

**RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS DEL DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA**

**MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
RIOHACHA, LA GUAJIRA, 2019**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS DEL DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA**

**MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**

Trabajo presentado como requisito para optar al título de  
Magister en Administración de Empresas

Directora  
**MARELIS MERCEDES ALVARADO MEJÍA**  
Doctora en Ciencias Gerenciales



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
RIOHACHA, LA GUAJIRA, 2019**

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **MARELIS MERCEDES ALVARADO MEJÍA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 40.921.929, expedida en Riohacha, La Guajira por medio del presente hago constar **que** el trabajo de grado, presentado por la señora **MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 40.935.763, expedida en Riohacha, La Guajira, titulado **Responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha**, por optar al título de Magister en Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración del jurado evaluador designado, para su posterior sustentación en presentación pública.

Dado en Riohacha DETC, departamento de La Guajira, 25 de julio de 2021.

---

**MARELIS MERCEDES ALVARADO MEJÍA**  
Director del Trabajo de Grado

# CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

En calidad de director del presente trabajo de grado como requisito para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, presentado por **MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**, titulado **Responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha**, afirmo haber revisado el informe arrojado por el software antiplagio «Plagius» con un 15.04% de coincidencias con otros trabajos y las fuentes utilizadas detectadas por el mismo en el trabajo en mención, se encuentran debidamente citadas de acuerdo a las normas apa vigentes, por lo que el proyecto de investigación es de su total autoría.

Dado en Riohacha DETC, departamento de La Guajira, 25 de julio de 2021.

**MARELIS MERCEDES ALVARADO**  
Director del Trabajo de Grado

**Resultado del análisis**

Archivo: Militza Fuentes, Trabajo de grado, Mayo.docx

**Estadísticas**

- Sospechosas en Internet: 11,98%**  
Porcentaje del texto con expresiones en internet.
- Sospechas confirmadas: 15,04%**  
Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas.
- Texto analizado: 89,38%**  
Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).
- Éxito del análisis: 100%**  
Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

**Direcciones más relevantes encontrados:**

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
<a href="https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas">https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas</a>	167	9,88 %
<a href="https://es.slideshare.net/yosolino/libro-verde-14002771">https://es.slideshare.net/yosolino/libro-verde-14002771</a>	163	10,75 %
<a href="https://yankellydiseños.wordpress.com/2016/04/13/responsabilidad-social-empresarial-alcances-y-potencialidades-en-materia-laboral">https://yankellydiseños.wordpress.com/2016/04/13/responsabilidad-social-empresarial-alcances-y-potencialidades-en-materia-laboral</a>	102	5,6 %
<a href="http://www.biblioferrersalat.com/media/documentos/Desarrollo%20sobre%20la%20RSC%20y%20la%20EF.pdf">http://www.biblioferrersalat.com/media/documentos/Desarrollo%20sobre%20la%20RSC%20y%20la%20EF.pdf</a>	102	12,18 %
<a href="http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092015/cap02.pdf">http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092015/cap02.pdf</a>	97	12,17 %
<a href="http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093745/cap02.pdf">http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093745/cap02.pdf</a>	73	9,82 %

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de La Guajira, identificado con cédula de ciudadanía No. 40.935.763, expedida en Riohacha, La Guajira, autora del trabajo de grado titulado: **Responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha**; declaro bajo la gravedad del juramento que:

1. El presente trabajo de grado es de mi autoría;
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada parcial ni totalmente;
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados presentados en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones derivadas de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de La Guajira y el país.

Dado en Riohacha DETC, departamento de La Guajira, 25 de julio de 2021.

---

**MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**

## DERECHOS DE AUTOR

Yo, **MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 40.935.763, expedida en Riohacha, La Guajira, autora del trabajo de grado titulado: **Responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha**, autorizo a la Universidad de La Guajira, en hacer de esta tesis un documento disponible para su lectura, consulta y aporte a los procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando respeten mis derechos de autor (a).

Dado en Riohacha DETC, departamento de La Guajira, 25 de julio de 2021.

---

**MILITZA ALEXANDRA FUENTES MEDINA**

## **DEDICATORIA**

Este triunfo obtenido a través de la presentación de mi tesis es dedicado especialmente a mi poderoso gigante, permitiendo que día a día obtuviera las fuerzas suficientes para llegar hasta este punto.

A mi madre, porque sin ella no hubiese logrado estar aquí debido a su apoyo incondicional, a mis hermanas y todos los miembros de mi familia, a mis compañeros de trabajo que siempre me impulsaron con su apoyo especial.

A la Dra. Fermina Márquez, Digna Aruacha y Yamile Torres, las cuales nunca dejo de orar por mí y siempre creyeron en mí sabiduría para lograr los objetivos propuestos

A mis compañeros de estudio, donde en cada grupo conformado se aplicaba todo el compromiso necesario para salir adelante, sin importar las pruebas por muy difíciles que fueran ahí estábamos, porque formamos un equipo y logramos nuestros objetivos.

Agradezco mucho a mis maestros y a la Universidad de La Guajira por todo lo anterior en conjunto con todos los conocimientos otorgados.

## **AGRADECIMIENTOS**

Son muchas las personas que contribuyeron al proceso de conclusión de este trabajo. En primer lugar, al todopoderoso por regalarme la dicha de seguir adelante a pesar de todas las adversidades, seguidamente, al coordinador de mi tesis Edgar Bonilla, por medio de la transmisión de sus conocimientos se consiguió obtener resultados favorables en la investigación a través de su apoyo personal e institucional logrando culminar de la mejor manera, así mismo a la directora de mi tesis Marelis Alvarado Mejía, quien ha estado en la lucha constante del día a día en cada una de los encuentros realizados haciendo mi sueño realidad, gracias, gracias, gracias y por supuesto a todos los miembros de mi familia por estar en pie de lucha conmigo en cualquiera de las circunstancias; especialmente a mis hermanas Celina y Viviana Fuentes, mi Hija Evolet quien es mi motor y mi compañero de vía Manuel Vergara.

Cada elemento y material necesario durante este viaje fue comprado nuevo bajo el acompañamiento de personas importantes, principalmente el apoyo incondicional de mi madre quien con sus oraciones y esfuerzo constante estuvo en todo momento, agradecida con Dios y a ti Martha Medina. Así mismo, agradezco a Leonilde Gómez por toda su disponibilidad constante.

Finalmente, agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis por permitir mi experiencia, investigaciones y conocimiento incurrir dentro de su repertorio de información mental.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>19</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.1.1. Formulación del problema .....	24
1.1.2. Sistematización del problema .....	25
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
1.2.1. Objetivo general .....	25
1.2.2. Objetivos específicos .....	26
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
1.4.1. Delimitación temática .....	28
1.4.2. Delimitación espacial .....	28
1.4.3. Delimitación temporal .....	28
<b>2. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>29</b>
2.1. MARCO TEÓRICO .....	29
2.1.1. Antecedentes investigativos .....	29
2.1.2. Fundamentos teóricos .....	42
2.1.2.1. Responsabilidad social .....	42
2.1.2.1.1. Dimensiones de responsabilidad social .....	44
2.1.2.1.2. Responsabilidad social externa .....	51
2.1.2.1.3. Estrategias de responsabilidad social .....	57

2.1.2.2. Cultura organizacional .....	62
2.1.2.2.1. Tipos de cultura organizacional .....	64
2.1.2.2.2. Capas de la cultura organizacional .....	69
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	74
2.3. MARCO LEGAL .....	75
2.4. MARCO CONTEXTUAL .....	77
2.4.1. Información organizacional .....	77
2.4.2. Reseña histórica .....	77
2.4.3. Plan estratégico de la organización .....	78
2.4.4. . Organización de la empresa .....	78
2.5. SISTEMAS DE VARIABLES .....	79
2.5.1. Conceptualización de las variables .....	79
2.5.2. Operacionalización de las variables .....	80
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>82</b>
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	82
3.2. TIPO DE ESTUDIO .....	84
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	87
3.4. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	88
3.4.1. Información primaria .....	89
3.4.2. Información secundaria .....	90
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	91
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	92
3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	94
3.7.1. Validez de la investigación .....	94
3.7.1.1. Validez de contenido .....	95
3.7.1.2. Validez de criterio .....	95
3.7.2. Confiabilidad del instrumento .....	96
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	97
3.9. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	98

<b>4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>101</b>
4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	101
4.1.1. Dimensión de responsabilidad social.....	102
4.1.1.1. Subdimensión interna .....	102
4.1.1.2. Subdimensión externa .....	106
4.1.2. Estrategias de responsabilidad social.....	111
4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL .....	114
4.2.1. Tipos de cultura .....	114
4.2.2. Capas de la cultura organizacional .....	119
4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES.....	123
4.4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....	124
4.4.1. Introducción .....	124
4.4.2. Diagnostico.....	125
4.4.3. Objetivos.....	126
4.4.4. Primer lineamiento.....	126
4.4.5. Segundo lineamiento.....	127
4.4.6. Tercer lineamiento.....	128
 <b>CONCLUSIONES.....</b>	 <b>130</b>
 <b>RECOMENDACIONES .....</b>	 <b>134</b>
 <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	 <b>137</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable .....	81
Tabla 2. Distribución poblacional.....	92
Tabla 3. Alternativas de respuestas .....	94
Tabla 4. Resultados de la validación.....	96
Tabla 5. Interpretación de la confiabilidad.....	97
Tabla 6. Categorización de la media.....	99
Tabla 7. Categorización de la desviación estándar .....	99
Tabla 8. Categorización de interpretación correlacional de Pearson .....	100
Tabla 9. Indicadores de subdimensión interna.....	102
Tabla 10. Subdimensión interna.....	105
Tabla 11. Indicadores de subdimensión externa.....	106
Tabla 12. Subdimensión externa.....	109
Tabla 13. Dimensión de la responsabilidad social .....	110
Tabla 14. Indicadores de la dimensión estrategias de responsabilidad social .....	111
Tabla 15. Variable responsabilidad social.....	114
Tabla 16. Indicadores de tipos de cultura .....	115
Tabla 17. Dimensión tipo de culturas .....	118
Tabla 18. Indicadores de capas de la cultura organizacional .....	119
Tabla 19. Dimensión capas de la cultura .....	121
Tabla 20. Variable cultura organizacional .....	122
Tabla 21. Coeficiente de correlación de Pearson .....	124
Tabla 22. Plan de acción para la gestión de responsabilidad social .....	127
Tabla 23. Actuación para la gestión de responsabilidad social .....	128
Tabla 24. Acciones para mejoramiento continuo .....	129

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura directiva .....	79
Ilustración 2. Estructura general.....	79
Ilustración 3. Proceso para el diagnóstico de responsabilidad social empresarial .....	126

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia .....	144
Anexo B. Cuestionario definitivo.....	145
Anexo C. Matriz de validación del instrumento .....	147
Anexo D. Cálculo de la confiabilidad (Alfa Cronbach) .....	148

FUENTES MEDINA, Militza Alexandra, Responsabilidad social como estrategia para La cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, Universidad de La Guajira, Programa de Maestría en Administración de Empresas, Riohacha, La Guajira.

## RESUMEN

La presente investigación se titula “Responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”. El objetivo de la investigación está encuentra centrado en la explicación de la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, donde la variable de responsabilidad social consta de dimensiones internas y externas junto a estrategias soportadas por autores como Torres (2011), Fernández (2010), Carrasco (2010), así mismo, la cultura organizacional está representada con las dimensiones de tipos de culturas y capas de la cultura soportada por autores como Robbins y Timothy (2013), Hellriegel y Slocum (2009), entre otros.

Es considera como una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, explicativa, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 48 trabajadores, aplicando el cuestionario con escala de Likert constituido por 34 preguntas, cuya validez fue validada por cinco (5) expertos en el tema, la confiabilidad de la investigación permitió ubicarse en la escala alta representada por el 0,767% de Alfa Cronbach. La correlación obtenida de 0,88 entre las dos variables indica una correlación positiva alta.

Las conclusiones emitidas accedieron en determinar lineamientos adecuados en la conservación y estructuración de planes de acción dentro de la mejora de los procesos, junto con la interacción de los trabajadores en el medio donde son ejecutadas las tareas realizadas diariamente.

**Palabras clave:** responsabilidad social, cultura organizacional, acciones, planes

FUENTES MEDINA, Militza Alexandra, Social Responsibility as a Strategy for Organizational Culture in the Hospital Nuestra Señora de Los Remedios of the Special Tourist and Cultural District of Riohacha, University of La Guajira, Master's Program in Business Administration, Riohacha, La Guajira.

## **ABSTRACT**

This research is entitled "Social responsibility as a strategy for organizational culture in the Hospital Nuestra Señora de los Remedios of the Special, Tourist and Cultural District of Riohacha". The objective of the research is focused on the explanation of social responsibility as a strategy for the organizational culture in the Hospital Nuestra Señora de los Remedios, where the variable of social responsibility consists of internal and external dimensions together with strategies supported by authors such as Torres (2011), Fernández (2010), Carrasco (2010), likewise, organizational culture is represented with the dimensions of types of cultures and layers of culture supported by authors such as Robbins and Timothy (2013), Hellriegel and Slocum (2009 ), among others.

It is considered as a research with a quantitative approach, applied, explanatory, cross-sectional and correlational. The population consisted of 48 workers, applying the Likert scale questionnaire made up of 34 questions, whose validity was determined through the judgment of five experts, the reliability of the research allowed it to be located on the high scale represented by 0.767% of Alpha Cronbach. The correlation obtained of 0.88 between the two variables indicates a high positive correlation.

The conclusions issued agreed to determine adequate guidelines in the conservation and structuring of action plans within the improvement of the processes, together with the interaction of the workers in the environment where the daily task are carried out.

**Keywords:** social responsibility, organizational culture, actions, plans



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, hablar de responsabilidad social en las empresas es dirigirse específicamente a la toma de determinadas iniciativas o decisiones orientadas al recurso humano, teniendo en cuenta condiciones específicas que incidan de manera positiva en los procesos y en el comportamiento individual, generando de esta manera compromisos organizacionales a través de ciertos resultados. Por otra parte, referirse al término de cultura organizacional es visto como el factor predominante en la productividad de una empresa, definido como el sinónimo del éxito a nivel de estructura organizacional, dando importancia al reconocimiento del capital humano junto a la cultura al cual pertenecen, teniendo en cuenta los factores visibles dentro del entorno donde se ejecutadas las actividades.

Por lo tanto, establecer enfoques de responsabilidad social como estrategia en la cultura organizacional hace referencia a la implementación de estrategias competitivas dentro de la empresa, el cual conlleva a una verdadera intervención social estableciendo objetivos claros. De esta manera, la presente investigación tiene el objetivo de explicar la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, a través de aspectos organizacionales que depende del desarrollo y prestación de servicios de salud a la comunidad, debido a las características en dicha actividad económica, contando con personal capacitado e idóneo dentro del desarrollo de actividades de manera adecuada.

Por consiguiente, el direccionamiento de la investigación está enfocado en el desarrollo de cuatro capítulos organizados y detallados, enfocados en la descripción de aspectos importantes relacionados con las variables de estudio. De esta manera, se da inicio con el capítulo uno, el cual hace referencia al problema de investigación, donde es descrito a través del planteamiento del problema, los motivos de la

dificultad que conllevaron a la realización de la investigación, detallando los objetivos en el direccionamiento del mismo, luego la justificación y delimitación. Seguidamente, el segundo capítulo hace referencia al marco referencial evidenciando los modelos teóricos de las variables de estudio junto a la descripción de antecedentes investigativos, así mismo, el marco conceptual, legal e institucional, por último, dentro del desarrollo del capítulo se realiza el proceso de operacionalización de las variables, dando a conocer las dimensiones e indicadores a tratar en el estudio.

Posteriormente, el capítulo tres hace mención del marco metodológico, mostrando el enfoque, tipo de estudio y diseño de la investigación, junto con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales fueron aplicadas en la población de estudio; la validez y confiabilidad del estudio, teniendo en cuenta los criterios de expertos y aplicación de prueba piloto para la obtención de la confiabilidad. Por último, el cuarto capítulo da a conocer el análisis y resultado de la investigación, admitiendo por medio de la descripción de los datos obtenidos el comportamiento de las variables, dimensiones e indicadores con la aplicación de métodos estadísticos. De esta manera, se logra la descripción de lineamientos, conclusiones y recomendaciones para futuras líneas de investigación.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hablar de responsabilidad social es referirse a la emisión de conceptos tratados desde hace tiempo, donde las distintas postulaciones han permitido la evolución del término. Específicamente en el ámbito empresarial, lo han tomado en cuenta no importando el tipo o tamaño de las empresas, debido a la importancia tomada para ser competitivos hoy en día, haciendo posible enfrentar las exigencias que trae la globalización para evitar abstenerse de no cumplir las necesidades de la sociedad o una comunidad en particular.

De esta manera, los diversos cambios enfrentados en el mundo competitivo de hoy han conllevado a establecer lineamientos para el mejoramiento en los procesos internos en las empresas. Por lo tanto, generar conocimiento en los colaboradores en una organización, permite el cumplimiento a cabalidad de los objetivos empresariales los cuales van encaminados a la generación de desarrollo, obteniendo como resultado final beneficios para todos los que hagan parte del proceso.

Como se ha venido mencionando, el comportamiento del concepto de responsabilidad social es manejado de distintas maneras según la necesidad o características de cada organización, por lo cual a nivel mundial las grandes empresas utilizan este mecanismo con el objetivo general de transformar al capital humano por medio de capacitaciones constantes en áreas relacionadas con la tecnología, innovación, calidad, medio ambiente, mercadeo nacional e internacional, entre otros aspectos que conllevan a ser competitivos frente a las exigencias del mercado.

De esta manera, el tema en relación con la responsabilidad social a nivel

internacional ha sido tratado desde el siglo XIX donde los cambios regulatorios a nivel nacional e internacional realizan la exigencia en cualquier tipo de actividad donde se encuentre afectado el factor ambiental, social y económico, con el firme propósito de desarrollar excelencia en los procesos ejecutados, bajo condiciones de trabajo optima, reconociendo la productividad tanto en los colaboradores como la organización.

Por consiguiente, hablar de responsabilidad social a nivel empresarial conlleva a la descripción de su evolución, el cual parte desde pensamientos políticos y demás que establecen un amplio conocimiento sobre el mismo, por lo tanto, Cueto & De la Cuesta (2014) determinan por medio de su investigación que la responsabilidad social se encuentra enfocada hacia la representación interna del negocio, por tanto, las estrategias conllevan al mejoramiento de la competitividad en las empresas e impactar positivamente en el entorno social y medioambiental en el cual operan.

En este sentido, las organizaciones crean modelos de gestión encaminado a la sostenibilidad en el mediano y largo plazo a través del gerenciamiento adecuado, eficiente de los temas económicos, sociales y ambientales, al mismo tiempo respondiendo a las demandas de sus clientes, es así, como permanentemente la economía mundial en mayor o menor medida puede modificar o generar cambios en el actuar de las instituciones dentro de la percepción sobre la responsabilidad social.

De esta manera, es la contribución activa del mejoramiento social, económico, ambiental, cultural por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva. En el cual se busca la excelencia en el seno de la organización, donde se atiende con amabilidad a los clientes internos y externos, así como la calidad de sus procesos, estimulando la productividad en los empleados, la organización cumpliendo estrictamente con las normas legales vigentes, entre otros. Al respecto, Merino (2005) señala que, en Norte América, el modelo ha sido más visionario y cuenta con circunstancias más favorables para la responsabilidad social empresarial, el cual ha ido evolucionando en base al

marketing aplicado que conlleva a la generación de uniones entre organizaciones cuyo objetivo se encuentre centrado en las problemáticas relacionadas con el ámbito social.

Ahora bien, para la Comisión Europea (2001), con la publicación de su Libro Verde, define la responsabilidad social empresarial como una integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, medioambientales de sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores (p.7).

Por otra parte, hoy en día, las empresas locales se han visto obligadas a entrar al ritmo de las de talla mundial, dependiendo, en mayor o menor grado, del mercado al cual atienden; esto va acompañado del cambio de postura del Estado que lejos de ser el Ente preocupado solamente en cobrar impuestos, debe incentivar la mayor competitividad de las empresas, por esta razón, las empresas no se pueden dar el lujo de fabricar productos simplemente por fabricar, es el mercado que le aceptará o no la oferta presentada.

Entonces, la empresa tiende a indagar sobre aquello que sea realmente importante dentro del mercado a aplicar, siendo a través de ese análisis aplicar métodos que conlleven a realizar o ejecutar un servicio o bien que pueda satisfacer una necesidad en específico. Esa búsqueda la realiza el cliente y/o consumidor que forma parte del segmento de la población; este cliente se ha convertido en el centro de atención en los negocios, por tal razón hoy la cultura organizacional está mudando sus prioridades, dando paso a la competitividad en la elaboración de productos o brindar servicios de calidad que satisfagan al cliente con la capacidad de pago y obtención de mayores beneficios al menor precio posible.

Al respecto, la cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones realizadas por todos los miembros; esta nace en la sociedad para administrar mediante la proporción de recursos

convertidos en la representación de un factor activo fomentar el desenvolvimiento de la sociedad, logrando llevar a cabo una construcción de manera social con la interacción que identifica cada una de las características conformadas en el entorno, la cual debe ser ajustada a la cultura de la organización.

Por ello, la cultura determina la manera como una empresa reflejada en las estrategias, estructuras y sistemas presentados en la misma, logrando evolucionar a través de nuevas experiencias y ser cambiante cuando se pueda establecer beneficios por medio de la dinámica del proceso de aprendizaje. De esta manera, al hacer referencia a la cultura organizacional se tiene la particularidad de manifestar las conductas significativas de todas aquellas personas que hacen parte de la organización identificando el conjunto de prácticas gerenciales y supervisores, como elementos de la dinámica organizacional.

En ese sentido, cobra vigencia la definición de Schein (1997, citada por Alvarado y Monroy, 2013), para quien la cultura organizacional es considerada como el modelo con estructuras básicas que deben ser desarrolladas de manera suficiente, permitiendo la solución a los problemas y adaptación a los cambios ya sea nivel interno o externo, donde las enseñanzas son influenciadas con el propósito de percibir, pensar y sentir los inconvenientes generados.

Por consiguiente, específicamente en Colombia tras años anteriores se ha venido generando problemáticas en el sector salud, el cual afecta a millones de personas, y frecuentemente el Estado da a conocer las falencias en los mecanismos aplicados en las instituciones, entidades, hospitales, clínicas, y otros entes, encontrándose relacionadas con la prestación de servicios de salud a los colombianos. Por lo tanto, cada problema generado conlleva a la identificación por medio de parámetros establecidos por la responsabilidad social, los cuales determinan lineamientos para mejoras en la prestación del servicio de salud, el cual no solo debe de ir enfocado en que deba ser atendido el usuario por urgencias, sino también aquel cliente interno y todo lo que haga parte de la sociedad.

De igual manera, bajo lo expresado por Castillo (2018) los procesos

administrativos conllevan a la implementación de estrategias para el mejoramiento constante en el sector salud debido a los aspectos negativos que diariamente se generan. Es por lo anterior, que todos los aspectos negativos conocidos hoy en día, generan el agrandamiento del problema radicado principalmente en la corrupción presentadas en los establecimientos prestadores de salud, donde normalmente no existen condiciones favorables en la atención de la salud. De igual manera, la realización de los esfuerzos por mejorar la atención a las personas con el perfeccionamiento de los procesos administrativos en los centros de atención y de esta manera brindar la oportuna prestación y calidad del servicio a la población.

En lo que respecta en el Distrito Especial, Turístico Cultural de Riohacha, no se encuentra ajeno a la gran problemática que cobija al país, donde sus entidades, hospitales, clínicas e instituciones de salud, presentan grandes falencias generando inconformismo en la población riohachera. Ahora bien, persisten las quejas de los usuarios en cuanto a los servicios se realizan de manera constante por las tardías atenciones recibidas al solicitar las citas médicas o de urgencias, debido a ello se define a juicio a priori las deficiencias que son generadas en el entorno donde los métodos y procesos aplicados pueden ser analizados para una adecuada prestación de servicio. Por ello, Beleño (2018), en su investigación antecede las deficiencias establecidas en el sistema de salud, dando a conocer la ausencia de liquidez y recursos dispersos.

Además de lo anteriormente señalado, la exministra López (2012) sustenta que están los problemas asociados con corrupción, falta de ética, deficiencia en los mecanismos de control del estado en el sector salud, insuficiencia de colaboradores, insuficiencia de infraestructura, aumento de la demanda de servicios entre otros, por lo tanto, hay disminución de la capacidad de reacción que tienen las entidades prestadoras de salud del tipo privado y estatal frente al ámbito de la responsabilidad social. Es claro, que el sistema de salud a nivel general requiere una reestructuración en materia de estrategias de prevención y minimización de riesgos como parte de sus políticas de responsabilidad social, toda vez que la población

más vulnerable del país, se ve supeditada a recibir servicios deficientes como consecuencia del modelo de salud del estado.

Al respecto, la responsabilidad social en este caso específico como es el sector salud admite un compromiso urbano entre los grupos de interés, reconciliándose con ella desde una perspectiva estratégica siendo mediador gestor y ejecutor del bienestar del colectivo social, es decir participando como protagonista de su desarrollo, para garantizar espacios de convivencia en pro de la calidad de vida de su entorno. Por tanto, tomando en cuenta lo expuesto anteriormente se presume entonces, la responsabilidad social en el sector salud del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, debería plantearse desde los tipos de responsabilidades social en donde se evidencien cada uno de los indicadores subsecuentes, así como las estrategias empleadas para conocer la responsabilidad social del sector salud.

Por lo anterior, la existencia de problemas en el sistema de salud repercute de manera negativa dentro de los procesos ejecutados por los trabajadores en cada área designada, donde es importante la obtención de resultados que conlleven a lograr los objetivos organizacionales, por ello, es importante el análisis de la cultura organizacional como una estrategia para la consecución de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios.

A partir del anterior contexto, se plantea por medio del desarrollo de la presente investigación determinar la importancia de la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional, donde las dimensiones relacionadas con las variables de estudio permitan establecer lineamientos en la generación de compromisos enfocados en la obtención de beneficios para la población, así mismo, el buen funcionamiento de los procesos administrativos y operativos del hospital nuestra señora de los remedios.

### **1.1.1. Formulación del problema**

Con base a los señalamientos expuestos con anterioridad surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera la responsabilidad social se convierte en una



estrategia para la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?

### **1.1.2. Sistematización del problema**

De la pregunta anteriormente planteada, se desprenden las siguientes interrogaciones:

- ¿Cuáles son las dimensiones de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?
- ¿Cómo son las estrategias de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?
- ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?
- ¿Cuáles son las capas de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?
- ¿Cómo es la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?
- ¿Qué lineamientos teóricos – prácticos de responsabilidad social pueden orientar la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo general**

Explicar la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural

de Riohacha.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar las dimensiones de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Determinar el tipo de cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Distinguir las capas de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Determinar la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional presente en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Proponer lineamientos teóricos – prácticos de responsabilidad social orientados de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La importancia de la presente investigación, radica principalmente en contextualizar el enfoque que permita sustentar la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, el cual muestra desde diversos aspectos orientados a contribuir al desarrollo de la investigación desde el campo teórico, práctico, metodológico y social.

En este particular, el tema investigativo corresponde a un aporte de actualidad, siendo vigente su aplicación voluntaria en el sector salud, teniendo en cuenta, las

repercusiones relacionadas con los cambios sociales que constantemente son generados en este medio. Así mismo, se permite establecer un cambio de paradigma en la forma de prestación de los servicios relacionados con la salud, aportando de esta manera, significativos elementos para lograr gerencias más cercanas a sus comunidades y sus usuarios.

A partir de las consideraciones planteadas, la investigación permite ser justificada a través de bases teóricas relacionadas con las variables de investigación, representado por un campo documental constituido por niveles teóricos los cuales logran facilitar la interpretación de los argumentos y con ello validar su práctica en el escenario investigado, por lo tanto, analizar la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, logra establecer un valor a los objetivos planteados, dando lugar a lineamientos que conlleven al progreso de los procesos, prestación de servicios con calidad y mejorar la cultura de los procedimientos organizacionales.

De igual manera, la investigación contiene importancia práctica debido al análisis realizado sobre la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, donde los resultados del estudio contribuirán a establecer sintonía con el cambio emergente generado en el Distrito de Riohacha, respondiendo a las necesidades del entorno y mejoras en los procesos.

Desde la perspectiva metodológica, se permite la construcción de un enfoque el cual conduce al desarrollo de las acciones implementadas en el adelanto de la investigación y aplicación de instrumentos de recolección de información con el firme propósito de lograr los objetivos planteados, así mismo, establecer una manera objetiva, confiable y valido resultado para el progreso.

A nivel social, la trascendencia de este estudio se fundamenta en información relevante basada en la responsabilidad social tenida en cuenta como estrategia dentro de la cultura organizacional, ya que de esta manera se podrá enfocar como

una alternativa viable dentro de la gestión eficiente en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios y el conocimiento por parte de la gerencia el cual debe ser a favor de las comunidades

#### **1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Delimitación temática**

La presente investigación está enmarcada en la línea de investigación estudios organizacionales y se estudiará la variable responsabilidad social, con sus dimensiones: dimensiones de responsabilidad social y estrategias de responsabilidad social; y la variable cultura organizacional con sus dimensiones tipos de cultura y capas de la cultura; teóricamente se basa la variable responsabilidad social en autores como: Torres (2011), Fernández (2010), Carrasco (2010), Romero y Villanueva (2016), Guédez (2014) entre otros. Así mismo, la variable cultura organizacional el basamento teórico está dado por Robbins. & Timothy (2013), Hellriegel y Slocum (2009), López (2012), entre otros.

##### **1.4.2. Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, ubicada en la Calle 12 número 15-00, en el departamento de La Guajira, República de Colombia.

##### **1.4.3. Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló con información de campo recolectada en el segundo semestre del año 2019; igualmente, fue recolectada información secundaria en todo el período del diseño de la investigación.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

El desarrollo del marco teórico correspondiente a la presente investigación permite la recopilación de antecedentes afines con investigaciones relacionadas con las variables en estudio. Es decir, se analizó teorías e investigaciones previas acerca del comportamiento de las variables responsabilidad social y cultura organizacional; debido a la selección de información en referencia a la investigación realizada logrando mostrar aportes significativos dentro del mismo.

#### **2.1.1. Antecedentes investigativos**

Los antecedentes, son todos aquellos estudios previos sustentados en el trabajo de investigación, los cuales sirvieron de guía en la realización de comparaciones en el análisis del problema y en los diversos capítulos comprendidos en el estudio, aportando contenido en todo momento en el desarrollo de los distintos interrogantes que surgieron durante el proceso de construcción del mismo.

Inicialmente en referencia a la variable de responsabilidad social, se tiene la investigación realizada por Puentes & Gutiérrez (2018), quienes elaboraron un artículo para la revista Suma de Negocios titulado: "*Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017)*". Este artículo busca establecer cuáles son las formas de medición de la responsabilidad social empresarial (RSE) documentado con la literatura académica, entre 2010 y 2017, teniendo en cuenta las dimensiones de las características de RSE y estrategias. Bajo la postura de autores como: Latif (2017), Luna y Rodríguez (2012), Pérez (2012), Mercadé y Fernández (2017), entre otros.

La metodología es considerada de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, no experimental y longitudinal, así mismo, se tuvo en cuenta toda la revisión literaria

basada en la responsabilidad social entre los años 2010 y 2017, el cual se encontró comprendido en 250 artículos conllevando a la selección adecuada de los hallazgos encontrados, de esta manera bajo ciertas especificaciones fueron identificados 33 artículos para el análisis de cada punto relacionada con la variable de estudio. Para las fases cinco y seis lecturas críticas, y la extracción de información y datos relevantes se seleccionaron los documentos que hacían parte de la muestra, incluyendo en su contenido formas de medición de la RSE. En la extracción de información y datos relevantes seleccionando los documentos que hacían parte de la muestra, así mismo el contenido de formas de medición de la RSE.

Los resultados mostraron a través de los métodos de análisis relacionados con la responsabilidad social los autores principales para su investigación, donde investigadores como Fraile y Fradejas (2012) aseveraron en relación al direccionamientos de las estrategias de RS inclinadas en los problemas sociales y ambientales, así mismo, Galant & Cadez (2017) describen la información obtenida en datos cualitativos y cuantitativos dentro de la clasificación del estudio de la variable de responsabilidad social

Dentro de la observación de la literatura y el planteamiento de propuestas enfocadas en la responsabilidad social, se determinó cierta incidencia de indicadores dentro del contenido de la variable en estudio; formulando nuevas maneras de medir la RS aplicados según la necesidad de las empresas.

El citado antecedente, aportó importante información a la presente investigación, debido a que presenta datos relevantes sobre responsabilidad social variable de estudio, construyendo la definición personal sobre la misma, aunado aquello, contiene información de varios artículos que tratan el tema, utilizando como base para elaborar la fundamentación teórica de la presente investigación.

En este orden, Vásquez, Pérez, Fajardo, Scrich y Cruz (2018) elaboraron un artículo para la revista INFOMED de la universidad de Camagüey, titulado: *“El tratamiento de la salud pública y ambiental desde la responsabilidad social empresarial, en Ecuador”*, el cual tuvo como objetivo valorar el nivel de atención que

tienen las empresas con el vertimiento indiscriminado de aguas residuales hacia las comunidades que la rodean, teniendo en cuenta las dimensiones de características del área de la salud, estrategias de RSE. Basado teóricamente en: Burke y Logsdon (1996), Husted y Allen (2001), Lindbaek (2005), Perusquía (2010), entre otros.

La metodología aplicada en el estudio fue de tipo cualitativo, documental y con diseño bibliográfico; la base de datos se encontró fundamentada en las bases de datos Scopus, Latindex y SciELO, encontrando 32 documentos relacionados con salud pública, obteniendo una muestra de 24 artículos que sirvieron de soportes para la descripción de temas basados en ciencias de la salud, aguas residuales, salud pública, ambiental y comunidad.

Los resultados demostraron la coincidencia en los documentos consultados, dando a conocer que las mayorías de las empresas deben asumir un enfoque preventivo frente a la resolución de los problemas de salud en las comunidades y favorezca el medio ambiente, fomentando iniciativas en la promoción de mayor responsabilidad ambiental, favoreciendo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente, sin embargo, esto no posee evidencias de materialización en el contexto ecuatoriano.

Al concluir el artículo, se determinó la manera en que fue tratada la información relacionada con la salud pública y el medio ambiente, teniendo en cuenta los aspectos enfocados en la responsabilidad social aplicado en las empresas ecuatorianas, el cual deben de asumir roles representados en las acciones y responsabilidades adoptadas en cada miembro de la organización, para que de manera objetiva y en las condiciones generadas se puedan resolver los problemas que impacten a una comunidad.

Con base a lo expuesto anteriormente, se infiere el citado artículo, sirvió de base para la elaboración del marco teórico del presente estudio, debido a la relevante información sobre la variable responsabilidad social, más aún al estudiarla en el mismo sector de la actual investigación, por lo que ayudó de cierto modo a aclarar ideas en el planteamiento de la problemática, conllevando a la formulación

de lineamientos en el sector salud, de esta manera se tiene en cuenta como aporte de referencia en el desarrollo de la presente investigación.

De la misma forma, se presenta el artículo científico presentado por Ortiz (2017), quien elaboró un estudio titulado: “*Análisis de la responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión universitaria. Caso: universidad técnica particular Loja-Ecuador*”. El objetivo principal de la investigación fue realizar la interpretación de aspectos de la gestión de la Universidad Técnica Particular Loja dentro de la responsabilidad social universitaria; las dimensiones están asociadas con los roles de los funcionarios, docentes y sociedad en general. Basado teóricamente en: Aponte (2015), Domínguez, Rama y Rodríguez (2012), Vidal y Morrós (2005), entre otros.

La metodología utilizada en la investigación fue desarrollada a través de un enfoque de tipo cualitativa, con una tipología documental con un diseño bibliográfico, la población de este estudio estuvo constituida por la recopilación de la información existente en distintos departamentos de la universidad y mediante el análisis comparativo se escogió la información necesaria para generar las diversas tablas y figuras descritas en los resultados de este artículo. La fiabilidad junto a la validez en el tipo de estudio de caso, fue proporcionada a través de la triangulación con el análisis de construcción de explicaciones y paquetes estadísticos.

Los resultados muestran la complejidad en la aplicación de los indicadores basados en la responsabilidad social dentro de la universidad, debido a que dentro de un modelo de gestión son involucradas funciones en gerencia, docencia, investigación y comportamiento de la comunidad en general. Así mismo, se muestra como es distribuida las tareas de forma integral, sistémica y socialmente responsable.

Se concluye, que la responsabilidad social dentro de la universidad es aplicada de manera paulatina debido a la importancia de generar efectos positivos dentro de los procesos aplicados por la institución, por el cual se determina la importancia de aplicar un modelo de gestión que identifique los factores internos y externos,



derivados de cada actividad desde gerencia hasta el personal administrativo para que puedan ser evaluadas constantemente e ir implementando estrategias que sean referenciadas dentro de la generación de cambios.

Con base a lo antes expuesto, el aporte del antecedente citado corresponde a la importante información sobre una de las variables a estudiar responsabilidad social, lo cual sirvió como guía para elaborar los objetivos de la presente investigación, así mismo, la definición de los indicadores, además de ser base en la construcción de la fundamentación teórica, teniéndolo en cuenta como referencia bibliográfica.

Seguidamente, Inglada y Sastre (2016) realizaron un artículo titulado: "*Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial, responsabilidad pública y la sostenibilidad medioambiental*". Publicado en la revista Galega de economía. Universidad de Santiago. El artículo tuvo como objetivo central promover la sostenibilidad por medio de la responsabilidad social y pública. Las dimensiones se encuentran enfocadas en las características de responsabilidad social y pública. La problemática estriba en que los dos términos de la ecuación sean compatibles. Bajo la postura teórica de Moneva (2005), Olcese (2014), Moreno et al. (2010), Ferreira (2013), entre otros.

La perspectiva metodológica asumida en este estudio es la interpretativa o cualitativa, dentro del paradigma epistemológico postpositivista, con fundamento ontológico y gnoseológico. La población estuvo constituida por documentos de responsabilidad social. En cuanto al análisis de los datos se utilizaron también métodos cualitativos a través del análisis de documentos, entrevistas y observación participante.

Los resultados del antecedente investigativo, permitió demostrar los lineamientos enmarcados en torno a la responsabilidad social, logrando la construcción de conocimientos enfocados en la sociedad, así mismo, da a conocer que la sostenibilidad es un factor importante, donde constantemente es sometido a debates logrando exponer las problemáticas acaecías en la sociedad, pero que, a

través del compromiso y aplicación de responsabilidad social, se establecen soluciones de mejora.

Se concluye, que cuando se habla de responsabilidad social introducen otras variables como la calidad de vida y el acceso a las ventajas materiales proporcionando bienes de consumo, enfocados en la expresión material de la calidad de vida, el acceso a la educación, o la ampliación de las expectativas de vida, que en algunos países son muy reducidas. A todo ello, tiene derecho cualquier ser humano; pero así mismo, se plantean un problema, la capacidad de la tierra a producir los bienes necesarios para ello.

El aporte del citado estudio corresponde a la información relevante sobre una de las variables objeto de estudio la responsabilidad social, lo cual sirvió como guía para el diseño de los objetivos específicos, así mismo, las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variable, también los fundamentos teóricos, los cuales fueron tomados como referencia bibliográfica debido a la serie de aportes conceptuales relacionados con la responsabilidad social.

Dentro de este contexto, Henao (2013) presenta su tesis titulada: “*La responsabilidad social como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A.*”, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas a través de la Universidad Nacional de Colombia en la ciudad de Manizales, Colombia. El objetivo central de la investigación fue proponer una estrategia de gestión de RSE para la organización Pranha S.A., las dimensiones se encuentran enfocadas en la evaluación de elementos de teorías, elementos y lineamientos basados en la RSE. Basado en teorías postuladas por autores como Aguilar (2010), Bear (2010), Benjumea (2011), entre otros.

La metodología de la investigación se encuentra enmarcada dentro de los aspectos teóricos y metodológicos, basados en el enfoque cualitativo, con un tipo de diseño descriptivo-propositivo, los cuales permitieron la evaluación de los elementos relacionados con las teorías de RSE, realizando consultas bibliográficas y herramientas tecnológicas para la realización de consultas, los documentos fueron

seleccionados a través de la unidad cibernética en el software Atlas, el cual conllevó a la clasificación adecuada de las teorías relacionadas con la responsabilidad social.

Los resultados del procedimiento de búsqueda de teorías permitieron la integración de los elementos conceptuales de la RSE, conllevando a la implementación de estrategias de gestión, como instrumento de generación de valor y herramienta para la competitividad, en la reproducción de métodos de sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y gratitud entre los trabajadores de la empresa Panha, a través de modelos teóricos relacionados con las características de la empresa para establecer el acoplamiento de la mejor manera.

Se concluye dentro de la investigación, las empresas adoptan roles importantes en referente a la manera ejercida dentro de una comunidad en específica, teniendo en cuenta responsabilidades dentro de la generación de conciencia y de esta manera obtener ventajas competitivas que conlleven al fortalecimiento de relaciones empresariales entre los grupos de interés.

El antecedente sirvió de aporte debido a la abundante información sobre responsabilidad social, variable de estudio. Sirviendo de base en el desarrollo del marco teórico de la presente investigación, así como la construcción de los objetivos específicos, además de servir de guía en la elaboración del mapa de operacionalización de la variable y tenerlo como soporte en la elaboración de referencias bibliográficas.

Por otra parte, se presentan los estudios relacionados a la variable cultura organizacional. Inicialmente, se presenta a Sandoval (2018), quien elaboró el trabajo de grado titulado: "*Cultura organizacional en las áreas de enfermería y obstetricia del Hospital Essalud-Alberto Sabogal Sologúren, Callao 2018*", como requisito para obtener el título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, a través de la universidad César Vallejo, en Perú. El cual tuvo como objetivo principal determinar las principales diferencias en la cultura organizacional en el hospital. A través de las dimensiones clima organizacional y cultura de seguridad.

Bajo los postulados Valdivieso (2016), Rocha (2015), Ramírez (2016), Loya (2011) entre otros.

La metodología utilizada fue catalogada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo transversal, descriptivo, comparativo con la representación de una sola variable. La población está conformada por 620 enfermeros y 220 obstetras, aplicando fórmulas para obtener una muestra representada en 238 enfermeros y 141 obstetra. Se utilizó como técnica la aplicación de una encuesta y el instrumento el cuestionario, permitiendo medir la variable cultura organizacional con formulación de 60 ítems. Realizando la validez del contenido y la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo resultados de manera independiente en los enfermeros fue de 89.1% y en los obstetras del 74.5%.

Los resultados demuestran que la cultura organizacional en los enfermeros esta de manera regular frente a los niveles de los obstetras considerándose como niveles deficientes, viendo de esa manera la existencia de brechas en el surgimiento de cultura entre el personal de estudio, debido a la existencia de variabilidad de perfiles profesionales constituido por creencias y hábitos que en ocasiones no permiten la generación de cooperación o logro de los objetivos de las entidades

Se concluye que de acuerdo a la premisa expuesta, la existencia significativa de cultura organizacional entre los enfermeros y obstetras del hospital, por lo cual se recomienda la aplicación de ciertos recursos intangibles conllevando a la generación de ventajas competitivas; desarrollado a través de estrategias que potencializarían los conocimientos, habilidades, culturas, ideologías y actitudes de los enfermeros y obstetras para lograr potenciar una ventaja dentro de la gestión realizada de manera eficiente y exitosa en la generación de cambios en las organizaciones.

El aporte de esta investigación para el estudio será a nivel metodológico, así como referencial en los postulados consultados dentro del abordaje de las dimensiones presentadas y su instrumento podrá ser tomado en consideración

como guía en la elaboración del cuestionario de esta investigación, dado que fue validado por expertos en el área y presenta un alto nivel de confiabilidad.

Seguidamente, se presenta el estudio realizado por Rojas (2018), como requisito para optar al título de Magíster en Gestión Social Empresarial, en la Universidad Externado de Colombia, intitulado: “*Estrategias para el fortalecimiento de la cultura y clima organizacional de la empresa geométrica modular*”. Tuvo como objetivo analizar la incidencia de los factores de la cultura y clima organizacional en la rotación de recurso humano de la empresa Geométrica. Las dimensiones de la investigación se basaron en las clases de cultura y clima organizacional. Basado teóricamente en Chiavenato (2000), Estrada, Pupo, Rodríguez, & Andalia (2009), entre otros.

Metodológicamente hablando, la investigación fue cualitativa – descriptiva y de campo; la población está conformada por 19 empleados directos, el 95% corresponde a personal operativo, el 5% corresponde al grupo administrativo, comercial y diseño. Por medio de la elaboración de instrumento y entrevista semiestructurada, analizando los elementos que intervienen en la problemática. De esta manera, se aplicó el instrumento tipo Likert con una escala: (1) nunca (2) muy pocas veces (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre. El análisis de los datos fue realizado mediante la estadística descriptiva, con una confiabilidad del 0,97% por el coeficiente de Alfa Cronbach.

Los resultados demostraron que los procesos de liderazgo en geométrica están fortalecidos por una aceptación del grupo 84%, sin embargo, se evidencia subculturas orientadas a diferentes dinámicas en el área de producción, la organización está enriquecida con valores el buen trato y respeto entre todos los integrantes del grupo. De acuerdo con los resultados obtenidos y los objetivos de la investigación, geométrica modular presenta como principales fortalezas las siguientes: Su cultura organizacional resalta elementos importantes como el trato respetuoso y cooperación, así mismo, se evidencia el comportamiento fuertemente

promovido por los líderes de la empresa. Gracias a estos comportamientos generalizados, se identifica un buen relacionamiento del grupo.

De esta manera, sobre los resultados obtenidos en la investigación, se considera conveniente gestionar un plan de acción que fortalezca los procesos administrativos del recurso humano y consolide las metas organizacionales y misionales relacionadas con el talento humano. Así mismo, fortalecer a través de este proceso, la retención del personal generando estrategias de mejora en cada etapa de implementación para aumentar los niveles de satisfacción.

El aporte de esta investigación fue significativo, siendo la metodología utilizada pertinente para el estudio con los instrumentos confiables, los cuales servirán de apoyo en la elaboración del cuestionario al igual que la similitud con la variable y dimensión abordada para una institución prestadora de servicios de salud, de igual manera, las teorías son relacionadas con la variable en estudio sirviendo como datos en la referencia bibliográfica.

Igualmente, Chung (2017) realizó la investigación: *“Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento en las escuelas profesionales”* con el propósito de optar por el título de doctor en Gestión Educativa, a través de la Universidad Peruana Unión, en Lima Perú. El objetivo central de la investigación es determinar si la cultura organizacional modera la relación entre el liderazgo y las prácticas de gestión de conocimiento. Las dimensiones se encuentran comprendidas en establecer el comportamiento del liderazgo transformacional y su impacto sobre la gestión de conocimiento. Se muestra que la investigación se encontró basada en autores como Chiavenato (2015), Turpo (2014), Arbaiza (2010), entre otros.

La metodología se basó en el diseño de investigación con enfoque deductivo con datos cuantitativos para la comprobación de hipótesis, así mismo, se consideró de tipo correlacional debido a la comprobación de la relación entre las variables de estudio. La población de estudio estuvo enfocada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz conformada por 1200 empleados, se realizó el muestreo estratificado debido

al número de la población. Así mismo, para la recolección de datos se aplicó el instrumento del cuestionario de 60 preguntas en escala de Likert. El instrumento se sometió a juicios de expertos con una confiabilidad de Alfa Cronbach 0.895, considerada alta y la relación existente entre las variables de estudio se estipuló por medio de la aplicación del coeficiente de Pearson mostrando ser significativa del 0.8709.

Los resultados muestran la relación significativa que existe entre las variables de estudio, dando a conocer el poder que establece el liderazgo transformacional sobre la gestión de conocimiento, permitiendo la regresión múltiple entre cada dimensión estudiada, determinando la existencia de factores que actúan de manera impactante en los procesos de la Universidad. Los resultados obtenidos de manera estadística, evidencia el moderador significativo de la cultura organizacional sobre la relación del liderazgo transaccional y gestión de conocimiento.

Las conclusiones de la investigación permitieron demostrar el comportamiento de las variables en estudio, dando a conocer el impacto presentado entre ellas, es decir, el liderazgo transaccional en la universidad muestra los cambios o prácticas que deben ser desarrolladas por medio de la gestión del conocimiento, así mismo, la cultura organizacional muestra no ser moderadora entre el comportamiento que tiene el liderazgo frente a la gestión de conocimiento.

El aporte de la investigación es bastante significativo debido a que es tomado como punto clave para el desarrollo de la manera apropiada de la correlación existente cultura organizacional y responsabilidad social, por ello los resultados de la anterior investigación permite ser tomada como referencia bibliográfica, de igual manera se toman puntos referentes a la cultura organizacional para una adecuada aplicación.

De la misma forma, González y Ochoa (2016) elaboraron un artículo para la Revista Universidad & Empresa titulado: "*Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión*". El objetivo se centró en el desarrollo de

lineamientos dentro de la cultura organizacional en la educación superior. Las dimensiones se enfocaron en la determinación de elementos culturales que conlleven al mejoramiento del desempeño. Como sustento teórico se utilizó a: Celaya (2013), Hofstede, Hofstede y Minkov (2010), Schein (2010), Hellriegel y Slocum (2009), entre otros.

Este estudio se apoyó en una metodología mixta, así, la indagación estuvo enfocada de manera cuantitativa y cualitativa, mediante un trabajo de campo. La investigación fue exploratoria. La población estuvo constituida por 32 profesores de tiempo completo de la UNAV. El instrumento trabajado está compuesto por veinte indicadores que fueron valorados mediante una escala de Likert del 1 al 9. Para probar la confiabilidad y validez del instrumento se hizo una prueba piloto con veinticinco encuestas, el cálculo del Alfa de Cronbach fue de 0,83, resultando confiable. Se empleó la técnica de los contenidos en categorías, para lo cual la escala de calificación del 1 al 5. El análisis de contenido siguió la codificación, es decir, la determinación de las características relevantes del contenido en grupos de diez unidades que permiten su análisis detallado por medio de 43 indicadores.

Los resultados demuestran la aproximación cuantitativa el cual comprende la dimensión organizacional del modelo. Se presenta por medio de un análisis descriptivo donde se obtuvo una media de 8,9 y representa el valor más alto, interpretando como está orientada la cultura organizacional hacia el control y la eficiencia. Se concluye que coexisten culturas diferentes en la UNAV, bajo la capa superficial de una cultura organizacional, lleva a los directivos de las instituciones de educación superior a reconocer la necesidad de diseñar estrategias y de construir una visión compartida. Aunado a ello, la cultura organizacional no presenta elementos que obstaculizan el proceso, cuando la alta dirección asume el compromiso.

La investigación anteriormente citada arroja un aporte valioso al presente estudio, porque puede fortalecer los modelos teóricos para el desarrollo de la variable cultura organizacional, las citadas teorías se asemejan con la presente



investigación, lo cual conlleva al desarrollo de las bases teóricas, ya que el antecedente da a conocer aportes teóricos para el desarrollo del presente análisis.

En este orden y dirección, Roca (2016), quien elaboró un estudio titulado: “*La cultura organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*”, como requisito para optar al grado de Magíster en Psicología Organizacional y Empresarial, en la universidad de Belgrano en Buenos Aires, Argentina. El objetivo fue el de describir la cultura y su incidencia en la puesta en marcha del cambio organizacional que se proponía. Teniendo en cuenta las dimensiones enfocada en los tipos de cultura y características del cambio organizacional. Basada en las teorías de Bochetto (2007) y otros autores.

La aplicada en la investigación fue de tipo descriptiva, utilizando metodología cualitativa; las técnicas utilizadas para la recolección y el análisis de la información se basó en el material obtenido dentro del trabajo en campo por medio de crónicas, talleres y plenarios, dichos registros incluyeron a 4323 de las 7100 personas conformadas por la organización en todo el país. La información obtenida fue a través de la aplicación de 31 talleres realizados representado en el 55% del universo descrito, la codificación de los datos de manera tal que surgen categorías de análisis constituidas en un modo sistemático de desarrollar y afinar la interpretación de estos.

De los resultados obtenidos y en el respectivo análisis se observó las recurrencias temáticas permitidas para analizar la cultura de la organización según la visión de las personas de la organización. Si bien es explícito en técnicas de recolección de datos, es importante destacar que fue sumamente valioso contar con la información aportada por el registro de las crónicas de los coordinadores de los grupos de trabajo, así como, las observaciones participantes y los registros fotográficos, a la hora de analizar la cultura de INTA.

Se manifiesta como negativo la dependencia institucional de “la política de turno”. Está en la mirada del conjunto, la institución debería ser más autónoma en ese sentido, instalando visiones y elaborando planes a largo plazo, sin sufrir

vaivenes cambios en el rumbo institucional. De tal manera, se evidencia las debilidades para hacer prospectiva, establecer objetivos claros y planificar, todos aspectos claves en la creación de estrategia. Esto deja entrever que no está lo suficientemente instalada la mecánica de planificación en base a una concepción estratégica. Con visión a largo plazo, que trascienda a la gestión de turno.

El citado antecedente aportó importante información relacionada con la cultura organizacional, donde el tema de la variable objeto de estudio sirvió de guía para la elaboración de las bases teóricas, así como también para la construcción del mapa de variables, con sus dimensiones e indicadores, así mismo, se tomó como referencia bibliográfica para el aporte de futuras investigación.

### **2.1.2. Fundamentos teóricos**

Los fundamentos teóricos de la presente investigación se encuentran relacionados con las variables de estudio las cuales están relacionadas con la responsabilidad social y cultura organizacional. Cada una de esas variables presenta dimensiones e indicadores que son fundamentados a través de constructos permitiendo direccionar la investigación por medio de una revisión teórica crítica apropiada.

#### **2.1.2.1. Responsabilidad social**

La responsabilidad social ha venido trascendiendo desde hace mucho tiempo, esto ha permitido la confrontación de problemas sociales que ha traído constantes cambios que hoy en día se están generando, por lo tanto, por medio de compromisos se logra establecer lineamientos para la capacidad de resolver los problemas sociales. Por ello, la responsabilidad social hace referencia a las acciones responsables frente a las decisiones empresariales dirigidas a los derechos humanos y medio ambiente concibiendo los deberes sociales. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2015), "la responsabilidad social como "la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación"

En este orden de ideas, Henríquez y Orestes (2015) citados en Pérez, Espinoza y Peralta (2016, p. 18) exponen que "la responsabilidad social no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional". (p.18). Al respecto, la responsabilidad social se identifica con el cumplimiento del compromiso u obligación de los individuos, ya sea de manera particular o como grupo social, hacia sí mismos o hacia la sociedad en sentido general. De igual manera, Díaz & Fernández (2016) dan a conocer que la responsabilidad social logra ser respuesta frente al impacto de las acciones requeridas por la empresa sobre la sociedad manejando un contexto dentro de la globalización ejercida.

Por medio de las teorías planteadas se tiene la postulación inicial de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) planteando que la responsabilidad social conlleva a la obligación de cumplimiento con actividades que impacten de manera positiva en la empresa; Henríquez y Orestes (2015) afirma que son las actividades para la estimulación en los compromisos por parte de los individuos de la organización y Díaz & Fernández (2016) está dentro de la misma perspectiva de los anteriores autores afirmando que es la estrategia dentro de los factores necesarios para el éxito.

De acuerdo con los conceptos anteriores, se tiene en cuenta la teoría dada por OMS (2015) debido a la importancia generada por la responsabilidad social dentro de un entorno en específico o en el desarrollo de actividades que conlleven al cumplimiento de parámetros en la generación de innovación. Por lo cual, la teoría anteriormente planteada permite establecerse como aporte investigativo debido al enfoque que tiene en el desarrollo apropiado del presente estudio, donde la responsabilidad social tiene derivados de conceptos, por ello, el autor permite la adquisición de puntos importantes para la adecuada evaluación en aspectos internos y externos dentro de la dimensión responsabilidad social.

La responsabilidad social es aquel que conlleva a la implementación de prácticas sociales, considerado de igual manera, como el fenómeno global debido

a las variaciones generadas durante su aplicación, tomando importancia de manera significativa un lugar dentro de las actividades desarrolladas por las organizaciones, direccionados al mejoramiento de la calidad de vida de una comunidad, a través de la generación de las preocupaciones operativas y estrategias enfocadas en un movimiento social y corporativo y la posición del negocio en la sociedad.

Las características relacionadas con la responsabilidad social es una sinergia relacionada con los aspectos legales, éticos y morales tenidas en cuenta como una decisión voluntaria el cual no es impuesta, aunque es de gran importancia trabajar bajo estos niveles. La responsabilidad social comprende factores internos y externos los cuales deben de estar orientados primeramente en la empresa y de igual manera hacia las personas que hacen parte del entorno social. Las organizaciones últimamente han mostrado significancia a la responsabilidad social debido a que contribuyen al mejoramiento de los procesos.

#### **2.1.2.1.1. Dimensiones de responsabilidad social**

Las dimensiones relacionadas con la responsabilidad social, accede a lineamientos para la gestión de las actividades realizadas desprendidas de los procesos administrativos y/o productivos de la organización, donde las acciones ejecutada interna y externamente definen las acciones dentro del proceso de mejoramiento continuo en los procesos generando actitudes que sean positivas para la empresa.

Para Fernández (2009, citado en Paz, Sánchez y Sánchez, 2016) señala que las dimensiones de la responsabilidad social de acuerdo a los aspectos contemplados en el Libro Verde existen dos categorías las que afectan directamente al ámbito o dimensión interna de la empresa y otros relativos a los factores concernientes a su dimensión externa. Al respecto, Fernández (2010) señala la existencia de dos tipos de responsabilidad social interna y externa. Dentro de este contexto, Activas (2012) sostiene que las dimensiones de la responsabilidad social demuestran cierto enfoque en el negocio para situar aspectos importantes dentro de las personas que hacen parte del proceso basados en innovación y perfeccionamiento de las tareas.

Frente a las postulaciones anteriormente mencionadas, dan a conocer ciertas analogías, debido a las dimensiones generadas por la responsabilidad coincidiendo en la existencia de dos dimensiones representadas en interna y externa, las cuales son necesarias para la organización el cual se está direccionado en la innovación así mismo se obtengan resultados favorables para la comunidad.

De esta manera, el autor de la presente investigación establece el concepto apropiado el cual está relacionado con lo descrito por Arias (2012), donde las dimensiones de la responsabilidad social se encuentran basados en abarcar ya sea a nivel interno o externo, logrando a través de distintos enfoques, hacer conocer específicamente en el sector de servicios públicos debido al otorgar nuevas herramientas logrando diseñar modelos de gestión innovadores que puedan ser asequibles a los ciudadanos, a través de las inmensas posibilidades con instrumentos ligados principalmente a alianzas con empresas eficaces y transparentes ya sean del estado o terceros.

Se puede decir entonces, que las dimensiones de la responsabilidad social son aspectos importantes para subdividir una organización, lo cual se encuentra relacionado con todo lo referente a los trabajadores y características internas de la empresa, así mismo determina lineamientos para ser aplicados a nivel externo, donde el objetivo general es cumplir con las expectativas o metas propuestas a nivel organizacional o empresarial.

#### **a) Responsabilidad social interna**

Hablar de responsabilidad social interna, es referirse primeramente a la inclusión de los trabajadores en todo lo referenciado a la salud y seguridad, gestión en recursos humanos y otras implicaciones, hacen referencia a una serie de factores que se encuentran intrínsecos en la gestión relacionada con las actuaciones económicas, social o medioambiental manejados internamente en la organización, teniendo como factor determinante la satisfacción de los agentes internos como externos.

De acuerdo con Fernández (2010), la dimensión interna afecta a sus trabajadores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus productos. Al respecto, Activas (2012, p. 3) señala que “contempla el interior de la empresa incorporando el interés social, además de la rentabilidad. Se relaciona con aspectos clave de la gestión empresarial: recursos humanos, salud y seguridad laboral, formación del talento humano, gestión de la calidad o gestión medioambiental”. En este orden de ideas, Jaramillo (2011) expone que la dimensión interna:

*“Concibe como no sólo el respeto a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral y las normas de la Organización Internacional del Trabajo. La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales” (p.25).*

Con base a lo expuesto, se observa la existencia de coincidencia entre las definiciones de los autores citados, al expresar que afecta a los trabajadores, sin embargo, para efectos del estudio la investigadora decide fijar posición con la postura de Activas (2012), por considerar que se asemeja al objeto de estudio. En este sentido, la dimensión interna permite llevar a cabo cierta noción de las necesidades a tratar dentro de una organización, con el propósito de fomentar el trabajo en equipo entre todas las personas que hacen parte de la empresa.

Se expone entonces acerca de la responsabilidad social interna hace referencia a la gestión realizada a través del recurso humano dado en las empresas, fortaleciendo el talento humano y los reglamentos internos de la empresa, para satisfacer las necesidades generadas en los trabajadores, de igual manera, la RSI se encuentra relacionada con la distribución de actividades, organización de la empresa disponibilidad de recursos y el desarrollo de destrezas por los colaboradores de la empresa.

## **b) Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos hace el entendimiento a una serie de principios generados en la organización, con base a la visión por parte de los líderes para que el comportamiento por parte de los trabajadores se obtenga resultados positivos. La gestión de recursos humanos está directamente comprometida en hacer cumplir los lineamientos estipulados por la empresa.

La gestión de recursos humanos hace referencia al talento humano de la organización y la manera efectiva de dirigirlo en pro de del alcance de las metas establecidas. Según Carrasco (2010), la gestión del recurso humano se caracteriza por ejercer un papel eminentemente directivo, macro-organizacional, dinámico como en constante transformación. Al respecto, Fernández (2010, p. 1) expone que

*“Quizás, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan hoy en día las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr su permanencia. En este contexto, las medidas podrían incluir la formación continua, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo”.*

En este orden de ideas, Chiavenato (2012) expone que la gestión del talento humano es un área muy sensible depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variable importantes. La gestión de recursos humanos es responsable de rescatar con subjetividad el respeto y valoración al ser humano, junto a la participación de los colaboradores que conlleve la generación de bienestar y calidad en la ejecución de las actividades de la empresa.

En base a las postulaciones emitidas por los autores mencionados se hace referencia que los conceptos presentan similitud en lo emitido, debido a que se encuentran direccionados en que la gestión de recurso humano está enfocada en

la estructura organizacional para la generación de bienestar y equilibrio entre las partes que conforman a la organización con el propósito de obtener beneficios en las actividades generadas en la empresa.

De acuerdo con las postulaciones anteriores, se concuerda con la postulación de Chiavenato (2012) debido a que hace referencia a las medidas adoptadas en la generación de lineamientos para el mejoramiento del clima organizacional, a través de los recursos implementados o disponibles en la empresa, debido a que es importante contar con la valoración y respeto para el ser humano.

Se puede decir entonces, que la gestión de recursos humano se puede definir como aquel conjunto de conocimientos y herramientas aplicados en los procesos de la empresa, para el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores dentro de su entorno laboral, reconociendo las habilidades, destrezas, salud, entre otros aspectos que deben de actuar de manera positiva dentro de la ejecución de los objetivos propuestos por la empresa.

### **c) Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

Dentro de los lineamientos encontrados en la responsabilidad social interna se tiene en cuenta todo lo referente a la salud y seguridad de los trabajadores, siendo un requisito importante para la definición del estado de salud y el conocimiento a la exposición de riesgos y/o peligros en la ejecución de sus actividades diarias en la empresa, lo cual es de suma importancia para la organización generar un clima organizacional adecuado.

Al respecto, Carrasco (2010) refiere que la seguridad y la salud en el puesto de trabajo, abarcan una serie de normas, unas generales como otras particulares, encaminadas a evitar los accidentes y enfermedades laborales, por el cual se encuentra enfocada en el desarrollo de actividades para crear condiciones seguras en la ejecución de actividades diarias en las empresas. Aunado a ello, Fernández (2010, p. 2) señala:



*“La tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir criterios de salud y seguridad en el trabajo en su régimen de contratación ha permitido adoptar regímenes generales basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad de los contratistas, los cuales permiten a terceros realizar la «certificación» o dar la aprobación inicial del contratista y vigilar la mejora continua del programa”.*

Por lo anterior, los aspectos que conlleven al mejoramiento de la seguridad y salud en el trabajo, permite mejorar aspectos relacionados con la calidad de los productos y servicios, siendo multiplicados debidos a las presiones en material promocional de la empresa se mida, documente y comunique dicha calidad. Por lo que se puede considerar un componente importante dentro de la responsabilidad social debido a los compromisos y medioambientales dentro de las operaciones y relaciones comerciales.

Al confrontar los conceptos, se observa la existencia de concordancia entre los autores citados, debido a que hacen relevancia en la importancia de proteger y preservar la vida de los trabajadores dentro de su entorno laboral, por lo cual se considera que la seguridad y salud en el trabajo, está dentro de los lineamientos establecidos por la responsabilidad social generada a nivel interno de la empresa.

No obstante, para efectos del estudio se toma el postulado de Fernández (2010) el cual hace relevancia en que la seguridad y salud en el trabajo conlleva a establecer lineamientos en la preservación de la salud mental, física y psicosocial, regidos bajos decretos o normas que comprueben el cumplimiento de programas en la gestión y formación de la seguridad y la seguridad. En este sentido, en la seguridad y la salud en el puesto de trabajo, se relaciona con las normas que debe seguir el talento humano para evitar cualquier accidente o enfermedad laboral.

La seguridad y salud en el trabajo es el conjunto de normas que permiten velar y proteger la vida y salud de los trabajadores dentro de su entorno laboral, permitiendo la implementación de programas para la vigilancia constante del comportamiento y ejecución de las actividades realizada por las personas en el cumplimiento de los objetivos relacionados con la actividad económica de la

empresa, minimizando de tal manera por medio de mecanismo los riesgos generados en sus puestos de trabajo o en la empresa.

#### **d) Gestión al impacto ambiental**

Es importante la gestión al impacto ambiental el cual permite dentro las acciones establecidas la obtención de resultados significativos que satisfagan los distintos agentes para la generación del equilibrio a nivel interno de la organización y del clima organizativo, a través del planteamiento de lineamientos para el mejoramiento del medio ambiente y conciencia en las personas de la empresa.

Frente a esto, Carrasco (2017) señala que resulta ventajoso para la empresa establecer aspectos que conlleven a la reducción de gastos en aspectos ambientales, residuos generados por la actividades económica, gastos y otras erogaciones de su actividad productiva, de esta manera los planes de acciones en la parte de gestión ambiental está enfocado en la ejecución de actividades que generen menos impacto en el medio ambiente. Al respecto, Fernández (2010, p. 3) expresa:

*“En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir sus gastos energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación. Por otro lado, la política integrada de productos, PIP (análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital), constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas”.*

De igual manera, se tiene el concepto emitido por la ISO 14001:2015 el cual se encarga del análisis del riesgo ambiental, definiendo la gestión del impacto ambiental como la medición adecuada de los riesgos ambiental generados por la actividad económica de una empresa buscando las posibilidades de mejora dentro de los procesos generados por las acciones humanas, por lo tanto, es importante la disminución de desechos que repercutan de manera negativa al medio ambiente.

Al confrontar las ideas expuestas, se observa la existencia de concordancia entre las afirmaciones de los citados autores, sin embargo, para efectos del estudio

se fija posición con Fernández (2010), el cual da a conocer que la gestión al impacto ambiental está en sometido al cumplimiento de parámetros permitiendo la disminución de contaminantes a través de la generación de residuos por parte de la actividad económica de la empresa.

De esta manera, se define la gestión al impacto ambiental consiste en un proceso orientado a la mitigación y prevención de los problemas generados a nivel ambiental, logrando mantener la relación entre las actividades realizadas por una empresa y el medio ambiente. Así mismo, permite al ser humano por medio de la ejecución de sus actividades logre el desenvolvimiento adecuado de actividades para la generación de beneficios para la sociedad y sí mismo; en este sentido haciendo referencia a evitar los daños ecológicos al entorno donde se desenvuelve la organización, teniendo en cuenta la sostenibilidad.

#### **2.1.2.1.2. Responsabilidad social externa**

Hablar de responsabilidad social externa es referirse a una serie de factores que toda organización debe manejar, el cual se encuentra ligado a todo aquello encontrado por fuera de la empresa pero también genera impacto positivo como negativo, así mismo, están intrínsecos en el comportamiento de los consumidores, gestión de recursos, socios, proveedores, entre otros, donde se le debe de suministrar la información pertinente para la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, se puede definir la responsabilidad social externa por medio de las siguientes postulaciones.

En opinión de Fernández (2010), la dimensión externa frente a la sociedad en su conjunto, proveedores, consumidores, clientes, contratistas, en otras palabras, los denominados *stakeholders* o partes interesadas que no son otros que colectivos con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine como socialmente responsable. Dentro de este contexto, según el Libro Verde de la Responsabilidad Social (2001), citado en Urdaneta (2011, p. 120).

*“Las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan”. Al respecto, Rojas (2012) indica que*

*abarca la integración de las empresas en su entorno local, contribuyendo a al desarrollo de las comunidades en que se desenvuelven, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales”.*

Con base a lo antes expuesto, se observa que existe coincidencia entre las posturas de los autores citados, tomándose el postulado de Fernández (2010), para efectos del presente estudio quien involucra a todos los que componen la sociedad empresarial (proveedores, consumidores, clientes, contratistas). En este sentido, la reputación de una organización en su lugar de ubicación como su imagen de empresario y productor, y también como agente de la vida local, influyendo sin duda en su competitividad.

Por lo tanto, la responsabilidad social externa es aquella que se encuentra compuesta por factores para la generación de bienes y servicios que sean rentables para la comunidad, de esta manera, las empresas participan de manera activa dentro de la implementación de planes conformados por una región o país en específico, reconociendo a cada uno de los actores que interceden dentro de los procesos relacionados con la actividad económica de la empresa.

#### **a) Comunidades**

Tener conocimiento de las características de una comunidad donde se desee llevar la ejecución de algún tipo de proyecto, es de suma importancia, debido a que dentro de un análisis realizado se debe de tener en cuenta las necesidades que priman y de esta manera poder actuar de la manera adecuada sin generar afectaciones, en esta forma se lleva a cabo la responsabilidad social el cual debe de contribuir con la salud y prosperidad de las comunidades.

Es así como Carrasco (2011) señala que las empresas interactúan con el entorno físico local. Algunas dependen de un entorno limpio, aire puro, aguas no contaminadas o carreteras descongestionadas, para su producción u oferta de servicios, de tal manera la comunidad conlleva al análisis del entorno social en que se mueve el ser humano. De esta manera, Fernández (2010, p. 5) indica:

*“La responsabilidad social de las empresas abarca también la integración de las empresas en su entorno local. Estas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan. Las empresas interactúan con el entorno físico local. Precisan de un entorno adecuado para su producción y su oferta de servicios: unas adecuadas redes de comunicación, un medioambiente limpio”.*

Según Gómez & Martínez (2016) define el termino de comunidades dentro de la responsabilidad social como aquel factor importante dentro de los procesos para la contribución de suplir necesidades y contribuir al desarrollo ya sea a nivel locativo o general, donde a través de las comunidades se puede extraer la mano de obra, perfiles, ingresos, entre otros aspectos.

En referencia a lo anterior, los autores citados en la presente investigación presentan analogías en sus conceptos, por lo cual se fija posición en el autor Carrasco (2011) el cual muestra que la responsabilidad social aplicada en las comunidades por medio del desarrollo de las actividades realizadas por una empresa, permite que la ciudadanía haga parte de los procesos fundamentados en la visión y compromiso social para la obtención de resultados que beneficien a la organización y la comunidad.

En este sentido, la opinión de la investigadora se fundamenta en que las comunidades son parte fundamental dentro de los procesos de una empresa debido a que a través de las actividades generadas evitando daños al medio ambiente, debido a que el entorno es donde actúan todos los factores, siendo así, la manera los resultados deben conllevar a la contribución de desarrollo a la comunidad.

#### **b) Socios comerciales, proveedores y consumidores**

Establecer responsabilidad social en una empresa sea cual sea su tamaño o actividad económica, debe establecer lineamientos que permita la intervención de terceros dentro de los procesos ejecutados, es por ello, que las alianzas estratégicas donde es importante la intervención de socios comerciales,

proveedores y consumidores, debido a la importancia de obtener resultados positivos para la organización.

Inicialmente, Carrasco (2010) define a los socios, proveedores y consumidores como aquellos elementos que caracterizan a las empresas independientemente de su tamaño, puesto que la esencia y valor ejercido permite obtener avances dentro de la organización. Por su parte, Guédez (2014) los describe como los elementos fundamentales que conllevan a la reducción de complejidad, los costos y aumento de la calidad a partir de los servicios prestados por la empresa.

De igual manera, Vásquez et al (2018) dan a conocer que todas las empresas son consideradas al mismo tiempo socios comerciales debido a que deben de obtener clientes y proveedores con calidad, logrando obtener resultados reflejados en las prácticas generada por los socios o proveedores dentro de la cadena de producción, por lo cual la responsabilidad social en estos aspectos no es limitada debido a la generación de resultados positivos.

Con los constructos anteriores, se observa que existe relación entre las afirmaciones de los citados autores, debido al hacer referencia de las características necesarias para cumplir con aspectos importantes a nivel comercial de una empresa, específicamente en los costes, calidad y la relación entre clientes y proveedores, tomando la postura de Guédez (2014). Para la investigadora, las relaciones con los socios de alianzas como empresas de riesgo compartido, así como con los franquiciados, son igualmente importantes, son de vital importancia para la organización.

Se puede definir de tal manera, que los socios comerciales, proveedores y consumidores juegan un papel importante dentro de los procesos generados por la responsabilidad social externa, debido a que los resultados generados no solo generan impacto interno sino también a nivel externo, por lo cual la producción o prestación de un servicio permite asumir una responsabilidad social en los factores externos para la creación de bienestar económico.

### **c) Derechos humanos**

La presentación de estamentos conllevan a la protección y respeto de los derechos humanos de las personas que hacen parte de una organización interna y externa, da sentido común a las diferentes acciones que pueden surgir por parte de un alto directivo o trabajador, de esta manera los comportamientos inadecuados infringen en la productividad, donde un empleador debe adoptar para la empresa medidas logrando el respeto de los derechos humanos de todas las personas que tienen algún tipo de vínculo con la organización.

De esta manera, Vásquez et al (2018) señala que los derechos humanos son una cuestión muy compleja basados en aspectos políticos, jurídicos y éticos, en el sentido de las empresas se encuentran encaminadas bajo el contexto de hacer ejercer responsabilidades y respetar todo aquello que se encuentre relacionado con la persona y sus derechos.

Dentro de este contexto, Fernández (2010) señala que la responsabilidad social dentro de una empresa hace prevalecer los derechos humanos frente a las actividades ejecutadas en la organización ya sea a nivel nacional o internacional. Al respecto, Activas (2012) infiere que “las empresas, como órganos de la sociedad, tienen la obligación de cumplir la normativa internacional en materia de Derechos Humanos promoviendo el respeto y libertades en sus respectivas esferas de influencia”.

Confrontando, las ideas expuestas, se evidencia la existencia de concordancia entre las posturas de los citados autores cuando indican que las empresas tienen la responsabilidad de cumplir con la normatividad internacional, sin embargo, para efectos del estudio se fija posición con Activas (2012), por aproximarse más a la investigación. De acuerdo con la investigadora, las organizaciones deben velar por el fiel respeto de los derechos humanos.

Dentro de las dimensiones relacionadas con la responsabilidad social externa es importante tener en cuenta todo lo relacionado a los derechos humanos, debido

a que se debe preservar las condiciones humanas del entorno donde se desarrollan las actividades por parte de la organización, logrando promover la responsabilidad y protección de los derechos fundamentales.

#### **d) Problemas ecológicos**

Los conceptos relacionados con el término problemas ecológicos se encuentra definido por una amplia gama de autores, que sustenta distintas postulaciones, los cuales son necesarios para la complejidad del tema, haciendo referencia a las características originadas de la degradación, contaminación y manejo de los recursos ambientales, conduciendo a abordar las dificultades que aquejan el entorno.

Por lo tanto, Guédez (2014) hace referencia al efecto como el mecanismo que conlleva al análisis de los problemas medioambientales ejercidos por la actividad económica de la empresa y el consumo de los recursos suministrados por el medio. Al respecto, Fernández (2010) increpa que las relaciones con el medioambiente conllevan a la transformación social, por medio del empoderamiento de las debilidades generadas en el entorno donde se desarrollan las actividades.

Dentro de la misma línea, Ladrón & Valencia (2013) hacen conocer que los problemas ambientales analizados a partir del grado de destrucción ambiental de la atmósfera y recursos naturales, los cuales se encuentran en la potencialidad de generar crisis y el aumento en la demanda social. Teniendo en cuenta que los problemas ambientales pueden ser comprendidos bajo el diseño de estrategias apropiadas para ser resueltos y generar resultados positivos para el entorno.

En consecuencia, a las postulaciones anteriores, se fija posición en el concretado por parte del autor Guédez (2014) haciendo referencia al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo global de recursos, debido a que las organizaciones son uno de los actores influyentes sobre la contaminación en el medio ambiente mundial.



Se define entonces, los problemas ecológicos son importantes tenerlos presentes dentro de los procesos conllevando a la generación de responsabilidad social, debido a que debe de existir relación entre las actividades realizadas por una empresa y la conservación del medio ambiente. Por lo tanto, los problemas ecológicos deben ser minimizados en la generación de resultados positivos y armonía con el medio que provee los recursos necesarios para la ejecución de procesos por parte de una organización en específica haciendo uso de una adecuada gestión de los recursos.

#### **2.1.2.1.3. Estrategias de responsabilidad social**

Las estrategias relacionadas con la responsabilidad social se encuentran vinculadas por medio de un sistema integrado de componentes que conllevan a establecer capacidad de respuesta frente a los efectos o situaciones generadas dentro de un grupo de interés específico, donde la satisfacción de las necesidades permite la generación de beneficios dentro de las actividades productivas y preservación de un entorno en particular.

Por ello, Porter y Kramer (2012) sustentan que las estrategias de responsabilidad social están enmarcadas dentro de intención exhaustiva para la definición de acciones que conlleven al fortalecimiento de las ventajas competitivas, así mismo, atacar las debilidades a través de las oportunidades que genera el medio y la organización, siendo de esta manera, la garantía de establecer estrategias que encaminen a la evolución de la empresa y todo lo que sea demandado por el entorno.

Seguidamente, Antelo y Robaina (2015) definen las estrategias de responsabilidad social son aquellas prácticas que conllevan al desarrollo sostenible permitiendo la importancia dentro de la sociedad en general, permitiendo que los distintos autores internos y externos, consideren el rendimiento económico de una empresa a través de la gestión de sus procesos, permitiendo sostenibilidad por un periodo largo de tiempo.

Dentro de la misma perspectiva, Cajiga (2013) afirma que las estrategias son originadas a través del origen de las dimensiones relacionadas con la responsabilidad social, de esta manera, las estrategias pueden llevarse a cabo por medio de la implementación de acciones concretas dentro del entorno o contexto que asocian los actores dentro del mismo interés que conlleve a garantizar la sostenibilidad en términos de tiempo.

Los conceptos relacionados con las estrategias de responsabilidad social planteada por los distintos constructos se encuentran enfocados directamente en el mejoramiento continuo del entorno, a través de acciones concretas que den origen a planes de responsabilidad social con la intervención de los actores interesados, por lo tanto, se da a conocer la similitud de las postulaciones presentadas por Cajiga (2013), Antelo y Robaina (2015) y Porter y Kramer (2012).

A través de las postulaciones anteriores, se fija posición en el concepto emitido por Antelo y Robaina (2015) debido a las estrategias dentro del enfoque de responsabilidad social permite la implementación de prácticas que conlleven al rendimiento económico de la empresa a través de los factores internos y externos generados en la empresa, es importante dentro de este concepto resalta las empresas deben llevar a cabo la gestión de procesos que logren el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se dice entonces, que las estrategias de responsabilidad social logran establecer ciertas actuaciones que conllevan establecer comunicaciones entre cada uno de los procesos generados en la empresa y el capital humano, tomando decisiones para colocar en práctica la responsabilidad dentro de la ética y valores empresariales.

### **a) Filantropía**

Hablar de filantropía es dirigirse a todo aquello que hace parte de lo humanístico con el firme propósito de servir de auxilio a una situación en particular con el ser humano. A nivel empresarial la idea de filantropía también se encuentra relacionada

con generar algún tipo de beneficio para las personas que deseen satisfacer una necesidad propia o de la comunidad. Dentro de la responsabilidad social debe abarcar los objetivos de la organización el cual debe encontrarse reflejado en los procesos de voluntarismo empresarial junto al estímulo de los trabajadores.

Para Guédez (2014), dar sin esperar nada a cambio es bueno de una parte, pero también puede favorecer la lógica según la cual mientras más se da, más se pide y menos se resuelve”. Así mismo, Martínez, Juanety y Da Silva (2010) consideran que la filantropía es una vertiente dentro de las estrategias de la responsabilidad social, el cual permite lograr cierta credibilidad dentro los procesos administrativos, logrando de tal manera la evaluación crítica de los resultados de los proyectos aplicados. Al respecto, Porter y Kramer (2012) señalan que la característica de esta es atender necesidades sociales externas, ayudar por vías financieras y no financieras y es remedial, reactiva y asistencialista, su principio es solidaridad u contribución.

Es de hacer notar, que existe concordancia entre las posturas de los autores Guédez (2014), Martínez, Juanety y Da Silva (2010) y Porter y Kramer (2012), donde establecen que a pesar de las diferentes analogías conceptuales se establece a través de la filantropía haciendo referencia específica a la ausencia del egoísmo dentro de la estructura organizacional.

Por lo tanto, tomando la postura de Porter y Kramer (2012), en opinión de la investigadora, la filantropía atiende las necesidades sociales de la organización, sin hacer mella en la parte económica, en busca del beneficio de la comunidad. Por lo cual, es importante, que las organizaciones den cumplimiento a las metas y objetivos que se encuentren orientados a los problemas sociales. Es así, como la filantropía es considerada como una estrategia que da como resultados positivos para la empresa relacionada con la imagen de la empresa.

Se puede sustentar que la filantropía se considera como una estrategia que conlleva a la obtención de resultados positivos para la imagen de la empresa, sin recibir nada a cambio, permitiendo de esta manera realzar la imagen y aproximación

de la organización a las entidades y/o fundaciones sin ánimo de lucro, de igual manera cada uno de los proyectos ejecutados conllevan a la generación de ganancias.

## **b) Inversión social**

Hablar de inversión social, es dirigirse a conceptos claros, cuyo propósito se encuentra centralizado en promover o estimular el desarrollo de una manera sostenible a través de los esfuerzos generados por el capital humano o social, logrando que algún tipo de transacción financiera sea considerada una donación para un esfuerzo, de esta manera se tiene las siguientes postulaciones por distintos autores.

En opinión de Guédez (2014), la inversión social implica procesos a partir de determinadas realidades promueven la transformación de condiciones (materiales) y de disposiciones (Psicológicas) para crear valor y generar tasas de retorno tanto a quien da como a quien recibe, así como a la sociedad le sirve de contexto. En este orden de ideas, Porter y Kramer (2012) señalan la característica de esta estrategia, es actuar más sobre las causas que sobre las manifestaciones de los problemas, fomentar desarrollo social y se ejecuta por vía directa y de cogestión, su principio es cooperación y reciprocidad. En la misma línea, Yépes (2010) establecen la inversión social es la manera intercambiable donde las razones conllevan a establecer intercambios sociales dentro de los proyectos basados en la comunidad permitiendo el apoyo comercial frente a las necesidades que llevan al desarrollo.

Con base a lo expuesto, se infiere la existencia de concordancia entre las postulaciones dadas, en el punto de afirmar que la inversión social es manejada de desde distintos aspectos; sin embargo, se fija posición con Porter y Kramer (2012), quienes consideran que se debe actuar más sobre las causas y no sobre las manifestaciones de los problemas. Para la investigadora, la inversión social crea valor para que regrese a la organización, fomentando el desarrollo social.

Se define la inversión social es considera como la inversión dentro de los planes estratégicos de una organización, el cual se encuentra basado en las necesidades de una comunidad donde es desarrollado las actividades de la empresa, implicando de tal manera la utilización de los recursos disponibles por parte de la organización, viéndose visto como la donación por parte de la compañía para suplir una necesidad en especifica.

### **c) Alianza social**

La responsabilidad social permite que se ejecuten acciones para establecer alianza social que conlleven a la unión de factores en el cumplimiento de objetivos claros de la organización permitiendo establecer parámetros en el mejoramiento continuo de los procesos en los grupos de trabajo formados en la institución, el término de alianza social se habla en bases a la responsabilidad social.

Para Guédez (2014), el compartir proyectos y el asumir la corresponsabilidad en hacerlos avanzar representan factores de enriquecimiento conjunto porque se proyecta una solidaridad en acción y una ética proactiva. En opinión de Yocelvezky (2011), la alianza social típica del desarrollismo incluía a los sectores de la burguesía industrial, en primer lugar, y en alianza con sectores de la clase media que administraban los aparatos del Estado, a veces militares y otras ocasiones civiles.

Por último, se tiene el concepto de Paz y Prieto (2016), quienes consideran que la alianza social es fundamental dentro de los procesos establecidos por la responsabilidad social debido a formación de alianzas en la generación de desarrollo sostenible en las empresas, considerado de esta manera como un indicador que permita garantizar el fortalecimiento dentro de los grupos de interés para la atención adecuada del entorno social donde se desarrollan las actividades.

Los conceptos emitidos por los autores anteriormente mencionados, se emite similitud en lo expresado debido a que la alianza social conlleva a la responsabilidad social a un punto de equilibrio para realizar gestiones que garanticen el correcto

funcionamiento de las estrategias generadas entre las partes interesada, así mismo la implementación o desarrollo de actividades en sectores específicos.

De esta manera se permite sustentar con las postulaciones anteriores, es relacionada la investigación con el concepto emitido por Paz y Prieto (2016) el cual se extiende hasta el punto donde es considerado la alianza social como el fortalecimiento de estrategias que pueden ser implementadas que son visionadas para el mejoramiento de las características del entorno.

La alianza social logra agrupar los pensamientos similares en busca del cumplimiento de propósitos afines para la satisfacción de una necesidad que conlleve a la contribución del desarrollo sostenible, lo cual a través de ciertas acciones se puede atender las necesidades comunitarias por medio de circunstancias generadas en el entorno, facilitando a través de la responsabilidad social la generación de espacios que garanticen el crecimiento económico.

#### **2.1.2.2. Cultura organizacional**

Haciendo referencia a la cultura organizacional se comparten distintos conceptos debido a la interacción de elementos encontrados en el entorno, estableciendo posibilidades de acción en los empleados, el cual conlleva a la implementación de estrategias teniendo en cuenta patrones, valores, símbolos y rituales con son determinados con el pasar del tiempo, pero que son importantes ser determinados dentro de la organización. Es de esta, que los conceptos relacionados con la variable de estudio son relativamente nuevos, siendo optimizado a través de las distintas situaciones generadas con el pasar del tiempo dentro del ámbito organizacional.

De acuerdo con Roca (2016), la cultura organizacional es el conjunto de prácticas y representaciones simbólicas mediante las cuales, en una organización la gente da sentido, en forma compartida, a las acciones y actividades que realiza dentro y fuera de ella. Las organizaciones conforman su cultura, creencias, valores y el acontecer dentro de un contexto determinado. Así mismo, Robbin y Judge

(2012), la consideran como la interacción de personas dentro de la organización, teniendo en cuenta la implementación de ideas de cada trabajador a través de la convivencia en las horas de trabajo, obteniendo resultados que sean reflejados para hacer diferencia entre una empresa y otra.

Por otra parte, Domínguez (2018) hace referencia a la cultura organizacional específicamente en el sector salud, como la combinación entre saberes, relatos, símbolos, creencias, conductas y la forma de expresión de los colaboradores en un lenguaje técnico-científico, métodos biomédicas y sociales, permitiendo describir la cultura en términos referidos a las características de la población, teniendo en cuenta las capacidades de la organización.

A través de las teorías plasmadas con la postulación inicial de Roca (2016) planteando que la cultura organizacional se encuentra relacionado con las actividades de la organización; Robbin y Judge (2012) manifiestan que es la manera de interactuar de los trabajadores dentro de la empresa; por último, Domínguez (2018) se encuentra dentro de la misma perspectiva enfocándose en el área de la salud, mantenido la idea en el sentido de que es aquel conjunto de característica que tienen los colaboradores de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, es apreciado el concepto emitido por Domínguez (2018), debido a que los seres humanos tienen la capacidad de interactuar con otras personas dentro y fuera del entorno laboral utilizando las herramientas que el medio le provee para la combinación adecuada de los conocimientos que sean necesarios para los avances positivos de la empresa y lograr los objetivos que son factor activo para fomentar el desenvolvimiento del entorno.

De esta manera, la cultura organizacional se puede definir como aquel sistema específico de significados, propósitos y pensamientos compartidos por los diferentes miembros de una organización; por tanto, está compuesta en esencia por conocimientos, valores y creencias, los cuales tienen representaciones en la cotidianidad parafrasear cierre o inicio, por lo cual, se toma como referencia los

miembros pertenecientes a una organización, puesto que desde allí se toman pautas para el mejoramiento de las experiencias.

#### **2.1.2.2.1. Tipos de cultura organizacional**

Las empresas actualmente se encuentran sometidas a cambios dentro de sus modelos de gestión basados específicamente en la toma de decisiones frente al comportamiento de los empleados, teniendo en cuenta los valores y cultura que están direccionados al poder, determinando de tal manera la toma de decisiones frente a la diversidad de cultura las cuales son bastante sencillas de describir.

Es así como la cultura organizacional se encuentra concebida dentro de diferentes tipos que analizan las perspectivas para el vínculo de personas dentro de la organización, por lo cual, Hellriegel y Slocum (2012) describen la existencia de tipos de cultura organizacional aquellas que se encuentran bajo situaciones relacionadas con la cultura burocrática, de clan, emprendedora y de mercado.

Para Robbins y Jugde (2017), los estudiosos en el área han formulado algunas tipologías culturales descritas seguidamente: Academia, club, fortaleza. Dentro de este contexto, Kinicki y Kreitner (2012) exponen que se pueden desglosar los tipos de cultura de la siguiente forma: Cultura constructiva, cultura pasiva – defensiva y cultura agresiva – defensiva.

Confrontando las ideas expuestas, se evidencia la existencia de discordancia entre las posturas de los citados autores ya que señalan diferentes tipos de cultura, para efectos del estudio se toma la postura de Hellriegel y Slocum (2012), por considerar que se asemeja más al estudio, logrando establecer que los tipos de cultura encontrándose relacionados con el entorno donde se desarrollan las características concernientes al capital humano que hace parte de la organización.

Los tipos de cultura organizacional demuestran ser compleja frente al desenvolvimiento de las empresas dentro de su entorno debido a que es tenido en cuenta a través del comportamiento del recurso humano de la organización para el cumplimiento de los objetivos de la misma, es de esta manera, las distintas culturas



conlleven a la generación de resultados y orientación de las personas, dado que cada una de ellas permiten la toma de decisiones que se encuentren orientadas al cumplimiento de las normas.

### **a) Cultura de clan**

Dentro de los distintos tipos de cultura, a nivel organizacional teniendo en cuenta inicialmente la cultura de tipo clan, el cual se encuentra definida por autores, ya que dentro de la conciencia de una organización se destacan personas con características definidas y únicas que son expresadas en su comportamiento e integración con los demás integrantes de la empresa.

Inicialmente, Hellriegel y Slocum (2012) resaltan que la cultura de clan conlleva a que las personas puedan resaltar aquellos aspectos que son relacionados con su tradición, demostrado cualidades direccionadas en la lealtad, compromiso trabajo en equipo, así mismo, en el ámbito laboral se desarrollan factores enfocados en la organización desde el intercambio de labores hasta toma de decisiones importantes.

Así mismo, Hellriegel (2011) define a la cultura de clan como aquel comportamiento de los empleados que se encuentran moldeados por la tradición, lealtad y compromisos, dentro del entorno donde desarrollan las actividades que van más allá de la obtención de un salario, apoyando a los nuevos integrantes a través de historias y descripción de características que los representa. Para Vanegas (2015), la cultura de clan es aquella que relaciona atributos, lealtad y compromiso personal, frente a una socialización, trabajo en equipo e influencia social.

Con las postulaciones anteriores, se logra establecer que la cultura de clan se encuentra relacionada con todas aquellas características que reúne un grupo de personas, por lo tanto, se fija posición a través del autor Hellriegel y Slocum (2012), debido a la interacción que existe entre un grupo de personas con objetivos claros, los cuales no se encuentran representado en el pago de un salario. En síntesis, la cultura de clan relaciona aspectos en el mejoramiento y capacidad de reconocer las

adquisiciones que conlleve a la formulación de lineamientos para establecer relaciones entre los individuos de la organización.

Se puede definir la cultura de clan organizacional como aquel estilo que conlleva a la promoción del trabajo en equipo, donde es importante los valores relacionados con la lealtad y el compromiso con la empresa, conllevando de esta manera el desarrollo de cada miembro que pertenece a la organización, participando de una manera activa dentro de los avances e interés de cada trabajador.

#### **b) Cultura emprendedora**

Hablar de cultura emprendedora hace referencia a cierto tipo de aspectos que conllevan a la formación de emprendedor dentro de un ecosistema dentro de un proceso empresarial amplio que sean adversos contra el riesgo y ambicioso en la creación y ejecución de proyectos. Por lo tanto, los anteriores autores establecen conceptos para emitir y tener claridad sobre la cultura emprendedora.

Según Hellriegel y Slocum (2012), se caracteriza por los altos niveles de asunción de riesgos, dinamismo y creatividad, existe compromiso con la experimentación, la innovación y el estar en la vanguardia. Esta cultura no solo reacciona rápidamente a los cambios en el ambiente sino crea el cambio. Para Vanegas (2015), la cultura emprendedora es aquella que se caracteriza por altos grados de creatividad y disposición a asumir riesgo. Mientras tanto, Sánchez y Martínez (2017) dicen que este tipo de cultura debe apuntar a negocios de alto impacto. Donde los principales indicadores para medir la cultura empresarial son la imagen social de los emprendedores, su éxito e impacto, y la motivación para iniciar un negocio.

Por lo anterior, se fija posición con el autor Vanegas (2015) debido a que considera la cultura emprendedora está basada en aquellas personas capaces de asumir riesgos con el propósito de generar cambios para promover iniciativas en los

colaboradores y que estratégicamente logra promover en el mercado nuevas ideas frente a una necesidad generada.

De esta manera, emplear cultura emprendedora dentro de una organización conlleva a establecer la mentalidad empresarial es la actitud que un empresario responde a un determinado objeto de una manera favorable o desfavorable basada en la predisposición aprendida, donde influye actitudes empresariales han sido influenciadas por las experiencias donde el individuo ha vivido, y cómo piensa y siente sobre lo que pasó.

### **c) Cultura burocrática**

La cultura burocrática entra de todos sus parámetros es entendida como el sistema compartido de valores y actitudes desarrollados en común por los colaboradores de una organización, tienen sus diversas modalidades de acuerdo como sea adoptada con el objetivo central enfocado en la mejora continua de la empresa, es por esto, que el concepto relacionado con cultura burocrática se tuvo en cuenta a través de los siguientes postulados.

Para Hellriegel y Slocum (2012), la cultura burocrática es aquella que en una organización es valorada la formalidad, las reglas y los procedimientos de operaciones establecidos como normas. Así mismo, Sánchez y Martínez (2017) definen a la cultura burocrática dentro del proceso de toma de decisiones generalizadas de manera vertical y no corporativa; no se advierte capacidades de liderazgo y motivación, lo cual hace que el personal difícilmente se identifique con su institución. De igual manera, Camavilca (2010), la considera como el indicador que permite gestionar aquellos aspectos que son importantes para la organización, siendo de esta manera la garantía de actualizar los procesos en la administración.

Los autores en mención consideran que la cultura burocrática es aquella que se encuentra basada en procedimientos establecidos dentro de la organización, por ello se establece la existencia de similitudes dentro de los conceptos emitidos

debido a la centralización de las teorías plasmadas direccionadas en la gestión de capacidades y conocimientos de los individuos que hacen parte de la empresa.

Considerando lo anteriormente expuesto, se tuvo en cuenta el concepto emitido por Hellriegel y Slocum (2012) definiendo la cultura burocrática como aquella que debe estar basada en lineamientos o normas para poder lograr un buen desempeño en la organización, debido a la manera jerarquizada de las actividades, donde el trabajo en equipo es compartido dentro de los miembros de la empresa.

Se puede definir entonces, la cultura burocrática es aquella estructura jerarquizada que conlleva a la implementación de procedimientos dirigidos desde la gerencia, debido a que estratégicamente es importante la generación de estabilidad para obtener resultados relacionados con la eficiencia, control y funcionamiento de los procesos, siendo de esta manera, este tipo de cultura es manejado por medio de la transformaciones de los líderes que hacen parte de la organización.

#### **d) Cultura de mercado**

Hablar del término de cultura de mercado, soporta la dimensión de conceptos en distintas perspectivas, lo cual se puede señalar desde el ámbito empresarial y a su vez en el administrativo. Por ello, en el desarrollo de las postulaciones relacionadas con el indicador, se encontró enfocado en el ámbito empresarial para ser aplicado acorde a la idea desarrollada en la presente investigación.

Según Hellriegel y Slocum (2012), es el logro de objetivos mensurables y exigentes, especialmente aquellos que son financieros basados en el mercado; en esta cultura las relaciones entre individuos y la organización son contractuales. Para Vanegas (2015) se caracteriza por el logro de metas mensurables y exigentes, sobre todo en lo financiero basándose en el mercado. Por otro lado, Mella (2015) insertar cultura en el mercado es un proceso creativo en la transformación de métodos permitiendo adoptar una identidad bajo la diversidad de productos o servicios a ofrecer, centrada en el planteamiento de intereses y bienestar de una comunidad.

Frente a las postulaciones emitidas por los autores se permite demostrar la existencia de similitudes en base al concepto de cultura de mercado, logrando tener en cuenta como aquel proceso dentro de la organización para el alcance de metas inclinadas en el ámbito financiero, así mismo contrarrestando con los objetivos estratégicos siempre y cuando esten en el ámbito empresarial teniendo en cuenta las relaciones generadas en los individuos de la empresa.

De esta manera, se hace apreciación al concepto emitido por Hellriegel y Slocum (2012) haciendo referencia principalmente en que la cultura de mercado desarrolla objetivos basados en las necesidades de una comunidad o grupo en específico, logrando de tal manera que las personas, parte de la organización, no se descentralicen de los objetivos propuesto, los cuales han sido descritos a través de las exigencias del mercado.

Se puede definir de tal manera, que la cultura de mercado es aquella encuentra orientada en la obtención de resultados, mostrando de tal manera la competitividad generada por parte de los colaboradores de la organización con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos. Este tipo de cultura cuenta con cierta dirección conllevando a la promoción de competitividad a través de ciertas acciones orientadas a resultados claros.

#### **2.1.2.2.2. Capas de la cultura organizacional**

Las distintas capas de la cultura organizacional conllevan a abordar elementos en el desarrollo adecuado de lineamientos para fomentar estabilidad dentro de la organización, donde los métodos aplicados logran la comprensión y descripción de elementos, para establecer de manera objetiva las características del capital humano, siendo de esta manera la constitución de aspectos importantes el desarrollo de las actividades dentro de una organización.

Por lo cual, Kinicki y Kreitner (2012) sostienen que existen tres capas fundamentales de la cultura organizacional, cada nivel varía en cuanto a la visibilidad externa y resistencia al cambio, además de influir en los otros dos, las

cuales trascienden dentro de la evaluación del comportamiento de los colaboradores dentro de su entorno laboral y los mecanismos aplicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales

Al respecto, Hellriegel y Slocum (2012) hace referencia a que “las capas de la cultura organizacional son estudiadas como estratos, y los mismos son definidos de la siguiente manera: Valores culturales de la organización, conductas compartidas, símbolos culturales y supuestos compartidos”. De igual manera, Rey (2019) considera que las capas de la cultura organizacional se encuentran sujetas a una visibilidad relacionadas con la generación de cambios.

Se puede observar que los anteriores autores se basan en aspectos esenciales basados en creencias y todo lo que se puede observar dentro de las culturas organizacionales de las diferentes empresas. Para efectos del estudio se toma la postura de Kinicki y Kreitner (2012) debido a que el concepto emitido se enfoca en el comportamiento generado por parte de los trabajadores dentro de su entorno laboral.

De esta manera, se considera entonces que las capas de la cultura organizacional son condiciones transmitidas a los empleados de una empresa donde es importante los procesos de socialización los cuales influyen dentro del comportamiento del trabajo, determinando de tal manera la estabilidad de cada miembro en la realización de actividades, donde los resultados son reflejados de manera positiva en el entorno laboral.

#### **a) Artefactos observables**

La existencia de patrones y elementos intangibles dentro del paradigma de la cultura organizacional conlleva a la generación de artefactos observables, el cual permite de alguna manera la adopción de valores dentro del fenómeno de cultura, incluyendo todos aquellos elementos que son fáciles de observar y son claves para el estudio adecuado de una verdadera cultura organizacional, por lo tanto, se tienen cuenta las siguientes postulaciones.

Inicialmente, Kinicki y Kreitner (2012) sostienen que son la manifestación física de la cultura organizacional, sus ejemplos incluyen acrónimos, códigos de vestimenta, premios, mitos e historias acerca de la organización, listas publicadas de valores, rituales y ceremonias observables, cajones de estacionamientos especiales, decoración y así sucesivamente.

Seguidamente, Blanco (2015) define los artefactos observables como aquellos comprendidos por el ambiente físico y elementos que conforma la organización, donde muchas veces este nivel puede ser engañoso para la determinación de una cultura organizacional adecuada. Por lo tanto, en este nivel se puede observar la manifestación de cultura, pero nunca se puede saber su esencia.

De igual manera, Schein (2011) describe que los artefactos observables generalmente son muy difíciles de cambiar introduciendo un grado de estabilidad en la empresa, haciendo referencia a los elementos reales identificados en una organización como las estructuras y procesos organizacionales visibles, el manejo del espacio físico, la capacidad tecnológica, el lenguaje escrito y hablado, la conducta expresa y cualquier tipo de producción.

Los constructos anteriormente mencionados, exponen características similares relacionados con el concepto de artefactos observables, por lo cual, en base a lo investigado, se fija posición sobre la definición dada por Blanco (2015) debido a que hace mención de una manera general todos los enfoques representados al termino investigado, haciendo mención en todo aquello que se encuentra en la empresa en medio físico haciendo parte de los procesos para el logro de determinar una cultura organizacional adecuada.

De esta manera, se logra definir que los artefactos observables son considerados como aquellos elementos físicos que conforman a la organización haciendo visible ciertos aspectos para lograr ver el comportamiento del grupo de trabajo, debido a que este tipo de situaciones deben considerarse tangibles dentro la determinación de los valores agregados en la empresa.

Por todo lo anterior, se logra establecer que los artefactos observables son considerados fenómenos fáciles de observar, logrando la interpretación adecuada de patrones basados en características comunes. De esta manera se establece similitud entre las postulaciones de los autores mencionados anteriormente, debido a que en la cultura organizacional hace parte la interpretación de los artefactos los cuales generan credibilidad junto a los valores adoptados.

#### **b) Valores expresados**

Hablar de valores expresados conlleva a la descripción de muchas normas y comportamientos por parte del capital humano dentro de una organización, considerado como reglas y normas que logran la dirección de la empresa y disfrutando de una cultura organizacional apropiada. De esta manera, en base a esta expresión se tendrán en cuenta distintos conceptos emitido por tres autores, dando a conocer su posición.

Inicialmente, Kinicki y Kreitner (2012) infieren sobre el término como aquel que se encuentra basados en normas y valores relacionados con la empresa. Así mismo, Schein (2011), lo define como la inclusión de estrategias y objetivos valiosos dentro de un proceso social importante o en el desarrollo de actividades por parte de una organización; donde los valores adoptados predicen el comportamiento de los miembros. Mientras, Alles (2013) determina que los valores son importantes para cumplir con la misión y visión en representación de las cualidades de los miembros de la organización.

Por lo anterior, frente a las postulaciones de los distintos constructos permite establecer que los valores expresados conllevan a la formulación de comportamientos en el mejoramiento de los procesos dentro de la organización, construyendo relaciones para el alcance de los objetivos y acciones de la empresa, por tal motivo se considera la existencia de similitud entre las postulaciones dadas por los autores en mención.



De esta manera, teniendo en cuenta que se encuentra similitud entre los conceptos emitidos, se toma como referencia lo expresado por Kinicki y Kreitner (2012) el cual hace mención a los valores expresados los determina el conjunto de normas y valores conformados por la empresa, siendo divulgados para lograr establecer ciertas conductas en los empleados que la componen.

Es así, como se puede definir que los valores expresados son las normas para la formación de la organización determinando los lineamientos en direccionar el comportamiento de cada empleado dentro del entorno laboral, logrando de tal manera analizar las conductas que conlleven a la formación de una cultura organizacional adecuada.

### **c) Supuestos básicos**

Los supuestos básicos son aquellos que no se encuentran sujetos a cambios dentro de una empresa, debido al mecanismo de defensa psicológica de donde se amarran los procesos dentro de la organización para poder seguir funcionando de la mejor manera dentro de los niveles de creencias, percepciones o pensamiento, debido a lo anterior se tiene en cuenta las siguientes postulaciones. Inicialmente, Kinicki y Kreitner (2012) subyacen en la cultura organizacional no es observable y constituido como el eje de la cultura, conllevando a establecer los valores organizacionales.

Así mismo, se tiene en cuenta la postulación de Martín, Segredo y Perdomo (2013), los cuales describen los supuestos básicos como aquellos basado en la creación de estrategias para crear personalidad donde se desarrollan identidades dentro de la formación de cultura organizacional, redireccionando procesos según sea la necesidad generada. En la misma perspectiva, Álvaro y Monrroy (2013) establecen que esos tipos de lineamientos logran enfocarse para el logro de un marco referencial en el análisis del comportamiento de los individuos dentro del interior de las organizaciones.

Por las postulaciones anteriormente mencionadas, demuestra a los líderes de las organizaciones que deben atender experiencias donde los valores y preceptos

deben ser sometidos a ciertos lineamientos para el funcionamiento óptimo de los procesos en los grupos de trabajo; de esta manera los supuestos básicos se consideran como aquellos procesos delimitados en la realización de las cosas. Por lo cual, Kinicki y Kreitner (2012) determina todos aspectos intrínsecos en cada uno de las personas deben ser direccionados dentro de los valores organizacionales que componen a la empresa.

Es así, como la adopción de la definición de supuestos básicos como todo aquello que no se puede observar, determinado de tal manera por las formaciones en cada persona haciendo parte de una cultura propia, pero la organización debe de establecer los valores organizacionales para establecer una dirección adecuada dentro de los procesos o actividad económica de empresa.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Alianzas corporativas:** Méndez (2013) explica el termino como aquel procesos que permite la unión estratégica entre empresas cuyo objetivo debe estar centrado en alcanzar metas en común, ejecutando actividades que sean determinadas por la compañía para poder ejecutar los procesos de intermediación y se obtengan beneficios para todas las partes interesadas.

**Auditorias sociales:** Niccolls (2009) la consideran como el conjunto de prácticas de revisión, control y seguimiento de actividades de la organización realizada con sus grupos de intereses en términos sociales (prácticas laborales, derechos humanos, anticorrupción, seguridad ocupacional, etc.), ambientales y económicos. El programa se centra en verificar aspectos socialmente responsables que una empresa en el marco legal y ético deberá cumplir.

**Diversidad:** Romero y Villanueva (2016) expresan que la diversidad ofrece a las organizaciones la posibilidad de atraer y mantener talentos diversos representativos de ambos sexos. Una fuerza de trabajo diversa permite mejorar la calidad de sus productos puesto que se recogen mejor las características e intereses de sus clientes, también diversos.

**Eficiencia:** Chiavenato (2011) indica que es la “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”

**Ética empresarial:** Para Rojas, Ramírez y Vélez (2017), la ética empresarial es el centro de la actuación responsable, porque mediante ella se puede elegir lo correcto y saber lo conveniente para las partes interesadas. En tal sentido, buscar que las organizaciones consideren diferentes aspectos morales al momento de actuar y emprender acciones que seguramente afectan a terceros.

**Imagen corporativa:** Pizzolante (2010) expone la buena imagen como un seguro de vida, pues las empresas no valen lo que ellas dicen que valen, sino lo que el mercado está dispuesto a pagar por ellas, siendo muchas las percepciones condicionando este valor en la mente del público. Admite, el autor que la imagen generalmente se deriva de las acciones de comunicación de la empresa, con los correspondientes complementos que proveniente de la cultura corporativa y comportamiento organizacional.

**Resistencia al cambio:** De acuerdo con Guédez (2014), “puede ser una fuente de conflicto funcional, es decir, aquel mecanismo implementado dentro de la empresa, el cual durante su aplicación genera situaciones de las cuales se pueden obtener resultados positivos o negativos que subyacen sobre la toma de decisiones

**Valores organizacionales:** Vásquez et al (2018) señala que “los valores están explícitos en la voluntad de los fundadores de las empresas, en las actas de constitución y en la formalización de la misión y visión de las organizaciones”.

### **2.3. MARCO LEGAL**

Con el fin de delimitar un marco jurídico – legal de la responsabilidad social empresarial, se analiza la normatividad jurídica con el fin de deducir cuales son los campos regulados de la RSE y establecer la legislación que existe en Colombia relacionada con ella. Por medio de la legislación colombiana se han expedido leyes

en diferentes materias, relacionadas con la responsabilidad social empresarial, por lo que a continuación presentamos el desarrollo de dichas regulaciones.

**Decreto 2150 de 1995 y sus normas reglamentarias:** Reglamenta la licencia ambiental y otros permisos. Define los casos en que se debe presentar Diagnóstico Ambiental de Alternativas, Plan de Manejo Ambiental y Estudio de Impacto Ambiental. Suprime la licencia ambiental ordinaria

**El Código Penal (Ley 599 de 2000):** El cual reglamenta bajo un mismo título los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente. Extiende respecto al Decreto 100 de 1980 los tipos penales relacionados con los impactos ambientales causados con base en actividades ilegales.

**El Código de Minas (Ley 685 de 2001):** Regula las relaciones jurídicas del Estado con los particulares y las de estos entre sí, respecto a la explotación minera, para que el aprovechamiento de los recursos naturales no renovables y del ambiente se realice a partir de un concepto integral de desarrollo sostenible.

**La Ley 1382 de 2010:** Modifica la Ley 685 al excluir de cualquier actividad minera los Parques Naturales Nacionales y Regionales, las zonas de reserva forestal protectora, los páramos y los humedales de importancia internacional pertenecientes a la Convención Ramsar.

El marco jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial en el campo de la salud se encuentra dividido en dos campos: por un lado, el sistema general de salud mediante el cual se le brinda la atención en salud a los trabajadores y sectores más necesitados de la sociedad y por el otro lado esta los estándares de calidad sobre productos o servicios que requieren de especial atención ya que puedan llegar a poner en peligro la salud o la vida de las personas. Entre las normas que contienen los estándares de calidad en la producción o prestación de un servicio que pueda llegar a afectar la salud pública, encontramos las siguientes:

**La ley 9 de 1979:** Reglamenta las actividades y competencias de Salud Pública para asegurar el bienestar de la población.

**Ley 100 de 1993:** da a conocer todo lo relacionado con el sistema general de salud en Colombia, en donde se brinda el servicio de salud a los trabajadores y al otro sector denominado régimen subsidiado que corresponde a las personas de escasos recursos.

## **2.4. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.4.1. Información organizacional**

**Razón social:** Hospital Nuestra Señora de Los Remedios

**Actividad económica:** Prestación de servicios de salud

**Sector económico:** Sector terciario.

**Tipo de empresa:** Empresa de salud II Nivel de atención

**Dirección comercial:** Calle 15 No. 11A Esquina.

### **2.4.2. Reseña histórica**

El Hospital Nuestra Señora de los Remedios yace desde el año 1934 desde entonces ha venido presentando ciertas transformaciones desde nivel infraestructural hasta gerencial. Los cambios más representativos a lo largo de la historia se mostraron inicialmente en 1985 la ampliación de los servicios de salud relacionados con urgencia y adecuación de infraestructura. A nivel gerencial el hospital ha sido sometido a muchos cambios gerenciales donde cada uno ha realizado aportes y/o cambios.

Dentro de la misma línea, en el período de administración 2012 y 2016 surgió la ejecución de recursos representados en cierto grado, los cuales contribuyeron de manera directa en la proyección de la aportación de recursos para la atención de los usuarios que llegan con problemas de salud. Donde el compromiso se encuentra puntualizado en dar cumplimiento al Plan de Desarrollo de la ESE Hospital Nuestra Señora de Los Remedios, con el eslogan “Con Calidad Mi Prioridad Eres Tú”, proponiendo estrategias para propiciar el acceso con calidad y equidad a los

servicios públicos de salud con condiciones y oportunidades necesarias dentro de la gestión institucional.

### **2.4.3. Plan estratégico de la organización**

#### **a. Misión**

Atender las necesidades relacionadas con la salud a nuestros pacientes de manera segura y preferencial hacia los más vulnerables, contando con un capital humano lleno de capacidades y competencias, infraestructura adecuada, equipos y procesos requeridos que dan respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Así mismo, se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población y la sostenibilidad financiera, ambiental y desarrollo social, con escenarios de enseñanzas como vocación.

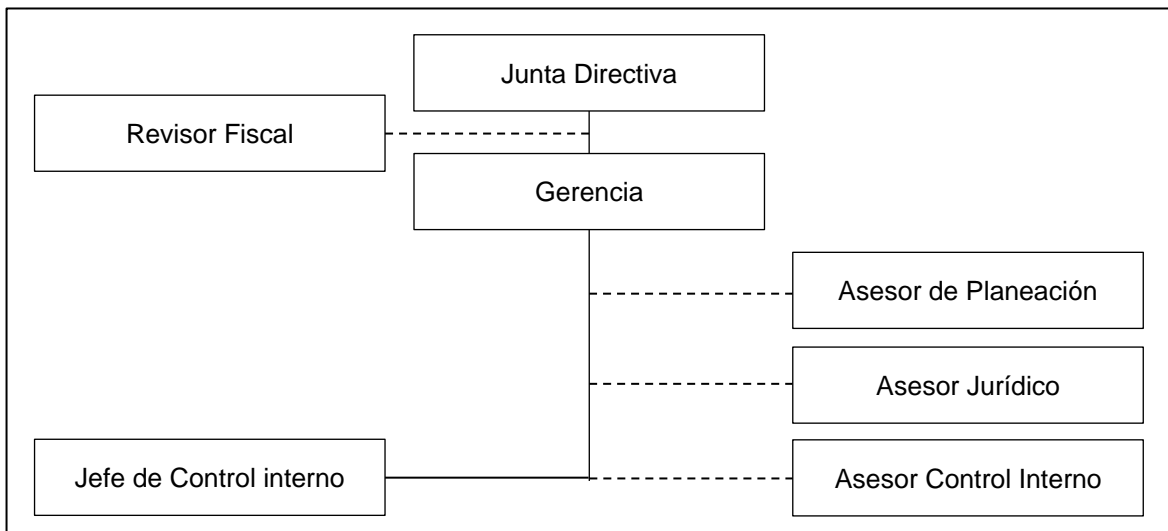
#### **b. Visión**

Para el 2020 el Hospital Nuestra Señora de Los Remedios será uno de los referentes más importantes en promoción y prevención, así mismo, se tendrá respuestas oportunas, accesibles y pertinentes a las necesidades de salud de la población, no importando su condición y vulnerabilidad, mediante la gestión de procesos centrados en la atención segura de los pacientes, contando con el capital humano con alto sentido de pertenencia y competencia, usando la tecnología e infraestructura adecuada, con el propósito de mejorar constantemente hacia el cumplimiento de los estándares superiores de calidad.

### **2.4.4. . Organización de la empresa**

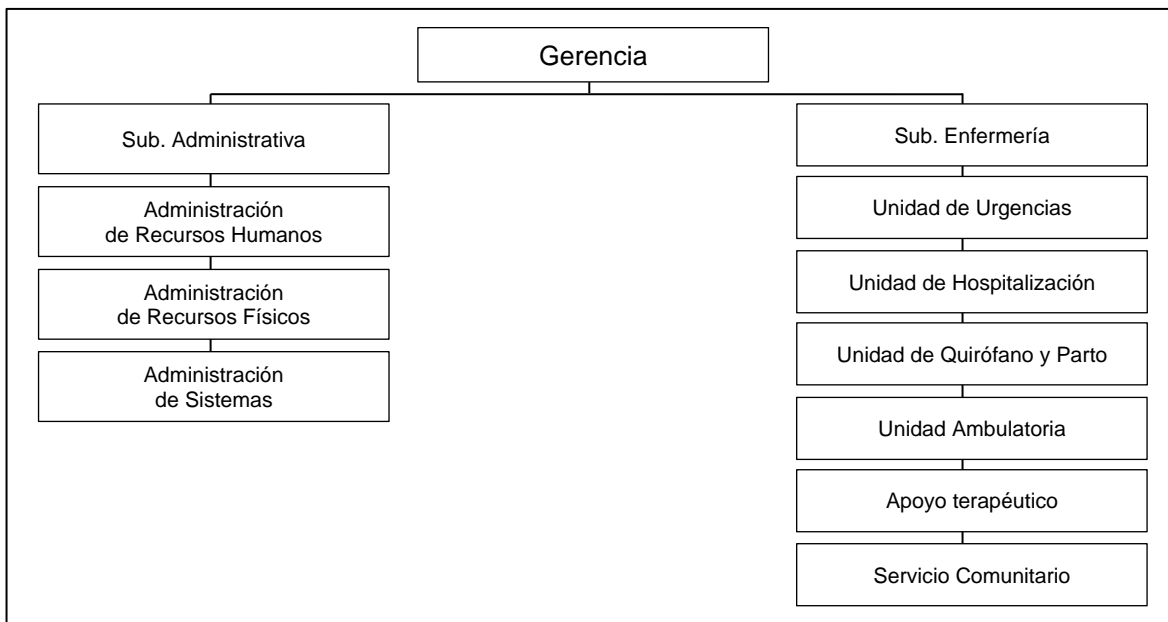
Debido a las distintas dependencias que conforman el Hospital, el personal que hace parte de todos los procesos está distribuidos en distintas áreas correspondientes a su perfil y actividades a desarrollar. La información en referencia a la distribución organizacional de la entidad, fue facilitada por el personal de talento humano a través del informe de gestión del año 2018, puesto que hasta el momento no se ha realizado ningún tipo de modificaciones que alteren el mismo.

**Ilustración 1. Estructura directiva**



**Fuente.** Informe de gestión del Hospital Nuestra Señora de los Remedios. 2018.

**Ilustración 2. Estructura general**



**Fuente.** Informe de gestión del Hospital Nuestra Señora de los Remedios. 2018.

## **2.5. SISTEMAS DE VARIABLES**

### **2.5.1. Conceptualización de las variables**

Inicialmente la variable relacionada con la responsabilidad social se encuentra definida por Aguilera y Puerto (2012) como el compromiso que asumen las

empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social, seguidamente se tiene el concepto en referencia a la variable de cultura organizacional, el cual es definido por Robbins (2010), como aquel sistema de significados compartidos entre los miembros distinguidos de una organización de la otra.

### **2.5.2. Operacionalización de las variables**

En referencia a la operacionalización de las variables de estudio se describe en la Tabla 1, el cual, a través de los objetivos propuesto en la investigación se tienen en cuenta inicialmente la variable de Responsabilidad Social, la cual es medida operacionalmente por las dimensiones de responsabilidad social, encontrándose dividida en subdimensiones interna y externa, la primera subyace de indicadores representados en gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo y gestión al impacto ambiental; y la segunda tiene los indicadores representados por las comunidades, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos. La segunda dimensión de la variable de responsabilidad social es: estrategias de responsabilidad social del cual se desprende los indicadores relacionados con la filantropía, inversión social y alianza social.

La segunda variable está relacionada con la Cultura Organizacional, la cual primeramente se obtiene la dimensión tipos de cultura, divide en indicadores concernientes a: cultura de clan, cultura emprendedora, cultura burocrática y cultura de mercado. Seguidamente, dentro de la misma variable se tiene la dimensión capas de la cultura organizacional, a través de ella se desprenden los indicadores: artefactos observables y valores expresados. Los últimos objetivos presentados en la tabla de operacionalización son medidos por medio de la aplicación de métodos estadísticos, demostrando la relación entre las variables de estudio, así mismo, la formulación de lineamientos estratégicos para la responsabilidad social que sean orientadores de la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.



**Tabla 1. Operacionalización de variable**

Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar las dimensiones de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, que aporte al desarrollo de actividades de acuerdo a las necesidades de las comunidades	Responsabilidad Social	Dimensiones de Responsabilidad Social Torres (2011) Fernández (2010) Carrasco (2010),	Interna	Gestión de recursos humanos	1,2
				Salud y seguridad en el trabajo	3,4
				Gestión al impacto ambiental	5,6
			Externa	Comunidades	7,8
				Socios, comerciales, proveedores y consumidores	9,10
				Derechos humanos	11,12
				Problemas ecológicos	13,14
Caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Estrategias de responsabilidad social Aldana, Reina & Juliao (2017) Guédez (2011)	Filantropía	15,16		
		Inversión social	17,18		
		Alianza Social	19,20		
Determinar el tipo de cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.	Tipos de cultura Robbins y Timothy (2013). Hellriegel y Slocum (2009)	Cultura de clan	21,22		
		Cultura emprendedora	23,24		
		Cultura burocrática	25,26		
		Cultura de mercado	27,28		
Definir las capas de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Capas de la cultura organizacional Gibson, Ivancevich, Donnelly y Kinicki y Kreitner (2003)	Artefactos observables	29,30		
		Valores expresados	31,32		
		Supuestos básicos	33,34		
Determinar la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional presente en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Se hará aplicando cálculos estadísticos				
Proponer lineamientos teóricos prácticos de responsabilidad social orientados de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha	Se logrará luego de haber sistematizado los objetivos anteriores				

Fuente. Fuentes (2019).

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

El desarrollo de la investigación obedece a analizar la responsabilidad social como estrategia para la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, basados en los hallazgos detectados del objeto de investigación. En este sentido, el presente capítulo se encuentra desarrollado a través del enfoque metodológico, tipo de estudio, diseño de la investigación, fuentes de recolección de datos, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, al igual, la validez y confiabilidad del instrumento, procedimiento de la investigación, y análisis de los datos, en este particular los elementos esquematizados en este párrafo son detallados a continuación.

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

Desde el campo del desarrollo investigativo del entorno, se describen situaciones, aciertos, efectos y tendencias dentro del requerimiento de la intervención de una situación objeto de estudio, a fin de aportar desde los resultados alcanzados del trabajo del investigador a la ciencia, conllevando sus conocimientos a la práctica, a través de la terminación de hechos característicos de aquello que se investiga, desde las dimensiones epistemológicas bajo el enfoque positivista, cuya naturaleza y estructura característica, sólo puede ser captada desde el marco de referencia del sujeto que vive y las experimenta.

En opinión de Abero, Belardi, Capocasale, Montejo y Soriano (2015), el enfoque cuantitativo es un diseño estricto y tiene un objetivo final muy claro: busca fortalecer, así como refundar la teoría o el marco teórico existente, dadas en cada caso sustento a través de modelos estadísticos para procurar trabajar en el análisis de datos cuantitativos que posee sobre variables de interés.

Dentro de este contexto, Saunders (2009) señala al paradigma cuantitativo como el más acertado cuando existe un cuerpo teórico previo suficientemente fundamentado capaz de desarrollar los conceptos a analizar de forma concreta y medible. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, basados en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento así mismo la comprobación de teorías, señalando a este tipo de enfoque como secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente, el orden es riguroso.

Con base a lo expuesto, el enfoque cuantitativo tiene la característica de permitir de alguna manera identificar la perspectiva, sistemas, postulados y métodos soportados en la investigación. Por lo tanto, se considera cuantitativa debido al surgimiento del supuesto de la existencia de una realidad externa e independiente, la cual es susceptible de conocerse mediante la recolección y el análisis de datos. Partiendo de una pregunta de investigación, según Saunders (2009) se derivan las variables conllevando al desarrollo de una metodología para medirlas en un determinado contexto; luego de analizar las mediciones alcanzadas a través de métodos estadísticos.

Con base a los señalamientos anteriores, la presente investigación se orienta por el enfoque cuantitativo, debido al conocimiento de las variables de estudio relacionadas con la responsabilidad social y cultura organizacional a partir de la percepción de la realidad observada utilizando métodos, técnicas y teorías para obtener datos pertinentes al objeto de investigación, por medio de la cuantificación y el análisis se logra determinar la naturaleza del problema a fin de generar respuestas válidas para responder a los interrogantes planteados. Por lo tanto, la investigación está soportada con la aplicación de métodos en la población objeto de estudio, es decir, los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios en sus distintas áreas, teniendo como apoyo técnicas e instrumentos en la recolección de información pertinente.

### **3.2. TIPO DE ESTUDIO**

Los tipos de estudios están representados por un procedimiento lógico para guiar la investigación a una construcción de conocimientos basados en el objeto de estudio, por lo tanto el presente estudio referente a responsabilidad social y cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se profundiza por el objeto de investigación considerando una investigación de tipo aplicada, así mismo, por el nivel de conocimiento es explicativa, el alcance temporal conllevando a ser establecida de tipo transversal y debido a la demostración de la relación entre las variables es correlacional.

Inicialmente, Palella y Martins (2012) indican que la investigación aplicada es la adecuada para la búsqueda de explicaciones o comprobación de conocimientos. Así mismo, Bonilla (2011) da a conocer la investigación aplicada como aquella que busca confrontar la teoría con la realidad y su mayor interés está enfocado en la aplicación práctica y utilización de los conocimientos alcanzados.

Por lo tanto, las características relacionadas en la investigación de tipo aplicada, según Bonilla (2011), son su dependencia de los descubrimientos y aportaciones de la investigación básica, permitiendo a través de la aplicación inmediata en soluciones de problemas, así mismo, la planificación y orientación con fines prácticos satisfaciendo de tal manera aquello que se desea obtener.

Por lo tanto, asumiendo la interpretación de hechos característicos de elementos presentes en las variables objeto de investigación, en el cual se especifican las dimensiones e indicadores como aspectos que la descomponen, aplicando métodos e instrumentos científicos, conforme a la naturaleza investigativa y los objetivos planteados dentro de la investigación relacionada con la responsabilidad social y cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios.

Seguidamente, el concepto relacionado con el tipo de investigación explicativa, según Arias (2016), es aquella que busca el porqué de los hechos ocurridos por

medio de la interpretación de causa-efecto, es decir, permite ocuparse de la determinación de las causas y también de los efectos, obteniendo como resultados, conclusiones de nivel avanzado en conocimientos. En el mismo sentido, Méndez (2013) da a conocer que este tipo de investigación, establece rasgos de una situación basado en datos brindados por la observación y descripción, conllevando a la identificación de estos, con el objetivo de generar conocimientos válidos por medio de una nueva orientación al conocimiento.

Las características relacionadas con el tipo de investigación explicativa según Méndez (2013) están basadas en la observación y descripción, las cuales son consideradas fuentes generadoras de nuevos conocimientos permitiendo al investigador avanzar en la búsqueda por medio de la interrelación de factores de estudio y formulación de alternativas al problema planteado con conocimientos validados.

Con bases a los señalamientos anteriores, las variables responsabilidad social y cultura organizacional son sometidas al estudio explicativo debido al análisis de la problemática dentro de la población de estudio, específicamente en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, donde se obtuvo información frente a la situación generada relacionada con los factores de estudio.

De otra parte, el presente estudio es definido de tipo transversal, el cuál para Hernández et al (2014) es basado en descubrimiento de las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Así mismo, Bernal (2010) señala a la investigación seccional o transversal como aquella que permite obtener información directamente de la población o muestra del objeto de estudio, lo cual se presenta una única vez en un momento determinado.

Por lo tanto, las características de este tipo de investigación son descritas por Bonilla (2011), donde inicialmente permite la descripción de datos obtenidos en un solo momento, logrando la descripción de las variables, análisis de incidencia e interrelación en un espacio de tiempo determinado. De igual manera, Maya (2017) planteada las características similares al anterior autor, estableciendo que este tipo

de investigación permite la recolección de datos en un solo momento y tiempo único, donde este método tiene como finalidad describir variables junto al análisis de los hechos e interrelación en un momento dado.

Por lo anteriormente expuesto, buscar la explicación a la problemática generada en referencia a las variables responsabilidad social y cultura organizacional, conllevó a la aplicación de cierto instrumento dentro de la población de estudio relacionada en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios en la ciudad de Riohacha, obteniendo datos que conlleven a contrarrestar los resultados obtenidos dentro de un tiempo real con las teorías descritas en la investigación.

Por otra parte, el estudio se considera de tipo correlacional, el cual según Hernández et al (2014), son fundamentados en medir las variables para luego integrar los resultados determinando la relación en términos reales; siendo un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más variables, de igual manera, los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables, donde cada uno presuntamente deben encontrarse relacionada.

Dentro de este contexto, Cancela, Cea, Galindo y Valilla, (2010) exponen que los estudios correlacionales describen o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos para el aporte información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Por lo tanto, las características representadas en este tipo de investigación están sustentadas por Arias (2016) como aquellas que tienen la finalidad de determinar el grado de relación entre las variables existentes, medición y comprobación por medio de pruebas y herramientas estadísticas para la estimación de la correlación existente. Es de mencionar que, según el autor, este tipo de investigación normalmente no establece relaciones causales sino el aporte de indicios sobre los posibles efectos del fenómeno tratado.

Es así como la presente investigación es fundamentada en un estudio de tipo correlacional debido a la importancia de determinar la correlación existente entre las variables de responsabilidad social y cultura organizacional, dado a los objetivos de la investigación para la demostración o existencia correlacional estableciendo medidas que logren el mejoramiento continuo de los procesos con la población de estudio.

### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es aquella estrategia adoptada por el investigador con el firme propósito de dar respuesta a los problemas planteados en la investigación, el cual, normalmente se desarrolla por etapas orientadas a la ejecución final del estudio. Por lo tanto, este estudio muestra los pasos y pruebas a efectuar, por medio del diseño de campo y no experimental.

Según Arias (2016), la investigación de campo consiste llevar a cabo la recolección de información de datos directamente del objeto de estudio, sin que puedan ser manipulados o el control de alguna de las variables, es decir, el investigador adquiere los datos, pero no altera las condiciones dadas. Para Bavaresco (2013), es aquella investigación que es realizada en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, permitiendo adquirir conocimientos más allá por parte del investigador en referencia al problema planteado, con el objetivo de manejar los datos con toda seguridad.

Por lo tanto, Bonilla (2011) define algunas características propias de este tipo de investigación, encontrándose referenciada principalmente por la experiencia obtenida por parte del investigador en el manejo y utilización de los datos obtenido directamente de la fuente, proporcionando un mayor margen de confianza. Es decir, las principales cualidades de la investigación de campo es la recolección de información obtenida directamente de la población objeto de estudio y los resultados están unidos al uso adecuado del investigador en referencia a la información obtenida. En este sentido, el presente estudio se considera de campo debido a que la recolección de información se consigue en el propio sitio donde ocurren los

hechos, es decir, en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

Por otra parte, haciendo mención a la investigación no experimental Hernández et al (2014) señalan a este tipo de investigación como aquella “que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, en otras palabras, es donde es observado el fenómeno tal cual como ocurre naturalmente, sin afectar o intervenir en su desarrollo”. (p. 152). Al respecto, Chávez (2014) define los diseños experimentales como aquellos donde existe influencia sobre la variable independiente, las cuales son manejadas potencialmente perjudiciales para el experimento, escogencia azarosa de los sujetos de la investigación.

La característica relacionada con el diseño de investigación no experimental establece Bonilla (2011), que no requiere de la manipulación de los hechos o fenómenos al ser estudiados en su ambiente natural, además de considerarse como un estudio social en los cuales la población objeto de estudio les permite estar en completa libertad actuando espontáneamente bajo condiciones de observación. En este sentido, el presente estudio es considerado como diseño no experimental, debido al abordaje del objeto de estudio, solo describiendo su comportamiento, sin manipular la realidad existente, ni variar las condiciones de dicha observación.

### **3.4. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El abordaje de la recolección de información para argumentar la presente investigación, en primera instancia, es llevar a cabo la revisión de fuentes documentales, efectuando la búsqueda desde medios tanto impresos como electrónicos disponibles, con autoría de expertos acerca de las variables responsabilidad social y cultura organizacional.

Estos deben ser según el enfoque y tipo de estudio, los cuales son interpretados de diferentes maneras, y en segunda medida el investigador puede considerar los datos como indicadores en la medición de los hechos donde otros pueden significar los elementos contenidos en el objeto investigado. Al respecto,



Bonilla (2011) expresa que la recolección de la información constituye uno de los aspectos más importantes de la investigación, puesto que su confiabilidad y validez determinan su éxito.

De acuerdo con Niño (2011), los datos obtenidos en el desarrollo de una investigación forman el cuerpo de información de los hechos, fenómenos u objetos en estudio constituyéndose como el insumo principal de la investigación. El mismo autor, manifiesta que la recolección de datos depende de una serie de factores como la técnica escogida, el problema y objeto de estudio, variables, hipótesis, muestras, entre otros. Así mismo, la existencia de dos tipos de datos: datos primarios y datos secundarios. En relación con el tratamiento de las variables de estudios se tienen en cuenta las fuentes primarias y secundarias las cuales son definidas a continuación.

#### **3.4.1. Información primaria**

A manera introductoria, se considera que la información primaria conlleva a que la investigación, logre establecer la manera de recolectar datos en referencia al objeto de estudio, a través de la aplicación de técnicas o instrumentos para el cumplimiento de los objetivos dados en la presente investigación, dando aportes coherentes con las variables de estudio responsabilidad social y cultura organizacional.

Por lo tanto, en relación con las fuentes primarias se extiende de la aplicación de herramientas e instrumento, a la población objeto de estudio por lo cual Hernández et al (2014) los consideran como instrumentos de medición basados en recursos utilizados por el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Por ello, su función de medición es establecer una correspondencia entre el mundo real y el mundo conceptual, permitiendo encontrar sentido a ese segmento real a tratar de describir.

Para Cabeza, Mejías y Torres (2018), las fuentes primarias indican donde encontrar la información, siendo la aplicación de instrumentos que facilitan la obtención de datos de primera mano, los cuales registran o corroboran el

conocimiento inmediato de la investigación. Es así como Niño (2011), sostiene que los datos primarios son aquellos extraídos por el investigador en contacto directo con la realidad.

De acuerdo con Méndez (2013), la principal característica de las fuentes primarias de información es que son datos recolectados directamente del objeto de estudio, lo cual implica definir unas técnicas e instrumentos adecuados para tal fin. Por otra parte, Arias (2016) señala que los datos primarios son obtenidos por el investigador en trabajos de campo, los cuales también refiere como fuentes vivas hablando del sujeto aportan información.

En la presente investigación, la fuente primaria se obtuvo a través de los trabajadores que hacen parte del Hospital Nuestra Señora de los Remedios, así mismo, será aplicado el censo como técnica y el cuestionario es el instrumento para extraer información de la población objeto de estudio permitiendo dar respuesta a los interrogantes planteados en la investigación.

#### **3.4.2. Información secundaria**

La información secundaria es utilizada para corroborar los hallazgos encontrados, ampliando la información producto de la información primaria, y hacer una mejor planificación de la investigación, obteniendo datos considerados importantes en servir como base dentro de la evolución de la investigación, enfocadas directamente en los textos o informaciones relacionados con las variables de estudio.

Inicialmente, Niño (2011) señala que las fuentes secundarias son consideradas textos, los cuales son consultas de estudios previos realizado por otras personas y sirven de referencia para proyectos. Así mismo, Méndez (2013) describe las fuentes secundarias como la información transcrita por personas que reciben el insumo de escritos y trabajos relacionados con las variables de estudio.

El anterior autor también describe las características, las cuales indican que este tipo de fuente permite acudir a la información suministrada por libros, periódicos y otros materiales documentales como trabajos de grado, revistas especializadas,

enciclopedias, diccionarios, anuarios, entre otros. Brindando así, las bases teóricas suficientes para soportar la investigación fundamentada en un estudio confiable de autores referentes permitiendo argumentar la metodología, variables, dimensiones e indicadores de la investigación.

En la presente investigación la obtención de datos secundarios está basada en técnicas relacionadas con la investigación documental, el cual se encuentra apoyada en libros, revistas especializadas y trabajos de grados, entre otros, siendo soporte para la construcción de los antecedentes, fundamentos teóricos y marco metodológico.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Hablar de población hace referencia específicamente a la comprensión de un conjunto de unidades o elementos que presenta una serie de características comunes sobre las cuales se desee realizar un estudio en particular. Permitiendo en este sentido, el análisis de estudiar sus patrones de conducta o algunas de las características que lo representan. De acuerdo con el criterio de Hernández et al (2014), la población son todos los casos en donde tienen una característica en común o baja determinadas especificaciones.

Aunado a lo anterior, Bavaresco (2013) describe la población como el conjunto total de unidades de observación consideradas en el estudio (nación, estados, localidades, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, establecimientos, empresas, personas, animales, cosas, carros), es decir, la población es la totalidad de los elementos que forman un conjunto.

Por lo tanto, Arias (2016) resume las características de la población como aquellas que están determinadas por el problema base de la investigación y los objetivos del proyecto en estudio. Esto implica, que al momento de elegir una población para realizar un estudio se deben tener en cuenta, algunos de los elementos o especificaciones esenciales al momento de realizar la investigación.

Es de hacer notar, que en la presente investigación fue empleado el censo poblacional debido al tamaño reducido de la población, ya que señala Tamayo y Tamayo (2013) “el censo poblacional es el conjunto de efectivos en el cual entran todos los miembros de la población”. Al respecto, Hernández et al (2014) lo señala como “una enumeración completa de los elementos de una población u objeto de estudio”. (p. 122). Razón por la cual se tomó en su totalidad para el presente estudio, siendo de esta manera la asignación de pertinencia al criterio asumido. Con base a lo expuesto, la población de la presente investigación estará conformada por el personal representado en 48 colaboradores del Hospital de Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

**Tabla 2. Distribución poblacional**

<b>Área Administrativa</b>		<b>Área Asistencial</b>	
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	
Directora	1	Nutricionista	1
Trabajadora social	2	Odontología	2
Profesional de apoyo	4	Médicos	10
Auxiliar de archivo	1	Auxiliar de enfermería	8
Facturación	2	Auxiliar de laboratorio	1
Agente comunitario	2	Auxiliar de odontología	1
Psicólogo	1	Bacteriología	2
		Citología	2
		Enfermera	6
		Fisioterapeuta	2
Subtotal	13		35
<b>Total</b>			<b>48</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en información suministrada por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Nuestra Señora de los Remedios (2019)

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica e instrumento de recolección de datos se encuentran relacionadas con los procedimientos y herramientas a través de las cuales un investigador puede definir la manera como obtendrá la información de la población objeto de estudio, las cuales, deben ser apropiadas para sustraer los datos suficientes que den respuesta a los interrogantes planteados en la investigación, usando de igual forma las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo con Arias (2016), las técnicas son los procedimientos o formas particulares de conseguir la información o datos. Así mismo, para Maya (2017), la buena elección de la técnica de recolección de datos depende principalmente del problema investigado y del enfoque con el que se pretenda realizar la investigación, en un uso efectivo de la técnica, el investigador puede estudiar, descubrir y documentar sobre algo que aún no ha sido escrito.

Para Bonilla (2011), el instrumento de recolección de la información es una herramienta que permite la generación continua de la información, su estimación, ponderación, categorización o distinción de variables o aspectos valorados según la realidad objeto de investigación. Por otra parte, Nino (2011) afirma que el instrumento es considerado como elementos

En referencia a lo anterior, el instrumento utilizado para la medición de las variables responsabilidad social y cultura organizacional es el cuestionario tipo encuesta, el cual según Hernández et al (2011), “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos; según Yépez (2010), “son los medios que utiliza el investigador para describir el comportamiento o atributos de las variables”. La recolección se realizará con base en la técnica de la encuesta y se selecciona como instrumento dos cuestionarios.

En la elaboración del instrumento de recolección de datos, se toma en cuenta los objetivos planteados dentro del estudio, porque representan los parámetros que permiten medir las variables. Así mismo, se realizó una matriz de objetivos, donde se mostró una relación coherente del objetivo general y específicos, así como las variables, dimensiones e indicadores, para cada indicador se diseñó ítems.

Se construyó un instrumento contentivo con opciones de respuesta cerrada tipo Likert de veinte (20) reactivos para la variable responsabilidad social y catorce (14) para la variable cultura organizacional, la cual se codifica a continuación en la tabla 3. Es así, con la representación de los valores se logró establecer el diseño del cuestionario (Anexo C), conllevando a establecer aspectos precisos dentro de

las variables de estudio responsabilidad social y cultura organizacional dentro del Hospital Nuestra Señora de los Remedio.

**Tabla 3. Alternativas de respuestas**

<b>Alternativa de respuesta</b>	<b>Codificación</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Fuentes (2019).

### **3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.7.1. Validez de la investigación**

Referirse a la validez de la investigación permite enfocarse en la veracidad o falsedad del estudio, conllevando a la revisión adecuada de un contenido de ciertos indicadores que hacen parte de las variables en estudio, siendo vista de esta manera como la prueba en el cual es concebida, elaborada y aplicada en aquello que se desea proponer, a través de la obtención adecuada de resultados para el logro de los objetivos propuesto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene el concepto dado por el autor Bonilla (2011) el cual define la validez como el grado que representa a los indicadores dentro del cumplimiento de unas especificaciones concretas, conllevando a la formulación de preguntas sometidas a juicios de expertos. Frente a lo anterior, Niño (2011) describe la validez como aquella descripción de una condición de un instrumento que podría ser aplicado para la medición de las variables, dimensiones e indicadores.

De esta manera, la validez presenta características importantes a tener en cuenta, dentro de la construcción de los ítems depende principalmente de los indicadores de la investigación, Bonilla (2011) describe que la validación debe cumplir con tres aspectos fundamentales: validación del contenido, predictiva y de constructo. Así mismo, es de gran importancia que el diseño de las preguntas sean formuladas de una manera, clara, sencilla y directa, debido al sometimiento a juicios de expertos logrando demostrar resultados para la utilización adecuada de los resultados.

Para la realización del estudio se elaboró un formato de validez, el cual fue entregado a cada experto en la materia solicitando emitir el criterio en referencia al instrumento a aplicar, en tal efecto se tuvo en cuenta el cuadro de operacionalización de las variables, donde cada indicador permitió plantear ítems relacionados con el tema de investigación. Por consiguiente, la actividad conlleva a la emisión de juicios por parte de los expertos en la materia, donde sus apreciaciones fueron tomadas en cuenta en el mejoramiento del instrumento de investigación.

#### **3.7.1.1. Validez de contenido**

La validez del instrumento conlleva a los juicios emitido por expertos los cuales son conocedores de la temática a abordar las cuales son relacionadas con las variables de estudio responsabilidad social y cultura organizacional, evaluando cada uno de los ítems emitiendo de tal manera sugerencias para el mejoramiento del instrumento, las cuales se basaron en el mejoramiento de la redacción de varios ítems, actualización de autores y otros aspectos que se encuentran referenciados en la tabla 4.

#### **3.7.1.2. Validez de criterio**

La validez de criterio es considerada por Hernández et. al (2014) como el instrumento que conlleva al establecimiento de mediciones originados de los resultados obtenidos del procedimiento aplicado. De tal manera, haciendo

referencia en el caso puntual el grado eficaz para medir las variables obteniendo puntuaciones en el comportamiento de las variables de las responsabilidad social y cultura organizacional el cual se midió a través de la utilización del software estadístico SPSS 22,0, permitiendo obtener el Alfa Cronbach, dando a conocer si es apropiado o no la aplicación del instrumento a utilizar en la investigación, por ello el porcentaje de validez está representado en un 0,89% de confiabilidad.

**Tabla 4. Resultados de la validación**

No.	Observaciones
1	Validado con observaciones, mejorar redacción en algunos ítems
2	Validado sin observaciones
3	Validado con observaciones. Considera que es moderadamente suficiente debido a que debe mejorar a redacción de algunos elementos para mayor comprensión y precisión.
4	Validado con observaciones. Considera ser específico en la población que se desea trabajar; revisar los objetivos dados en el mapa de operacionalización; mejorar la escritura. Mejorar la redacción de algunos ítems.
5	Validado con observaciones. Sugiere revisar los objetivos de la investigación los cuales deben estar coherentes con el cuadro de operacionalización; revisar si el contexto es en el departamento o en el distrito; mejora la redacción varios ítems.
6	Validado con observaciones. Sugiere revisar los objetivos de la investigación los cuales deben estar coherentes con el cuadro de operacionalización; revisar si el contexto es en el departamento o en el distrito; mejora la redacción varios ítems.

Fuente: Fuentes (2019).

### 3.7.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad representa la consistencia de los resultados, lo cual es la prueba piloto realizada con el instrumento a aplicar, determinando de tal manera si puede llevarse a cabo su aplicación o no, donde los resultados son medidos y/o expresados estadísticamente, logrando obtener cierto grado de confianza frente a las respuestas dadas por la población escogida como piloto. En este sentido, Bernal (2010) define la confiabilidad como la consistencia que tiene el instrumento y se evalúa mediante una prueba piloto, verificando así su aplicabilidad, los resultados



obtenidos en un determinado momento y bajo las circunstancias dadas, los cuales deberían ser los mismos si se aplicara de nuevo en condiciones idénticas.

Así mismo, Hernández et. al (2014) infieren que es el grado en el cual las mediciones de un instrumento son precisas, estables y libres de errores. De esta manera, determinar la confiabilidad del instrumento es a través del cálculo del coeficiente Alfa Cronbach, para efectos en la presente investigación tomando una prueba piloto, aplicada a 15 sujetos con características similares a la estudiada, por tratarse de un instrumento tipo escala de Likert, utilizando el software estadístico SPSS 22 con un resultado obtenido de 0,80% mostrando dentro de la escala una confiabilidad alta, el resultado obtenido permitió realizar los cálculos respectivos determinando si es confiable o no el instrumento, cuya fórmula es la siguiente:

**Tabla 5. Interpretación de la confiabilidad**

Escala	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Bajo
0.01 a 0.20	Muy bajo

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

### **3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El procedimiento de la investigación es considerado como una serie de puntos que logran de manera organizada el desarrollo de la investigación, según lo definido por Hurtado (2010) es aquel donde se describe de manera detallada todo lo que quiere dar a conocer en la investigación, debido a que a la importancia de tener todo estructurado para cumplir con los objetivos de la investigación y cumplir con los objetivos propuesto en referencia a las variables de estudio.

Una vez seleccionado el tema objeto de estudio, se procedió a la formulación del problema y establecimiento de los objetivos, así como la problemática existente, seguidamente se llevó a cabo la realización de la investigación mediante el procedimiento detallado a continuación: Se consultó diferentes autores referentes a las variables objeto de estudio: responsabilidad social y cultura organizacional, permitiendo posteriormente la elaboración del cuadro operacional, permitiendo así, la construcción del marco teórico junto a los fundamentos y conceptos que respalda la investigación.

Se seleccionó el tipo y diseño de investigación para elaborar el marco metodológico, dando a conocer el enfoque selección de los sujetos integrantes de la población. Posteriormente se procedió a la construcción del instrumento diagnóstico de acuerdo con la variable, dimensiones e indicadores, señalados en mapa de variables.

Seguidamente, se validó el instrumento de recolección de datos mediante el juicio de seis (06) expertos en la misma área de estudio, realizando las correcciones asignadas. Luego se aplicó la prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad, analizando los datos mediante el uso de la estadística descriptiva, interpretando los resultados de la investigación, en base a lo que se formularán lineamientos teóricos – prácticos de responsabilidad social orientadores de la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito de Riohacha, para propender la excelencia e identidad de las actividades voluntaria al servicio de las comunidades. Finalmente, en base a los hallazgos encontrados se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

### **3.9. ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Los datos obtenidos, son analizados utilizando para ello el tipo de estadística descriptiva, concretamente frecuencias relativas y sus respectivas representaciones mediante tablas sinópticas. Con respecto, al análisis estadístico se estableció la categorización en la medición de la media y desviación estándar basada en la escala de alternativas de respuestas utilizada en el instrumento para su

interpretación, se tuvo en cuenta los datos obtenidos en la tabla 6.

El análisis e interpretación de los resultados, permitió proceder a cargar la información en el programa, donde la codificación de los datos arrojados de la consulta a los encuestados, fueron asignando a través de valores numéricos donde las alternativas de respuestas contempladas en los ítems del cuestionario fueron utilizados en las variables, con el propósito de registrar los atributivos cualitativos en cuantitativos, con la intención de identificarlos e interpretarlos, por medio de las respuestas múltiples será: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, neutral 3, en desacuerdo 2, totalmente en desacuerdo 1 en el instrumento.

**Tabla 6. Categorización de la media**

Intervalo	Categoría	Interpretación
1,00 - 1,80	Muy baja aplicación	El indicador analizado se ubica en una frecuencia muy alta
1,81 - 2,60	Baja aplicación	El indicador analizado se ubica en una frecuencia alta
2,61 - 3,40	Mediana aplicación	El indicador analizado se ubica en una frecuencia media
3,41 - 4,20	Alta aplicación	El indicador analizado se ubica en una frecuencia baja
4,21 - 5,00	Muy alta aplicación	El indicador analizado se ubica en una frecuencia muy baja

Fuente: Fuentes (2019) a través de Pelekais (2015).

**Tabla 7. Categorización de la desviación estándar**

Intervalo	Categoría	Interpretación
3,30 – 3,91	Muy alta dispersión	Las respuestas analizadas tienen muy baja confiabilidad
2,65 – 3,29	Alta dispersión	Las respuestas analizadas tienen baja confiabilidad
2,00 – 2,64	Moderada dispersión	Las respuestas analizadas tienen moderada confiabilidad
1,35 -1,99	Baja dispersión	Las respuestas analizadas tienen alta confiabilidad
0,70 – 1,34	Muy baja dispersión	Las respuestas analizadas tienen muy alta confiabilidad

Fuente: Fuentes. (2019).

Por otra parte, también se determinó la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional en el Hospital nuestra señora de los Remedios, por lo cual se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, utilizando el software SPSS 22, identificando el resultado por medio de la tabla de categorización de interpretación según Hernández et al (2014, p. 299), mostrada en la tabla 8.

**Tabla 8. Categorización de interpretación correlacional de Pearson**

<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
0,91 – 1,00	Positiva perfecta
0,81 – 0,90	Positiva fuerte
0,61 – 0,80	Positiva significativa
0,41 – 0,60	Positiva moderada
0,41 – 0,60	Positiva débil
0,00 - 0,20	Positiva muy débil
0,00	Nula (no existe correlación)
- (0,00 - 0,20)	Negativa muy débil
- (0,21 - 0,40)	Negativa débil
- (0,41 - 0,60)	Negativa moderada
- (0,61 - 0,80)	Negativa significativa
- (0,81 - 0,90)	Negativa fuerte
- (0,91 - 1,00)	Negativa perfecta

Fuente: Fuentes (2019) a través de Hernández et al (2014).

## **4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo, se apreciarán los resultados obtenidos en relación a las variables de investigación responsabilidad social y cultura organizacional, donde los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en la población de estudio, permitió analizar la frecuencia absoluta y relativa de las subdimensiones, dimensiones e indicadores intervenidas en el proceso, de igual forma aplico los estudios descriptivos con la finalidad de obtener la media, mediana, moda y desviación estandar.

De esta manera, los resultados conforman una de las etapas mas importante en la realizacion de la investigación, dado que estos reflejan la forma como se contrastan las bases teóricas soporte del estudio y los conceptos metodológicos, con el fin de medir el nivel de coincidencia entre estos, los cuales son utilizados por el investigador para dar respuesta a los objetivos específicos orientados en el desarrollo de la investigacion y de igual manera, permite la consecución del objetivo general. Por lo tanto, los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos recogen la información con los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios, cuya interpretación es la siguiente:

### **4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La variable responsabilidad social en la presente investigación se encuentra estructurada por la dimensión de responsabilidad social, medida por la subdimensión interna la comprende los indicadores gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo y gestión ambiental; la subdimensión externa cuenta con los indicadores: comunidades, socios comerciales y/o proveedores, derechos humanos y problemas ecológicos; también la compone la dimensión estrategia de responsabilidad social con los indicadores: filantropía, inversión social y alianza social.

#### 4.1.1. Dimensión de responsabilidad social

##### 4.1.1.1. Subdimensión interna

El objetivo específico de esta dimensión se basa en la identificación de las dimensiones de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, la cual se va medida por la subdimensión interna, descrita por los indicadores gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo y gestión ambiental.

**Tabla 9. Indicadores de subdimensión interna**

	Gestión de recursos humanos		Salud y seguridad en el trabajo		Gestión ambiental	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
TA	53	55,21	47	48,96	39	40,63
AC	24	25,00	37	38,54	40	41,67
IND	14	14,58	8	8,33	14	14,58
DS	5	5,21	4	4,17	3	3,13
TD	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Suma	96	100,00	96	100,00	96	100,00
Media		4,30		4,32		4,20
Mediana		5,0		4,0		4,0
Moda		5,0		5,0		4,0
D. Estándar		0,91		0,80		0,80

Fuente. Fuentes (2019).

La tabla 9, presenta el análisis de los resultados de frecuencia de los indicadores de la subdimensión interna, donde se observa el primer indicador relacionado con la **gestión de recursos humanos**, del cual el 55,21% de los trabajadores está totalmente de acuerdo como se da, teniendo en cuenta que la orientación es planificada y se encuentra vinculada a la flexibilización de los puestos de trabajo; el 25,00% opina estar de acuerdo con las afirmaciones anteriormente mencionadas, mientras 14,58% muestra ser indiferente y el 5,21%, restante, está en desacuerdo.

En el mismo sentido, la media del 4,30, indicando que la gestión de recursos humanos se da con una frecuencia muy alta; en relación a la mediana indica que

más del 50,00% de las respuestas dadas es igual a 5, mostrando inclinación hacia alternativas altas de opinión; la moda da a conocer con mayor frecuencia que la respuesta fue 5,0, totalmente de acuerdo; y la desviación estándar de 0,91 señala una muy baja dispersión entre las respuestas.

Este resultado está en consonancia con la postulación dada por Carrasco (2010), el cual sustenta que la gestión de talento humano se caracteriza por ejercer un papel eminentemente directivo, macro-organizacional, dinámico como en constante transformación, permitiendo lograr la estructura de la organización sea adaptada al entorno, logrando que las empresas tengan la capacidad de integrar a su talento humano accediendo al cumplimiento de los objetivos.

En el caso del indicador **salud y seguridad en el trabajo**, se muestra que el 48,96% de los trabajadores está totalmente de acuerdo con que la institución presta atención a su implementación, ya que tiene normas establecidas en los puestos de trabajo, promoviendo políticas para evitar los accidentes laborales; el 38,54% de los trabajadores está de acuerdo con las afirmaciones planteadas; el 8,33% muestra indiferencia frente a la situación y el 4,17% está en desacuerdo con lo argumentado.

De acuerdo con el registro, la media es de 4,32, mostrando que la atención a las normas de salud y seguridad en el trabajo tiene una frecuencia muy alta; la mediana establece que más del 50,0% de las respuestas dadas son iguales o superiores a 4, la moda muestra que con mayor frecuencia se respondió 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar de 0,80 da a conocer una muy baja dispersión de las respuestas.

Por lo tanto, lo anterior está de acuerdo con Carrasco (2010), quien asegura que la seguridad y la salud en el puesto de trabajo, abarcan una serie de normas, unas generales como otras particulares, encaminadas a evitar los accidentes y/o enfermedades laborales desarrolladas por la realización de tareas relacionadas con la actividad económica de la empresa, cuyo objetivo está centrado en la preservación de la salud y vida de los trabajadores.

El último indicador dentro de la subdimensión interna es medido la **gestión ambiental**, donde el 41,67% de los colaboradores expresa que está de acuerdo con que es tomada en cuenta, ya que la entidad vigila la eliminación de residuos con el fin de disminuir la contaminación; el 40,63% da a conocer que la entidad posee procedimientos permitidos en la reducción de los gastos energéticos, el 14,58% da a conocer encontrarse indiferente en lo encuestado; y el 3,13% está en desacuerdo con lo planteado.

Por su parte, la media indica el promedio de respuestas es del 4,20, señalando que gestión ambiental es tomada en cuenta con una frecuencia muy alta por las ventajas que proporciona; la mediana muestra más de 50,0% de las respuestas es igual o mayor que 4, ubicándose por encima de la media y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 4, de acuerdo; la desviación estándar de 0,80, señalando una baja dispersión de las respuestas.

Los resultados anteriores están de acuerdo con el concepto emitido por Carrasco (2017), quien señala que la gestión ambiental resulta ventajosa en la reducción de gastos energéticos para la eliminación de residuos, disminución de insumos y gastos para la descontaminación. A través de la apreciación del anterior concepto, los trabajadores de la empresa consideran que se toman lineamientos y actividades en el mejoramiento de los procesos donde interviene el medio ambiente, el cual debe de existir una relación estrecha entre los procesos administrativos y la gestión en el medio ambiente.

En base a los indicadores anteriormente descritos, se lleva a cabo el análisis correspondiente a la **subdimensión interna**, obteniendo resultados los cuales son presentados en la tabla 10, observando que el 48,26% de los trabajadores está totalmente de acuerdo como se da, teniendo en cuenta que la orientación de la dimensión de responsabilidad social a nivel interno se concentra en la gestión por parte de la gestión empresarial realizadas por la organización; el 35,07% opina estar



de acuerdo con las afirmaciones anteriormente mencionadas, mientras 12,50% muestra ser indiferente y el 4,17%, restante, está en desacuerdo.

**Tabla 10. Subdimensión interna**

	Subdimensión interna	
	FA	FR
TA	139	48,26
AC	101	35,07
IND	36	12,50
DS	12	4,17
TD	0	0,00
Suma	288	100,00
Media	4,27	
Mediana	4	
Moda	5	
D. Estándar	0,84	

Fuente. Fuentes (2019).

En el mismo sentido, la media del 4,27, indicando que bajo la subdimensión interna basado en los derechos del ser humano se da con una frecuencia muy alta; en relación a la mediana indica que más del 50,00% de las respuestas dadas es igual a 4, mostrando inclinación hacia alternativas altas de opinión; la moda da a conocer con mayor frecuencia que la respuesta fue 5,0, totalmente de acuerdo; y la desviación estándar de 0,84 señala una muy baja dispersión entre las respuestas.

Este resultado está en consonancia con la postulación dada por Activas (2012), el cual sustenta que el contemplar el interior de la empresa se logra llevar a cabo la incorporando del interés social, además de la rentabilidad, relacionando de tal manera aspectos clave basados en la gestión empresarial teniendo en cuenta los recursos humanos, salud y seguridad laboral, formación del talento humano, gestión de la calidad o gestión medioambiental.

#### 4.1.1.2. Subdimensión externa

En referencia a la subdimensión externa dentro de la variable responsabilidad social analizada en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se encuentra representado por los indicadores comunidades; socios; proveedores y consumidores; derechos humanos y problemas ecológicos.

**Tabla 11. Indicadores de subdimensión externa**

	Comunidades		Socios com. proveedores y consumidores		Derechos humanos		Problemas ecológicos	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
TA	29	30,53	20	20,83	7	7,29	32	33,33
AC	51	53,68	48	50,00	54	56,25	37	38,54
IND	13	13,68	26	27,08	29	30,21	21	21,88
DS	2	2,11	2	2,08	5	5,21	6	6,25
TD	0	0,00	0	0,00	1	1,04	0	0,00
Suma	95	100,00	96	100,00	96	100,00	96	100,00
Media	4,13		3,90		3,64		3,99	
Mediana	4,0		4,0		4,0		4,0	
Moda	4,0		4,0		4,0		4,0	
D. Estándar	0,72		0,75		0,74		1,62	

Fuente. Fuentes (2019).

En la tabla 11 se muestra el indicador de **comunidades** con un 53,68% de los trabajadores está de acuerdo en que el Hospital se relaciona con las comunidades, puesto que el talento humano de la empresa es tomado de la región, contribuyendo a la educación medioambiental de la comunidad; el 30,53% está totalmente de acuerdo con las afirmaciones postuladas, el 13,68% es indiferente a lo preguntado y el 2,11% se encuentra en desacuerdo.

De esta manera, se demuestra que la media representada por el 4,13, revela que las comunidades tienen una interacción con una frecuencia alta; la mediana indica que las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer la respuesta que más se repitió fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,72, señalando una baja dispersión entre las afirmaciones.

Lo anterior va en el mismo sentido de Carrasco (2017), quien señala que las empresas interactúan con el entorno físico local, donde algunas veces depende de un entorno limpio, aire, aguas no contaminadas las cuales deben dirigirse a la producción u ofertar de la mejor manera en los servicios, de esta manera las comunidades al cual se le presta algún servicio puedan proporcionar a los puestos de trabajo ideas principales que conlleve a la prestación de servicios óptimos.

El segundo indicador corresponde a los **socios comerciales, proveedores y consumidores**, muestra que el 50,00% de los trabajadores está de acuerdo con que la institución mantiene relaciones con sus socios y/o proveedores para promover la responsabilidad social, junto a la atención de los usuarios dentro de la generación de servicio con calidad; el 27,08% de los trabajadores está indiferente frente a los procesos realizados en la institución referenciados a las relaciones ejercidas; el 20,83%, está totalmente de acuerdo con las afirmaciones propuestas y el 2,08% está en desacuerdo con lo argumentado.

De acuerdo con el registro, la media es de 3,90 mostrando que la atención sobre los socios, proveedores y consumidores tiene una frecuencia alta; la mediana establece que más del 50,0% de las respuestas dadas son iguales o superiores a 4; la moda muestra que con mayor frecuencia se respondió 4, de acuerdo; la desviación de 0,75 da a conocer una baja dispersión en las respuestas.

De esta manera, lo anterior está de acuerdo con la definición emitida por Carrasco (2010) quien asegura que las grandes empresas son al mismo tiempo socios comerciales de las empresas más pequeñas, ya sea en calidad de clientes, proveedores, o competidores, generando suplir las necesidades dentro de la organización a través de la reciprocidad entre los procesos.

Seguidamente, el indicador **derechos humanos**, muestra que el 56,25% de los trabajadores del hospital está de acuerdo como se da, teniendo en cuenta que la determinación de responsabilidades es basado en las competencias de cada colaborador; el 30,21% opina estar indiferente con las afirmaciones anteriormente mencionadas, el 7,29% muestra estar totalmente de acuerdo con las afirmaciones,

mientras el 5,21% muestra estar en desacuerdo y el 1,04% restante en total desacuerdo.

En el mismo sentido, la media del 3,64 indica que el indicador de las comunidades se da con una frecuencia muy alta; en relación a la mediana indica que más del 50,00% de las respuestas dadas es igual a 4,00; la moda da a conocer con mayor frecuencia que la respuesta fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,74, señalando una baja dispersión entre las afirmaciones.

Este resultado está consonancia con la definición emitida por Francés (2008) señalando que los derechos humanos son una cuestión muy compleja que plantea problemas políticos, jurídicos y éticos. Las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo, el modo de determinar qué responsabilidades caen dentro de su competencia y no de los gobiernos, cómo asegurarse que sus socios comerciales están respetando los valores considerados como fundamentales.

Por último, el indicador **problemas ecológicos**, los trabajadores a través del 38,54% determinan que la institución fomenta el cumplimiento de las normas internacionales de trabajo, el 33,33% están totalmente de acuerdo con que la institución controla el cumplimiento de la normativa medioambiental, el 21,88% se encuentra indiferente frente a lo consultado y el 6,25% está en desacuerdo con las afirmaciones.

Por su parte, la media representada por el 3,99 indica el promedio de las respuestas positivas sobre el indicador problemas ecológicos, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indicando las repuestas con mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer que la respuesta que más se repitió fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 1,62, señalando una alta dispersión entre las afirmaciones.

Los resultados anteriores están de acuerdo con el concepto emitido Guédez (2014) haciendo referencia al efecto transfronterizo de muchos problemas

medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medio ambiente mundial.

**Tabla 12. Subdimensión externa**

	Subdimensión externa	
	FA	FR
TA	88	22,98
AC	190	49,61
IND	89	23,24
DS	15	3,92
TD	1	0,26
Suma	383	100,00
Media	3,91	
Mediana	4	
Moda	4	
D. Estándar	0,80	

Fuente. Fuentes (2019).

En el caso de la **subdimensión externa**, se muestra que el 49,61% de los trabajadores están de acuerdo con la manera como son manejados la serie de factores que conforman la organización; el 23,24% de los trabajadores se encuentran indiferentes con las afirmaciones planteadas; el 22,98% muestra totalmente de acuerdo con la situación; el 3,92% está en desacuerdo con lo argumentado y el 0,26% restante en total desacuerdo.

De acuerdo con el registro, la media es de 3,91, muestra que la subdimensión externa tiene una frecuencia una frecuencia alta; la mediana establece que más del 50,0% de las respuestas dadas son iguales o superiores a 4, la moda muestra que con mayor frecuencia se respondió 4, de acuerdo; la desviación estándar de 0,80 da a conocer una muy baja dispersión de las respuestas.

De esta manera, lo anterior está de acuerdo con Fernández (2010), quien asegura que la subdimensión externa, abarca una serie de conjuntos que son representados frente a una sociedad enfocados en aspectos colectivos interesados

por una empresa las cuales deben estar relacionadas con valores que la haga socialmente responsable.

**Tabla 13. Dimensión de la responsabilidad social**

	Dimensión de la responsabilidad social	
	FA	FR
TA	227	33,83
AC	291	43,37
IND	125	18,63
DS	27	4,02
TD	1	0,15
Suma	627	100,00
Media	4,07	
Mediana	4	
Moda	4	
D.E	0,83	

Fuente. Fuentes (2019).

La tabla 13, muestra el comportamiento de la dimensión de responsabilidad social, dando a conocer que el 43,37% se encuentra de acuerdo que la institución tiene en cuenta las subdimensiones externas, debido a la interacción constante de personas y/o comunidades que interactúan en los constantes procesos; el 33,83% está totalmente de acuerdo con las dimensiones de responsabilidad social; seguido de la opinión representada con el 18,63% demostrando estar indiferente; en desacuerdo está un porcentaje del 4,02% y el 0,15% muestra estar totalmente en desacuerdo.

El análisis muestra la media como promedio de respuestas relacionadas con la dimensión de responsabilidad social es del 4,07, ubicándose en una categoría muy alta para su aplicación; en relación a la mediana indica que la respuesta dada es igual a 4,00, demostrando inclinación hacia alternativas altas de opinión; la moda da a conocer con mayor frecuencia que la respuesta fue 4, totalmente de acuerdo; y la desviación estándar de 0,83 señala una muy baja dispersión entre las respuestas.

Lo anterior, va en el mismo sentido de Fernández (2009) el cual es citado en Paz, Sánchez y Sánchez (2016), quienes señalan que las dimensiones de la responsabilidad social de acuerdo a los aspectos contemplados en el Libro Verde existen dos categorías, las que afectan directamente al ámbito o dimensión interna de la empresa y otros relativos a los factores concernientes a su dimensión externa.

#### 4.1.2. Estrategias de responsabilidad social

La presente dimensión tiene como objetivo caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, la cual se encuentra basado en los indicadores filantropía, inversión social y alianza social; describiendo su comportamiento en la tabla 14.

**Tabla 14. Indicadores de la dimensión estrategias de responsabilidad social**

	Filantropía		Inversión social		Alianza social	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
TA	34	35,42	10	10,42	15	15,63
AC	42	43,75	55	57,29	43	44,79
IND	19	19,79	27	28,13	31	32,29
DS	1	1,04	4	4,17	7	7,29
TD	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Suma	96	100,00	96	100,00	96	100,00
Media	4,14		3,74		3,69	
Mediana	4,0		4,0		4,0	
Moda	4,0		4,0		4,0	
D.E	0,76		0,70		0,85	

Fuente. Fuentes (2019).

El indicador **filantropía**, muestra la respuesta de los trabajadores del hospital dando a conocer estar de acuerdo con el 43,75% representado en que la empresa desarrolla un diseño de responsabilidad social que le cuesta cumplir posteriormente, el 35,42% determina en el marco de lo social la institución visualiza las necesidades reales; el 19,79% demuestra estar indiferente y el 1,04% está en desacuerdo con lo encuestado.

En base a los registros obtenidos, la media es de 4,14 siendo el promedio de respuestas sobre el indicador problemas ecológicos, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica que más del 50,0% de las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer la respuesta con mayor frecuencia fue 4,0, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,76, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

Teniendo en cuenta la postulación anterior se está con Guédez (2014), quien comenta que en efecto, dar sin esperar nada a cambio es bueno de una parte, pero también puede favorecer la lógica según la cual mientras más se da, más se pide y menos es resuelto. De esta manera, se considera por medio de los empleados que la empresa establece estrategias para la lógica de implementar mecanismos en favorecer al cambio.

Acerca del indicador **inversión social**, los empleados dan a conocer que el 57,29% están de acuerdo que la institución promueve la creación de empleos con salarios justos y apoya a la comunidad en proyectos de inversión social, el 28,13 está indiferente a las postulaciones, el 10,42 muestra estar en total acuerdo con las afirmaciones y el 4,17% restante en desacuerdo.

Mientras, la media representada por el 3,74 es el promedio de las respuestas positivas sobre el indicador problemas ecológicos, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer que la respuesta que más se repitió fue 4,0, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,70, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

De acuerdo con Guédez (2014) los problemas ecológicos implican procesos a partir de determinadas realidades que promueve la transformación de condiciones materiales y disposiciones psicológicas para crear valor y generar tasas de retorno tanto a quien lo recibe como quien lo recibe, en la sociedad que sirve de contexto.



De igual manera, se analizó el indicador **alianza social** mostrando que el 44,79% de los trabajadores encuestados se encuentran de acuerdo que la institución ejecute programas sociales asegurando alianzas importantes para la comunidad, así mismo se compromete con el bienestar de la comunidad; el 32,29% está indiferente frente los mecanismos que promueve la empresa, por otra parte el 15,63% está totalmente de acuerdo con las afirmaciones y el 7,29% se encuentra en desacuerdo con las afirmaciones.

Se observa, que la media se encuentra representada por el 3,69, siendo promedio de respuestas positivas sobre el indicador problemas ecológicos, ubicándola en una categoría alta; la mediana indica las repuestas suministradas son mayor a 4,00; la moda da a conocer que la respuesta que más se repitió fue 4, la demostración de la desviación estándar dada en 0,85, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el concepto emitido por Guédez (2014) el cual apunta que el compartir los proyectos y asumir la responsabilidad representa el avance en factores que enriquecen el conjunto de acciones éticas y proactivas, permitiendo el actuar de las personas integradas en el proceso.

En referencia a la variable responsabilidad social, la tabla 15 muestra que el 44,94% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los mecanismos aplicados para la generación de responsabilidad social, teniendo en cuenta las características del entorno; el 29,82% está totalmente de acuerdo; con el 21,06% se muestra indiferencia frente a las afirmaciones consultadas; el 4,07% se encuentran en desacuerdo y el 0,10% restante en total desacuerdo.

Analizando el comportamiento de la media arrojó una respuesta de 4,00 considerado como el promedio de respuestas positivas sobre la variable responsabilidad social, situándola en una categoría alta de aplicación; la mediana muestra que las respuestas en su mayor porcentaje es de 4,0, manteniéndose en igual tendencia que la media e igual alternativas de respuestas; la moda evidencia

que la respuesta con mayor frecuencia es 4, de acuerdo; la desviación estándar de 0,83, señala una muy baja dispersión de las respuestas.

**Tabla 15. Variable responsabilidad social**

	FA	FR
TA	286	29,82
AC	431	44,94
IND	202	21,06
DS	39	4,07
TD	1	0,10
Suma	959	100,00
Media	4,00	
Mediana	4	
Moda	4	
D.E	0,83	

Fuente. Fuentes (2019).

De esta manera, los resultados obtenidos se comparan con la postulación emitida por Henríquez y Orestes (2015) citados en Pérez, Espinoza y Peralta (2016, p. 18), el cual expone que la responsabilidad social no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional, haciendo referencia a la responsabilidad social como la identificación del cumplimiento con los compromisos u obligación de los individuos, ya sea de manera particular o como grupo social, hacia sí mismos o hacia la sociedad en sentido general.

## **4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL**

La variable cultura organizacional en la presente investigación está estructurada por la dimensión tipos de cultura y capas de la cultura, las cuales se encuentran distribuidas por los indicadores, Cultura de clan, cultura emprendedora, cultura burocrática, cultura de mercado, artefactos observables, valores expresados, supuestos básicos.

### **4.2.1. Tipos de cultura**

El objetivo específico de la presente dimensión está basado en determinar el tipo de cultura en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios ubicado en el Distrito

Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, el cual se encuentra compuesto por los indicadores cultura de clan, cultura emprendedora, cultura burocrática, cultura de mercado.

**Tabla 16. Indicadores de tipos de cultura**

	Cultura de clan		Cultura emprendedora		Cultura burocrática		Cultura de mercado	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
TA	23	23,96	15	15,79	12	12,50	11	11,46
AC	34	35,42	41	43,16	37	38,54	38	39,58
IND	34	35,42	30	31,58	40	41,67	38	39,58
DS	5	5,21	9	9,47	7	7,29	9	9,38
TD	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Suma	96	100,00	95	100,00	96	100,00	96	100,00
Media	3,78		4,04		3,56		3,53	
Mediana	4		4		4		4	
Moda	4		4		3		4	
D.E	0,87		3,91		0,81		0,82	

Fuente. Fuentes (2019).

La tabla 16, presenta el análisis de los resultados de frecuencia de los indicadores de tipos de cultura, donde se observa el primer indicador relacionado con **cultura de clan**, del cual el 35,42% de los trabajadores está de acuerdo con la cultura organizacional de la institución impulsada en el trabajo de equipo, así mismo, la empresa reconoce que el talento humano tiene una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo; el 35,42% opina estar indiferente a las preguntas realizadas, el 23,96% dice estar totalmente de acuerdo con las afirmaciones expuestas y por último, el 5,21% restante, está en desacuerdo.

En el mismo sentido, la media del 3,78, indica que la cultura de clan se da con frecuencia alta; en relación a la mediana indica que más del 50,0% de las respuestas dadas es igual 4, mostrando inclinaciones hacia alternativas altas de opinión, la moda da a conocer con mayor frecuencia que la respuesta fue 4,0, e acuerdo y la desviación estándar de 0,87 una muy baja dispersión entre las respuestas.

Los resultados anteriores están en concordancia con la postulación de Hellriegel y Slocum (2012), los cuales sustentan que la cultura de clan increpa los

atributos son la tradición, la lealtad el compromiso personal, una extensa socialización el trabajo en equipo, la autoadministración, y la influencia social sus miembros reconocen una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo; una cultura de clan logra la unidad por medio de un largo y profundo proceso de socialización.

En el caso del indicador **cultura emprendedora**, se muestra que el 43,16% de los trabajadores de acuerdo con que la institución mediante la cultura, incentiva a los empleados a ser creativos en la ejecución de sus tareas, permitiendo mantener una actitud emprendedora ante los nuevos retos que enfrentan; el 31,58% de los trabajadores muestra estar indiferente en las actividades ejecutados por la empresa; el 15,78% está totalmente de acuerdo con las afirmaciones y el 9,47% se encuentra en desacuerdo con lo argumentado.

De acuerdo con el registro, la media es de 4,04, mostrando el promedio de respuestas positivas sobre el indicador cultura emprendedora, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica que las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer que la respuesta con mayor frecuencia fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 3,91, señalando una alta dispersión entre las afirmaciones.

Por lo tanto, lo anterior está de acuerdo con Hellriegel y Slocum (2012) quienes exponen que la cultura emprendedora se caracteriza por los altos niveles de asunción de riesgos, dinamismo y creatividad, existe compromiso con la comunidad. Teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de las personas de un grupo en específico necesarias para generar conocimiento.

Seguidamente se encuentra la **cultura burocrática** el cual hace conocer que los empleados tienen una actitud indiferente frente a la toman decisiones centralizadas para el logro de los objetivos organizacionales, el 38,54% está de acuerdo la cultura burocrática de la institución, el cual está enfocada en las decisiones impuesta por los directores, el 12,50% muestra estar totalmente de acuerdo con la afirmación y el 7,29% restante en desacuerdo.

Por consiguiente, se muestra la media representada por el 3,56 es el promedio de las respuestas positivas sobre el indicador cultura burocrática, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica que las repuestas suministradas son igual a 4,00; la moda da a conocer la respuesta que más se repitió fue 3, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,81, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones. Por ello, se tiene en cuenta la definición emitida por Hellriegel y Slocum (2012) hace referencia a una organización que valora la formalidad, las reglas, los procedimientos de operaciones establecidos como normas.

El último indicador dentro de la dimensión tipos de cultura, es la **cultura de mercado**, el cual indica que el 39,58% de los trabajadores están de acuerdo con la cultura implementada en la organización debido a que se encuentra orientada hacia la rentabilidad, así mismo con igual porcentaje de 39,58% se muestran indiferentes en las evaluaciones que se ejecutan para los trabajadores, el 11,46% están totalmente de acuerdo con la cultura de mercado implementada en la organización y el 9,38% está en desacuerdo con los procesos.

La media está representada por el 3,53 mostrando una alta aplicación sobre el indicador cultura de mercado; la mediana indica las respuestas suministradas son igual a 4,0, mostrando estar por encima de la media; la moda da a conocer que la respuesta que más se repitió fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,82, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

Lo resultados anteriores estan de acuerdo a la apreciación realizada por Hellriegel y Slocum (2012) quienes hacen referencia principalmente en que la cultura de mercado se desarrolla en objetivos basados en las necesidades de una comunidad o grupo en específico, logrando de tal manera que las personas que hacen parte de una organización no se descentralicen de los objetivos propuesto, los cuales han sido descritos a través de las exigencias del mercado.

**Tabla 17. Dimensión tipo de culturas**

	FA	FR
TA	61	15,93
AC	150	39,16
IND	142	37,08
DS	30	7,83
TD	0	0,00
Suma	383	100,00
Media	3,73	
Mediana	4	
Moda	4	
D.E	2,08	

Fuente. Fuentes (2019).

Los datos representados en la tabla 17 hacen referencia a la dimensión tipo de cultura, mostrando el 39,16% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los tipos de cultura implementados en los procesos que conllevan a establecer mecanismos para incentivar y conservar una actitud emprendedora. El 37,08% muestra estar indiferente frente a la toma de decisiones impuestas por los altos directivos junto a los procesos que van orientados a la rentabilidad. Seguidamente el 15,93% dice estar totalmente de acuerdo con los tipos de cultura desarrollados en la institución y el 7,83% restante está en desacuerdo.

Por otra parte, se indica que la media representada por el 3,73 es el promedio de las respuestas positivas sobre la dimensión tipo de cultura ubicándola, en una categoría alta de aplicación; la mediana indica las repuestas suministradas son iguales a 4,00, evidenciando alternativas altas de opinión; la moda da a conocer que la respuesta repita fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 2,08, señalando una muy alta dispersión entre las afirmaciones.

En consecuencia, a lo anterior, se permite exponer la opinión de Hellriegel y Slocum (2012, p. 388), el cual señala la existencia de diferentes culturas organizacionales puede ser apropiados en distintas circunstancias, las cuales pueden ser apropiadas según las necesidades y características de la organización,

ya que existe diversidad en las culturas y cada una de ellas debe ser manejada para la conservación de su propia identidad.

#### 4.2.2. Capas de la cultura organizacional

El objetivo de la presente dimensión es describir las capas de la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, basado en los indicadores artefactos observables, valores expresados y supuestos básicos, los cuales son descritos en la siguiente tabla.

**Tabla 18. Indicadores de capas de la cultura organizacional**

	Artefactos observables		Valores expresados		Supuestos básicos	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
TA	22	22,92	29	30,21	14	14,58
AC	37	38,54	36	37,50	34	35,42
IND	28	29,17	24	25,00	23	23,96
DS	9	9,38	7	7,29	15	15,63
TD	0	0,00	0	0,00	10	10,42
Suma	96	100,00	96	100,00	96	100,00
Media	3,75		3,91		3,28	
Mediana	4		4		3,5	
Moda	4		4		4	
D.E	0,92		0,92		1,20	

Fuente. Fuentes (2019).

La tabla 18, muestra el comportamiento del indicador **artefactos observables** en el cual los trabajadores dan a conocer con un porcentaje 38,54% están de acuerdo que la institución evalúa el comportamiento de los empleados; así mismo, los grupos de trabajo mantienen códigos de vestimenta, el 29,17% muestra estar indiferente en los procesos de evaluación por parte de la empresa; el 22,92% están totalmente de acuerdo con las afirmaciones propuestas y el 9,38% restante está en desacuerdo.

Por consiguiente, la media representada por el 3,75 es el promedio de las respuestas positivas sobre el indicador artefactos observables, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica que las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer las respuestas con mayor frecuencia

mostrando la calificación de 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,92, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

Teniendo en cuenta Kinicki y Kreitner (2012), estos son la manifestación física de la cultura organizacional, sus ejemplos incluyen acrónimos, códigos de vestimenta, premios, mitos e historias relacionadas con la empresa, listas publicadas de valores, rituales y ceremonias observables, cajones de estacionamientos especiales, decoración entre otros. Debido a lo anterior, se relaciona con el concepto emitido por los trabajadores del hospital los cuales consideran que la cultura está relacionada con las actividades laborales de la empresa, por lo cual son importantes dentro del estudio a realizar.

En referente al indicador **valores expresados** en un porcentaje del 37,50% están de acuerdo con que la institución establece lineamientos acordes a las políticas establecidas; así mismo, la cultura organizacional de la institución le permite establecer normas para regular el comportamiento de los empleados. En un 30,21% están totalmente de acuerdo con las afirmaciones planteadas; el 25,00% muestra indiferente en la manera como se maneja la parte de los valores dentro de la institución y el 7,29% restante están en desacuerdo con las postulaciones anteriores.

Por consiguiente, muestra la media representada por el 3,91 promedio de las respuestas positivas sobre el indicador valores expresados, ubicándola en una categoría alta de aplicación; la mediana indica las repuestas suministradas son mayor o igual a 4,00; la moda da a conocer la respuesta que más se repitió fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 0,92, señalando una muy baja dispersión entre las afirmaciones.

De esta manera, el concepto emitido por Kinicki y Kreitner (2012), lo describe como aquel proceso que infiere en los valores expresados, lo cuales se demuestra a través de normas y valores declarados explícitamente preferidos por la organización. Por ello, los trabajadores de la empresa consideran acatar normas para establecer parámetros de convivencia.



El último indicador, **supuestos básicos** da a conocer que el 35,42% de los trabajadores están de acuerdo con los valores organizacionales promulgados por la organización son estables en el tiempo; dentro de la misma concepción, la cultura organizacional de la institución ayuda a los empleados a sentirse identificados con los valores establecidos. El 23,96% muestra estar indiferente, el 14,58% está totalmente de acuerdo con las normas que promueve los valores organizacionales; el 15,63% en desacuerdo y el 10,42% restante están en total desacuerdo.

De esta manera, muestra la media representada por el 3,28 es el promedio de las respuestas positivas sobre el indicador valores expresados, ubicándola en una categoría mediana de aplicación; la mediana indica que las repuestas suministradas fueron mayor a 3,00. La moda da a conocer que la respuesta con mayor frecuencia fue 4, de acuerdo; la demostración de la desviación estándar dada en 1,20 señalando una muy alta dispersión entre las afirmaciones.

El concepto emitido por Kinicki y Kreitner (2012) donde la descripción de los supuestos básicos subyace a la cultura organizacional no es observable y constituyen el centro de dicha cultura. Son valores organizacionales tomados por un hecho con el paso del tiempo, al ser los supuestos que guían el comportamiento organizacional, permitiendo de tal manera solucionar los problemas de adaptación a nivel interno y externo.

**Tabla 19. Dimensión capas de la cultura**

	FA	FR
TA	65	22,57
AC	107	37,15
IND	75	26,04
DS	31	10,76
TD	10	3,47
Suma	288	100,00
Media	3,65	
Mediana	4	
Moda	4	
D.E	1,05	

Fuente. Fuentes (2019).

El análisis de los resultados permitió mostrar el comportamiento de la dimensión capas de la cultura en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, lo

cual con el porcentaje representado con el 37,15% los trabajadores muestran estar de acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad relacionado con la evaluación del comportamiento a través de los artefactos observables, teniendo en cuenta los valores de las personas. El 26,04% dice estar indiferente en los métodos aplicados para establecer normas que logren regular el comportamiento de los empleados; el 22,57% está totalmente de acuerdo con los lineamientos regidos a las etapas de la cultura organizacional y el 3,47% muestra estar en desacuerdo en referencia a todo lo expuesto.

Por consiguiente, en la tabla 18, la media del 3,65 indicando el promedio de respuestas positivas sobre la dimensión etapas de la cultura, ubicándose en una categoría alta de aplicación; la mediana indica que más del 50,0% de las respuestas dadas es igual 4, mostrando alternativas altas de opinión; la moda da a conocer con mayor frecuencia de respuestas fue 4,0, de acuerdo; y la desviación estándar dada en 1,05 señala una baja dispersión entre las afirmaciones.

De esta manera, Kinicki y Kreitner (2012) basan aspectos esenciales relacionados con las creencias y todo lo que se puede observar dentro de las culturas organizacionales de las diferentes empresas, logrando de tal manera analizar el comportamiento e identificación de los valores de las personas dentro de la organización.

**Tabla 20. Variable cultura organizacional**

	FA	FR
TA	126	18,78
AC	257	38,30
IND	217	32,34
DS	61	9,09
TD	10	1,49
Suma	671	100,00
Media	3,69	
Mediana	4	
Moda	4	
D.E	1,72	

Fuente. Fuentes (2019).

Dentro de los resultados obtenidos de la variable cultura organizacional, muestra que 38,30% de los trabajadores del Hospital están de acuerdo con los mecanismos implementados para relacionar los tipos de cultura y capas del mismo, considerando específicamente la cultura de mercado; el 32,34% se torna indiferente frente a los procedimientos utilizados en la ejecución de la cultura burocrática; el 18,78% está totalmente de acuerdo con las afirmaciones de la variables cultura organizacional, el 1,49% dice estar totalmente en desacuerdo y el 9,09% restante en desacuerdo.

De esta manera, se evidencia la media representada por el 3,69 da a conocer las alternativas altas de respuesta frente a la variable de cultura organizacional; la mediana indica que el cincuenta por ciento de las respuestas fue 4,00, evidenciando alternativas altas de opinión y ubicándose por encima de la media; la moda muestra con mayor frecuencia la respuesta generada fue de 4, de acuerdo; la desviación estándar de 1,72 señala alta dispersión en las respuestas.

En este orden de ideas, Domínguez (2018) expone que la cultura organizacional en el sector salud se ha definido como una combinación entre saberes, relatos, símbolos, creencias, conductas y la forma de expresión de los colaboradores en un lenguaje técnico-científico, métodos biomédicas y sociales, permitiendo describir la cultura en términos referidos a las características de la población, teniendo en cuenta las capacidades de la organización.

### **4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES**

En esta parte de la investigación se logró determinar a través de lo descrito en el quinto objetivo específico, la correlación estadística existente entre las variables de estudio, es decir, responsabilidad social y cultura organizacional. Es por ello, por medio de la aplicación de métodos estadísticos conocido como el Factor de Correlación de Pearson se tabularon los datos para llevar a cabo el análisis respectivo del comportamiento de las variables, teniendo en cuenta para su interpretación los rangos estipulados en el ítem 3.9, tabla 8. Teniendo claro lo

anterior, en la siguiente tabla se da a conocer el resultado obtenido a través de la aplicación del programa SPSS.

**Tabla 21. Coeficiente de correlación de Pearson**

		VD	VI
VD	Correlación de Pearson	1	<b>-,095</b>
	Sig. (bilateral)		,522
	N	48	48
VI	Correlación de Pearson	<b>-,095</b>	<b>1</b>
	Sig. (bilateral)	,522	
	N	48	48

Fuente. Fuentes (2019).

El resultado indicado en la tabla 21 muestra que no existe relación entre las variables responsabilidad social y cultura organizacional de la presente investigación debido a que no existe cercanía al valor absoluto de 1 representado en -0.095, interpretado de tal manera como la dispersión existente entre las respuestas obtenidas.

#### **4.4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

Sobre el particular, se complementa la investigación con el sexto objetivo específico, el cual consiste en formular lineamientos estratégicos en la responsabilidad social como herramienta en la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, en función a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las diversas teorías y aportes de autores desarrollados en el segundo capítulo de la investigación.

##### **4.4.1. Introducción**

En la actualidad, al referirse a la responsabilidad social, es observar algunos procesos e indicadores necesarios para la optimización dentro de ellas, sobre todo por las realidades encontradas en las entidades de salud del estado, el cual hoy día,

llenas de retos y desafíos en cuanto a lograr producir respuestas científico-tecnológicas que satisfaga las necesidades reales no solo de las empresas, sino de las sociedades y por ende de las personas que forman parte de ella.

El propósito de estas estrategias, están orientadas a fomentar la efectividad en el hospital para empoderar a los trabajadores con características de emprendimiento a participar de manera más activa en los programas y actividades para promocionar cultura dentro de los grupos de trabajo, que buscan no solo dar respuesta a las necesidades reales del entorno, sino también promover a los trabajadores y el producto de sus trabajos como proyectos de vida y de negocio con responsabilidad social.

#### **4.4.2. Diagnostico**

Debido a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento en la investigación, logró determinar la existencia de ciertos factores influyente en la ejecución de actividades para el buen funcionamiento en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito de Riohacha, por lo cual a través de los lineamientos estratégicos para dar cumplimiento a las metas propuestas dentro del mejoramiento continuo de las actividades generadas en la organización, debido a que la empresa se preocupa por establecer estrategias basadas en otorgar capacitaciones las cuales deben ser desarrolladas con los trabajadores dependiendo del tipo de funciones a ejecutar para la optimización de los recursos.

La generación de ciertas formalidades debe verse reflejado en las condiciones de trabajo del hospital acatando normas basados en el cumplimiento de los objetivos que son definidos por medio de la delegación de funciones y responsabilidades a los trabajadores para no generar alteraciones en el ordenamiento jerárquico del Hospital, analizando de tal manera el ambiente propicio en poder ejecutar programas para la promoción en la interacción y el trabajo en equipo.

#### **4.4.3. Objetivos**

Formular lineamientos estratégicos de responsabilidad social como herramienta en la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios en el Distrito de Riohacha.

- **Objetivos específicos**

Generación en el mejoramiento de las relaciones interpersonales

Establecer condiciones y elementos de trabajo

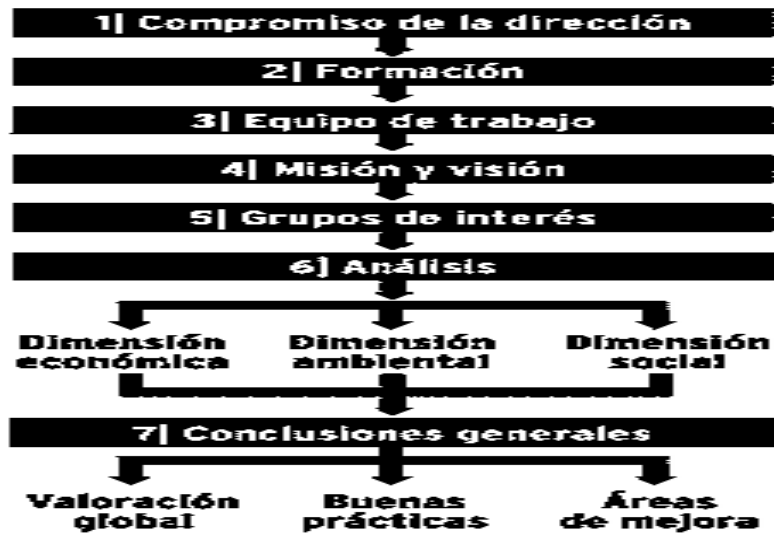
Identificación de la estructura organizativa

#### **4.4.4. Primer lineamiento**

El Hospital Nuestra Señora de los Remedios evidencia estrategias orientadas a la gestión de recursos humanos, debido a la importancia de establecer relaciones que conlleven a la obtención de resultados relacionados con la confianza, respeto, trabajo en equipo y cumplimiento de objetivos organizacionales. De igual manera, es importante establecer relaciones donde se genere responsabilidades para dar soluciones conjuntas a los problemas generados en las áreas de trabajo, estipulando acciones estratégicas que conlleven a una mejora continua.

Los temas en referencia a responsabilidad social empresarial deben de contemplar aproximaciones relacionadas con las fortalezas y debilidades dentro de una visión clara, enfocada en necesidades basadas en el mejoramiento continuo dentro de los procesos manejados en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito de Riohacha, es así como el diagnóstico descrito por la Fundación de Recursos Ambientales de Navarra describe lo siguiente:

#### **Ilustración 3. Proceso para el diagnóstico de responsabilidad social empresarial**



Fuente: Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (2010).

**Tabla 22. Plan de acción para la gestión de responsabilidad social**

Propósito	Acción	Responsable	Tiempo de ejecución
Generar impacto positivo dentro de la dinámica organizacional para la generación de una responsabilidad social equitativa por medio del trabajo en equipo	Implementar plan para el mejoramiento constante y mejora en los procesos Ejecutar talleres que propicien el trabajo en equipo y toma de decisiones	Gerencia Recursos humanos	2 meses  Cada 3 meses realizar retroalimentación
Establecer la colaboración dentro de las áreas principales para la generación de un ambiente de trabajo adecuado.	Generación de estrategias que incentive buenos estímulos e incentivos económicos. Realización de reuniones constante extra laborales para mantener la relación con los trabajadores	Gerencia Recursos humanos	3 meses
Definir y comunicar los planes relacionados con la estructura organizativa.	Diseñar un plan de actuaciones que permita la identificación del talento humano	Recursos humanos	3 meses

Fuente: Fuentes (2019).

#### 4.4.5. Segundo lineamiento

Establecer las condiciones adecuadas y propicias en las áreas adecuadas del Hospital, son de suma importancia en el desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores, debido a la distribución y designación apropiada facilita el desempeño, así mismo, la utilización de herramientas actualizadas que conllevan a

la generación de cambios tecnológicos para evitar fallas en los procesos y mantener los estándares en el mejoramiento de la institución, describiendo mecanismos que permitan que la institución informe a nivel interno acerca de las políticas en sentido de responsabilidad social empresarial junto a la gestión del mismo, teniendo en cuenta el diagrama expuesto por

**Tabla 23. Actuación para la gestión de responsabilidad social**

Propósito	Acción	Responsable	Tiempo de ejecución
Generar bienestar, motivación y rendimiento en el grupo de trabajadores	Realizar diagnósticos a las condiciones internas del hospital	Recursos humanos	Verificación semestral
Verificación de la información de cada uno de los empleados que hacen parte del Hospital, así mismo, mantener relación constante con los socios y/o proveedores	Actualización de datos e información relacionada con formaciones intelectuales.  Aplicación de tecnología, junto a capacitaciones para el uso de herramientas ofimáticas  Aplicar encuesta de satisfacción a socios y/o proveedores	Gerencia Recursos humanos	2 meses Verificación de información mensual
Priorización de los grupos de interés enfocados en los objetivos del hospital.	Realización de procedimiento de seguimiento y control	Gerencia Recursos humanos	Verificación semestral

Fuente: Fuentes (2019).

#### **4.4.6. Tercer lineamiento**

Referirse a la composición estructural del Hospital Nuestra Señora de los Remedios debe permitir el desarrollo de planes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos para demostrar que áreas cuentan con la logística adecuada en la ejecución de las operaciones, donde cada trabajador debe poseer el conocimiento acerca de la estructura necesaria en el logro de los objetivos, así mismo, tener conocimiento de las funciones a ejecutar a través del cargo designado junto a las responsabilidades designadas. Cada proceso ejecutado en el hospital debe de contar con el apoyo por parte de los directivos, para la existencia de la trazabilidad en la información y directrices designadas.



**Tabla 24. Acciones para mejoramiento continuo**

Propósito	Acción	Responsable	Tiempo de ejecución
Contar con la colaboración por parte de los trabajadores a través del aporte de sus conocimientos.	Identificación y clasificación del talento humano.	Recursos humanos	Verificación semestral
Caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial que tiene el hospital.	Planes de acción para mejorar la responsabilidad social	Gerencia Recursos humanos	Seguimiento mensual
Generar cultura de cambio en la organización permitirá la generación de ventajas competitivas que conlleven a establecer oportunidades.	Asegurar la permanencia de las medidas de incentivar al personal	Gerencia Recursos humanos	Seguimiento mensual

Fuente: Fuentes (2019).

## CONCLUSIONES

A continuación, se establecen las conclusiones a partir de la comparación de los resultados de la investigación y las bases teóricas que soportan el estudio, fundamentando en forma de síntesis las consideraciones más relevantes originadas del análisis de los datos para sustentar las premisas propuestas, logrando la argumentación de los objetivos orientados en el trabajo.

De acuerdo con el primer objetivo identificar las dimensiones de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, están enfocadas a nivel interno y externo, donde cada una cumple con condiciones específicas y según las necesidades generadas en la institución. Por lo cual, a nivel interno se caracteriza dentro de los procesos la gestión de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo y la gestión ambiental, cada una ellas son ejecutas por medio de la aplicación de responsabilidad social empresarial.

En tal sentido, se puede apreciar que los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios interactúan con el medio ambiente y el entorno donde se lleva a cabo el desarrollo de las actividades relacionadas con la actividad económica de la empresa, considerando la existencia de la interacción entre empleados y las personas de las distintas comunidades el cual acuden a solicitar los servicios.

De igual manera, en las dimensiones externas se identificaron todos aquellos factores encontrados en el entorno y que de alguna manera se encuentran intrínsecos en los procesos, descritos en las comunidades que adquieren los servicios, socios, consumidores, proveedores, derechos humanos y no dejando a un lado los problemas ecológicos que se pueden generar por algún mal procedimiento.

Es de esta manera que a través de los resultados obtenidos dentro de la identificación de las dimensiones de la responsabilidad social se muestra que los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios están de acuerdo con los mecanismos utilizados en la gestión de recursos humanos, por medio de actividades enfocadas al desarrollo de mecanismos para la minimización de las situaciones desarrolladas en el entorno, donde los trabajadores deben ser motivados en el desempeño óptimo de sus actividades. Siendo así, la institución presta las herramientas necesarias en la conservación y preservación de la vida de los empleados, a través de mecanismos relacionados con la aplicación de medidas y actividades para la prevención de riesgos en los derivados del trabajo en cada área de la empresa.

El segundo objetivo específico consta en caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de la ESE Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, están vinculadas por medio de un sistema integrado de componentes que conllevan a establecer capacidad de respuesta frente a los efectos o situaciones generadas dentro de un grupo de interés específico, consideradas como el aporte dentro del desarrollo sostenible logrando obtener importancia dentro de la sociedad en general, permitiendo que los distintos autores internos y externos puedan considerar el rendimiento económico de la empresa a través de la gestión de los procesos.

Por lo anterior, la investigación muestra la caracterización de las estrategias basadas en la filantropía, inversión y alianza social, donde inicialmente se muestra que el hospital genera beneficios para las personas que solicitan sus servicios y satisfacen las necesidades generadas a través de los recursos que tienen en su momento. Otra de las características, se encuentra representado en la manera en que es estimulado el desarrollo aunque sea de manera paulatina debido a los inconvenientes generados en la región, hacen que de cierta manera se generen esfuerzos a través de la dotación de su capital humano para el alcance de los objetivos.

A través del tercer objetivo específico, determinar el tipo de cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, mostrando por medio de las necesidades y requerimientos de los empleados, cuyas actividades ejecutadas en la institución muestran fallas en la contribución de mejoras en los grupos de interés, por el cual prevalece la cultura emprendedora teniendo en cuenta aspectos de incentivos para ser creativos dentro de la ejecución de tareas asignadas, teniendo en cuenta objetivos y sostenibilidad del hospital para el análisis de las cultura al cual pertenece cada colaborador o personal externo.

El cuarto objetivo consta en definir las capas de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, mostrando los valores organizacionales deben ser establecidos por medio de la interpretación, debido a que una adecuada cultura organizacional debe ser transmitida bajo condiciones donde los empleados estén bajo los procesos de socialización analizando el comportamiento de los mismos, para la generación de valores a la institución. De esta manera, la cultura organizacional bajo condiciones transmitidas por los empleados en el comportamiento de trabajo dentro de las actividades que son desarrolladas en el entorno laboral.

Por último, se determina la relación existente entre la responsabilidad social y la cultura organizacional presente en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, el cual a través del coeficiente de correlación de Pearson, se asume que no existe relación entre las variables responsabilidad social y cultura organizacional en la presente investigación debido a que no existe cercanía al valor absoluto de 1, interpretado de tal manera como la dispersión existente entre las respuestas obtenidas.

En relación al comportamiento de las variables responsabilidad social y cultura organizacional se determinó que la primera variable en estudio es aplicada a través de mecanismos manejados a nivel interno y externo, en cada una de las

operaciones ejecutadas en el Hospital, con el propósito de integrar a los trabajadores dentro del cumplimiento de los objetivos organizacionales. La segunda variable determina la existencia de diversidad en la aplicación de medidas en la generación de cultura organizacional, no obstante, predomina una cultura emprendedora, cuyo objetivo está enfocado en la generación de cambios que sean positivos para todos.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta como punto de referencia las conclusiones expresadas por medio del análisis de las respuestas de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Los Remedios, se redactan puntos reflexivos que pueden contribuir al desarrollo y mejoramiento de los procesos en la empresa, debido a los resultados definidos con mayor precisión a las necesidades y/o falencias presentadas en las áreas del Hospital.

Atendiendo el primer objetivo, referente a identificar las dimensiones de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, aportando al desarrollo de actividades de acuerdo a las necesidades a la gestión de recursos humanos, sugiriendo la realización de actividades en el fortalecimiento de los trabajadores en los temas relacionados con la responsabilidad social, a través de la implementación de planes de mejoras teniendo como referencia la comunidad relacionada con el hospital, así mismo, los actores interno y externos.

Seguidamente, para el segundo objetivo caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se debe fortalecer y establecer compromisos, por medio de la realización apropiada de actividades para el desarrollo e implementación de estrategias innovadoras que se puedan cumplir y permitan asumir las responsabilidades en los grupos de trabajo a través de la inversión social. Así mismo, se debe fortalecer las alianzas sociales que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos dentro de la ESE.

El tercer objetivo es determinar el tipo de cultura organizacional recomendando la implementación de actividades y talleres para el fortalecimiento de las culturas, debido a que en los grupos de trabajo del hospital existe diversidad en opiniones, pensamientos, comportamientos, entre otras características, las cuales deben ser

tenidas en cuenta. Por tanto, es de gran importancia mantener armonía y respeto bajo un clima que permita establecer márgenes en el alcance de los objetivos de la institución a través del incremento de la comunicación para establecer una visión compartida.

Así mismo, el cuarto objetivo está enfocado en describir las capas de la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se logró identificar que los artefactos presentan mayor significancia dentro de la población en estudio, debido a que el Hospital realiza procesos para la evaluación del comportamiento de sus empleados. No obstante, cuando se toma menos relevancia en los procesos se recomienda el uso de metodologías ágiles que conlleven al proceso de formación por medio de la elaboración y aplicación de normas en la organización de los grupos para el establecimiento de compromisos, de esta manera se asegura el cumplimiento de los objetivos.

El quinto objetivo es determinar la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional presente en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, se denotó a través de la aplicación estadística no existe relación significativa entre las variables de estudio, es decir la responsabilidad social no influye sobre la cultura organizacional, por lo cual es recomendable incluir dentro de los valores institucionales y misión aspectos relacionados con la cultura organizacional, así mismo, la realización programas para fortalecer la cultura dentro de las áreas de trabajo con el propósito de encontrar mejoras en el proceso.

En relación al último objetivo, los lineamientos estratégicos basados en la responsabilidad social como herramienta de la cultura organizacional en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se elaboraron puntos de criterios que pueden ser tomados como acciones para el mejoramiento de los procesos dentro de los grupos de trabajo aprovechando las capacidades de cada una de los trabajadores que puedan integrarse en el proceso de formación.

Se recomienda por medio de las variables de investigación aplicar estrategias que conlleven al mejoramiento continuo en las actividades que a diario ejecutan los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios, debido a la cultura organizacional y la responsabilidad social son factores necesarios en la dirección de los procesos, los cuales accionan resultados positivos por medio del uso de lineamientos relacionados con el trabajo de equipo y organización en la asignación de tareas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales del Hospital.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., Montejo, V. y Soriano, R. (2015). Investigación Educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Montevideo, Uruguay: Edición Contexto S.R.L.
- Activas, L. (2012). Responsabilidad social. Dossier informativo sobre Responsabilidad Social. Documento en línea)
- Aguilera, A. & Puerto, P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Revista pensamiento y gestión. Universidad del Norte, 32, 1 - 26.
- Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Caracas, Venezuela: Ediciones Granica
- Alvarado, Ó., & Monrroy del Castillo, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuadernos de administración*. 26 (47), 259-283.
- Andia, W. (2011). Inversión social: Enfoque para clasificar los proyectos. *Industrial Data, revista de investigación*. 14 (1), 09 -14. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6203/5408>.
- Antelo, Y. & Robaina, D. (2015). Análisis de la responsabilidad social empresarial basado en un modelo de lógica difusa compensatoria. *Ingeniería industrial*, 36 (1), 58 - 69.
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bavaresco, A (2013). Proceso metodológico en la investigación. Maracaibo.

Venezuela. Imprenta Internacional.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación para la administración y economía, humanidades y ciencias sociales. México. Editorial Pearson Educación.

Beleño, I. (5 de abril de 2018). Sistema de salud sin liquidez, en crisis financiera y con recursos dispersos. Revista República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/crisis-financiera-del-sistema-del-sector-salud-2709330>.

Blanco, J. (2015). El modelo de la cultura empresarial de Schein. Artefactos, valores y supuestos. Revista pensamiento administrativo. Madrid, España.

Britten, N; Campbell, R; Pope, C, Donovan, J; Morgan, M. & Pili, R. (2014). Uso de metaetnografía para sintetizar la investigación cualitativa: un ejemplo trabajado. Revista de la Política de Investigación de Servicios de Salud. 7 (4), 209-215.

Bonilla, E. (2011). Metodología de la investigación: un enfoque práctico. Bogotá, Colombia: Gente Nueva Editorial.

Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí, Ecuador: Editorial Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cancela, R.; Cea, N.; Galindo, G. & Valilla, S. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.

Carrera, X. (2012). Los medios gráficos como fuente. Un análisis de La revista La Chacra en el peronismo clásico (1946-1955). Estudios rurales. 1 (2), 184 – 201.

Cajiga, F. (2011). El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI. Recuperado de

[http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

- Comision de las comunidades, E. (2010). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: Comisión.
- Chabala, (2014). Problemas de la gestión educativa en América Latina: o la tensión entre los paradigmas de tipo A y de tipo B (versión preliminar). París, Francia. Unesco.
- Chávez, N. (2014). Introducción a la investigación educativa. Caracas, Venezuela: Gráfica González
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chung, V. (2017). Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Tesis Doctoral). Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- De la cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo. España. Universidad de la Rioja. XIX (2), 69 - 118.
- Dominguez Linares, L. (2018). Cultura organizacional: una estrategia para la aceptación del cambio en las empresas del sector salud. (Tesis de Maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Gonzales, R., & Ochoa, S. (2016). Cultura organizacional y desempeño en las instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. Bogotá: Revista universidad y empresa. 18 (30), 13-31.
- Fernández, R. (2010). Dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas. Diariorresponsable.com.
- García, D. & Priotto, G. (2009). Educación ambiental: Aportes políticos y

pedagógicos en la construcción del campo de la Educación. España: Jefatura de Gabinete de Ministros, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable.

González, R; Ochoa, S. & Celaya, R. (2016). Cultura organizacional y desempeño en Instituciones de Educación Superior: Implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. *Revista universidad & empresa*. 18 (30), 13-31.

Gómez, B. & Martínez, R. (2016). Responsabilidad social corporativa. Concepto abstracto a elemento clave de estrategia. *Poliantea*. XII (22), 13-35.

Guédez, V. (2014). *La RSE en perspectiva*. Caracas, Venezuela: Venamchan

Hellriegel, S. & Slocum, J. (2012). *Administración: un enfoque basado en competencia*. Estrategia empresarial. México: Thomson.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista; P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Henao, J. (2013). *La responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia.

Inglada, E. & Sastre, J. (2016). Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial. *Responsabilidad pública y la sostenibilidad medioambiental*. *Revista Galega de Economía*. 25 (3), 5-22.

Kinicki, R. & Kreitner, A. (2012) *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw Hill.

Ladrón de Guevara, F. & Valencia Cuellar, J. (2013). Conceptos básicos para repensar la problemática ambiental. *Revista gestión y ambiente*. 16 (2), 121-128.

Londoño, I. (2011). Aproximación al concepto de responsabilidad social desde el pensamiento del grupo de investigación en responsabilidad social. *GRS- EAM. SINAPSIS*. 3 (3), 55-75

- Martínez, V., Juanety, O. & Da Silva, M. (2010). Percepciones del concepto de responsabilidad social corporativa: un estudio explicativo. *Hologramatica*. VII (13) 2, 3 – 34.
- Mella, F. (2015). *Cultura y mercado: el valor de los procesos*. El mostrador.
- Méndez, C. (2013). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Limusa.
- Niño, V. (2011) *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U
- Ortiz, J. (2017). Análisis de la responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión universitaria. Caso: universidad técnica particular de Loja-Ecuador. *Revista Digital Ciencias Administrativas*. 5 (10), 29 – 38. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2925/3463>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Paz, A. & Prieto, R. (2016). Responsabilidad social como alianza para el desarrollo en empresas carboníferas. Universidad del Atlántico. Barranquilla, Atlántico.
- Paz, A; Sánchez, J. & Sánchez, I. (2017). Responsabilidad social, factor integrador en universidades públicas. *I+D Revista de Investigaciones*. ISSN 2256-1676 / ISSN en línea 2539-519X. 12 (2), 39–50.
- Pérez, M; Espinoza, C, & Peralta, B. (2016). La Responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: Una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8 (3), 169-178.
- Porter, M. & Kramer, M. (2012). La ventaja competitiva de la filantropía corporativa. *Harvard Business Review*. 80 (12), 49-62.
- Puentes, A. & Gutiérrez, M. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017). *Suma de negocios*. 9 (20), 145-152.

- Reinosa, C. (2013). Análisis de las estrategias de responsabilidad social empresarial adoptadas Por "Mapa, C.A". *Visión Gerencial*, (2), 377- 394.
- Robbins, S. & Jugde, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Roca, M. (2016). *La Cultura organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*. (Tesis de Maestría). Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina.
- Rojas, G. (2018). *Estrategias para el fortalecimiento de la cultura y clima organizacional de la empresa geométrica modular*. (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Romero, C. & Villanueva, M. (2016). La Gestión de la diversidad en las organizaciones: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Gestión joven Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*. 15, 26 – 35.
- Saunders, M. & Lewis, P. (2009). *Métodos de investigación para estudiantes de negocios*. Inglaterra. Pearson Education Limited.
- Sánchez, M. & Martínez, P. (2017). *Metodología para la creación de empresas basadas en investigación y desarrollo tecnológico*. México: Instituto Nacional del Emprendedor.
- Silvestrini, M. & Vargas, J. (2010). Fuentes de información primaria, secundaria y terciaria. Recuperado de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/Fuentes-Primaria.pdf>.
- Schein, E. (2011). *Cultura corporativa: que es y cómo cambiar*. Editorial Nabu Press. Estados Unidos.
- Suárez, G. (2016). Co-enseñanza: concepciones y prácticas en profesores de una Facultad de Educación en Perú. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 18 (1), 166 – 182. Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v18n1/v18n1a12.pdf>.

Tamayo y Tamayo, M. (2013). El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa.

Urdaneta, M. (2011). Responsabilidad social en la industria farmacéutica del estado de Zulia. Revista Venezolana de Gerencia: Volumen 13 No. 41. Maracaibo, Estado de Zulia. Universidad de Zulia.

Vásquez, C; Pérez, J; Fajardo, S; Scrich, A & Cruz, L. (2018). El tratamiento de la salud pública y ambiental desde la responsabilidad social empresarial en Ecuador. Revista Archivo Medico Camagüey. (22) 3, 366 – 380.

Yépes, G. (2010). Principios para la inversión social. Experiencias de los participantes del pacto mundial en América Latina y Caribe. Bogotá, Colombia. Universidad Externado de Colombia. The Global Compact.


Yocelevezky, R. (2011). La situación de la ciencia política como disciplina en América Latina. México. Revista Sociológica, 26 (73), 211-231.

## Anexo A. Matriz de consistencia

Objetivos específicos	VARIABLES	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar las dimensiones de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, que aporte al desarrollo de actividades de acuerdo a las necesidades de las comunidades	Responsabilidad Social	Dimensiones de Responsabilidad Social Torres (2011) Fernández (2010) Carrasco (2010),	Interna	Gestión de recursos humanos	1,2
				Salud y seguridad en el trabajo	3,4
				Gestión al impacto ambiental	5,6
			Externa	Comunidades	7,8
				Socios, comerciales, proveedores y consumidores	9,10
				Derechos humanos	11,12
				Problemas ecológicos	13,14
			Caracterizar las estrategias de la responsabilidad social en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Estrategias de responsabilidad social Aldana, Reina & Juliao (2017), Guédez (2011)	Filantropía
Inversión social	17,18				
Alianza Social	19,20				
Determinar el tipo de cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.	Cultura organizacional	Tipos de cultura Robbins y Timothy (2013). Hellriegel y Slocum (2009)	Cultura de clan	21,22	
			Cultura emprendedora	23,24	
			Cultura burocrática	25,26	
			Cultura de mercado	27,28	
Definir las capas de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Capas de la cultura organizacional Gibson, Ivancevich, Donnelly y Kinicki y Kreitner (2003)	Artefactos observables	29,30		
		Valores expresados	31,32		
		Supuestos básicos	33,34		
Determinar la relación entre la responsabilidad social y la cultura organizacional presente en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Se hará aplicando cálculos estadísticos				
Proponer lineamientos teóricos prácticos de responsabilidad social orientados de la cultura organizacional en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha	Se logrará luego de haber sistematizado los objetivos anteriores				



## Anexo B. Cuestionario definitivo

Empresa	Fecha					
 <p style="text-align: center;">ENCUESTA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>						
<p>El presente cuestionario pretende identificar el comportamiento de las variables Responsabilidad social y Cultura Organizacional en el sector salud del Distrito Turístico Especial y Cultural de Riohacha; por el cual se solicita a usted contestar con exactitud y objetividad las preguntas incluidas en este cuestionario, sus respuestas serán sometidas a evaluación para cumplir con los objetivos planteados en la investigación. Toda información suministrada en este cuestionario es confidencial.</p>						
<p>Leer cuidadosamente las siguientes preguntas y marcar con una (x) su grado de acuerdo o desacuerdo donde: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (desacuerdo), 3 (Neutral), 4 (de acuerdo), 5 (totalmente de acuerdo)</p>						
Ítem	Afirmaciones	T.D	D.S	IND	AC	TA
		1	2	3	4	5
1.	En la institución la orientación de la gestión de recursos humanos es planificada.					
2.	En la institución la gestión de recursos humanos, está vinculada a la flexibilización de los puestos de trabajo					
3.	La institución tiene normas establecidas para la seguridad y la salud en el puesto de trabajo					
4.	La institución promueve políticas para evitar los accidentes laborales s profesionales					
5.	La entidad posee procedimientos que permiten la reducción de los gastos energéticos					
6.	La institución vigila la eliminación de residuos con el fin de disminuir la contaminación.					
7.	El talento humano de la institución es tomado de la región.					
8.	La institución contribuye a la educación medioambiental de la comunidad					
9.	La institución mantiene relaciones con sus socios proveedores que promuevan la responsabilidad social.					
10.	Se le presta atención los usuarios basados en la calidad de servicio					
11.	La institución determina qué responsabilidades caen dentro de su competencia y cuales en las del gobierno					
12.	En la institución se aseguran de que sus socios comerciales respeten los valores que ellas consideran fundamentales.					
13.	La institución fomenta el cumplimiento de las normas internacionales de trabajo					
14.	La institución controla el cumplimiento de la normativa medioambiental					

15.	La empresa desarrolla un diseño de responsabilidad social que le cuesta cumplir posteriormente.					
16.	En el marco de lo social la institución visualiza las necesidades reales					
17.	La institución promueve la creación de empleos con salarios justos.					
18.	La institución apoya a la comunidad en proyectos de inversión social.					
19.	La ejecución de los programas sociales de la institución ha asegurado alianzas importantes con la comunidad.					
20.	La institución promueve alianza con organizaciones comprometidas por el bienestar de la comunidad					
21.	La cultura organizacional de la institución impulsa a que se dé el trabajo en equipo.					
22.	La empresa reconoce que con el talento humano tiene una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo.					
23.	La institución mediante la cultura organizacional incentiva a los empleados a ser creativos en la ejecución de sus tareas.					
24.	En la institución La cultura organizacional permite mantener una actitud emprendedora ante los nuevos retos que enfrentan.					
25.	Se toman decisiones centralizadas para el logro de los objetivos organizacionales					
26.	En la institución la cultura organizacional se enfoca en las decisiones impuesta por los directores					
27.	La cultura organizacional promueve niveles altos para el aumento de aceptación en el mercado.					
28.	En la institución la cultura organizacional orienta hacia la rentabilidad					
29.	La institución evalúa el comportamiento de los empleados					
30.	Los grupos de trabajo mantienen códigos de vestimenta					
31.	La institución establece valores organizacionales acorde a las políticas establecidas					
32.	La cultura organizacional de la institución le permite establecer normas para regular el comportamiento de los empleados.					
33.	Los valores organizaciones promulgados por la organización son estables en el tiempo					
34.	La cultura organizacional de la institución ayuda a los empleados a sentirse identificados con los valores establecidos.					

### Anexo C. Matriz de validación del instrumento

Validadores	Valido: SI/NO	Observación
Validador 1	Si	Validado con observaciones, mejorar redacción en algunos ítems
Validador 2	Si	Validado sin observaciones
Validador 3	Si	Validado con observaciones. Considera que es moderadamente suficiente debido a que debe mejorar a redacción de algunos elementos para mayor comprensión y precisión.
Validador 4	Si	Validado con observaciones. Considera ser específico en la población que se desea trabajar; revisar los objetivos dados en el mapa de operacionalización; mejorar la escritura. Mejorar la redacción de algunos ítems.
Validador 5	Si	Validado con observaciones. Sugiere revisar los objetivos de la investigación los cuales deben estar coherente con el cuadro de operacionalización; revisar si el contexto es en el departamento o en el distrito; mejora la redacción varios ítems.
Validador 6	Si	Validado con observaciones. Sugiere revisar los objetivos de la investigación los cuales deben estar coherente con el cuadro de operacionalización; revisar si el contexto es en el departamento o en el distrito; mejora la redacción varios ítems.

## Anexo D. Cálculo de la confiabilidad (Alfa Cronbach)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,800	,781	34