



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

**Transformación Organizacional a partir de la Innovación Social en la
Gestión de Servicios de Salud en el Hospital Susana López de Valencia**

ERIKA JOHANNA CORREA PIZO Maestrante en Gestión de las Organizaciones,
Universidad Cooperativa de Colombia. Email:erikajcorreap@gmail.com.

Resumen

En los últimos años ha tomado interés de forma creciente la dimensión social de las actividades empresariales, tornándose en una práctica frecuente en la gestión de las organizaciones.

El presente estudio se basa en la necesidad de realizar un diagnóstico actual, una revisión de las políticas recientes, la identificación de perspectivas y oportunidades, así como un conjunto de recomendaciones a partir de la innovación social en la gestión de las instituciones prestadoras de servicios de salud, realizada por medio de un estudio de caso, aplicado al Hospital Susana López de Valencia, identificando las prácticas de innovación social que se desarrollan al interior de la entidad y cómo estas repercuten en la gestión de servicios de salud. Como conclusión, se tiene que las prácticas de innovación social, han repercutido de forma positiva en la organización y es recomendable y conveniente aplicar prácticas de innovación social en entidades de salud.

Palabras clave

Innovación Social, Transformación organizacional, gestión de servicios de salud



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Abstract

In recent years, the social dimension of business activities has increasingly taken on interest, becoming a frequent practice in the management of organizations.

The present study is based on the need to carry out a current diagnosis, a review of recent policies, the identification of perspectives and opportunities, as well as a set of recommendations based on social innovation in the management of institutions that provide health services, carried out through a case study, applied to the Susana Lopez de Valencia Hospital, identifying the social innovation practices that are developed within the entity and how these impact the management of health services. As a conclusion, social innovation practices have had a positive impact on the organization and it is advisable and convenient to apply social innovation practices in health entities.

Keywords

Social Innovation, Organizational transformation, Health services management

Introducción

Joseph Schumpeter (1911) en su Teoría del desarrollo económico, es el primer autor en introducir el término innovación a la economía y al desarrollo organizacional, y define la innovación como la imposición de una novedad técnica u organizacional en el proceso de producción y no simplemente el correspondiente invento.

La innovación es un componente esencial para el desarrollo de las organizaciones, además es un factor diferenciador de las economías modernas y sinónimo de progreso, que crea a largo plazo sostenibilidad económica en los mercados y estándares de calidad más altos, además de la oportunidad de crear



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

aportes significativos no solo a nivel organizacional sino también de transformación social.

Las Organizaciones diseñan estrategias e instauran procedimientos internos de gestión teniendo en cuenta no sólo la dimensión económica de sus acciones, sino también la social, surge entonces la imperiosa necesidad de incorporar prácticas de innovación social en la gestión organizacional.

La innovación social, se define como nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que simultáneamente satisfacen necesidades sociales y crean nuevas relaciones de colaboración (Caulier- Grice, 2012); es decir la innovación social está dirigida a la satisfacción de necesidades de una comunidad que son principalmente desarrolladas a través de organizaciones cuyo propósito principal es social.

En la gestión de servicios de salud, la innovación social, cada vez más frecuente, pretende dar respuesta a los desafíos a los cuales las organizaciones del sector salud afrontan, desde los económicos, pasando por la accesibilidad, oportunidad y la calidad en la prestación de los servicios y que indudablemente repercuten no solo en la salud del individuo, sino también en la salud de las comunidades.

Es entonces la innovación social el resultado de la fusión entre el proceso organizacional y la aceptación del mismo en la comunidad, que a su vez genera el entendimiento del entorno; direccionando hacia un mismo horizonte los objetivos organizacionales, los intereses económicos y sociales.

Uno de los mecanismos de medición de desempeño de las organizaciones, es a partir de los resultados económicos, durante determinado lapso de tiempo, las empresas del sector salud, no son la excepción, si bien su finalidad no es el lucro económico, estas deben ser auto sostenibles y además tienen la necesidad de cambiar con los paradigmas administrativos, transformarse y transformar social, económica y políticamente su entorno.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Dado lo anterior y la relevancia de la innovación como motor de desarrollo social y porque no decirlo, organizacional, surge la necesidad de aportar lineamientos que permitan el fortalecimiento de las políticas locales, la sostenibilidad y el desarrollo económico y social de las entidades del sector salud. Ruíz (2012) Mediante el estudio casos de innovación en salud, retos y proyectos, concluye que El problema no es sólo la falta de soluciones técnicas, sino también la falta de apoyo de los dirigentes locales, el subdesarrollo de las redes, los escasos modelos de negocio apropiados y la falta de una transformación cultural necesaria para propagar y sostener la creación de valor. Por tal razón estos proyectos se enfocan en apoyar a los líderes locales para construir modelos de innovación multidisciplinaria y colaborativa que lleven al desarrollo de soluciones locales con visión global.

El presente estudio se basa en la necesidad de realizar un diagnóstico actual, una revisión de las políticas recientes, la identificación de perspectivas y oportunidades, así como un conjunto de recomendaciones a partir de la innovación social en la gestión de las instituciones prestadoras de servicios de salud, realizada por medio de un estudio de caso, aplicado al Hospital Susana López de Valencia, identificando las prácticas de innovación social que se desarrollan al interior de la entidad y cómo estas repercuten en la gestión de servicios de salud.

Revisión de la literatura

El hospital Susana López de Valencia es una entidad de salud que, como toda organización, cuenta con niveles jerárquicos asignados a los miembros o componentes de las misma.

Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Para Hodge (2003), el diseño organizacional es “la manera como se agrupan tareas y personas en la organización”, con el objetivo de llevar a la organización a la eficiencia y la efectividad; por tanto, en las organizaciones se requiere Jerarquizar, estableciendo las líneas de autoridad, delimitando así las responsabilidades y los procesos a cargo.

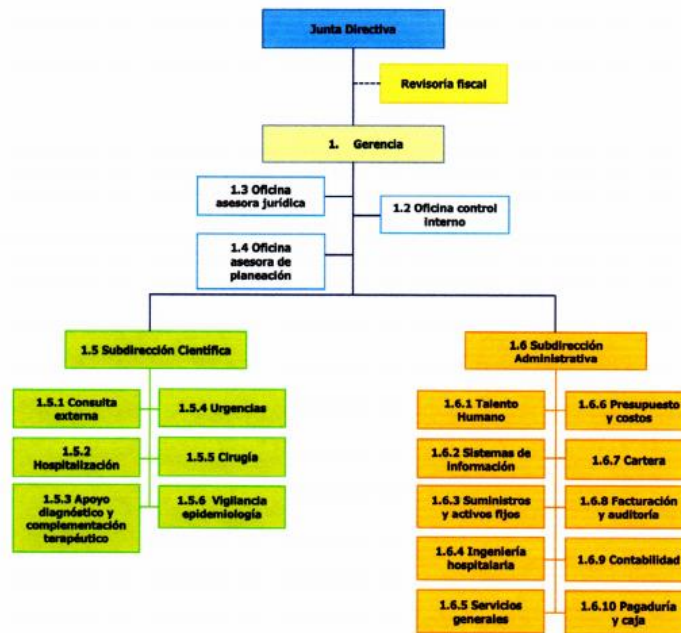


Figura 1. Estructura Organizacional Hospital Susana López de Valencia. Fuente: Hospital Susana López de Valencia

La Figura 1 nos permite observar el diseño Organizacional o estructura orgánica con la que actualmente cuenta el hospital Susana López de Valencia que permite ubicar las estructuras jerárquicas y las unidades administrativas y funcionales del Hospital.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

El Proceso de Transformación Organizacional

Davis (2000) propone que no es posible hacer cambios parciales en las organizaciones, sino que cualquier cambio, por pequeño que sea, hay que verlo desde los efectos directos sobre las unidades vecinas y desde las repercusiones en las unidades lejanas. Es así como la transformación no desestima los pequeños cambios, pues, aunque insignificantes, repercuten en la organización, con mayor o menor impacto, ya que la organización es una red conectada entre sí. Robbins (1999), afirma que el cambio organizacional según la magnitud, es de primer orden cuando es lineal y continuo, en el cual no se producen cambios fundamentales en las suposiciones que los miembros tienen acerca del funcionamiento de la organización, mientras que es cambio de segundo orden si es multidimensional, multinivel, discontinuo, radical, si involucra nuevas formas a las suposiciones sobre las organizaciones y el mundo en el cual operan. Agrega que los cambios se producen en la estructura, la tecnología, la ubicación física y la gente.

Según Gordon (1997), dependiendo del enfoque, el cambio se produce como sigue: si se cambia en conocimientos, capacidades, interacciones y actitudes de los miembros, si hay mejora en la comunicación, el comportamiento del grupo, las capacidades del liderazgo, las relaciones de poder y la cultura organizacional, estaremos frente a un enfoque conductual. Si el cambio refiere al rediseño de las organizaciones, los empleos o las situaciones laborales entonces el enfoque será estructural. Mientras que, si se requiere cambiar el equipo y los métodos, los materiales o las técnicas, por ejemplo, mediante el rediseño o el trabajo de reingeniería y la automatización de los procesos laborales, entonces estaremos frente a un enfoque tecnológico. Más adelante Gordon, amplía su enfoque y dice que los cambios se producen en los sistemas “técnicos, sociales, administrativos o estratégicos” (p. 675).



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En este sentido la transformación organizacional puede darse desde diferentes ámbitos, incluso puede darse por accidente, al sufrir desviaciones en los procesos; los cambios que pueden darse, toman un enfoque positivo, es decir que ayuden a la organización a emerger o pueden ser nocivos; pero es de tener en cuenta que los cambios, siempre traerán aprendizaje organizacional.

Para Acosta (2002) el cambio organizacional es (1) una respuesta a los cambios externos y (2) un acomodamiento interno. La organización debe tener capacidad adaptativa al medio y todo cambio externo repercute en el funcionamiento de la misma; por tanto, una respuesta a los cambios externos, producirá un reacomodamiento interno, sin embargo, no siempre los cambios internos pueden producir cambios externos.

Las organizaciones del área de salud, gestionan constantemente sus servicios, lo cual implica realizar una síntesis de métodos y estrategias para desarrollar el trabajo en los diferentes niveles jerárquicos de la organización y en la prestación de servicios para la promoción, prevención y recuperación de la salud.

La Gestión es entonces un conjunto de herramientas de gestión organizadas para satisfacer las necesidades de diferentes grupos de usuarios (hacedores de política, gestores de servicios de salud, gestores locales, implementadores, personal de salud, docentes, alumnos, etc.).

Gestionar servicios de salud, corresponde entonces a un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo bajo el liderazgo y conducción de los organismos de vigilancia y control en salud, el cual está orientado a que las políticas, planes, programas y proyectos de salud pública se realicen de manera efectiva, coordinada y organizada, entre los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social en Salud y del Sistema General de Riesgos laborales, junto con otros sectores del Gobierno, de las organizaciones sociales y privadas y la comunidad, con el propósito de alcanzar los resultados en salud.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Al hacer referencia al término innovación, el constructo apunta hacia la tecnología y alto desarrollo económico; sin embargo, la innovación ha tenido diversas conceptualizaciones; Godin (2008) afirma que en un sentido amplio, la innovación está en todas partes.

Está en el mundo de los bienes (tecnología) pero también en el mundo de las palabras: la innovación es discutida en la literatura científica y técnica, pero también en ciencias sociales como la historia, la sociología, la administración y la economía. La innovación es también una idea central en el imaginario popular, en los medios y en la política pública. En suma, la innovación se ha convertido en un emblema de la sociedad moderna y en la panacea para resolver muchos problemas (Godin, 2008).

Para Albornoz (2009) la innovación, en términos más específicos, entraña el propósito de mejorar la posición competitiva de las empresas mediante la incorporación de nuevas tecnologías y conocimientos de distinto tipo. Entonces podría decirse que la innovación surge como respuesta a los cambios generados en la institución.

El mismo Albornoz(2009) refiere que los sistemas de innovación pueden ser considerados como conjuntos de diferentes instituciones y actores sociales que, tanto por su acción individual como por sus interrelaciones, contribuyen a la creación, desarrollo y difusión de las nuevas prácticas productivas. Este concepto concibe a las innovaciones como un proceso social e interactivo en el marco de un entorno social específico y sistémico.

Para Hernandez (2016) la tendencia dominante en los trabajos de innovación social es la que adopta el enfoque de las políticas públicas, al conceptualizar a

Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

esta como la búsqueda de una redefinición del bien común y la mejora del bienestar de la población. Siendo consecuentes con el estudio de este autor, podría decirse que es necesario abordar la innovación social desde las políticas públicas en salud, logrando que las organizaciones estatales, ejerzan liderazgo y sean pioneros en la interiorización de la innovación social como factor competitivo. Murray, Mulgan y Caulier (2010), identifican en un trabajo desarrollado por NESTA seis etapas de la Innovación Social que nos llevan hacia un proceso que NO es lineal ni secuencial, y en el que se necesitan herramientas que favorezcan la retroalimentación en contextos donde probablemente co-existan diferentes interpretaciones de la realidad. Esto dependerá de las condiciones socioeconómicas del entorno y de las personas que se ven especialmente afectadas por el problema detectado.

Las 6 etapas (*Necesidades, Propuestas, Prototipos, Sostener, Crecimiento, Cambio Sistémico*) implican cambios sustanciales en el sector público que quiere ser socialmente innovador: nuevos aprendizajes del entorno, nuevas formas de actuar y de identificar realidades que, sin ánimo de ser exhaustivos, nos llevarán a cambios en el modo de trabajar y de relacionarnos con la sociedad.

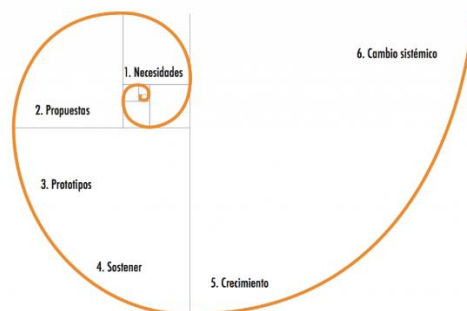


Figura 2. Etapas de Innovación Social según Murray, Mulgan y Caulier.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Materiales y Métodos

El presente estudio, corresponde a un estudio de caso, sobre innovación social en una institución prestadora de servicios de salud; constituyéndose en una investigación de tipo descriptivo exploratorio, con enfoque cualitativo a desarrollarse en el Hospital Susana López de Valencia, como una entidad pública con características únicas y cuya finalidad es conocer desde diferentes perspectivas el efecto que ha tenido la incorporación de la innovación social a la gestión de la entidad y analizar los resultados obtenidos documentando la experiencia.

El estudio se desarrolló en dos fases:

La primera, que pretende un acercamiento con la dinámica organizacional del hospital Susana López de Valencia y que indagó acerca de la forma en que la organización desarrolla e interioriza las prácticas de innovación social y como estas repercuten sobre la gestión de servicios de salud; para la ejecución de esta primera fase, se desarrolló una entrevista con el profesional de Responsabilidad social.

Una vez se obtuvieron los datos relevantes para la investigación, se diseñó un instrumento (encuesta) para ejecutar en la segunda fase de la investigación.

La muestra está compuesta por 20 líderes de procesos acorde a la estructura orgánica de la institución.

Posteriormente se busca asentar, la hipótesis de Murray y cols (2010), en cuanto a que la innovación social tiene seis etapas (*Necesidades, Propuestas, Prototipos,*



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Sostener, Crecimiento, Cambio Sistémico) implican cambios sustanciales en el sector público que quiere ser socialmente innovador.

Resultados

El hospital Susana López de Valencia se encuentra desarrollando diversas Iniciativas de innovación social, las cuales se encuentran inmersas dentro del Programa de Responsabilidad Institucional.

Elementos y Variables de Innovación Social en el Hospital Susana López de Valencia.

La aplicación de la metodología descrita, permitió la identificación de tres elementos, denominados líneas de acción que se describen a continuación:

Trabajador y su familia: Este elemento se direcciona hacia la importancia de garantizar la competitividad y el acceso a una calidad de vida digna, trabajando en conjunto con los trabajadores y sus familias en el marco de un proceso de mejoramiento continuo.

La entidad asume el entorno de trabajo como parte fundamental para que los colaboradores obtengan una experiencia satisfactoria en el desarrollo de sus actividades dentro de la institución, situación que los hace más productivos y más felices, manteniendo un equilibrio entre el desarrollo personal y profesional.

Así mismo, la equidad incluye aspectos de la relación empresa-trabajador, abarcando remuneración, equidad de género e igualdad de oportunidades en el trabajo.

Medio Ambiente: Para la organización es muy importante la conservación de la naturaleza, indispensable para su vida y la familia



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En el aspecto ambiental, la organización considera proactivo, tomar conciencia de los propios gastos y costos ambientales, con el compromiso de llevar a cabo sus funciones con el menor impacto ambiental negativo y encaminarse hacia un sistema de gestión sostenible y responsable con la vida de las generaciones presentes y futuras.

La organización entiende y asimila que está inmersa en un entorno y que las acciones en el ámbito ambiental repercuten en el bienestar general de la comunidad y mantiene el compromiso de salvaguardar el medio ambiente.

El hospital Susana López de Valencia, busca generar cultura para el cuidado del medio ambiente, promoviendo el uso y el consumo racional de la energía y del agua, la no utilización de sustancias, productos o equipos contaminantes, el manejo responsable de los residuos de riesgo y otros materiales peligrosos, con estricta observación de toda normatividad aplicable

Social y Comunitaria: Para esta línea, ha sido necesario del proceso de articulación interinstitucional, por medio del cual se apoyan actividades que representan el compromiso de responsabilidad social, apoyado en mecanismos y actividades dirigidas a población en condiciones de vulnerabilidad.

Variables de Innovación Social:

Programa Escucha para Trabajadores: mediante el cual se le da al trabajador la posibilidad de que sea escuchado por un profesional en psicología para que le ayude en la orientación hacia los problemas que se han generados dentro o fuera de la institución, buscando que se resuelvan prontamente, de tal forma que no interfiera en su vida laboral, esta variable, permite también escuchar al usuario y familia, satisfacer sus necesidades y expectativas, mediante la implementación de



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

estrategias acompañadas de una permanente evaluación y acciones de mejoramiento, garantizando una prestación de servicios con calidad a través de procesos seguros y humanizados.

Conservación y Reforestación de Quebrada “La Monja”: Corresponde a una actividad con apoyo interinstitucional, realizando acciones conservación y reforestación como aporte al medio ambiente.

Certificación de Gestores comunitarios en salud: Mediante esta variable, se busca el fortalecimiento de las redes de apoyo comunitario. La entidad ha capacitado a líderes comunitarios, buscando reproducir acciones en salud pública en las comunidades a las cuales pertenecen.

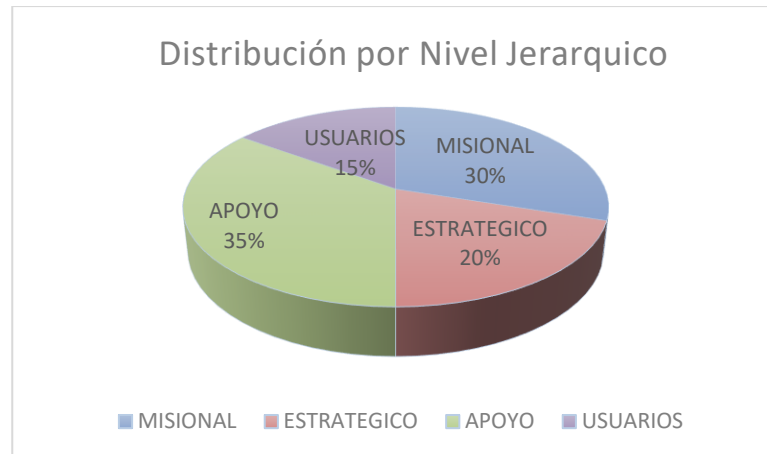
Campeones de Vida: Es considerada la Variable insignia de la institución la cual ha tomado una muestra de 70 niños y niñas de 6 a 14 años, comunas 5, 6 y 7 de la ciudad de Popayán y tejiendo redes de apoyo interinstitucional, se pretende reducir vulnerabilidad social y económica, incorporando en la vida de estos niños, elementos que mejoren las condiciones de vida.

Servicio Social Estudiantil: Mediante esta iniciativa se busca que estudiantes de los grados décimo y once de instituciones educativas se incorporen a la prestación de servicio social en la entidad. Es la iniciativa más reciente

Percepción de la Innovación Social en los diferentes Niveles Jerárquicos de la Organización.

En la figura 1, se muestra la distribución de la muestra por nivel Jerárquico en la institución. Se indagó a los entrevistados por el cargo que ocupan en la institución y se realizó la clasificación en Estratégico (Directivos), Misional (Asistenciales), Apoyo (Otros) y Usuarios

Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

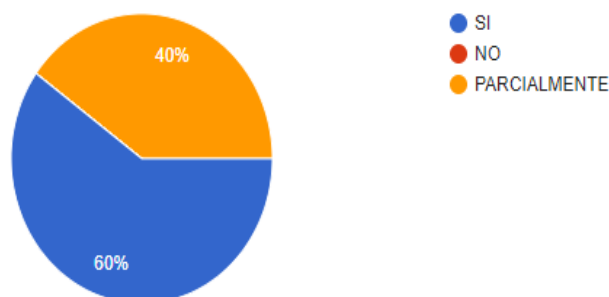


Gráfica 1 Distribución por Nivel Jerárquico. Fuente Propia

En relación a la gráfica 1, sobre Distribución por Nivel Jerárquico, se encontró un mayor porcentaje en procesos de Apoyo con 35%, seguido por el nivel Misional 30%, posteriormente el estratégico con el 20% y en último lugar los usuarios representados con el 15% de la muestra.

El grupo de usuarios, está representado por la Junta Directiva de Asociación de Usuarios de la institución.

En la figura 2, se obtiene el grado conocimiento de *Iniciativas de Responsabilidad Social en la Organización*.





**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Figura 2 Conocimiento de Iniciativas de Responsabilidad Social en la Organización.

Fuente Propia

En relación con la figura 2, se encontró que el 60% de los encuestados refiere conocer las iniciativas de Responsabilidad Social que se desarrollan actualmente en el Hospital Susana López de Valencia.; el 40% restante, refiere que las conoce parcialmente.

Lo anterior, permite evidenciar que las iniciativas de responsabilidad social que desarrolla el hospital, son difundidas en todos los niveles jerárquicos de la Organización.

En cuanto a la percepción del programa de responsabilidad social que desarrolla el Hospital Susana López de Valencia, se puede observar que la totalidad de los encuestados tienen una percepción positiva del programa, destacando que han contribuido a mejorar la calidad de vida de la comunidad, los datos se encuentran consignados en la Tabla 1.

Número de Encuesta	Nivel Jerarquico	Respuesta
1	Usuarios	Son programas que son buenos y que le sirven a la comunidad
2	Usuarios	Son programas buenos porque han contribuido a mejorar al bienestar y desarrollo del hospital
3	Usuarios	Son muy buenos porque en una entidad donde la razón de ser son los usuarios, todo lo que se haga en beneficio de los usuarios siempre será bueno



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

4	Estrategico	El programa de Responsabilidad social tiene un alto impacto en la adecuada prestación de servicios de salud y en la comunidad en general
5	Estrategico	Percibo el programa de responsabilidad social de una forma muy positiva, tanto para la entidad como para la entidad general
6	Estrategico	Como un aspecto positivo, que ha permitido afianzar la cultura institucional
7	Misional	Lo percibo positivamente porque permite trabajar articuladamente con otras entidades para un bien común
8	Apoyo	De una manera positiva
9	Misional	Se percibe de una forma positiva, le da valor agregado a la institución
10	Misional	Me parece muy bueno porque trasciende a la realidad de la comunidad y se ajusta a necesidades sentidas
11	Estrategico	Muy positivamente, porque permiten a la entidad relacionarse con su entorno, brindando servicios no solo asistenciales sino también en el ámbito social
12	Apoyo	Positivamente, ya que es un programa que ha permitido transformar la cultura organizacional
13	Apoyo	Bueno, porque se basa en ayudar a los más necesitados
14	Misional	Son buenos, en la medida que se trata de ayudar a la población más vulnerable
15	Apoyo	Es un programa muy bueno, porque es en beneficio de la población vulnerable



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



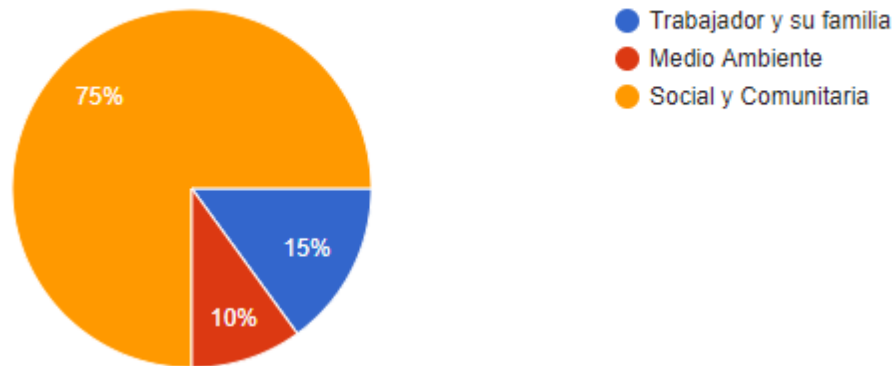
Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

16	Misional	Positivamente porque permiten a la institución involucrar a la comunidad en el autocuidado
17	Misional	Me parecen muy buenos porque influncian positivamente a niños y jóvenes de la ciudad de Popayán
18	Apoyo	Me parece que son buenos, ayudan a contribuir en la salud de la comunidad
19	Apoyo	Positivamente
20	Apoyo	Es bueno ya que contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad

Tabla 1. Percepción del Programa de Responsabilidad Social del Hospital Susana López de Valencia

En cuanto a los elementos o líneas de acción del programa de responsabilidad Social del Hospital Susana López de Valencia, el 75% de los encuestados consideran que la línea de acción más importante es la línea Social y Comunitaria, el 15% considera relevante la línea el trabajador y su familia y el 10% considera importante la línea del Medio Ambiente. Los encuestados, refirieron mediante sus respuestas que las tres líneas contenidas en el programa de responsabilidad social, son importantes, en un mayor o menor grado de relevancia.

Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



Gráfica 3 Línea de Acción más Relevante del Programa de Responsabilidad Social. Fuente Propia

En la justificación del porque las líneas de acción toman importancia, en cuanto a la línea social y comunitaria, se encuentran que le permite a la organización interactuar y tener una adecuada relación con su entorno, buscando el bienestar de la comunidad, también refieren que es la línea de acción más visible.

En cuanto a la línea el trabajador y su familia, los encuestados destacan que “el corazón de toda institución son los trabajadores” y la consideran relevante por como su nombre lo indica, buscar el bienestar del trabajador y su familia, lo cual resulta en el compromiso que adquiere el trabajador con la institución y el trabajo en equipo.

Con referencia a la línea medio ambiente los encuestados destacan que el cuidado al medio ambiente es indispensable para el bienestar y salud del individuo y la comunidad.

De las Variables o iniciativas de innovación social en Salud, existentes en el hospital Susana López de Valencia, y en relación a la gráfica 4, podemos observar

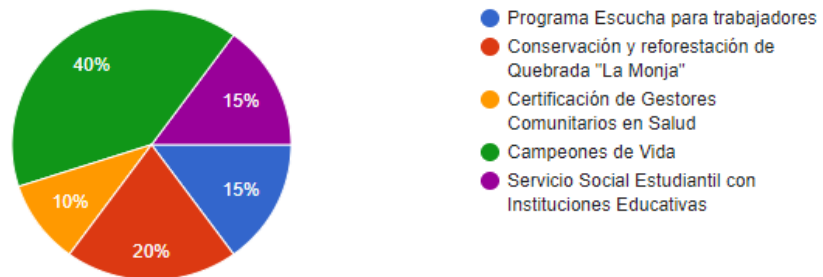


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

que la iniciativa de mayor relevancia para los encuestados es Campeones de vida con un 40%, seguida de Conservación y reforestación de Quebrada la Monja con el 20%, posteriormente con el 15% el programa escucha para trabajadores y el 15% restante para servicio social estudiantil con instituciones educativas.



Gráfica 4 Relevancia de Iniciativas de innovación Social. Fuente Propia

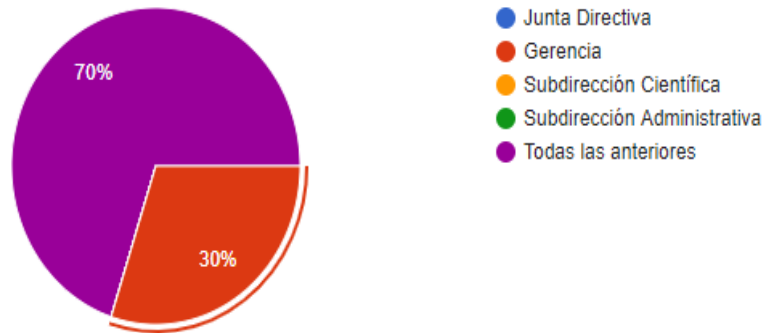
Al indagar sobre el nivel Jerárquico en el que considera se encuentra inmerso el programa de Responsabilidad Social Empresarial, el 70% considera que el programa de Responsabilidad Social se encuentra en todas las anteriores (Junta Directiva, Gerencia, Subdirección Científica y Subdirección Administrativa), el 30% restante considera que se encuentran en nivel Gerencial.



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables

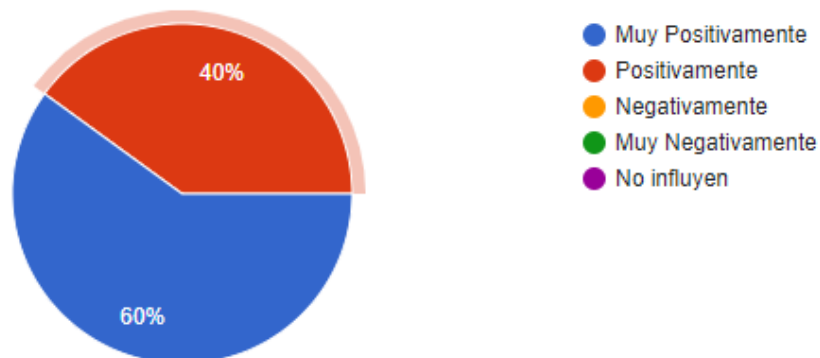


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



Gráfica 5. Nivel Jerárquico en el que considera se encuentra inmerso el programa de Responsabilidad Social Empresarial

Con respecto a las iniciativas de innovación Social del Hospital Susana López de Valencia, en la gráfica 6, podemos evidenciar que un 60% de los entrevistados consideran que las iniciativas de innovación social influyen muy positivamente en la gestión de servicios de salud, el 40% restante, consideran que influyen Positivamente, no se obtuvieron respuestas para las opciones de respuesta Negativamente, Muy negativamente y no influyen.





**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Gráfica 1 Influencia de iniciativas de innovación Social del Hospital Susana López de Valencia
FuentePropia

Finalmente los encuestados consideran que el programa de Responsabilidad Social y las iniciativas de innovación social son importantes para el Hospital Susana López de Valencia, pues han influenciado positivamente la calidad de vida de la comunidad y porque le han merecido a la institución el reconocimiento y posicionamiento como una institución prestadora de servicios de salud acreditada.

Retos y desafíos institucionales Frente al Proceso de Innovación Social

El principal reto que emprende el Hospital Susana López de Valencia en el ámbito de la innovación social es lograr la estabilidad financiera y ser una organización sostenible dentro del sistema de salud; para lo cual la comunidad ha generado un gran apoyo social hacia la institución.

La institución pretende a su vez, servir de modelo para la implementación y/o complementariedad de las acciones de responsabilidad con otras instituciones, sobre todo las instituciones en salud, incitando a construir una mejor sociedad, siendo una institución garante de los derechos de los individuos, brindando el acompañamiento social a las comunidades más vulnerables.

El desafío más importante que afronta, es no demarcar la atención en salud únicamente hacia la atención de los efectos de la enfermedad, sino visualizar también dentro del proceso de la enfermedad, las malas políticas sociales y en salud, ayudando a la construcción de una sociedad más justa e incluyente.

Como desafío, también se tiene superar la falta de confianza en las instituciones, que impide el acercamiento y acompañamiento de tanto de los trabajadores, como de la comunidad en el accionar de las mismas.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Conclusiones

El hospital Susana López de Valencia, durante los últimos años, con énfasis en el proceso de acreditación en salud de la institución, ha consolidado el Programa de Responsabilidad Social organizando una serie de acciones dentro de las políticas institucionales, realizando un estudio del entorno e identificando las necesidades no solamente de los usuarios, sino también de la comunidad en general.

La responsabilidad social surge en la institución como una acción voluntaria, constituyéndose como una política institucional y consolidando a la organización como una de las pioneras en innovación en la ciudad de Popayán.

Las iniciativas de innovación social, han influido positivamente la organización en dos aspectos:

El primer aspecto es la creación de una cultura institucional de servicio a la comunidad.

Albuquerque (2003), argumenta que, en muchas ocasiones, la competitividad no se logra por la adquisición de nuevas máquinas o tecnología, sino por los cambios sociales y culturales que se producen en la organización.

Desde este punto de vista, la organización, ya experimenta cambios en la cultura organizacional, dentro de los cuales se encuentra la interiorización por parte de los trabajadores del programa de responsabilidad social, que le ha permitido tener un enfoque diferente en la prestación de servicios de salud; es decir, desde el programa de responsabilidad social, se experimentan cambios sociales y culturales que han llevado a la vinculación de los funcionarios y la comunidad en general, con aportes materiales e intangibles; mejorando la visión que los trabajadores tienen de la sociedad, atendiendo no solamente las secuelas de la enfermedad de una sociedad vulnerable a fenómenos sociales como la pobreza extrema, maltrecha, sino que también están conociendo e interviniendo en la solución a largo plazo de una situación que es posible cambiar.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

El segundo aspecto, es el reconocimiento y posicionamiento que ha logrado la institución en la comunidad, que se siente bien atendida, tomada en cuenta, acompañada y participe de cada una de las iniciativas de innovación social que la organización desarrolla, además de tener un sentido de apropiación y protección hacia la organización.

Mediante la investigación desarrollada, se pudo evidenciar la teoría de Murray et al (2010) sobre seis (6) etapas de innovación social (Necesidades, Propuestas, Prototipos, Sostener, Conocimiento, Cambio sistémico); habiendo la organización, logrado mediante su programa de responsabilidad social todas las etapas enunciadas.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Bibliografía

Albornoz, M. (2009). Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. *CTS: Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad*, 5(13), 9-25.

Albuquerque, F. (2003). Curso sobre desarrollo económico local. Curso OIT: estrategias para el desarrollo económico local. Turín: Mimeo.

Arango Serna, M., Pérez Ortega, G., & Gil Gómez, H. (2008). Propuestas de modelos de gestión de capital. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 52, 105-130.

Arbeláez, M.A., Parra, M. (2011) "Innovation, R&D Investment and Productivity in Colombian Firms". BID.

Arboleda, G. I. (2014). Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud, Valle de Aburrá, 2011/The views that managers have regarding knowledge management in healthcare institutions, Valle de Aburrá, 2011. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(2), 42.

Barrio del Castillo, I., González Jiménez, J., Padín Moreno, L., Peral Sánchez, P., Sánchez Mohedano, I., & Tarín López, E. (2015). El estudio de casos.

Briceño Moreno, M., & Bernal Torres, C. (Octubre-Diciembre de 2010). Estudios de casos sobre la gestión del conocimiento en cuatro organizaciones colombianas líderes en penetración de mercado. *Estudios gerenciales*, 26(117), 173-193.

Bueno, E. (1999). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. 7-14.

Bueno, E., del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., & Salmador, M. (2011). Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual. Recuperado el 2011

Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. Estudios de Economía Aplicada, Vol. 26, Núm. 2
- Cantor Henao, G. (2017). Gestión del conocimiento en empresas del sector salud de la ciudad de Bogotá (Bachelor's thesis, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano).
- Caulier-Grice, J., Davies, A., Patrick, R., & Norman, W. (2012). Defining social innovation. A deliverable of the project: "The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe" (TEPSIE), European Commission—7th Framework Programme, Brussels: European Commission, DG Research.
- Chaparro, F. (1998). Conocimiento, innovación y construcción de sociedad: Una agenda para la Colombia del Siglo XXI. Tercer Mundo.
- Chaves, V. E. J. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 8(1), 141.
- Cozzens, S.E y Kaplinsky, R. (2009). Innovation, poverty and inequality: Cause, coincidence or co-evolution? En B. Lundvall, K. J. Joseph, C. Chaminade and J. Vang (Eds.). Handbook of innovation systems and developing countries: Building domestic capabilities in a global setting. Edward Elgar.
- Davis, K. ((2000). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Dávila, C. (1985). Teorías organizacionales y administración. Bogotá: Interamericana.
- Duque, D., Quitaquez Villamarin, G., Montenegro, I., Rojas Villamil, A. M., & Cárdenas Rey, A. (2016). Bases conceptuales de una política de innovación social.
- Durkheim, E. (1982): La división del trabajo social, Akal, Madrid.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Echaverría, J. (2008): "El Manual de Oslo y la innovación social", *ARBOR, Ciencia, Pensamiento y Cultura*, CLXXXIV732, Julio-Agosto, 609-618.

Echeverri, O. (2008). Mercantilización de los servicios de salud para el desarrollo: el caso de Colombia. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 24, 210-216.

Facultad de Medicina UNSMSM

http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/imgs/diagrama_took_kit.pdf

Franco Ángel, M., & Urbano Pulido, D. (2010). El éxito de las pymes en Colombia: un estudio de casos en el sector salud. *Estudios Gerenciales*, 26(114), 77-96.

Godin, B. (2008). In the shadow of Schumpeter: W. Rupert Maclaurin and the study of technological innovation. *Minerva*, 46(3), 343-360.

Gómez, R., Hernando, J., & Mitchell, D. (2014). Innovación y emprendimiento en Colombia-Balance, perspectivas y recomendaciones de política: 2014-2018.

González Ariza, A., Castro, J., & Roncallo, M. (2004). Diagnóstico de la gestión de conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). Una actividad de vinculación cooperativa universidad - sector productivo. *Ingeniería y Desarrollo*(16), 70-103. Obtenido de *Ingeniería y Desarrollo*.

Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall

Hernández Ascanio, J., Tirado Valencia, P., & Ariza Montes, J. A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos.

Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in service organizations: Systematic review and recommendations. *The Milbank Quarterly*, 82(4): 581-629.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- Hochgerner, J. (2011): "The Analisis of Social Innovations as Social Practice". En línea: <http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/04/The-Analysis-of-Social-Innovationsas-Social-Practice.pdf>(Consulta13-07-2016).
- Hodge, B., Anthony, W. Gales, L. (2003). Teoría organizacional, un enfoque estratégico. 6ª Ed. Madrid, España: Prentice Hall.
- Leadbeater, Charles (1997) The rise of the social entrepreneur, NESTA
- Lissarrague, M. A., Simaro, J. D., & Tonelli, O. E. (2009). Una propuesta de gestión del capital intelectual para pymes. Revista del Instituto Internacional de Costos.
- Manrique, J. D. P., Torres, J. C. M., & Reyes, J. C. C. (2017). Capacidades de innovación del sector salud en Barranquilla: Un análisis prospectivo a 2025. Economía & Región, 11(1), 127-154.
- Martínez, G. A. (2013). Estudio de casos de capital intelectual en empresas gallegas. España.
- Matthews, M. y Lewis, C. & Cook, G. (2009) Public Sector Innovation: A Review of the Literature. Reporte Final.
- Ministerio de Salud y protección Social
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/gestion-de-la-salud-publica.aspx>
- Montero, I., & León, O. G. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *International journal of clinical and health psychology*.
- Morales, A. (2008): "Innovación social: un proceso emergente en las dinámicas de desarrollo", *RevistadeFomentoSocial*,63(1),411-444.
- Morales, A. G. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. Revista de la universidad central Marta Abreu de las Villa.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina preventiva*, 4(4), 12-8.
- Murray, R., Caulier, J. & Mulgan, G. (2010): *The open book of social innovation*, The Young Foundation, London
- Muñoz Arias, J., & Calderón Hernández, G. (2008). Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 7(15), 131-154.
- Pozo Serrano, F. J. (2013). Educación social para la salud: proyección, acción y profesionalización. *Revista Médica de Risaralda*, 19(1), 75-80.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (1996). *Gestión organizacional. Elementos para su estudio*. Plaza y Valdez.
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: *Educar*, 37, 25-39. Obtenido de *Educar*.
- Riveros, J., & Berné, C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista médica de Chile*, 135(7), 862-870.
- Ruiz-Ibáñez, C., Jiménez, M. C., & Osorio Valencia, J. S. (2012). Casos de innovación en salud en Colombia: retos y proyectos. *Revista Ingeniería Biomédica*, 6(11), 10-21.
- Schvarstein, L. (1992). *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Schumpeter, J. A. (2017). *Theory of economic development*. Routledge
- Schumpeter, J (1939), *Business Cycles*, Nueva York: McGraw-Hill, Vol. I, pp. 84 y 87-88.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas
y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Simmel,

G.(1986):Sociología,estudiosobrelasformasdesocialización,Alianza,Madrid.

Stake, R. E. (1998). Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata.

Tobar, F. (2002). Modelos de gestión en salud. Buenos Aires.

OECD (2011) Fostering Innovation to adress social challenges, OECD
Innovation Strategy

Villafañe, J. (2005). La gestión de los intangibles empresariales. Comunicação e Sociedade, 8, 101-113.

Weber,M.(1944):Economíaysociedad,FCE,México.

Yin, R. K. (2011). Applications of case studyresearch. Sage.

Yin, R. K. (1989). Case studyresearch: Design and methods,
revisededition. Applied Social ResearchMethods Series, 5.