

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MODELO DE GESTIÓN: UN
ANÁLISIS EN EL HOSPITAL DEL MUNICIPIO DE MALAMBO, ATLÁNTICO**

Nombre de los estudiantes

**Heriberto Ahumada Salcedo
Antonio Barandica Acendra**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Magister en Administración de Empresas e Innovación

RESUMEN

En este trabajo de investigación se analizó el componente existente de responsabilidad social empresarial, en adelante RSE, dentro del modelo de gestión del Hospital Municipal de Malambo, Atlántico, y a través de dicho análisis se permita la estructuración de medidas de gestión que resulten sostenibles para las comunidades de su área de influencia, tomando en cuenta como base la necesidad de las organizaciones de hoy día en generar acciones que vayan más allá de la rentabilidad y de los beneficios económicos producto de su actividad, y produzca cambios en las perspectivas sociales y medioambientales de sus comunidades conexas.

Para ello, la investigación se apoyó tanto en la identificación del estado actual de las iniciativas de RSE y si estas, están presentes dentro del modelo de gestión de la organización objeto de estudio, esto, con el propósito de conocer los componentes que lo integran, a partir de dicha identificación, se procedió a categorizar de acuerdo al modelo de legitimidad, urgencia y poder propuesto por Mitchell, Agle y Wood (1997) aquellos stakeholders o grupos de interés presentes en el modelo de gestión siendo relacionados con RSE, para así, como último objetivo específico de la investigación, definir las acciones que fortalecerían al

Hospital Municipal de Malambo, Atlántico en materia de RSE de acuerdo al modelo de gestión actual con el que cuenta la organización.

Para lograr la consecución de dichos objetivos, la investigación estructuró y desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y un método desde la perspectiva analítico-descriptivo, una encuesta de escala Likert, la cual consistió en cuarenta y una (41) preguntas encaminadas a profundizar el conocimiento y la solución de la problemática, la investigación contó con una población de 135 individuos, de los 101 sirvieron como muestra principal para la recolección de datos y la aplicación mediante la modalidad de trabajo de campo de la encuesta, la cual fue validada mediante la técnica de juicio de expertos y sometido a criterios de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad de 0,96 representando así una alta confiabilidad para proceder a la aplicación del instrumento.

Así mismo, la investigación se hizo a fuentes de tipo primarias como informes de gestión y secundarias, como revisión bibliográfica en bases de datos, artículos científicos, libros resultados de investigación entre otros dentro de la comunidad científica, lo anterior, para fortalecer desde la perspectiva metodológica el desarrollo de la actividad investigador, además, se utilizó la herramienta estadística SPSS (Social Package for Social Sciences) en su versión 24, para el análisis y generación de los resultados propuestos con la investigación, estando alineados con la satisfacción de los objetivos tanto general como específicos.

Como resultados principales, la investigación identificó, una vez analizadas e interpretada la encuesta, que el estado actual de la RSE en el modelo de gestión del Hospital Local de Malambo, Atlántico existe una baja apropiación, estando por debajo de 3 en la evaluación respecto a la media estadística, fenómeno presentado en las esferas de los grupos de interés o Stakeholders relacionados con la organización, tales como empleados, administrativos, gobierno, proveedores, comunidad y más importante aún los clientes, presentando esta última arista un comportamiento distinto en este sentido, con una media cercana al 3,5, lo cual resulta de bajo nivel teniendo en cuenta que para estas organizaciones el paciente es su razón de ser, en cuanto a la categorización de los grupos de interés de acuerdo a los criterios del modelo de legitimidad, urgencia y poder, en este sentido, los hallazgos encontrados proponen 8 dimensiones para este acercamiento, concluyendo que encontrándose diferencias significativas entre los stakeholders referidas a la legitimidad y el poder pues sus valores son

menores que 0,05, siendo los proveedores quienes tienen menos influencia en estos dos tópicos, entre los otros grupos de interés no se encontró diferencia significativa.

Por último, se recomienda principalmente a manera de acciones definidas para ejecutar la alineación del direccionamiento estratégico de la entidad hacia la generación de un modelo de gestión donde se contemple como eje principal la responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Modelo de Gestión

ABSTRACT

In this research work the existing component of corporate social responsibility was analyzed, hereinafter CSR, within the management model of the Municipal Hospital of Malambo, Atlántico, and through said analysis the structuring of management measures that are sustainable for the communities in their area of influence, taking into account the need of today's organizations to generate actions that go beyond profitability and economic benefits resulting from their activity, and produce changes in the social and environmental perspectives of its related communities.

For this, the research relied on both the identification of the current status of CSR initiatives and if these are present within the management model of the organization under study, this, with the purpose of knowing the components that comprise it, From this identification, we proceeded to categorize according to the model of legitimacy, urgency and power proposed by Mitchell, Agle and Wood (1997) those stakeholders or interest groups present in the management model being related to CSR, so, as the last specific objective of the investigation, to define the actions that would strengthen the Municipal Hospital of Malambo, Atlántico in the area of CSR according to the current management model that the organization has.

To achieve the achievement of these objectives, the research structured and developed under a quantitative approach and a method from the analytical-descriptive perspective, a Likert scale survey, which consisted of forty-one (41) questions aimed at deepening knowledge and The solution of the problem, the research had a population of 135 individuals, of the 101 served as the main sample for data collection and application through the field work modality of the survey, which was validated by the technique of Expert judgment and

subject to reliability criteria using Cronbach's Alpha, obtaining a level of reliability of 0.96, thus representing high reliability to proceed with the application of the instrument.

Likewise, the research was done to primary sources such as management and secondary reports, such as bibliographic review in databases, scientific articles, research results books among others within the scientific community, the above, to strengthen from the perspective methodological development of the research activity, in addition, the statistical tool SPSS (Social Package for Social Sciences) in version 24 was used, for the analysis and generation of the results proposed with the research, being aligned with the satisfaction of the objectives both General as specific.

As main results, the investigation identified, once the survey was analyzed and interpreted, that the current status of CSR in the management model of the Local Hospital of Malambo, Atlántico exists a low appropriation, being below 3 in the evaluation regarding the statistical average, phenomenon presented in the spheres of interest groups or Stakeholders related to the organization, such as employees, administrative, government, suppliers, community and more importantly, customers, presenting the latter edge a different behavior in this regard, with an average close to 3.5, which is of low level taking into account that for these organizations the patient is their *raison d'être*, in terms of categorization of interest groups according to the criteria of the legitimacy model, urgency and power, in this sense, the findings found propose 8 dimensions for this approach, concluding that meeting Significant differences between the stakeholders referred to legitimacy and power as their values are less than 0.05, being the suppliers who have less influence on these two topics, among the other interest groups no significant difference was found.

Finally, it is mainly recommended as actions defined to execute the alignment of the strategic direction of the entity towards the generation of a management model where corporate social responsibility is considered as the main axis.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Management Model

REFERENCIAS

ADEC (2009). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de implementación para

Pymes. Disponible en http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf

Aguilar Santamaría, P. A. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento y Gestión*, (32), 142-164.

Aguilera Castro, A., Becerra, P., & Patricia, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1-26.

Álvarez, M y Vargas, R. (2011). Beneficios que trae para las empresas la incorporación de la RSE en sus objetivos corporativos: caso colombiano. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 58-59, 55-71

Ansoff, I. H. (1997). *La dirección estratégica en la práctica empresarial* (2ª Ed.). México: Pearson.

Ansoff, I. H., Declerck, R. P., y Hayes, R. L. (1988). El planteamiento estratégico: Nueva tendencia de la administración. México: Trillas.

Avendaño, C., y William, R. (2013). Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas. *Revista lasallista de investigación*, 10(1), 152-163.

Ballesteros, B. C., Rubio, R. G., y Ferrero, J. M. (2015). Efecto de la composición del consejo de administración en las prácticas de responsabilidad social corporativa. *Revista de Contabilidad*, 18(1), 20-31.

Baltar, F., y Gorjup, M. T. (2012). Muestreo mixto online: una aplicación en poblaciones ocultas. *Intangible Capital*, 8(1), 123-149.

Baro, M. (2011). Jerarquización de stakeholders para la construcción del capital social de las organizaciones. *Mediaciones sociales*, (9), 135-163.

Betancourt, B. (2005). Análisis sectorial y competitividad. Santiago de Cali: Poemia.

Binda, N. U., y Balbastre-Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de Ciencias económicas*, 31(2), 179-187.

Blanco, M. (2004). *Gestión ambiental. Camino al desarrollo sostenible*. San José de Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia

Botero, L. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en el Sector de la Construcción. *Administer, Universidad EAFIT*, 14, 105-123.

Brundtland, G. (1987). Informe Brundtland. *Editorial: OMS Washington*.

Caballero, G., Vázquez, X. H., y Quintás, M. (2009). ¿Qué influencia tienen los stakeholders de la universidad española en la empleabilidad de sus alumnos? Propuestas de reforma. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12(38), 37-63.

Camacho M., M. (2002). Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa. *Revista Vía Salud* (21), 2.

Camacho-Sandoval J. (2008). Tamaño de Muestra en Estudios Clínicos. *Acta Médica Costarricense (AMC)*, 50 (1).

Cárdenas, C. (2009). Responsabilidad social empresarial - "Un aporte al proceso de desarrollo". *Revista de Tecnología*. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_tecnologia/volumen8_numero1/responsabilidad_social_empresarial8-1.pdf

Caridad, M., Hernández Malpica, P., y De Pelekais, C. (2014). Responsabilidad gerencial:

elemento integrador de la sustentabilidad en la responsabilidad social empresarial.

Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.

Cáseres, J. (2007). *Conceptos básicos de estadística para ciencias sociales*. España: Delta.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.

Castillo, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. México: Red Tercer Milenio.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México. Tercera Edición. Editorial McGraw Hill.

Confederación de empresarios de Málaga. (2 de julio de 2008). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial en la Pyme*. Disponible en: <http://www.roadmap.es/workspaces/descargas/guia-de-responsabilidad>

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial mis primeros pasos*. Quito: Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES

Campos, G. W. D. S. (2001). *Gestión en salud: en defensa de la vida* (No. 614.2). Lugar.

Días, R. (2003). *Cultura organizacional*. São Paulo: Alínea.

Drucker, P. (1993). *Gerencia para el futuro: el decenio de los 90 y más allá*. Colombia: Norma.

Elkington, J. (2009). *The social intrapreneur: A field guide for corporate change-makers*.

SustainAbility.com.

Retrieved

at

<http://www.sustainablelifemedia.com/files/webform/documents/socialintrapreneur.pdf>.

Consultado el 15 de mayo 2013.

El Tiempo (26 de julio de 1997). Clasificación de los hospitales. *El Tiempo*. Recuperado de

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-627858>

Europea, C. E. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.

Enciso, J. (2017). *Implicaciones Éticas que se desprenden de algunas corrientes de responsabilidad social: los bienes, las normas y las virtudes*.

Emerson Wagner Mainardes, Helena Alves, Mário Raposo, (2012), "A model for stakeholder classification and stakeholder relationships", *Management Decision*, Vol. 50 Iss: 10 pp.

1861 – 1879

Evans, A. M. V. (2010). Una respuesta a la acción social, de la rentabilidad a la responsabilidad social empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(23), 11-25.

Falck, O., y Heblich, S. (2007). Corporate Social Responsibility: Doing well by doing well.

Business Horizont, 50, 247 – 254.

Fernández, J. F., y Sanjuán, A. B. (2012). La Teoría del Stakeholders o de los Grupos de

Interés, pieza clave de RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Research: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, (6), 130-143.

Ferrer, M. (2014). Grupos internos y externos. Recuperado de

https://prezi.com/pyznm_ubsyuh/grupos-internos-y-externos/

Feuer, M. J., Towne, L., y Shavelson, R. J. (2002). Scientific culture and educational research. *Educational researcher*, 31(8), 4-14.

<http://www.anticorruccion.gov.co/Paginas/corruccion-en-colombia-fiscal-nestor-humberto-martinez-dio-cifras.aspx>

Fischer, J. (2004). Social responsibility and ethics: clarifying the concepts. *Journal of Business ethics*, 52(4), 381-390.

Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Pearson Education.

Freeman, R.E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman

Friedman, M. (1970). La Responsabilidad Social de los Negocios es Incrementar las Ganancias.

Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., y De Colle, S. (2010). *Stakeholder theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Freeman, R. E. (1999). Divergent stakeholder theory. *Academy of management review*, 24(2), 233-236.

Fuentelsaz, C. (2011). *Cálculo del tamaño de la muestra*. España: Hospital Universitario Vall d'Hebron.

Fundación Tecnoglass ES Windows. Proyectos. Recuperado de <http://fundaciontecnoglass.org/de-la-mano-con-las-comunidades/proyectos/>

García de Hurtado, M. C., & Leal Guerrero, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia (Maracaibo)*, 14(3), 144-159.

Garzón, M., y Ibarra, A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Real*, 1(3), 53 – 77.

- Gil, A. M., y Barcellos P. (2009, junio). Proceso de selección de elementos que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa. Social responsibility and corporate environment evaluation indicators. Proceeding of International Conference and Doctoral 11 Consortium for ISEOR and Academy of Management. France, Lyon (1).
- Gil, A. M., y Barcellos P. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. *Revista Galega de Economía*, 20(2). España: Universidad de Barcelona.
- Grant, R. M. (2014). *Dirección Estratégica: Conceptos, técnicas y aplicaciones*. Civitas
- Gómez-Gómez, M., Danglot-Banck, C., & Vega-Franco, L. (2003). Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas. Cuando usarlas. *Revista Mexicana de Pediatría*, 70(2), 91-99.
- Goodstein, L. D., Nolan T. M. y Pfeiffer J. W. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Gómez, S., y Roquet, J. V. (2012). Metodología de la investigación. *México: Red Tercer Milenio*.
- González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cron Bach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67.
- Gossain, J. (25 de julio de 2018). La verdadera historia de hospitales y clínicas al borde de la quiebra. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/salud/la-verdadera-historia-de-hospitales-y-clinicas-al-borde-de-la-quiebra-247988>
- Gutiérrez y De La Vara (2004). *Análisis y Diseño de Experimentos*. (1^{ra} Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hart, S., y Milstein, M. (2003, May). Creating sustainable value. *Academy of Management*

Executive 17(2). 56-67. Recuperado de <http://amp.aom.org/content/17/2/56.full.pdf+html>

Hellriegel, D., y Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional* (No. 65.013).

International Thomson Editores.

Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. España: Díaz de Santos.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). México: McGraw-Hill.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición por McGraw-Hill.

Harré, R., y Crystal, D. (2004). Discursive analysis and the interpretation of statistics. *Mixing methods in psychology: The integration of qualitative and quantitative methods in theory and practice*, 61-80.

Harrison, J. S., y Freeman, R. E. (1999). Stakeholders, social responsibility, and performance: Empirical evidence and theoretical perspectives. *Academy of management Journal*, 42(5), 479-485.

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

Informe de gestión Superintendencia Nacional de Salud (2017). Recuperado de: <http://docs.supersalud.gov.co/Portalweb/planeacion/InformesGestion/IG052.docx>

Instituto Ethos Brazil. (2005). *Conceptos básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Venezuela: Instituto Ethos y Centro de divulgación del Conocimiento Económico “CEDICE”.

Kalmanovitz, S. (2000). Oportunidades y riesgos de la globalización para Colombia. *Documento del Banco de la República de Colombia, febrero.*

Kamauff, J. (2010). *Manager`s guide to operations management*. USA: McGraw-Hill.

Kaplan, R. S., y Cooper, R. (1998). *Coste y efecto: cómo usar el ABC, AMB y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad* (No. 657.47). Gestión 2000.

Kaplan, R., y Norton, D. (2005). *El cuadro de mando integral*. Colombia: Mc Graw Hill.

Kerlinger y Lee (2002). *Investigación del Comportamiento*. (4^{ta} Edición). México: McGraw Hill.

Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., y Sillanpää, M. (2005). The stakeholder engagement manual volume 2: The practitioner`s handbook on stakeholder engagement. *Account Ability, the United Nations Environment Programmed, and Stakeholder Research Associates.*

Ley 100 de 1993. Recuperado de <https://www.colombia.com/actualidad/images/2008/leyes/ley100.pdf>

Lincoln, Y. S., y Guba, E. G. (2000). The only generalization is: There is no generalization. *Case study method*, 27-44.

Londoño, J. (20 de mayo de 1995). Los problemas hospitalarios. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-329452>

Marrugat, Vila, Pavesi y Sanz (1998). Estimación del Tamaño de la Muestra en la Investigación Clínica y Epidemiológica”, Unidad de Lípidos y Epidemiología Cardiovascular. Unidad de Informática Médica. Instituto Municipal de Investigación Médica (IMIM), *Med Clin (Barc)*. 111: 267-276.

Medina, M. I. R., Quintero, M. D. S. B., y Valdez, J. C. R. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Tlatemoani*, (13).

Melamed-Varela, E., Blanco-Ariza, A. B., Miranda-Redondo, R., & Esperanza, C. (2017). Normalización de la responsabilidad social empresarial: un análisis desde su obligatoriedad y voluntariedad. *Revista ESPACIOS*, 38(51).

Ministerio de la protección social: Régimen de Seguridad Social en Salud (2004). Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>

Ministerio de Salud (3 de agosto de 1994). Artículo 194, 195 y 197. [Decreto No. 1876 de 1993]. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-1876-1994.pdf>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público (12 de agosto de 1944). Artículo 1, 2 y 3 [Decreto No. 1920 de 1944]. Sistema Único de Información Normativa. Recuperado de [http://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Decretos/1370732?fn=document-frame.htm\\$f=templates\\$3.0](http://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Decretos/1370732?fn=document-frame.htm$f=templates$3.0)

Miles, M. B., Huberman, A. M., Huberman, M. A., y Huberman, M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.

Mitchell, R. K., Agle, B. R., y Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22: 853-886.

Montgomery D.C. (1991). *Diseño y Análisis de Experimentos*. México: Iberoamérica.

Moreno, B., y Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor

en las Organizaciones. *International Journal of Good Conscience*. 7(1), 57 – 67.

Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable*

FACES, 4 (4), 35 – 47.

Moya, J. R. V., y Villacrés, M. B. J. (2011). La Responsabilidad Social como modelo de

gestión empresarial. *Eidos*, (4), 92-100.

Navarro, V. (1998). Concepto actual de la salud pública. *Martínez, F., Castellanos, PL,*

Navarro, V., Salud Pública, 49-54.

Organización de Naciones Unidas (ONU) (2011). Promoción del Programa de salud

Mundial. Recuperado de [https://unchronicle.un.org/es/article/promoci-n-del-programa-](https://unchronicle.un.org/es/article/promoci-n-del-programa-de-salud-mundial)

[de-salud-mundial](https://unchronicle.un.org/es/article/promoci-n-del-programa-de-salud-mundial)

Ordóñez, M. D. C. P., y Méndez, J. D. M. (2011). Revisión de los orígenes de la

responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista Cuidarte*, 2(1),

206-215.

Organización de las Naciones Unidas. (15 de 07 de 2013). El Pacto Mundial. Obtenido de El

Pacto Mundial: <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish>

Parada L. C. (2015). RSE y tecnología: principales retos para el sector salud. *Diario la*

Republica. Pág. 1

Parra, N. D. P. C., & Forero, D. L. S. (2016). Los beneficios que genera ser una empresa

socialmente responsable en Colombia. *Revista de la Universidad de La Salle*, (70), 203-

227.

Peiró, J. M. (1999). El Modelo AMIGO: Marco contextualizado del desarrollo y la gestión

de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 72, 3-15.

Pérez, M., y Morales, J. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Cuidarte*.

Pérez, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15-29.

Picazzo Palencia, E., Gutiérrez Garza, E., Infante Bonfiglio, J. M., y Cantú Martínez, P. C. (2011). La teoría del desarrollo humano y sustentable: hacia el reforzamiento de la salud como un derecho y libertad universal. *Estudios sociales (Hermosillo, Son.)*, 19(37), 253-279.

Plan de Gestión Gerencial Hospital Local de Malambo 2017 – 2020. Recuperado de <https://prezi.com/zjwoazfunhzi/plan-de-gestion-gerencial-2017-2020/>

Porter, M., y Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review*, 89(1), 32-49.

Quintero-Garzón, M. L., Carrión-García, A., Jordá-Rodríguez, M. A., y del Pilar Rodríguez-Córdoba, M. (2015). La responsabilidad social empresarial y el modelo de excelencia EFQM como marco de integración de los sistemas de gestión en las organizaciones. *Ingeniería Y Competitividad*, 17(1), 9-22.

Revilla, G. G., & Fernández, R. T. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía industrial*, 381, 71-76.

Rivarola, S. (2012). *Desarrollo sustentable: una sociedad solidaria*.

Kaplan, R., y David, P. (2000). Cuadro de mando integral.

Rochlin, S. (2005). Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa. *Harvard Business Review*, 83(8), 31-38.

- Rodríguez, A. (2017). *Responsabilidad social corporativa en la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña*. España: Universidad de Lleida.
- Rodríguez, A. (2013). Gestión de Stakeholders. Gestión de grupos de interés. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (75), 208-210.
- Rodríguez-Ariza, L., Aceituno, J. V. F., y Rubio, R. G. (2014). El consejo de administración y las memorias de sostenibilidad. *Revista de Contabilidad*, 17(1), 5-16.
- Ruiz, F. (19 de julio de 2012). Los tres males del sistema de salud. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/salud/los-tres-males-del-sistema-de-salud-articulo-361405>
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.
- Sánchez Gómez, M. C. (2015). Metodología de Investigación en Pedagogía Social (Avance Cualitativo y Modelos Mixtos). *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, (26).
- Sánchez, J. (2018). Plan de Gestión Gerencial 2017-2020, ESE Hospital Local de Malambo Sta. María Magdalena, p. 6.
- Scott, C., Jaffe, D., y Tobe, G. (1997). *Visión, valores y misión organizacional*. México: Iberoamericana.
- Suárez, O. M. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Scientia et technica*, 1(35).
- Sulbarán, J. P. (1995). El concepto de responsabilidad social de la empresa. *Economía*, 20(10), 181-199.
- Teixidó, S., Chavarri, R., & Castro, A. (2001). La Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Innovación y Desafíos. *Chile. Fundación Prehumana*.

- Tapias, A. R. (2017). La Responsabilidad Social de los Hospitales del Estado Frente a las Teorías de la Gerencia del Valor. Caso Aplicado ESE Hospital Venancio Díaz por Diego (2017). *Revista Geon (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de Los Llanos, 91.
- Thompson, A. y Strickland, A. J. (1998). Dirección y administración estratégicas. México: McGraw Hill.
- Tobar, F. (2002). Modelos de gestión en salud. *Buenos Aires*.
- Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. España: Servei.
- Trevino, L. K. and D. A. Nelson: 1999, *Managing Business Ethics*, 2nd Edition (Wiley, New York).
- Treviño, G., y Gerardo, J. (2000). *Administración contemporánea* (No. 658 G37 2000).
- Unión Europea. (2002). Libro verde la comisión europea. Barcelona: ESADE - IPES.
- Uribe, A. (2015). ¿RSE o creación de valor compartido? *Desarrollo Indoamericano*, 49(127), 51-54.
- Valdivieso, C., Valdivieso, C., y Valdivieso, O. (2011). *Determinación del tamaño muestral mediante el uso de árboles de decisión*. Bolivia. Universidad Privada Boliviana.
- Vélez, A., Restrepo, L., Garzón, M. y Méndez, C. (2005). *Protocolo de investigación, Grupo de Perdurabilidad Empresarial*. Bogotá, Colombia: Facultad de Administración, Universidad del Rosario.
- Vergara, M. P., y Vicaría, L. (2009). Ser o aparentar la responsabilidad social empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad

Viteri, N. C. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Revista res non verba*, 2(2).

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico: diseño y aplicaciones*. Chile: Universitaria.

Wood, D. J., Mitchell, R. K., Agle, B. R., y Bryan, L. M. (2018). Stakeholder Identification and Salience after 20 Years: Progress, Problems, and Prospects. *Business & Society*, 0007650318816522.