular del sector conocido como “glosas” que de acuerdo al anexo técnico No 6 de la Resolución 3047 de 2008 modificada por la resolución 416 de 2009 , la glosa es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.

RSE –Aspecto Ambiental.

La responsabilidad con el medio ambiente es un compromiso conjunto e indelegable de todas las personas de una organización. En este contexto, la dimensión ambiental orientada a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental relacionados con el impacto que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana (Hospital Universitario San Vicente de Paúl,2008, p.321).

En este orden de ideas, en las PYMES del sector salud clasificadas como hospitales o clínicas se presentan residuos que afectan el medio ambiente, clasificándose estos en: Residuos no Peligrosos (biodegradables, reciclables, inertes y ordinarios comunes), los residuos peligrosos (infecciosos o de riesgos biológicos, químicos y radiactivos). Con respecto al sistema de gestión ambiental algunas de las Pymes medianas estudiadas tienen manual de gestión ambiental y registro de la gestión ambiental.

RSE –Aspecto Social.

La dimensión social es la relación de la IPS con la sociedad: estado, usuarios, comunidad, colaboradores, representantes de la organización. Es fundamental entender que las IPS son instituciones más autónomas, que

laboran en grupos de trabajo autorregulados, con especialistas que aportan al objetivo común. En razón a ello, requieren un gran personal de apoyo que los respalde, en los diferentes procedimientos asistenciales que de una u otra forma tienen cierto grado de estandarización definida por los protocolos para la atención a los usuarios en situación de riesgo de la salud o para la promoción de la misma.

En la estructura burocrática de las instituciones de salud se destacan cuatro niveles:

- A. Burocracia Profesional (Médicos – Enfermeras)
- B. Personal asistencial
- C. Personal directivo
- D. Personal de soporte

Conclusiones y recomendaciones

La RS genera beneficios tanto para las IPS como para la sociedad en general. Al respecto los grupos de interés se benefician con unos procesos sistemáticos generados por la organización para el cumplimiento de sus compromisos.

En este sentido, las IPS, presentan ciertas deficiencias en infraestructura, equipos médicos científicos y hotelería, pero atribuido al no pago oportuno de las EPS y demás empresas, lo que contribuye a las falencias que se presentan en la prestación de sus servicios para los distintos usuarios, sean de los Regímenes Contributivos, Subsidiados u otro, además, las Pymes de Salud IPS deben optimizar su estructura de costos, lo cual es una tarea ardua en la cual debe participar personal idóneo.

También se evidenció que las definiciones de RSE de las IPS coinciden con las categorías de social, partes interesadas, económicas y ambientales. Manifiesto que en las IPS la RSE hace parte de la gestión organizacional, siendo transversal para toda la organización. Finalmente, las organizaciones empresariales y no empresariales, las de salud objeto de este estudio son consciente de la importancia de la salud individual, social y ambiental, como requisito para el disfrute del derecho a la vida y están socialmente comprometidas cuando las actividades que realizan se van dirigidas a la satisfacción de las necesidades, intereses de sus miembros, el cuidado, la preservación del entorno con el propósito de que sirvan al bien común y maximizar el retorno económico para sus asociados.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Cantillo Orozco, A. S. (2008). Gestión Estratégica en las IPS privadas de la ciudad de Cartagena. *Gestión Estratégica en las IPS privadas de la ciudad de Cartagena*. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Cardona , D., & Hernández Cobos, J. (2011). La Reponsabilidad Social Empresarial desde la Perspectiva de los gerentes de los Hoteles PYMES de la ciudad de Cartagena. *SABER CIENCIA y Libertad*, 91-103.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business and Society*, 38(3), 268-295.
- Casado, C. F. (2006). La RSE ante el espejo: carencia, complejos y expectativas de la empresa responsable en el siglo XXI. Prensas universitarias de Zaragoza.
- Circular Externa 018 de 2015, Superintendencia Nacional de Salud.
- Comisión Europea (2001), Libro Verde, Dykinson 2006, Madrid, España.
- Concepto 201742302282172 del 23 de Noviembre de 2017. Ministerio en Salud y Protección Social.
- Constitución Política de Colombia (2018). Legis Editores S.A., edición 39, Bogotá, Colombia.
- Cortina, A. (2000). *Ética Mínima: Introducción a la Filosofía Práctica* (6° Ed). España: Tecnos, s.a.
- Duran, S. Fuenmayor, A. Cárdenas, S. & Hernández, R. (2016). EMPRENDIMIENTO COMO PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA Y VENEZUELA. *DESARROLLO GERENCIAL*, 8(2), 58-75. [http: // revistas .unisimon .edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/256](http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/256)
- Garcia, F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa: Teoria y Practica. En F. N. Garcia, Responsabilidad Social Corporativa: Teoria y Practica (pág. 48). Madrid: ESIC.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1/2), 51-71.
- GRI. (2013). haciendo la conexión: usando la version G4 de la guia de la GRI para comunicar progreso en los principios del pacto Mundial de las Naciones Unidas. Global Compact.
- Guttmann, R. (2009). Una introduccion al capitalismo conducido por las finanzas. *Revista Ola Financiera*, 2,20-59.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Hospital Universitarios San Vicente de Paúl. (2008). *Hospital & Empresa*. Medellín, Antioquia : Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl. Recuperado el 2020

ISO. (2010). Norma Internacional ISO 26000. Ginebra: Secretaria Central de ISO.

Joyner, B. E., & Payne, D. (2002). Evolution and implementation: a study of values, business ethics. *Journal of Business Ethics*, 41(4), 297-311.

Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 18(7), 595-630.

Lee, M. P. (2008). A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the ahead. *International Journal of Management Reviews*,.

Ley 100. (23 de diciembre de 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* n.º 41.148. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html.

Ley 1127. (9 de enero de 2007). Por la cual se modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* n.º 46.506.

Ley 1438. (19 de enero de 2011). Por la cual se modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* No. 47957.

McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. *Journal of Management Studies*, 43(1), 1-18.