



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TEMA: “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL
PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE
GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”**

AUTOR(A):

ANDREA KAMILA FLORES RIVADENEIRA

DIRECTOR(A)

**ING. RAFAEL ALEJANDRO
SANCHEZ MACIAS**

PARES ACADÉMICOS

**ING. EDDY STALYN ALVARADO
PACHECO**

**ING. JORGE ARMANDO ZULA
CUJANO**

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL
PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE
GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento es a Dios por brindarme el soporte necesario para no decaer. A mi familia por ser mi motivación a ser persistente y perseverante hasta conseguir mis sueños. A mi tutor el Ing. Rafael Sánchez Macías por brindarme su conocimiento, paciencia, apoyo y ser mi guía principal para el desarrollo de este trabajo. Consecutivamente mi agradecimiento es para el Ing. Eddy Alvarado y el Ing. Jorge Armando Zula Cujano en calidad de pares académicos por saber orientarme en este proceso; a la Ing. Margoth Chávez quien fomentó en mí el deseo de superación, al igual que a la Universidad Estatal de Bolívar por permitirme convertir en profesional. A mi madre y mis hermanas quienes no me han permitido decaer. A mis tíos Fabián Flores y Remigio Flores quienes me brindaron su apoyo constante.

Kamila Flores R.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi hija por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día. A mi familia por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de cada ciclo de mi carrera. A mis abuelitos que desde el cielo me bendicen y no me abandonan.

Kamila Flores R.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías, Ing. Eddy Stalyn Alvarado Pacheco, e Ing. Jorge Armando Zula Cujano, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia en la satisfacción del Cliente Interno del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023." desarrollado por la señorita Andrea Kamila Flores Rivadeneira.

CERTIFICAN

Que, luego de revisar el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, agosto del 2023



Ing. Rafael Alejandro
Sánchez Macías
Director



Ing. Eddy Stalyn
Alvarado Pacheco
Par Académico



Ing. Jorge Armando
Zula Cujano
Par Académico

CERTIFICADO DERECHOS DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo Andrea Kamila Flores Rivadeneira portador de la Cédula de Identidad No. 025019955-1 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023. Modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Andrea Kamila Flores Rivadeneira

A handwritten signature in blue ink that reads 'Kamila Flores'.

Andrea Kamila Flores Rivadeneira
Firma

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE ILUSTRACIONES	ix
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
1.1 Descripción del Problema	4
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Preguntas de Investigación	6
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
1.6 Variables:	10
Tabla 1	10
Operacionalización de las Variables	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Marco Científico	14
2.3 Marco Conceptual	22
2.4 Marco Legal	25
2.5 Marco Geo referencial	28
CAPITULO III	29
METODOLOGÍA	29
3.1 Diseño de Investigación	29
3.2 Tipo de Investigación	29

3.3 Enfoque de la Investigación	29
3.4 Métodos de investigación	30
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	30
3.6 Universo, Población y Muestra Universo	31
3.7 Procesamiento de la Información	33
CAPITULO IV	35
4.1 Presentación de los Resultados	35
4.2 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	35
4.2.1 Encuesta	36
4.2.2 Entrevista	44
4.2.3 Matriz FODA	48
4.2.4 RESULTADOS GENERALES	49
CONCLUSIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	10
TABLA 2: ESTRATIFICACIÓN DE POBLACIÓN	31
TABLA 3: APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA LA ESTRATIFICACIÓN DE MUESTRA:.....	33
TABLA 4: INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA	45
TABLA 5: MATRIZ FODA.....	48
TABLA 6: PLAN DE ACCIÓN EN RELACIÓN A LA ECONOMÍA	51
TABLA 7: PLAN DE ACCIÓN REFERENTE AL AMBIENTE LABORAL	52
TABLA 8: PLAN DE ACCIÓN REFERENTE AL MEDIO AMBIENTE ..	53
TABLA 9: DIAGRAMA DE GANTT	62
TABLA 10: PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
TABLA 11: LISTADO DE PERSONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO - ENFERMEROS	73
TABLA 12: LISTADO DE PERSONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO - ENFERMEROS	74
TABLA 13: LISTADO DE PERSONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO - MÉDICOS	75
TABLA 14: LISTADO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO.....	76

INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ANÁLISIS FODA RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
ILUSTRACIÓN 2: UBICACIÓN GEO REFERENCIAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO.....	28
ILUSTRACIÓN 3: GRÁFICO CONCIENTIZACIÓN E INCENTIVO AL PERSONAL.....	36
ILUSTRACIÓN 4: GRÁFICO ACTIVIDADES PARA CONCIENTIZAR AL PERSONAL	37
ILUSTRACIÓN 5: GRÁFICO CONCIENTIZACIÓN PARA PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE.....	38
ILUSTRACIÓN 6: SOBRE LAS CAMPAÑAS DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE.....	39
ILUSTRACIÓN 7: MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL .	40
ILUSTRACIÓN 8: INCENTIVO ECONÓMICO.....	41
ILUSTRACIÓN 9: INCENTIVO ADMINISTRATIVO	42
ILUSTRACIÓN 10: CRECIMIENTO PERSONAL.....	43

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial, de aquí en adelante “RSE” es considerada una herramienta estratégica que se emplea de manera voluntaria dentro de la empresa, con el objetivo de satisfacer necesidades y expectativas de quienes la conforman; generando confianza, lazos y buen ambiente laboral. De igual manera, esta estrategia busca equilibrar tres pilares fundamentales ***Bienestar Social, Medio Ambiente y Ganancia Justa***, para que la empresa en la toma de decisiones sea responsable precautelando los intereses de quienes forman parte de ella; trabajadores, familias y comunidad local, mejorar la situación financiera junto con la armonización sociedad – medio ambiente generando un impacto positivo para la población.

En países desarrollados las empresas tienen como principio básico la RSE, implementando en todo tipo de acciones dentro de la empresa, por ende, tienen relación con el impacto favorable de las empresas para con el cliente interno y externo.

Las empresas deben guiar sus metas hacia un interés en común, la cual menciona que debe estar enlazada con la sociedad y el cuidado del medio ambiente; sin embargo, la RSE, es un tema que va en desarrollo aún en el caso de Ecuador, ya que la mayor parte de empresas solo se enfocan en generar ganancias dejando de lado los intereses sociales; fomentando buen ambiente laboral, confianza y desarrollo humano, productos amigables con el ambiente entre otros aspectos.

Finalmente, considerando que la Responsabilidad Social Empresarial es poco explotada y conocida en nuestro medio tiene como consecuencia también la falta de normativa que fomente, regule y controle la aplicación de estas estrategias. Por ello, no existen instituciones que se aseguren la existencia de negocios sostenibles, priorizando las necesidades laborales para que estos rindan de manera eficaz en sus labores; considerándolos como el cliente interno, de igual manera satisfaciendo las necesidades y exigencias del cliente externo que serían los usuarios o consumidores.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se fundamenta en el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) enfocado en la satisfacción que genera la aplicación de este en una Empresa o Institución Pública como es el ***Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro***, en la cual se analizará si la RSE es aplicada en sus tres pilares fundamentales: ***Bienestar Social***, direccionado a sus clientes internos; quienes son autoridades, empleados y familiares de los mismo, ***Crecimiento Económico Sostenible***, el cual se enfoca en que la institución tenga una ganar justo por las metas y estrategias establecidas, por ser una empresa pública se ve direccionada al uso de los recursos económicos en planes que involucren iniciativas sanitarias de buena calidad, además, ***Aprovechamiento Económico Responsable de los Recursos Naturales y del Medio Ambiente***, para que fomenten políticas de reciclaje, minimizando los daños ambientales como contaminación, mal manejo de residuos, uso responsable de recursos energéticos y naturales.

Dentro del desarrollo de la investigación nos planteamos en el Capítulo I describiremos la problemática existente dentro de dicha institución por carecer de conocimiento y aplicabilidad de la RSE, como objetivo general determinar la incidencia en la satisfacción que existe en los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en el desarrollo de sus actividades, en el Capítulo II fundamentaremos de manera teórica, científica, conceptual y geo referencial de la incidencia de la RSE en el cliente interno de la institución. Finalmente, en los capítulos siguientes daremos a conocer el impacto y los resultados que han arrojado esta investigación en los clientes internos del HANM.

ABSTRACT

This research project is based on the study of Corporate Social Responsibility focused on the satisfaction generated by the application of this in a Company or Public Institution that is the Alfredo Noboa Montenegro Hospital, in which it will be analyzed if CSR is applied in its three fundamental pillars: Social Welfare, aimed at its internal clients; who are authorities, employees and relatives of the same, Sustainable Economic Growth, which focuses on the institution having a fair profit for the established goals and strategies, being a public company it is directed to the use of economic resources in plans that involve good quality health initiatives, in addition, Responsible Economic Use of Natural Resources and the Environment, so that they promote recycling policies, minimizing environmental damage such as pollution, poor waste management, responsible use of energy and natural resources. Within the development of the investigation we consider in Chapter I we will describe the existing problems within said institution due to lack of knowledge and applicability of CSR, as a general objective to determine the incidence in the satisfaction that exists in the internal clients of the Alfredo Noboa Montenegro Hospital By applying Corporate Social Responsibility in the development of its activities, in Chapter II we will base the theoretical, scientific, conceptual and geo-referential basis of the incidence of CSR on the internal client of the institution. Finally, in the following chapters we will present the impact and the results that this research has had on the internal clients of HANM.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

En las organizaciones la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, logrando que las empresas puedan diferenciarse ante la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos, además, tiene como principal importancia fomentar el desarrollo sostenible, la visión de una sociedad más próspera y justa, prometiéndolo y promoviendo un medio ambiente más limpio, seguro y sano para toda la comunidad. Se busca como meta primordial una mejor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social unido a una actitud permanente de respeto, cuidado y protección del medio en el cual se desarrolla.

Actualmente, en nuestro país no se ha integrado de forma indispensable esta estrategia que busca beneficiar a todo aquel que conforma una empresa u organización; ya que se le conoce como un método voluntario, no exigible de aplicación, por ende, en nuestro estado carecen de conocimiento y adjudicación de métodos o planes que involucren la RSE. Principalmente, la institución objeto de estudio (*Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro*), no presenta estrategias enfocadas en los pilares fundamentales de la RSE, dejando de lado los intereses de los clientes internos, prácticas medioambientales y finalmente destinando recursos que fomenten al crecimiento profesional y ambiente laboral.

Tanto la autoridad principal y clientes internos de la institución desconocen las dimensiones que abarcan la RSE, por ende, no saben los beneficios a los cuales pueden acceder dentro del ámbito económico, administrativo y profesional. En Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), en el año 2010 incorpora entre sus planes de acción los fundamentos expresados en la norma ISO 26000 para efectos de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial; la misma tiene como propósito la sinergia entre empresa y sociedad; en otras palabras, las

organizaciones empresariales deben buscar la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, sin la afeción del medio ambiente. En el Ecuador la RSE ha impactado de manera positiva, pero aun así hay empresas que no la están aplicando de manera eficiente o no están completamente familiarizadas con las normas o guías que hay en la actualidad. (Brito, 2018)

De la misma manera, en el Ecuador la RSE es poco explotada y los grupos de interés concuerdan que debe ser exigente legalmente la aplicación de esta tendencia, así como también, deben mejorar los procesos y los controles utilizados en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que aplican las empresas. De igual forma, las empresas u organizaciones quienes aplican estas estrategias son insignificantes, la mayoría de ellas simplemente se enfocan solamente en el área económica y beneficio propio, más no en el interés común de todos los trabajadores. Es por ello que, en Ecuador se tiene la oportunidad de fomentar la aplicación de esta estrategia para un bien común, tanto de forma gerencial como de empleados, para obtener un alto nivel de impacto, priorizando las necesidades de trabajadores, como la reducción de la desigualdad en todas sus dimensiones, el crecimiento económico inclusivo con trabajo decente para todos, ciudades y empresas sostenibles, entre otros.

En este sentido, en el Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro cuenta con escasos conocimientos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, lo cual impide conocer el impacto que esto puede incidir en la satisfacción del cliente interno generando malestar y devaluando el servicio que brinda la institución hacia los clientes externos de la entidad.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción del cliente interno en el Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023?

1.3 Preguntas de Investigación

- a) ¿Cuáles son los contenidos teóricos que justifican la investigación en lo referente a la Responsabilidad Social y atención al cliente interno en organizaciones de salud?
- b) ¿Cuál es la situación actual del sistema de salud que evidencia la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial?
- c) ¿Cuáles son los planes de acción en referencia a la responsabilidad social en organizaciones de salud que mejoren la satisfacción del cliente interno?

1.4 Justificación

La Investigación es importante para mejorar la gestión de la Institución y aportar un valor diferencial, así como también la concientización de las labores dentro del ámbito laboral; permitiendo así, introducir a la entidad en la RSE con la finalidad de enfocarse en la incidencia de la satisfacción del cliente interno y que permitirá el crecimiento y desarrollo empresarial deseado.

La RSE fomenta el mejoramiento del clima laboral en relación a todas las empresas y actividades que desempeñan dichas instituciones, por ello, recordemos que las tres fuentes de la RSE es medio ambiental, economía justa y bienestar social; dentro del tercer punto se enfoca en el bienestar social – trabajadores, para que estos gocen de los beneficios que conlleva el emplear las estrategias de la RSE, como ascensos laborales, crecimiento profesional, capacitaciones y adicionales económicos. Desencadenando esto en una mejora en el rendimiento laboral, eficiente y eficaz en sus tareas, relaciones positivas entre departamentos y personal, con el objetivo común de un desarrollo empresarial o institucional.

Sin embargo, el carecer de estrategias de un buen ambiente laboral conlleva a que los trabajadores no fomenten un diálogo, relaciones positivas, no existe una eficiencia y eficacia en la tramitación y desarrollo de las actividades laborales, por ende, hace que la institución se vea afectada por el desinterés común de crecimiento para la empresa, dejando como prioridad el egoísmo laboral. De esta forma, el cliente interno indirectamente genera pérdidas a la organización por el hecho de no despachar pronto, dialogar para solucionar conflictos, mejorar las metas institucionales, viviendo cada uno en su zona de confort.

Por ello, se ha planteado estrategias acordes a la necesidad de la investigación, en la cual se dirigen en los tres pilares fundamentales, de forma principal en el bienestar sociales de los clientes internos de la institución, impulsando a un ambiente positivo de relaciones laborales para que mejore y de frutos el progreso empresarial.

De la misma manera, el trabajo de integración cuenta con una factibilidad apropiada ya que se dispone de recursos propios necesarios para su desarrollo, así como

también, del apoyo por parte del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro del cantón Guaranda, en la dispensación de información académica necesaria.

El valor teórico que aportará la presente investigación permitirá llenar el vacío existente en los grupos de interés de la institución, ya que el escaso conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial impide que el establecimiento genere un impacto positivo en la sociedad en la cual desarrolla sus actividades de salud, de la misma manera, con la finalidad de que el establecimiento pueda aplicarla en su campo laboral.

Finalmente, en primera instancia los beneficiarios serán los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro del cantón Guaranda, ya que se involucrarán en la responsabilidad social empresarial como factor de desarrollo y éxito de la institución, de la misma manera, la sociedad en la que se desarrollarán las actividades pertinentes, ya que, serán beneficiarios por las prácticas que el establecimiento de salud adopte en su gestión.

La línea de investigación a la que pertenece el proyecto de investigación es la Gestión de Talento Humano, ya que refiere al conjunto de procesos de la Institución, a través del departamento de recursos Humanos, quien podría poner en marcha para la captación e incorporación los clientes internos, además, permitirá que la Institución estructure diferentes estrategias y herramientas de comunicación y dirección tendientes a la adecuada orientación de las funciones de los trabajadores hacia el logro de las metas propuestas en la Institución.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Establecer la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción del cliente interno del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Investigar los referentes teóricos que justifiquen la necesidad de estudiar la Responsabilidad Social Empresarial, en referencia del clima laboral en organizaciones de salud.
- Diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en relación al clima laboral en el Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro en el primer cuatrimestre del año 2023.
- Proponer estrategias de la Responsabilidad Social Empresarial que mejoren el clima laboral y la satisfacción del cliente interno del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

1.6 Variables:

Tabla 1
Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Responsabilidad social empresarial	Es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para el beneficio de sus propios trabajadores, familias y entorno social en las zonas de las influencias de las empresas. (Cansino & Morales, 2008, pp. 51-59)	Mediante la aplicación de la RSE permite la actuación consciente y comprometida de mejora continua y dar un valor agregado a las instituciones.	Económico	Financiero	Presupuesto contable.	T: Encuesta I: cuestionario
			Social	Cultural	Actividades para concientizar e incentivar al personal	T: Encuesta I: cuestionario
			Medio ambiental	Ecológico	Actividades para proteger el medio ambiente.	T: Encuesta I: cuestionario
Satisfacción del cliente interno	Es la imagen que genera la organización, a través del servicio prestado al cliente externo, además, es un elemento importante para la Institución que representa la sostenibilidad en el medio.	La satisfacción del cliente interno permite que la Institución tenga alta competitividad y analiza las percepciones del servicio interno.	Trabajo en colectivo	Trabajo en equipo	Mecanismos y condiciones de trabajo.	T: Encuesta I: cuestionario
			Estimulación laboral	Reconocimientos	Incentivo económico Incentivo administrativo	T: Encuesta I: cuestionario
			Condición de bienestar laboral	Productividad	Actividades de crecimiento profesional	T: Encuesta I: cuestionario

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario aplicado como estrategia que busca cumplir objetivos, obligaciones para generar una estabilidad frente a las exigencias y satisfacer necesidades de la empresa y de quienes la conforman. De igual manera, esta estrategia contribuye al desarrollo de forma sustentable y sostenible que debe tener la empresa con los empleados y sus familias, sociedad y comunidad en general para mejorar el capital y el confort de vida. (Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad, 2022)

Ahora bien, la Responsabilidad Social Empresarial tiene tres vertientes enfocadas en: *Economía, Social y Medio Ambiental*; sin embargo, Friedman, M. (1970), en su artículo en español “*La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios*” señala en primer lugar que debe existir distinción entre Sociedad Mercantil, entendida esta como la persona artificial incapaz de cumplir con responsabilidades, y la persona individual que conforma dicha sociedad, quien puede realizar acciones reales con causas y efectos, decidiendo hasta qué grado se encuentra comprometida para generar bienestar al entorno que la rodea, es decir los responsables socialmente son los propietarios o ejecutivos corporativos frente a los grupos de interés. (Friedman, 1970)

La principal función de una empresa consiste en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios para sus propietarios y accionistas, así como bienestar para la sociedad en general, en particular gracias a un proceso continuo de creación de empleo. Sin embargo, las nuevas presiones sociales y de mercado transforman progresivamente los valores y las perspectivas de la actividad empresarial.

No es hasta la segunda Cumbre de la Tierra de 1982 celebrada en Nairobi, Kenia, que se delega a la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas conocida como la Comisión Brundtland, dirigida por la política noruega Gro Harlem Brundtland, donde a través de su informe socio-económico elaborado para la ONU en 1987, se utiliza por primera vez el término “Desarrollo Sostenible”.

Desarrollo Sostenible es definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, el objetivo del desarrollo sostenible es definir proyectos viables y reconciliar los aspectos económico, social y ambiental de las actividades humanas, que deben entenderse por parte de las personas, las empresas y sobre todo el Estado, que asume el papel de difundir los consensos:

Según (Camacho, 2014) en su trabajo de investigación denominado “Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, estudio en el Distrito Metropolitano de Quito”, tuvo como objetivo analizar el nivel de implementación de prácticas e iniciativas de RSE en las Pymes del D.M de Quito; para lo cual, se concluye que la RSE al ser aplicada como parte de la estrategia empresarial puede desarrollar lineamientos corporativos de diferenciación, competitividad y productividad eco rentable.

Para (Cala, 2017) en su investigación “Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña” planteó como objetivo analizar las prácticas de RSE publicadas en la web corporativa de los hospitales y determinar las mejores prácticas señalando patrones de referencia a través de benchmarking entre centros; concluye que el reconocimiento de RSE como herramienta de gestión en el ámbito sanitario se ha generalizado, pero todavía es posible observar espacio para la mejora en el grado de desarrollo de la RSE en las organizaciones sanitarias.

De la misma manera, (Santivañez, 2017), en su trabajo de investigación denominado “Responsabilidad Social en los establecimientos de salud de la Microred San Martin de Porres 2017”, planteó como objetivo conocer el nivel de percepción del enfoque de la responsabilidad social en los profesionales de la salud en los establecimientos de la Microred San Martin de Porres, 2017; termina por concluir que el 73.3% de profesionales de la salud, percibe el enfoque de la Responsabilidad Social en los establecimientos de salud en un nivel malo, una minoría piensa que el enfoque es bueno y el resto considera regular.

de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV, menciona que la satisfacción del cliente se refiere a la percepción que tiene el cliente una vez que ya ha probado o adquirido el servicio, es decir el resultado de satisfacción del producto o no.

De la misma manera, (Días, 2010) menciona que, es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo (P.34).

La RSC se ha convertido en algo más que cumplir o acatar las exigencias legales que se estipulan en este campo; es ir más allá integrando la RSC en los valores, el gobierno, la estrategia y las operaciones en general de las empresas. La responsabilidad social corporativa (RSC), especialmente el tipo de orientación social, puede mejorar la innovación colaborativa. Sin embargo, estos estudios pasan por alto otras dimensiones de la RSC que también pueden beneficiar la innovación colaborativa (Ji & Miao, 2020).

El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, de cualquier sector económico, aunque también en empresas, públicas y privadas, incluidas las pequeñas y medianas empresas - pymes y las cooperativas. La realidad es que el criterio de voluntariedad no obliga legalmente a las organizaciones a ser socialmente responsables, pero el mercado sí ha aprendido a diferenciar entre empresas comprometidas con causas sociales y aquellas que no lo están. No sólo en los países desarrollados, sino también en América Latina, en Asia y en África, las organizaciones están interesadas en la responsabilidad social de las empresas en la medida en que ésta puede contribuir positivamente a sus objetivos estratégicos. (Correa, 2018)

2.2 Marco Científico

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

Según (Cajiga, 2015) define a la RSC como el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. La Comisión de las Comunidades Europeas (EUROPEAS, 2002) establecen que el concepto de responsabilidad social de las empresas se define en el Libro Verde como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Para comenzar a adentrarse en el tema de responsabilidad social empresarial, como tal, es importante ubicarse en la evolución histórica del concepto para entender e identificar, qué sucede frente al tema en la actualidad. Se parte, entonces, de un análisis evolutivo, integrado en fases, a saber:

- **Fase inicial**

Ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse. (Correa, 2018)

- **Fase primera**

Se cristaliza en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales. (Correa, 2018)

- **Fase segunda**

Se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una presión para que el Estado interviniese imponiendo normas

con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales. (Correa, 2018)

- **Fase tercera**

En la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas. (Correa, 2018)

La definición de responsabilidad social corporativa construida por el Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible, que nos dice que es el “compromiso continuo por parte de las empresas a comportarse de forma ética y contribuir al desarrollo económico sostenible, al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias así como de la comunidad local y la sociedad en general”, concepto recogido en el trabajo realizado por Díaz de la Cruz y Fernández (2016), se convierte en una especie de eje para que el Estado a partir de esta idea pueda promover en el empresariado prácticas responsables con todos sus grupos de interés. (Saltos & Velázquez, 2019)

La RSE, se enfoca principalmente en tres pilares fundamentales: responsabilidad ambiental, social y económica.

- 1 **Beneficio económico (Rentabilidad).** Cualquier hombre de negocios busca hacer de la compañía que lidera una organización rentable, pero normalmente ve a las utilidades sólo como una parte del plan de negocios. Pero desde la visión de 3BL, las ganancias se ven como algo que beneficia económicamente a la sociedad en general.
- 2 **Ambiental.** ¿Qué impacto en el medioambiente han tenido las actividades de la empresa? Este pilar se ocupa de las prácticas comerciales ambientalmente sostenibles, mediante la maximización de beneficios y reducción al mínimo de los daños. Esto puede ir desde el reciclaje de productos electrónicos, reforestación, protección de reservas naturales y fauna, hasta los planes de negocio que rechazan el uso de productos químicos peligrosos o prácticas destructivas.
- 3 **Social.** Para conseguir resultados, ¿han tenido las personas relacionadas con la empresa que pagar un precio demasiado alto en forma de condiciones laborales abusivas. Se refiere al respeto por la mano de obra, el capital humano, la comunidad y la región en que opera una corporación

La introducción de la responsabilidad social en el entorno empresarial ha generado una nueva filosofía empresarial y, también, el ajuste de los propósitos organizacionales, tales como la misión y visión de muchas organizaciones. A la mayoría de stakeholders les gustaría tratar con organizaciones socialmente responsables. Con respecto a este punto, la Comisión Europea explica que Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (Duarte, 2021)

No obstante, la responsabilidad social empresarial no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales, ni permite tampoco soslayar la elaboración de nuevas normas apropiadas. En los países que carecen de tales reglamentaciones, los esfuerzos se deberían centrar en la conformación de leyes o reglamentos adecuados, con el propósito de definir un entorno uniforme, a partir del cual sea posible desarrollar prácticas socialmente responsables. (Correa, 2018)

Además, para el *Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España* (2007) la RSE significa: *“Un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible”* (P. 3). (Responsabilidad Social Corporativa, 2018)

Es esta definición la más completa y que incluye en la administración los aspectos sociales y ambientales como compromisos y obligaciones empresariales. Esta definición es el inicio de una influencia de la RSE en la administración ambiental, toda vez que se incorpora el compromiso con el medio ambiente y especialmente con el progreso social y económico en el marco del desarrollo sostenible. (Valencia Giraldo, 2018)

Ilustración 1:

Análisis FODA respecto a la Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: (Duarte, 2021)

El fomento de la responsabilidad social empresarial ha correspondido fundamentalmente a algunas grandes empresas o sociedades multinacionales, ésta es importante en todos los tipos de empresa y todos los sectores económicos, desde las pymes a las empresas multinacionales. El aumento de su puesta en práctica en las pequeñas y medianas empresas, incluidas las microempresas, es fundamental, porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo. Aunque muchas pymes ya han asumido su responsabilidad social, sobre todo a través de su participación en el entorno próximo, lo local, una mayor sensibilización y un apoyo más importante a la difusión de las buenas prácticas podría contribuir a fomentar la responsabilidad social entre este tipo de empresas. (Correa, 2018)

En la creación de las leyes “es fundamental que se entienda cómo las relaciones sociales, históricas y económicas (fuentes materiales) relacionan y condicionan la creación de la ley, de las costumbres, de la doctrina y de la jurisprudencia (fuentes formales).” (Marrafon & Robl Filho, 2015, p. 109). Estos elementos coyunturales deben ser tomados en consideración para que los sistemas legales vigentes en una sociedad estén ajustados a las necesidades y reclamos de sus poblaciones. Trasladando esta idea a la RSE, tenemos que esta “debe extenderse más allá del resarcimiento y el soporte social, pues debe apuntar su campo de aplicación en lo social, ambiental y económico, contribuyendo desde las empresas al desarrollo sostenible y trabajando mancomunadamente con sus grupos de interés” (Melamed, Blanco, Miranda, & Esperanza, 2017). La ausencia de una norma tiene como efecto principal la falta de vinculación de la

población por precautelar un determinado bien jurídico (Uribe Arzate & Paz González, 2015, p. 1.160), en el caso ecuatoriano la falta de una ley de promoción de responsabilidad social empresarial, podría decirse que es la falta de interés para impulsar proyectos serios y consistentes en beneficio de los sectores más vulnerables, del cuidado del medioambiente y del bienestar de la sociedad en general. (Saltos & Velázquez, 2019)

2.2.2 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Según (Bustamante, Fundamentos y origen de la responsabilidad social empresarial, 2012) establece los siguientes principios que rigen a la Responsabilidad Social Empresarial:

- El cumplimiento de leyes, reglamentos, y demás cuestiones públicas que se encuentran vigentes y también de una manera importante el cumplimiento de “normas internacionales”.
- La responsabilidad social es global, porque afecta a todas las áreas de la empresa, así como también, al sector o ubicación geográfica en la desarrolla sus actividades.
- Genera compromisos éticos que se transforman en obligatorios para los involucrados en la empresa.
- La RSC exterioriza impactos producto de las actividades comerciales en sus ámbitos económicos, sociales y ambientales.
- Orienta a la satisfacción de las necesidades a sus stakeholders.

La RSE brinda beneficios reales y tangibles para la empresa, que pueden medirse de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa. Entre ellos están:

- Lealtad y menor rotación de los grupos de relación (stakeholders).
- Mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades.
- Contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común.
- Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
- Acceso a capital, al incrementar el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- Decisiones de negocio mejor informadas.
- Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.
- Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable. • Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.

- Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- Incremento en la productividad y en la calidad.
- Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.
- Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo

Aunque la RSE es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la que estas organizaciones se ocupan de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medioambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que esta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

En base a lo anterior, una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera. Estableciendo, también, a partir de estos principios, compromisos para minimizar los impactos negativos de sus actividades, basados en una abierta y constante comunicación con sus grupos de interés.

La responsabilidad social y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero en armonía con la ley. En conclusión, la responsabilidad social exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente.

Con lo que, además, la empresa puede contribuir al desarrollo del país al maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades principales; realizar inversiones sociales y filantropía estratégica e involucrarse en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre otras muchas acciones.

La responsabilidad social no debe confundirse con prácticas de filantropía, éticas o ambientales exclusivamente, ni con cualquier otra actividad adicional al propósito de la empresa. Su implementación conlleva actividades de medición y reporte de sus impactos y su relación con el desempeño de la organización, por lo que exige de la empresa rendición de cuentas y transparencia.

Podemos decir, entonces, que la Responsabilidad Social Empresarial se refiere también a la actitud y al conocimiento de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable, y la viabilidad comercial y económica de ella misma.

La aspiración de una empresa por la responsabilidad social se fundamenta en el reconocimiento de la mutua interdependencia de todos los actores sociales, económicos y ambientales afectados positiva o negativamente por la actividad de la organización, y por lo tanto en el reconocimiento de que todos ellos cuentan con intereses legítimos sobre estas actividades.

La (ISO, 2010) establece una guía que contiene los siete principios básicos de la RSC y que están relacionados entre sí:

1. Rendición de cuentas.
2. Transparencia.
3. Comportamiento ético.
4. Respeto a los intereses de los stakeholders o grupos de interés.
5. Respeto al principio de legalidad.
6. Respeto a la norma internacional de comportamiento.
7. Respeto a los derechos humanos.

De la misma manera (Brito, 2018) en referencia al Instituto Ethos, describe siete lineamientos que orientan la responsabilidad social empresarial, los cuales involucran valores y transparencia, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad; a continuación, se detalla cada uno de los lineamientos:

- Adoptar valores y trabajar con transparencia: la organización necesita dar forma a todas sus acciones basadas en una misión y una visión que valoren la transparencia y los principios éticos ampliamente difundidos de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Valorar a los empleados y colaboradores: brindar una buena calidad de vida de los empleados, reduciendo los riesgos a la seguridad y salud, aumentando su participación, desarrollo profesional, remuneración justa, diversidad, así como el bienestar de su familia.
- Hacer siempre más por el medio ambiente: promover la gestión ambiental, más allá de las fronteras de la legislación, involucrando a todos en la organización, con acciones que minimizan el desperdicio y usan menos recursos, incluyendo agua y

energía; optar por materias primas y energías renovables; adoptar acciones de reducción, reutilización y reciclaje.

- Involucrar a socios y proveedores: la relación con socios y proveedores debe centrarse en la asociación, con transparencia, facilitando la colaboración en ambos lados.
- Proteger a los clientes y consumidores: desarrollar productos y servicios que no generan daño a los usuarios; mostrar francamente todas las características de los productos o servicios; escuchar al cliente, aprovechando las sugerencias y crítica, con miras a mejorar la organización.
- Promociona la comunidad: busca conocer y ayudar con los problemas de la comunidad, involucrando también a empleados; usa la filantropía para brindar una mejor calidad de vida a la comunidad, lo que puede hacerse mediante donaciones de productos o incluso
- servicios, contar con un programa de incentivos para una institución educativa comunitaria.
- Comprometerse con el bien común: tener una relación ética con el gobierno, luchar contra la corrupción y promover la participación en los movimientos sociales locales. (Abdalá, 2014)
- El apostar por la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones conlleva los siguientes beneficios:
- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce, a mejor retención de talentos, y por ende menores índices de rotación.
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción y subcontratación, las certificaciones que tiene el producto o servicio, entre otras.
- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto, proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse al cambio, y generando confianza. (Responsabilidad Social Corporativa, 2018)

La responsabilidad social es un desafío para las compañías independientemente de su tamaño empresarial, por los impactos que deben anticipar las firmas al desarrollar sus operaciones. En este contexto, en primer lugar, se deben considerar los objetivos y la misión actual. A continuación, se elabora el análisis FODA; luego, se procede a formular las estrategias corporativas y las de responsabilidad social (considerando los ámbitos económico, ambiental y social). Un paso posterior será la implementación de las estrategias en la búsqueda de generar ventajas competitivas para tender a la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. (Duarte, 2021)

Mientras que el desarrollo económico y social continúa mejorando las vidas de algunos en nuestro país, todavía hay trabajo considerable por hacer para alcanzar condiciones favorables en los ámbitos económico, social y ambiental que beneficien a toda la sociedad. Con la privatización aumentando a través de todo el hemisferio, la potencia y la influencia de las empresas continúan creciendo y es cada vez más evidente que la construcción de una sociedad más justa y una economía más sostenible depende, en gran parte, de influenciar a la comunidad de negocios para poner en ejecución acciones que permitan alcanzar estas metas. (Saltos & Velázquez, 2019)

2.3 Marco Conceptual

A continuación, se presenta las definiciones que hace referencia a las variables planteadas, categorías o términos utilizados a lo largo de la investigación, a través de la revisión de publicaciones de varios autores y el diccionario de la real academia de la lengua española, se busca encontrar aquellas definiciones, conceptos y líneas para enmarcar la investigación e interpretar los resultados y las conclusiones que se alcanzan.

2.3.1 Análisis:

Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos, posteriormente, y en su segunda acepción encontramos que es el examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual. (López, 2002)

2.3.2 Cliente interno:

Según (García J., 2010) el cliente interno es aquel miembro de la organización que recibe el resultado de un proceso anterior, el cual es llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.

2.3.3 Cliente externo:

Según lo reseña (Zeithaml & Bitner, 2005) el cliente externo se refiere a las personas o negocios que compran bienes y servicios a una determinada organización.

2.3.4 Clima laboral:

Según (Clerc & Saldivia, 2016) clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

2.3.5 Dirigir:

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Mero, 2018)

2.3.6 Ética:

Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Parte de la filosofía que trata de bien y del fundamento de sus valores. (Acosta, 2018)

Permite identificar la conducta humana, así como también las prácticas que realizan las diferentes organizaciones, facilitando conocer el comportamiento.

2.3.7 Integridad:

La integridad no es ella misma una virtud, puesto que es más bien una síntesis de virtudes, trabajando juntas para formar un todo coherente (Bosch & Cavallotti, 2016).

2.3.8 Medio ambiente:

Comprende a todos los elementos y seres vivos situados en un ambiente en común para su interacción. (Westreicher, 2021)

En ese sentido, el medioambiente se considera como el lugar en el cual se desarrolla la vida, es el espacio en el cual se genera cultura, religión, política, negocios, etc., siendo fundamental la interacción entre los componentes del mismo

2.3.9 Objetivo:

En las organizaciones normalmente se plantean tres tipos de objetivos generales: utilidades posicionamiento y crecimiento, es decir, están enfocados sobre tres áreas organizacionales independientemente de visión personal de cada uno de los ejecutivos. Además, los objetivos

implican metas y cada una de ellas acciones y actividades, para su cumplimiento. (Lalaleo, 2021)

2.3.10 Planificar:

Es un proceso de decidir, cuando, que, donde y como realizar una determinada actividad antes de comenzar a trabajar o realizar una acción. (Salazar & Romero, 2006)

2.3.11 Responsabilidad social Empresarial:

La responsabilidad social empresarial (RSE) es más que una moda para el sector empresarial, ya que las empresas de manera formal o informal realizan distintas y variadas actividades, que sin saber sobre las responsabilidades que se generan, se recogen dentro de este contexto de RSC. En ese sentido, la RSC puede ser aplicable a cualquier tipo y tamaño de empresa, sin embargo, las empresas grandes son las que más disponen de recursos y facilidades para el desarrollo y aplicación de este tipo de actividades. La RSC se ha convertido en un componente necesario que conlleva al éxito organizacional. (García F., 2014)

2.3.12 Satisfacción del cliente:

Se define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas". (Kotler, Marketing 5.0 transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital, 2019)

2.3.13 Responsabilidad Social Integrada

Es un conjunto de aspectos u obligaciones de carácter económico, legal, ético y filantrópico que deben seguir las empresas al momento de su constitución, a fin de obtener una licencia de operaciones que le garantice la aprobación bien sea por los organismos legales correspondientes o por la misma colectividad de manera pragmática que le permita cumplir satisfactoriamente con sus objetivos. (Navarro, 2016)

2.3.14 Stakeholders/ grupos de interés

Comprenden a todos los individuos internos y externos que se ven afectados positivamente o negativamente por las actividades de una organización. (Peiro, 2016)

Los grupos de interés son todos aquellos involucrados en las actividades que desarrolla una organización.

2.3.15 Valores éticos

Los valores éticos o morales son principios respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso de conciencia y los emplean para juzgar lo adecuado de las conductas propias y ajenas (Colmenares, 2014) dichos valores influyen en la forma de pensar, en los sentimientos y la forma de comportarse y suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad con la que convive.

2.4 Marco Legal

En el ámbito legal de Ecuador no existe una ley específica o un marco jurídico que obligue a todas las organizaciones a desarrollar proyectos de responsabilidad social empresarial, pues varios autores coinciden con que “esto limitaría la acción organizacional” (Lima & López, 2012)

En la *Constitución de la República del Ecuador* (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) en tres artículos se hace referencia a la responsabilidad social, específicamente en lo relacionado al derecho a la propiedad, buen vivir y a la autonomía universitaria. Así tenemos que respecto al derecho a la propiedad se lo considera un derecho básico garantizado por el Estado ecuatoriano “en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental”. Como deber de todos los ecuatorianos para la consecución del buen vivir se dice que nos corresponde “producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental”. En cuanto a las universidades y escuelas politécnicas, la Constitución menciona que gozarán de autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, pero esto no “exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional”. (Saltos & Velázquez, 2019)

El *Código Orgánico del Ambiente* (Asamblea Nacional, 2017) respecto a los fondos privados para la gestión ambiental dispone que se deberá seguir “los principios de internalización de costos y de responsabilidad ambiental, sin perjuicio de otras acciones que puedan emprender en el marco de la responsabilidad social, así como de otras contribuciones a título gratuito.” (Saltos & Velázquez, 2019)

La *Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad* (Asamblea Nacional, 2007) establece como principio la excelencia, definiéndola como la “obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social.”

La *Ley Orgánica de Cultura* (Asamblea Nacional, 2016), respecto a la autonomía de las instituciones del Sistema Nacional de Cultura en la disposición general segunda dice que no se “las exime del cumplimiento de la normativa de control aplicable, de la fiscalización, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional.”

La *Ley Orgánica de Empresas Públicas* (Asamblea Nacional, 2009) establece las atribuciones de los miembros de los directorios de cada una de estas instituciones, entre las cuales se menciona “aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa”.

Ley Orgánica de Salud

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 2.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransmisible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

Art. 5.- La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.

Art. 7.- toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;

b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

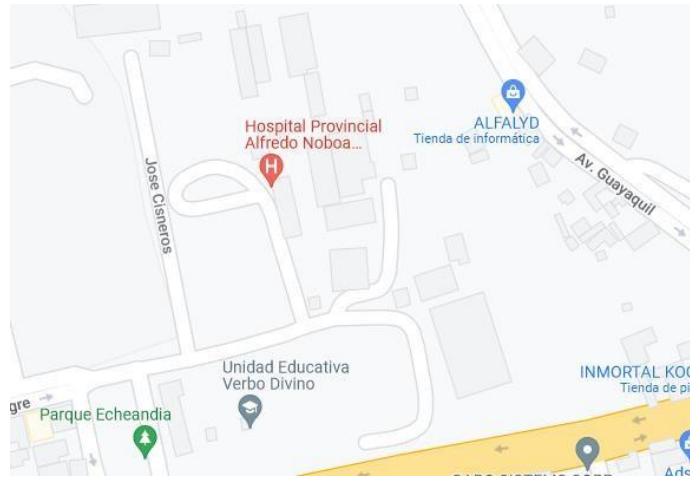
Art. 54. - Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

2.5 Marco Geo referencial

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, ubicada en barrio Guanguliquin, ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, calle Selva Alegre y Cisneros.

Ilustración 2:

Ubicación Geo referencial del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro



Fuente: Tomado de <https://www.google.com/maps/@-1.5881825,-78.9980349,18z?hl=es>

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

Investigación No experimental. – El diseño de investigación es no experimental ya que el investigador no puede manipular de forma deliberada las variables, ya que estas están establecidas y solo se observa los fenómenos del ambiente natural y certificar que las variables independientes ya han ocurrido. Donde los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro y gerente se reunieron para recibir una charla sobre la RSE, quienes reconocieron las falencias y escases de conocimientos sobre dicho tema.

3.2 Tipo de Investigación

Investigación Exploratoria. – Se utilizó este tipo de investigación para indagar sobre la realidad de los clientes internos; es decir, médicos, enfermeros y personal administrativo existente en el Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro: para dar a conocer sobre la Responsabilidad Social Empresarial y sus pilares, estrategias, beneficios y ventajas de incorporar en la institución.

Investigación Descriptiva. – Se aplicó este tipo de investigación al analizar las características de los clientes internos; es decir, conocer sobre su ambiente laboral, relaciones administrativas, pausas activas, campañas e incentivos que obtiene cada empleado para determinar la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que está afecta de formas distinta en su estratificación: médicos, enfermeros y administrativos, debido a que la incidencia no es la misma.

3.3 Enfoque de la Investigación

La investigación se sustentó con un enfoque cuantitativo, que permitirán resolver problemas o producir conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial en los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, para discernir sobre su conocimiento al tema, la aplicabilidad del mismo, beneficios y mediante la obtención de datos por medio de preguntas, escuchar y observar a los clientes internos y gerente de dicha institución, aplicando como instrumentos encuesta, FODA y entrevista de forma presencial. Se obtiene datos directos de los clientes internos y verificamos que la incidencia del tema es diferente en cada uno de ellos.

3.4 Métodos de investigación

Método Inductivo - Deductivo. - Con este método se pudo obtener información aplicada en el marco teórico arrojando información sobre el problema en estudio que permitió el análisis del hecho llegando a una conclusión general sobre la RSE y la incidencia en los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

Método Histórico. – Se aplicó este método al analizar la información del marco teórico, desde los antecedentes e historia de la RSE y la incidencia en los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

Método Analítico. - Se aplicó este método al descomponer el objeto de estudio para estudiarlas de forma individual y poder llegar a un todo; es decir, se descompuso el objeto de estudio Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro junto a sus clientes internos estratificados, para llegar a la solución del problema de la RSE.

Método Sintético. – Se aplicó este método una vez que se consolida los componentes que fueron dispersos para el estudio, pero ahora en su totalidad referente al Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro y la incidencia en sus clientes internos sobre la RSE.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En la presente investigación se utilizó diferentes técnicas de recopilación de datos primarios, así como también, la utilización de instrumentos que permitieron obtener la información.

Técnicas

Encuesta

Esta técnica permitió la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, específicamente una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, entre otros aspectos, en ese sentido, se aplicó una encuesta a trabajadores y usuarios de la entidad.

Análisis Situacional

Esta técnica permitió la recolección de datos de forma personal, es decir, se mantuvo contacto con el Gerente de la institución, donde se ahondó sobre la Responsabilidad Social Empresarial para identificar la apreciación, conocimiento y punto de vista del Gerente de la institución objeto de investigación.

FODA

Esta técnica permitió recolectar información de un grupo focalizados de clientes internos para obtener puntos de vista, posturas, diferencias y opiniones sobre el tema aplicado en la institución, para reconocer las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas que tiene la institución referente a la Responsabilidad Social Empresarial.

Instrumentos

Instrumento para la aplicación encuesta: Cuestionario estructurado. Para obtener datos informativos sobre la satisfacción del cliente interno referente a la Responsabilidad Social Empresarial y sus pilares. Aplicado a 172 clientes internos

Instrumento para la aplicación entrevista: Guía estructurada, aplicado una sola entrevista al Gerente.

Instrumento de Análisis Situacional: Matriz FODA

3.6 Universo, Población y Muestra Universo

El universo considerado en la presente investigación fueron los usuarios internos del Hospital (médicos, enfermeros y administrativos) del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

Población

En este sentido, la población en el presente trabajo de investigación, está definida por la totalidad de trabajadores del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro. Listado de trabajadores la población para esta investigación son 327 personas (ver anexo).

Tabla 2:

Estratificación de Población

Estratos	Población	Tipo de Muestreo	Técnica
Médicos	97	Probalistico	Encuesta
Enfermeros	146	Probalistico	Encuesta
Administrativos	83	No Probalistico	Encuesta
Administrativo	1	No Probalistico	Entrevista
Total	327		

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Nota: Esta tabla demuestra la estratificación existente en la población acorde a las áreas de trabajo.

Muestra

El presente estudio se obtuvo dos muestras, como se expone a continuación:

Para obtener la muestra de las entrevistas se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico, utilizando el muestreo por juicio que es por conveniencia en donde los elementos de la población se seleccionan de forma deliberada con base en el juicio del investigador (Malhotra, 2008). En este caso fue al Gerente de la Institución y al encargado de la planificación del hospital.

Cálculo de la muestra:

Para obtener la muestra de las encuestas se aplicó la técnica de muestreo probabilístico, la cual se aplicó mediante la elaboración de un cuestionario a una parte de la población, con el propósito de recabar información de diferentes variantes de la realidad. El cálculo de la muestra se obtuvo en base a la fórmula para muestreo aleatorio, utilizada en el estudio desarrollado por Bonilla et al. (2018).

N: Tamaño de la población económicamente activa

Z $\alpha/2$: Nivel de confianza = 1.96 **P:** Probabilidad de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de Fracaso = 0.5 **e:** error muestral = 0.05

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} N}{e^2(N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (312)}{0.05^2(312 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{299,6448}{0,7775 + 0,9604}$$

$$\mathbf{n = 172,42 Encuestas}$$

Para la investigación los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, se aplicó el total de 172 encuestas, para la cual se estratificó de la siguiente manera:

ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA:

$$f=n/N 0,55262821$$

Tabla 3:

Aplicación de la fórmula para la Estratificación de Muestra:

Estratos	N:	f:	No. Encuestas a realizar por extracto.
Médicos	97	0,55262821	51
Enfermeros	146	0,55262821	75
Administrativos	83	0,55262821	46
Administrativo – Gerente	1	0,55262821	1
Total	327		173

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Nota: Esta tabla muestra la cantidad de encuestas realizadas acorde a la estratificación de la población.

La encuesta se aplicó a 172 trabajadores del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, además se realizó una entrevista aplicada directamente al Gerente de la Institución y un Análisis Situacional mediante la estrategia de la matriz FODA.

3.7 Procesamiento de la Información

El procesamiento de información permitió incorporar información valiosa para la investigación, puesto que establece una relación entre el tema indagado y la percepción de quienes intervienen en la investigación, por ello, aplicada la encuesta a los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro permitió ahondar si conocen o desconocen sobre la temática, posterior a ello realizamos las tabulaciones para obtener los resultados de la misma mediante una hoja de cálculo de Excel.

La entrevista al ser un cuestionario estructurado permitió obtener información del entrevistado y sus conocimientos referentes a la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, a su vez, realizamos el análisis de la pregunta, respuesta e interpretación de la misma para obtener información sobre la temática.

En el análisis situacional se recopiló y analizó la información sobre el tema, mediante una matriz FODA, que permitió indagar a los clientes internos si reconocen las fortalezas,

debilidades, oportunidades y amenazas del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro en relación a la incidencia de la RSE.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados

En este capítulo presentaremos los resultados del análisis de los datos que hemos obtenido durante la investigación, estos resultados arrojarán información de los clientes internos y del gerente del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro como muestra de nuestra encuesta en cuanto al tema sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Destacaremos especialmente las variables que han influido en la incidencia sobre los clientes internos y para la propuesta para mejorar las situaciones internas de la institución.

Mediante la investigación realizada se espera que los clientes internos y gerente de la institución fomenten la aplicación de estrategias de la Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de evolucionar las interacciones, labores y actividades institucionales.

4.2 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

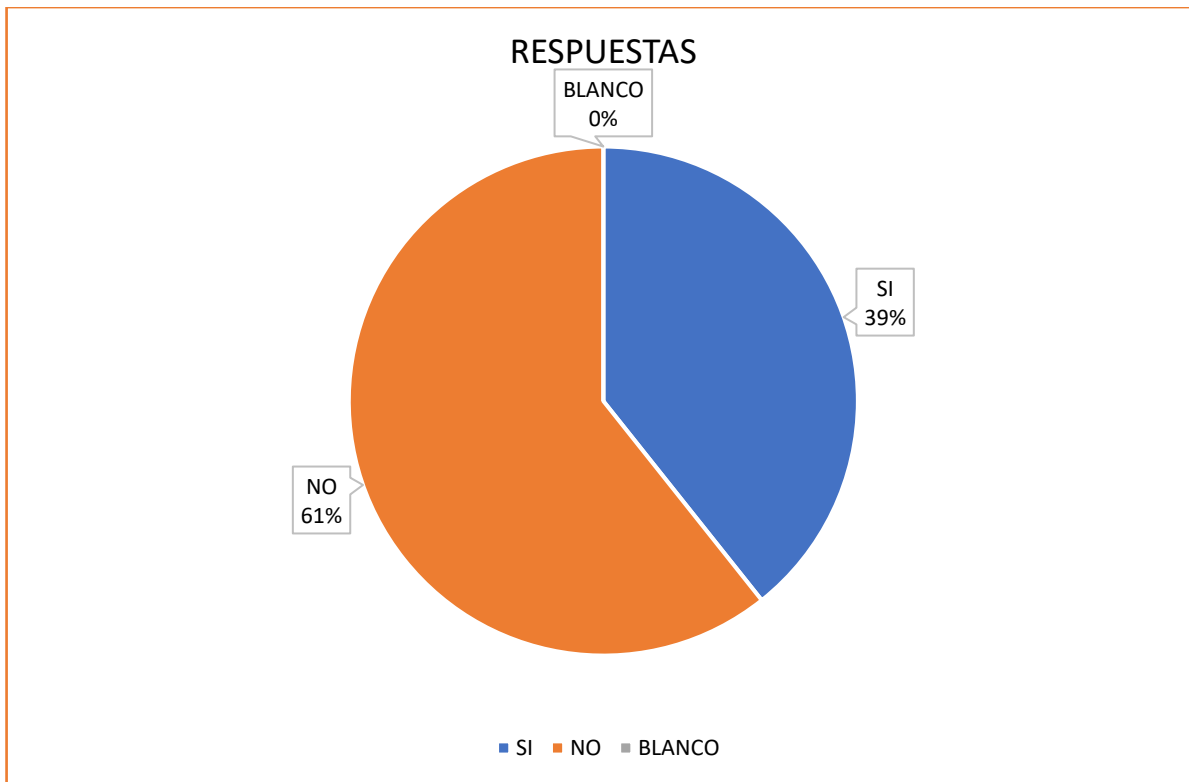
Se realizó el análisis e interpretación de datos recopilados mediante las técnicas antes descritas, para determinar el conocimiento e incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en los clientes internos del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

4.2.1 Encuesta

1.- ¿Existen actividades que permitan la concientización e incentivo del personal dentro de la institución?

Ilustración 3:

Gráfico Concientización e incentivo al personal



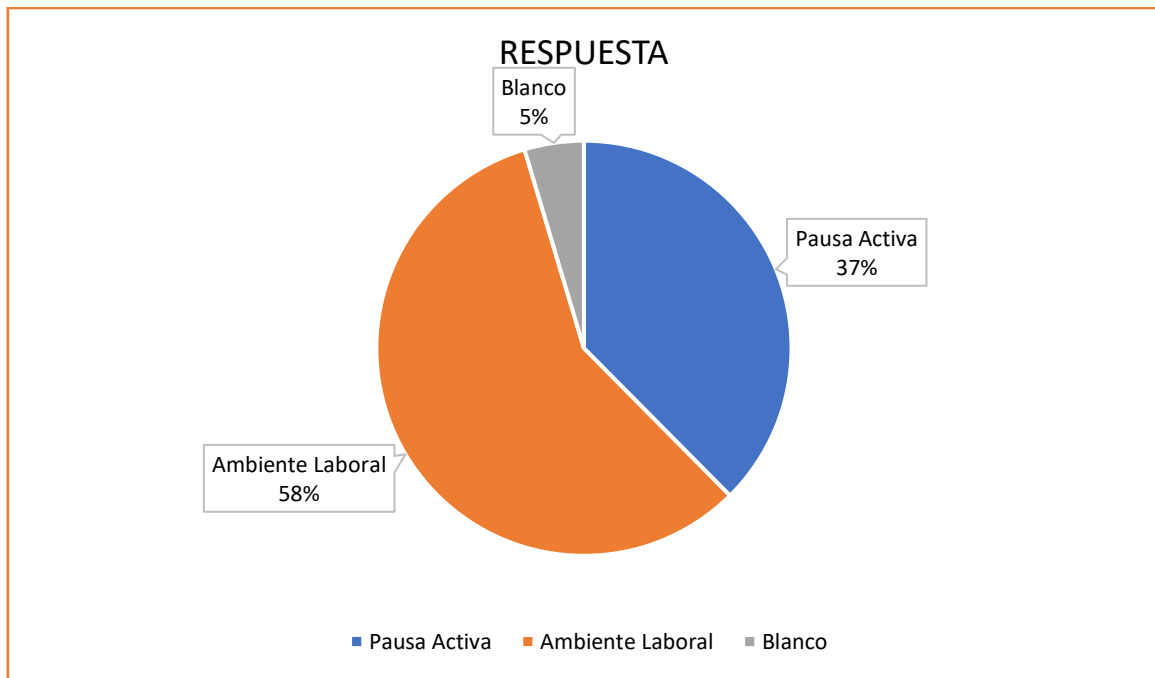
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada se determina que no existen actividades de concientización e incentivo al personal, por lo cual se determina que los encuestados el 61% responde no, ya que no existe un política para promover al personal, además la institución carece de actividades que fomenten a sus clientes internos a realizar concientización sobre el ambiente laboral, social, económico y ambiental, de igual manera, es notorio el desconocimiento sobre los incentivos a los cuales se pueden acceder por ser trabajadores.

2.- Si la respuesta anterior es SI ¿Cuáles son las actividades que realizan? Si la respuesta anterior es NO ¿Qué tipo de actividades les gustaría para concientizar e incentivar al personal?

Ilustración 4:

Gráfico Actividades para concientizar al personal



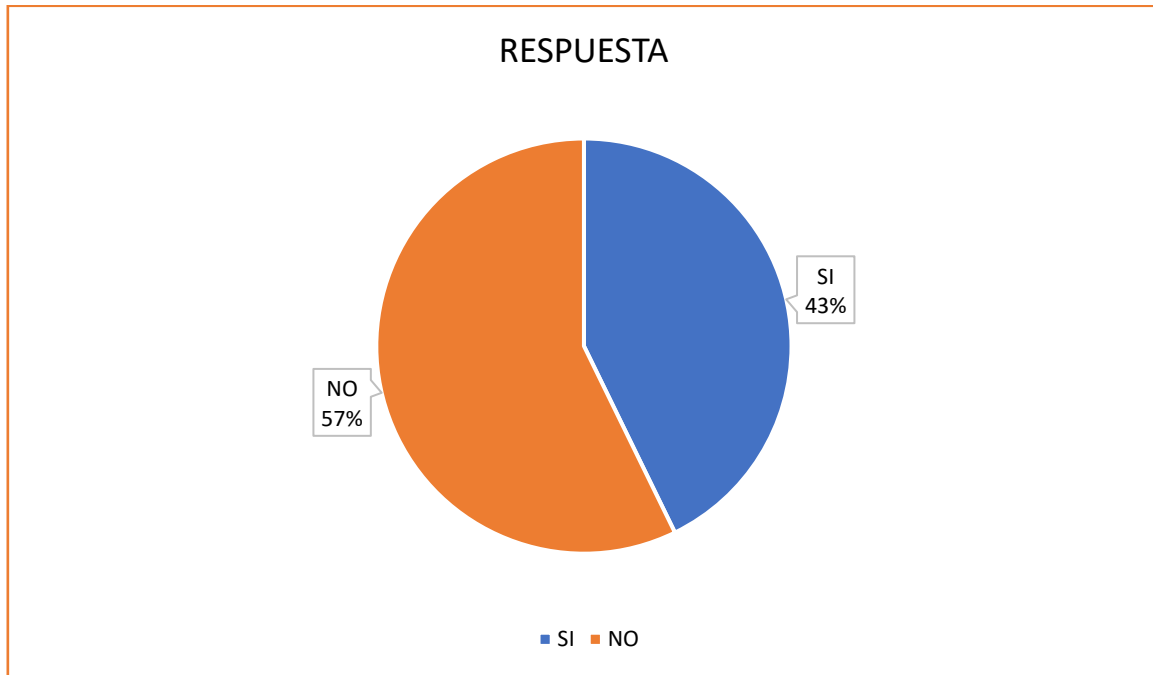
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada, se analizó que los clientes internos evaluados mencionan que el ambiente laboral al cual se sujetan no tiene actividades relacionadas con pausa activa, fomentar las estrategias para un ambiente laboral positivo, lo que conlleva a que estos no se sientan satisfechos en las necesidades laborales.

3.- ¿Conoce usted sobre campañas de concientización para proteger el medio ambiente que se ha realizado en la institución?

Ilustración 5:

Gráfico Concientización para proteger el medio ambiente



Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada, se analizó las respuestas de los clientes internos se determina que la institución carece de campañas que fomenten el cuidado y protección del medio ambiente, consecuentemente no se realiza actividades de concientización sobre las mismas; por ende, no cumplen con uno de los pilares fundamentales de la RSE, la cual vela por el medio ambiente.

4.- ¿Cree usted que es necesario realizar campañas para proteger el medio ambiente?

Ilustración 6:

Sobre las campañas de protección al medio ambiente



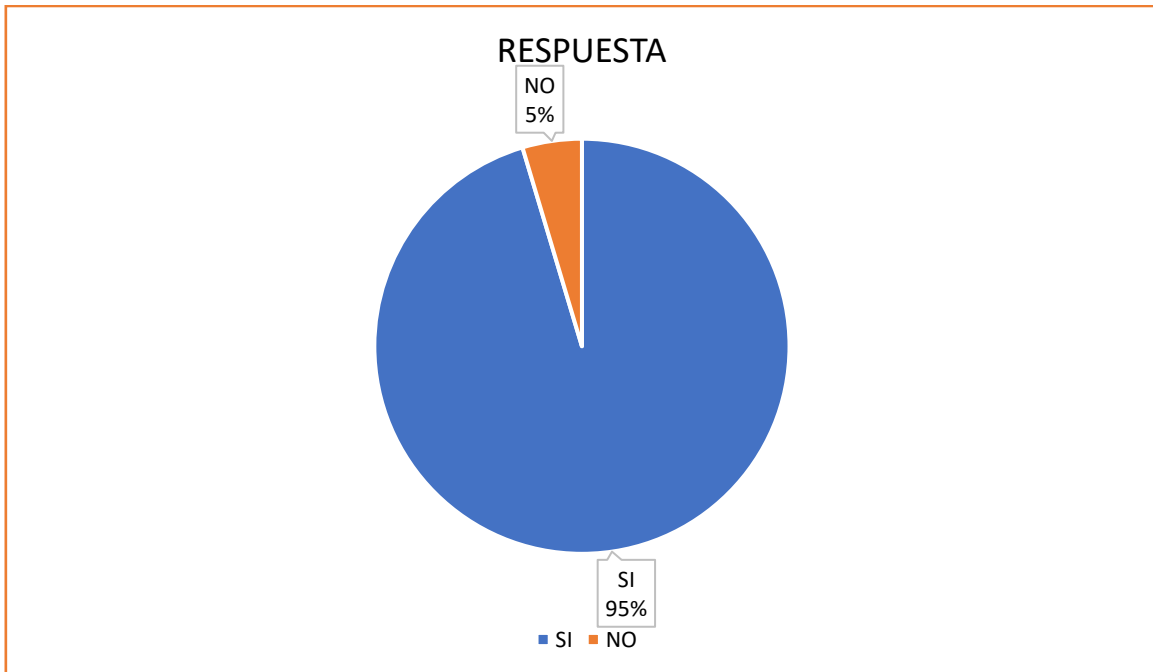
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada. Se analizó las respuestas, existe coherencia con las preguntas anteriores ya que, al carecer de campañas, desconocerlas y no fomentarlas implica que los clientes internos también no muestren interés en los mismos; por ende, educar y fomentar estas campañas hacen que la institución sea más amigable con el ambiente.

5.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejoraría el desempeño laboral?

Ilustración 7:

Mejoramiento del desempeño laboral



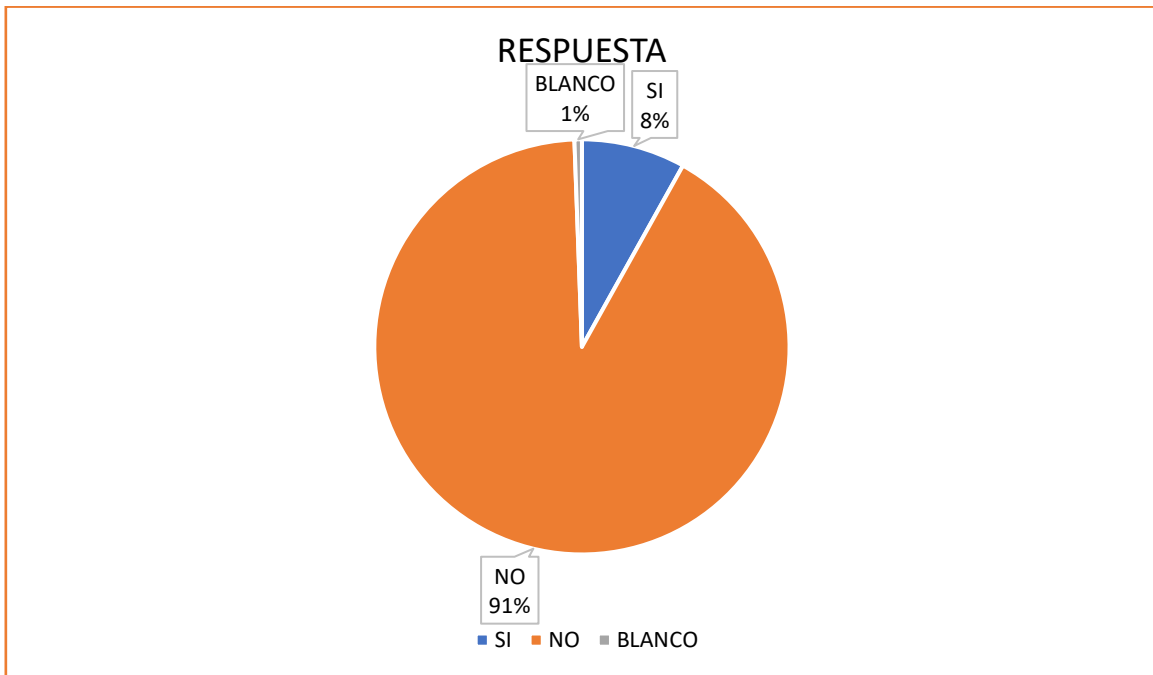
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada, se analizó los resultados se determina que para que exista un mejor ambiente laboral los clientes internos deben trabajar en equipo y lograr el desempeño deseado para optimizar las actividades internas.

6.- ¿Ha recibido usted algún incentivo económico dentro de la institución?

Ilustración 8:

Incentivo Económico



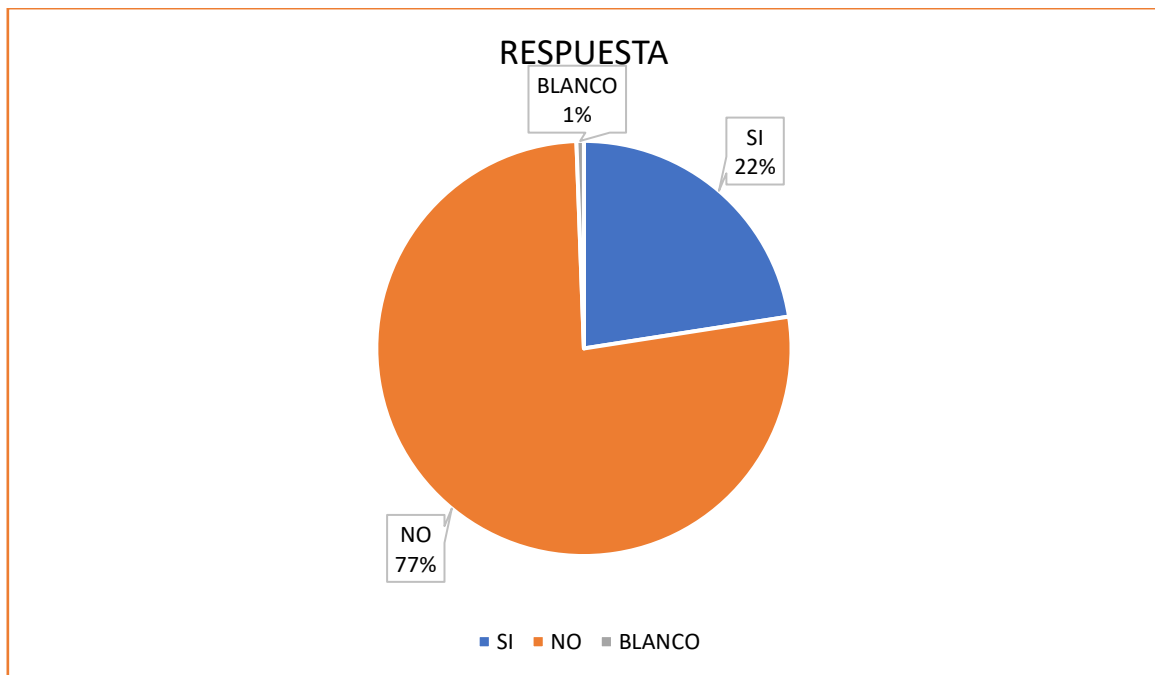
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS: De la encuesta aplicada, se analizó los resultados y se determina que la institución no cuenta con ningún tipo de reglamento, instructivo o norma que busque incentivar por el trabajo o tiempo de trabajo que presta el cliente interno, como objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del desarrollo de actividades laborales, ya que, dentro de las estrategias de la RSE, busca que el ambiente social empresa-empleado se vea enlazada de forma positiva e impulsando la mejora laboral.

7.- ¿Ha sido usted beneficiado con algún tipo de incentivo administrativo como promover o ascender en un cargo, días adicionales de vacaciones, entre otros?

Ilustración 9:

Incentivo Administrativo



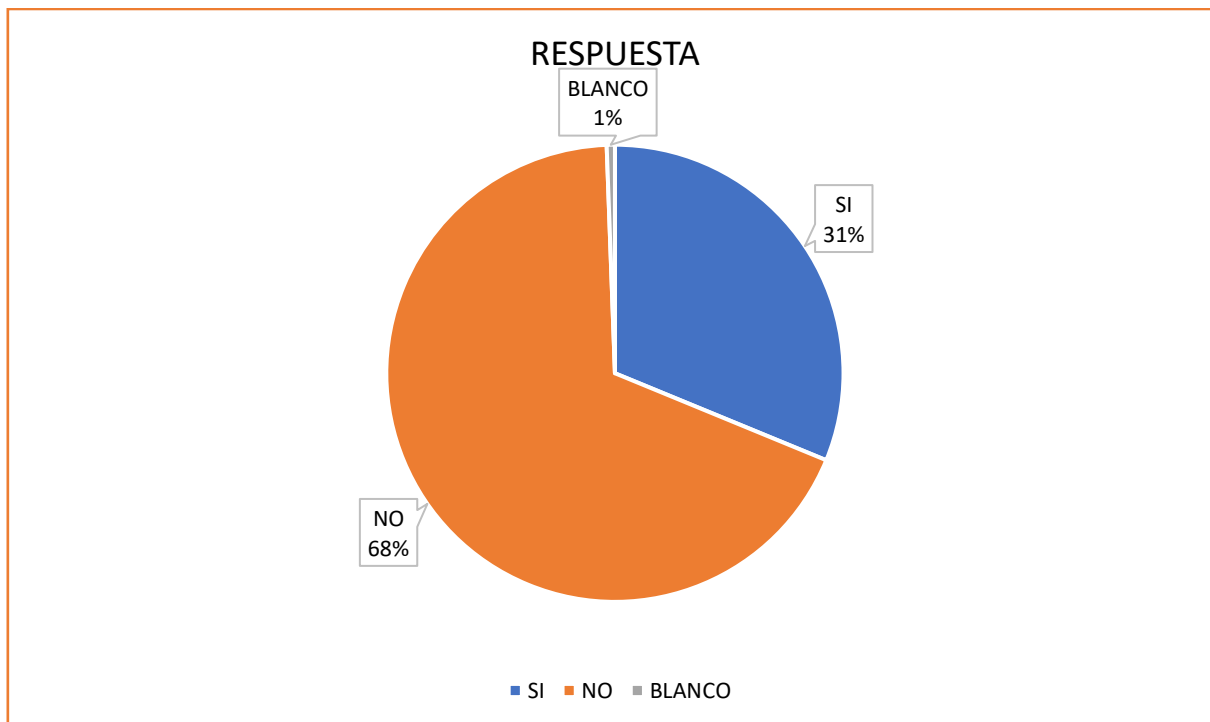
Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN: De la encuesta aplicada, se analizó las respuestas los clientes internos no conocen ni son beneficiarios de ningún tipo de incentivo administrativo que promueva el ascenso laboral o vacaciones adicionales; razón por la cual, la institución carece de mecanismos efectivos que motiven a mejorar el desempeño laboral y el interés social interno.

8.- ¿Ha recibido usted beneficios de crecimiento profesional por parte de la institución?

Ilustración 10:

Crecimiento Personal



Fuente: Kamila Flores, (2023)

INTERPRETACIÓN: De la encuesta aplicada, se analizó las respuestas, se corrobora que la institución no fomenta ni se preocupa por el crecimiento laboral de sus clientes internos, lo cual hace que se mantengan un rango estándar, no se de mejoría en las estrategias y desenvolvimiento de las actividades laborales con mayor conocimiento por parte de quien ejecuta la labor.

4.2.2 Entrevista

Se analizó las preguntas y respuestas del Gerente del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 4:

Interpretación de la Entrevista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA		
1.- ¿Conoce usted sobre la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro?	Sí, tenemos dentro de nuestros programas o como estrategias relacionadas con la salud ocupacional, seguimiento y monitoreo del estado de salud de los trabajadores. Mediante el Departamento de Salud Ocupacional se focaliza las áreas donde pueda existir riesgo laboral mediante un mapeo para tomar medidas correctivas o preventivas.	Existe una idea parcializada, por parte del Gerente del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro, pero se enfoca solo en salud ocupacional y más no en los tres pilares que consolida la RSE. Sin embargo, existen estrategias que buscan un ambiente laboral saludable para el desarrollo de actividades.
2.- ¿Qué actividades se han llevado a cabo para concientizar e incentivar a los clientes internos sobre la Responsabilidad Social Empresarial?	Como institución generalmente se realiza socialización de las normativas de seguridad, manejo de personal, relaciones interpersonales por medio de TH, notificaciones por cartelera.	Aplica estrategias básicas, pero estas están enfocadas solo en el ámbito laboral y personal, dejando de lado el enfoque medio ambiental y económico que cubre la RSE. Además, Se puede implementar nuevas estrategias para concientizar e incentivar al cliente interno sobre la RSE y sus pilares.
3.- ¿Qué tipo de campañas a desarrollado para proteger el medio ambiente?	Dentro de la institución no manejamos ese tipo de actividades, no tenemos sistemas de manejo y control de residuos o desechos, nosotros contratamos la empresa (externalizamos el servicio).	La institución por el hecho de externalizar el control y manejo de residuos o desechos; no quiere decir que no recae responsabilidad sobre la institución para fomentar la protección del medio ambiente, campañas de reúsa, recicla y reduce; para que los clientes internos realicen actividades que involucren la trilogía.

4.- ¿Usted coordina actividades para que se fomente el trabajo en equipo?

Como gerencia buscamos el apoyo con profesionales como psicólogos, sociólogos, para ofrecer charlas motivacionales para ofrecer al personal; de igual manera, visitas, reuniones sobre necesidades e inquietudes sobre los servicios, buscando solución interna con un poder resolutivo propio.

Realmente, la gerencia tiene noción y sentido sobre el ámbito laboral saludable; se preocupa por la salud de sus trabajadores, por ende, se generan charlas, reuniones y conversatorios como estrategia para conocer o diagnosticar problemas internos, de igual forma fomentar a buscar la solución sin afectar a terceros.

5.- ¿Existen incentivos económicos dentro de la Institución?

Actualmente no, pero si existían, de acuerdo a una planificación o directriz de los recursos financieros. Por no manejar de manera libre los recursos, pero en pandemia desde planta central se obtuvo un beneficio de \$200 a los profesionales de la salud. De igual manera existía el bono a la excelencia, quienes previo a una evaluación el Departamento de TH, se daba un incentivo del 10% del salario.

Se debe fomentar desde la máxima autoridad sobre la RSE y lo que involucra la misma, para que planteen estrategias donde puedan llegar a las instituciones sean públicas o privadas, con el objetivo de fomentar los incentivos hacia los trabajadores, para que estos muestren más dedicación, eficiencia y eficacia en las labores.

6.- ¿Existe dentro de la institución incentivos administrativos como promover o ascender de cargo, vacaciones o días de descanso adicionales?

Se maneja de manera interna, porque en el reglamento no existe nada sobre ese tipo de compensaciones, pero dependiendo de las actividades y circunstancias de cada trabajador se llega a una negociación para compensar el tiempo por las acciones o actividades extra que necesita la institución, se compensa con días u horas extras de descanso.

El enfoque del gerente va hacia las horas o días de descanso adicionales por prestar un servicio extra en temas de requerimiento de información adicional, más no un ascenso o promover a un mejor cargo al personal, acorde a la eficiencia en su trabajo, justificado que no existe normativa interna que lo permita. De igual manera, son estrategias que pueden colaborar a modificar los reglamentos para que exista un crecimiento en su carrera

profesional; que éste dependa de la evolución laboral y más no por factores externos.

7.- ¿Qué tipo de actividades de crecimiento profesional aplica usted dentro de la institución?	Generalmente como institución por ser dependientes de normativas internas, no contamos con ese beneficio de escalafón o promoción de los trabajadores, según el perfil, en el sector público no existe ese tipo de estímulo.	De igual manera, como estrategias debe modificar que a pesar que se cumpla con el perfil, son carreras o titulaciones que se someten a continua transformación, por ende, va de la mano la necesidad de capacitación para el desarrollo de sus actividades laborales acorde a la evolución de la misma.
---	--	---

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Nota: Esta tabla muestra el discernimiento sobre las preguntas y respuestas aplicadas durante la entrevista al Gerente del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro; así como, la interpretación de las respuestas dadas acorde al conocimiento adquirido durante la investigación referente a la RSE.

4.2.3 Matriz FODA

Tabla 5:

Matriz FODA

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Los pagos son puntuales.• Reconocen los beneficios de ley• Si existen campañas internas.	<ul style="list-style-type: none">• Escases de personal• Pésimo ambiente laboral• No existe compañerismo
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• No se fomenta el trabajo en equipo• Descuido del medio ambiente• Descuido del personal de carácter administrativo - capacitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la estructura laboral de la institución• Implementar mecanismos de cuidado del ambiente laboral• Implementar estrategias para desarrollo profesional

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Nota: El presente cuadro presenta la aplicación de la estrategia FODA en el análisis situacional del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro.

4.2.4 RESULTADOS GENERALES

Como resultado general dentro de la investigación hemos determinado que en la Institución se carece de conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial, ya que desde la máxima autoridad no conoce los pilares fundamentales que abarcan el tema; haciendo esta alusión solo a la salud ocupacional; enfocado a charlas motivacionales para las relaciones laborales, salud del personal, entre otros. De igual manera, desconocen del enfoque medio ambiental y económico que también debe tener la institución a pesar de ser de carácter público; ya que en el primer punto mencionan los encuestados que no tienen conocimiento de campañas sobre cuidar el medio ambiente, lo que corrobora con la respuesta del Gerente quien menciona que no es competencia de la institución ya que se externaliza el manejo de residuos y derechos, dejando de lado el ámbito ambiental. Finalmente, en el área económica no se ha establecido estrategias que mejoren el manejo de los recursos enfocándose en beneficio de los clientes internos para que sean estos beneficiarios de incentivos económicos, se financie actividades de crecimiento profesional, campañas de protección al medio ambiente y políticas que mejoren el ambiente laboral social entre el cliente interno, cliente externo y usuarios.

CAPITULO V

PROPUESTA

Las propuestas planteadas van enfocadas a los tres pilares fundamentales de la RSE, con el objetivo que se apliquen como estrategias para mejorar el desarrollo laboral, económico y ambiental de las instituciones.

El objetivo de implementar los pilares de la RSE es que la institución asuma un compromiso ético y contribuyan activamente al bienestar de la sociedad y al medio ambiente, de igual manera, implica que no solo busquen maximizar sus beneficios propios, sino que también consideren el impacto social y ambiental de sus actividades. Al adoptar prácticas responsables, la institución puede mejorar la calidad de vida de sus clientes internos que operan, promover la equidad, proteger el medio ambiente y fortalecer su institucionalidad.

La Responsabilidad Social Empresarial se basa en la idea de que las empresas tienen una responsabilidad más amplia hacia la sociedad en la que operan. Esto implica que deben actuar de manera ética, respetar los derechos humanos, proteger el medio ambiente y contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan. Así mismo, no solo beneficia a la sociedad en general, sino también a las propias empresas. A través de prácticas socialmente responsables, las empresas pueden mejorar su reputación, fortalecer sus relaciones con los clientes y los empleados, aumentar su ventaja competitiva y reducir los riesgos relacionados con el incumplimiento de normas éticas y legales.

Tabla 6:

Plan de Acción en relación a la Economía

PLAN DE ACCIÓN (propuesta económica)**Descripción: Uso del Plan Operativo Anual (POA), en el cual se haga constar dentro del presupuesto de la institución con destino a cubrir las estrategias de la RSE.**

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSO
DESCRIPCIÓN.- Implementar en el presupuesto anual recursos para cubrir necesidades enfocadas al bienestar social (cliente interno), medio ambiente y economía institucional.	Que el presupuesto de la institución vaya dirigido a fomentar actividades de cuidado y mejora del ambiente laboral, salud de trabajadores, campañas de protección de medio ambiente, incentivos económicos y crecimiento profesional para los clientes internos, capacitaciones y charlas para el desarrollo de actividades laborales.	Departamento Financiero	Gerente Financiero	Abril 2023	Capitaciones Medios Financieros

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Tabla 7:

Plan de Acción referente al Ambiente Laboral

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN: Aplicación de estrategias enfocadas a mejorar el ambiente laboral, crecimiento, incentivo y concientización al personal.					
OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSO
DESCRIPCIÓN.- Implementar estrategias y recursos que cubran un buen desarrollo laboral, con el objetivo de mejorar las relaciones sociales – laborales entre cliente interno y externo.	Implementación de estrategias y políticas que permitan al cliente interno mejorar las relaciones laborales, concientizar sobre las actividades e incentivos por la eficiencia en el desarrollo de sus funciones, fomentar el crecimiento profesional mediante charlas, cursos y capacitaciones acorde al perfil del cliente interno.	Gerencia Departamento de Talento Humano Salud Ocupacional	Director de Talento Humano	Abril 2023	Capacitaciones

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Tabla 8:

Plan de Acción referente al medio ambiente

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN: Implementación de campañas de concientización y protección del medio ambiente						
OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSO	
DESCRIPCIÓN.- Implementar campañas que fomenten a la concientización de las ventajas y desventajas de cuidar el medio ambiente, correcto manejo y control de los residuos o desechos que se genera en la institución.	Campañas que tengan un enfoque a las actividades cotidianas de trabajo que sean amigables con el ambiente; reciclar, reducir y reusar objetos que se usen dentro de la institución. Involucrarse en la capacitación del manejo de residuos para personal de salud que tiene contacto con los residuos, incluido la selección de la empresa externalizada que se haga cargo de los residuos para el cumplimiento de las exigencias para el cuidado del ambiente.	Gerencia Salud Ocupacional	Gerente Director Médico Jefe de Enfermería	Abril 2023	Capacitaciones Cartelera	

Fuente: Kamila Flores, (2023)

Si bien es cierto, la RSE promueve un equilibrio entre los intereses económicos, sociales y ambientales a largo plazo. Al adoptar prácticas socialmente responsables, las empresas pueden contribuir de manera positiva al desarrollo sostenible y generar un impacto positivo en la sociedad en general.

Plan 1.- Pilar Económico: En el ámbito económico se refiere a las acciones que la institución toma para contribuir al desarrollo sostenible de quienes conforman la misma. Esto implica no solo generar beneficios económicos para la institución, sino también tener en cuenta el impacto de sus actividades en la economía en general y en los clientes internos que laboran para ella. Además, no se limita a estas acciones específicas, sino que implica una actitud general de las empresas para operar de manera ética y responsable, considerando el impacto económico de sus decisiones y buscando un equilibrio entre los intereses económicos y los intereses de la sociedad en su conjunto.

Plan 2.- Pilar Bienestar Social: La responsabilidad social empresarial en el ámbito del bienestar social implica que la institución reconozca su influencia en la sociedad y tomen acciones concretas para contribuir al bienestar de los clientes internos y a la construcción de una sociedad más justa y sostenible. Al hacerlo, no solo benefician los clientes internos sino la comunidad en general, también fortalecer los grupos de interés clave. Se puede establecer políticas internas que garanticen un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como condiciones laborales justas y salarios dignos. También es importante que las empresas se comprometan con prácticas de contratación éticas, evitando la discriminación y promoviendo la diversidad e inclusión en sus equipos.

Plan 3. – Pilar Medio Ambiental: Implica que la institución sea consciente de su impacto ambiental y tomen medidas para minimizarlo. Esto puede incluir la adopción de prácticas sostenibles, la gestión adecuada de los recursos naturales, la reducción de desechos, la implementación de políticas de reciclaje y conservación del medio ambiente. La empresa puede implementar políticas de RSE ambiental a través de la implementación de medidas de eficiencia energética, la reducción de residuos y la promoción de la utilización de energías renovables. También es importante que las empresas sean transparentes en cuanto a su impacto ambiental y tomen medidas para mitigar cualquier daño causado.

CONCLUSIONES

- En conclusión, se ha desarrollado la fundamentación teórica para tener una noción sobre postulados que mencionan autores o letrados en el tema de la Responsabilidad Social Empresaria, dando a conocer sobre los pilares a enfocarse, de igual manera, sea una guía para las estrategias a establecer dentro de cada institución y tengan un desarrollo favorable en el ámbito económico, social y ambiental con el afán de que la institución aplicada forme parte de la implementación de estos nuevos mecanismos.
- Mediante encuesta se ha diagnosticado dentro de la institución que existe una carencia bastante notable sobre conocer la Responsabilidad Social Empresaria desde la autoridad principal hasta los clientes internos, lo que conlleva a un estancamiento en el desarrollo y mejora del ambiente laboral; por ende, no se fomenta una buena relación entre empleados, dejando en deficiencia la agilidad de despacho de actividades laborales.
- Finalmente, diagnosticada las falencias dentro de la institución se ha propuesto un plan de acción para la mejora del Hospital Provincial Alfredo Noboa enfocada en los pilares fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, logrando desencadenar un impacto favorable para el desarrollo laboral interno.

RECOMENDACIONES

- El enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial está destinado al mejoramiento interno de las instituciones o empresas; por ello, a pesar de ser una estrategia aplicable de forma voluntaria, se debe fomentar su uso para que las relaciones laborales administrativas tengan una mejor evolución y desempeño. En el caso del personal, buscar que se fomente incentivos, ambiente laboral saludable y protección del medio ambiente.
- La Responsabilidad Social Empresarial se debe aplicar de forma obligatoria; ya que todas las empresas e instituciones se ven fundamentadas para su desarrollo en los pilares fundamentales: social – administrativo, medio ambiente y económico. Tomando en consideración que son el eje fundamental para el desarrollo y crecimiento institucional.
- El Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro al ser una institución que vela por la salud, también debe acoplarse a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y fomentar a las autoridades y demás administrativos en su interés por conocer del tema, para que puedan acceder a los beneficios de la aplicabilidad de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.

Abdalá, A. (2014). *Ética e responsabilidade social*.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.).

Brito, D. (2018). *El riesgo empresarial. Universidad y Sociedad*.

Bustamante, M. A. (2012). *Fundamentos y origen de la responsabilidad social empresarial*.

Guayaquil.ISO, O. I. (2010). *Guia de Responsabilidad Social*.

Bustamante, M. A. (s.f.).

Cajiga, F. (2015). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. 6.

Cala, A. R. (2017). Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña.

Cansino, J., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial. Santiago: departamento Control de gestión y Sistemas de información de la Facultad de Economía y negocios de la universidad de Chile*. Obtenido de [file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/53f1a1f50cf23733e815be14%20\(1\). pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/53f1a1f50cf23733e815be14%20(1).pdf)

Friedman, M. (1970). *the social responsibility of business is to increase its profits*. Obtenido de <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html>.

Abdalá, A. (2014). *Ética e responsabilidade social*.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.).

Brito, D. (2018). *El riesgo empresarial. Universidad y Sociedad*.

Bustamante, M. A. (2012). *Fundamentos y origen de la responsabilidad social empresarial*.

Guayaquil.ISO, O. I. (2010). *Guia de Responsabilidad Social*.

Bustamante, M. A. (s.f.).

- Cajiga, F. (2015). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. 6.
- Cala, A. R. (2017). Responsabilidad Social Corporativa en la Red Hospitalaria de Utilización Pública de Cataluña.
- Camacho, N. E. (2014). Responsabilidad Social Empresarial RSE en las PYMES, estudio en el DistritoMetropolitano de Quito.
- Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Carroll, A. (1999). *Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct of business and society*.
- Clerc, J., & Saldivia, A. (2016). *Liderazgo y su Influencia sobre el clima laboral*.
- Colmenares, M. (2014). *LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas*.
- Días, M. (2010). *Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1468/1/229%20Ing.pdf>
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito.
- Europeas, C. d. (2 de Julio de 2002). <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0778:FIN:ES:PDF>.
- EUROPEAS, C. D. (2002). *Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0347&from=ES>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Fisher, J. (2004). *Social Responsibility and Ethics: Clarifying the Concepts Journal of Business Ethics*.
- García, J. (2010). *Estrategias de Aprendizaje*. Madrid: Santillana.
- García, L. (2010). *La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción*.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (s.f.).
- Ji, & Miao. (2020). INNOVACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN GRANDES EMPRESAS.
- Jimenez, & Pérez. (2017).
- Kotler, P. (2014). *Satisfacción del cliente*.
- Kotler, P. (2019). *Marketing 5.0 TRANSFORMA TU ESTRATEGIA PARA ATRAER AL CONSUMIDOR DIGITAL*.
- Lima, M., & López. (2012). *Alianza para el Desarrollo: iniciativas de reducción de la pobreza eficientes y sostenibles a través de una cooperación innovadora entre ONG, personas, sector público y universidades del Ecuador*.
- López, F. (2002). *El análisis de contenido como método de investigación*.
- Malhotra, N. (2008). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Quinta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Mateus, L. (2011). *Cliente Interno, mejoramiento del servicio de la empresa*.
- Mejía, T. (2017). *Proceso General para la Evaluación Formativa del Aprendizaje*.
- Navarro, J. (2016). *El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo*.
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018).
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Responsabilidad Social Corporativa. (2018). Obtenido de <https://responsabilidad-social-corporativa.com/la-responsabilidad-social-empresarial/>

Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. (08 de Enero de 2022). RSS. Obtenido de <https://responsabilidadsocial.net/responsabilidad-social-empresarial-rse-que-es-definicion-beneficios-y-ejemplos/>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*.

Salazar, D., & Romero, G. (2006). *Gestión y Política Pública*.

Santivañez, J. O. (2017). Responsabilidad Social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres.

Valencia, L. (2018). *Dimensiones de la responsabilidad social empresarial*.

Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares - CCICEV*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11789/1/T-UCE-0007-PI011-2017.pdf>

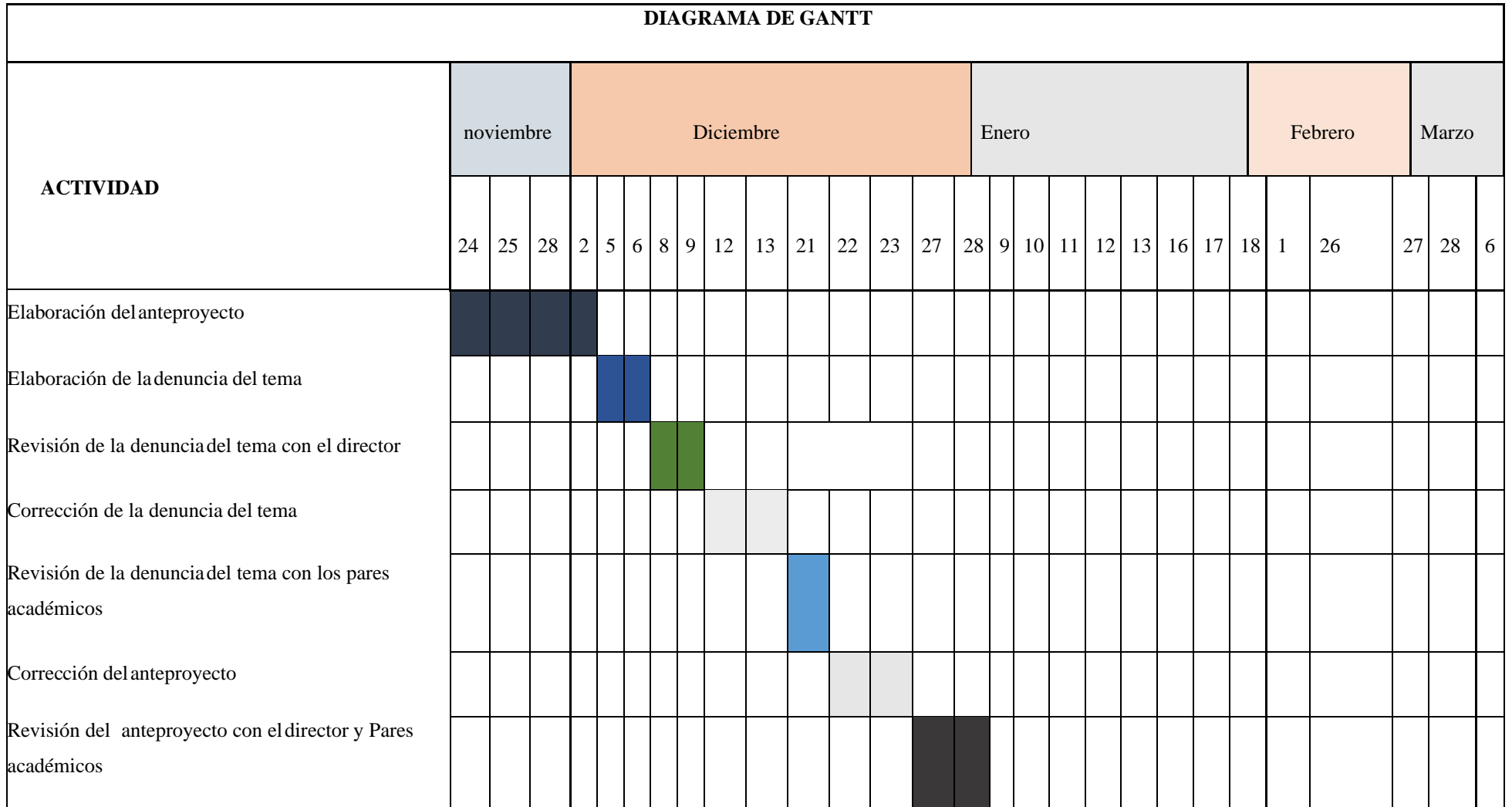
Zeithaml, & Bitner. (2005). *Technology's impact on the gaps model of service*.

Zumeta, A. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos*.

ANEXOS

Tabla 9:

Diagrama de Gantt



PRESUPUESTO

Tabla 10:

Presupuesto de la Investigación

RECURSOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO
Laptop	1	\$600.00	\$600.00
Memoria USB	1	\$15.00	\$15.00
Impresiones	100	0,05	5,00
Copias	100	0,05	5,00
Anillados	4	2.00	8,00
Empastado	1	15,00	15,00
Total			\$648,00

Fuente: Kamila Flores, (2023)



FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta estructurada para aplicar en los clientes internos del *Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro* en la ciudad de Guaranda en el año 2023.

Esta encuesta tiene el objetivo de recopilar información relevante, sobre el tema **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”**, que ayudará en el análisis de los datos.

Indicaciones: Señale con una X la respuesta que cree conveniente.

PREGUNTAS:

1.- ¿Existen actividades que permitan la concientización e incentivo del personal dentro de la institución?

SI _____

NO _____

2.- Si la respuesta anterior es SI ¿Cuáles son las actividades que realizan? Si la respuesta anterior es NO ¿Qué tipo de actividades les gustaría para concientizar e incentivar al personal?

3.- ¿Conoce usted sobre campañas de concientización para proteger el medio ambiente que se ha realizado en la institución?

SI _____

NO _____

4.- ¿Cree usted que es necesario realizar campañas para proteger el medio ambiente?

SI _____

NO _____

5.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejoraría el desempeño laboral?

SI _____

NO _____

6.- ¿Ha recibido usted algún incentivo económico dentro de la institución?

SI _____

NO _____

7.- ¿Ha sido usted beneficiado con algún tipo de incentivo administrativo como promover o ascender en un cargo, días adicionales de vacaciones, entre otros?

SI_____

NO_____

8.- ¿Ha recibido usted beneficios de crecimiento profesional por parte de la institución?

SI_____

NO_____



**FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ~~GESTIÓN~~
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta estructurada para aplicar en los clientes internos del *Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro* en la ciudad de Guaranda en el año 2023.

Esta encuesta tiene el objetivo de recopilar información relevante, sobre el tema “**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**”, que ayudará en el análisis de los datos.

Indicaciones: Señale con una X la respuesta que cree conveniente.

Se adjunta link de encuesta virtual: <https://forms.gle/36jcF7x16BWSjsgq7>

PREGUNTAS:

1.- ¿Conoce usted sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la institución sanitaria?

Sí _____

No _____

2.- ¿Está usted de acuerdo que la institución fomente y garantice un ambiente laboral saludable?

Sí _____

No _____

3.- ¿Conoce usted si la institución implementa, fomenta y controla actividades sobre ser amigable con el medio ambiente?

Sí _____

No _____

4.- Si la institución invierte más en capacitar a su personal (clientes internos) ¿Cree usted que mejoraría la atención a los usuarios (cliente externo)?

Sí _____

No _____

5.- ¿Considera usted que la institución ha desarrollado y evolucionado en el área administrativa, implementado estrategias para que sus trabajadores sean más eficaces? Justifique su respuesta.

Sí _____

No _____

Porque _____

_____.

6.- ¿Está de acuerdo usted que la institución implemente estrategias para la manipulación de residuos infecciosos que beneficien al medio ambiente?

Sí _____

No _____

7.- ¿Cómo cliente interno usted aplica métodos de reúsa, recicla y reduce dentro de las actividades laborales?

Sí _____

No _____

8.- ¿Está de acuerdo que las instituciones sanitarias prioricen las actividades favorables para el medio ambiente en relación a todos los desechos que generan?

Sí _____

No _____



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Guía de entrevista estructurada para aplicar al gerente del *Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro* en la ciudad de Guaranda en el año 2023.

Esta entrevista tiene el objetivo de recopilar información relevante, sobre el tema “**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**”, que ayudará en el análisis de los datos.

PREGUNTAS:

- 1.- **¿Conoce usted sobre la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Hospital Alfredo Noboa Montenegro?**
- 2.- **¿Qué actividades se han llevado a cabo para concientizar e incentivar a los clientes internos sobre la Responsabilidad Social Empresarial?**
- 3.- **¿Qué tipo de campañas a desarrollado para proteger el medio ambiente?**
- 4.- **¿Usted coordina actividades para que se fomente el trabajo en equipo?**
- 5.- **¿Existen incentivos económicos dentro de la Institución?**
- 6.- **¿Existe dentro de la institución incentivos administrativos como promover o ascender de cargo, vacaciones o días de descanso adicionales?**
- 7.- **¿Qué tipo de actividades de crecimiento profesional aplica usted dentro de la institución?**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

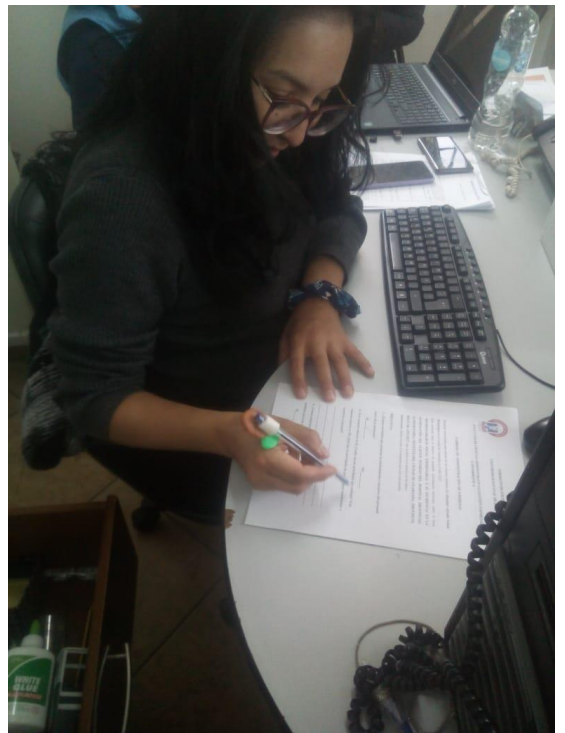
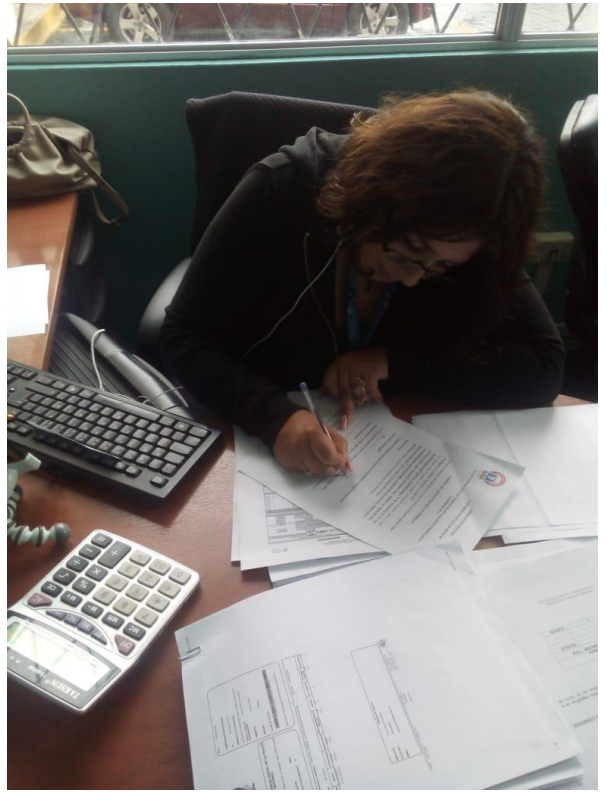
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Matriz estructurada FODA para aplicar en el *Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro* en la ciudad de Guaranda en el año 2023.

Con el objetivo de recopilar información relevante, sobre el tema **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL PROVINCIAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO, CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”**, que ayudará en el análisis de los datos.

Fuente: Kamila Flores, (2023)





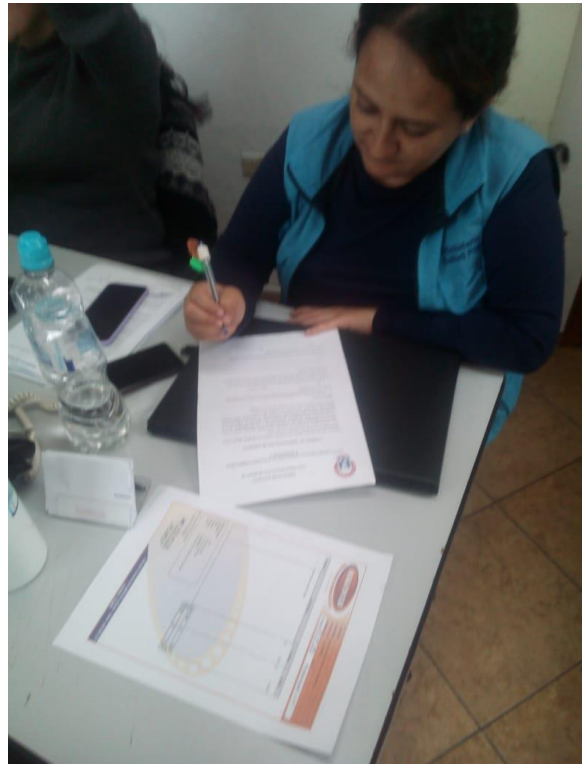
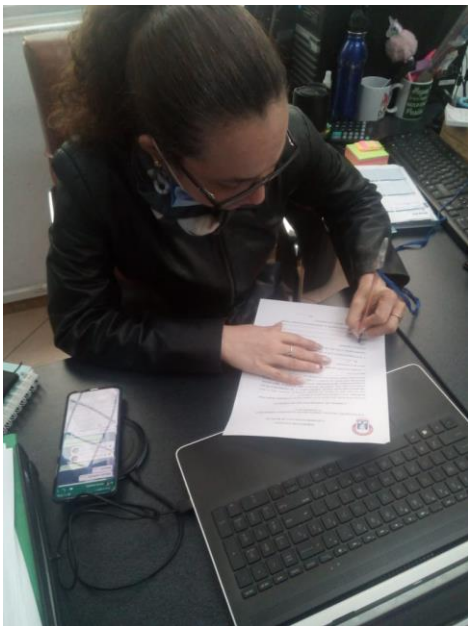
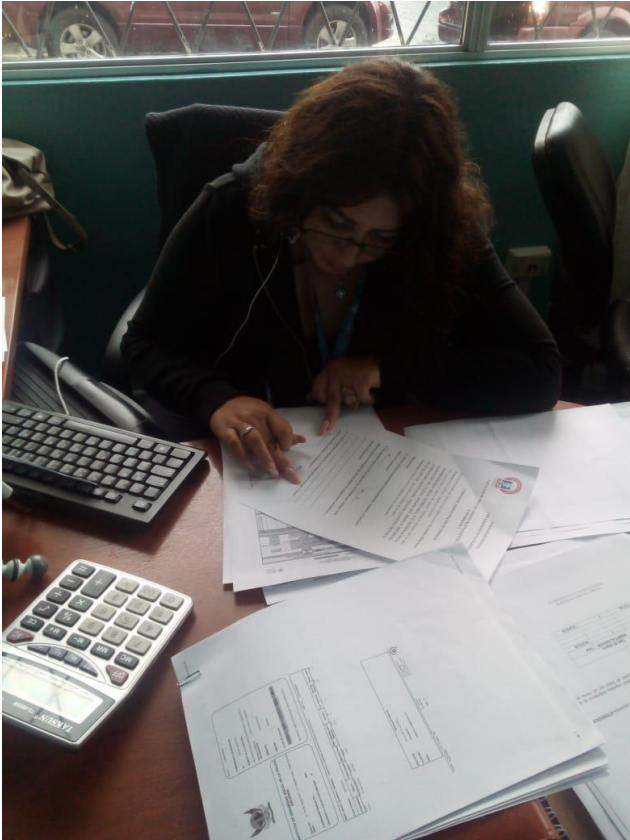


Tabla 11:

Listado de Personal del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro - Enfermeros

ESCALA OCUPACIONAL	NOMBRES	DENOMINACIÓN PUESTO
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	MUÑOZ NARANJO MAURA DEL ROCIO	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	PAZMIÑO NARANJO LUZ MARINA	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	PINOS GARCIA FLOR AMADA	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	PAZMIÑO CAUTULLIN JIMENA AMPARO	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	TACO VALDIVIEZO ESTHELA MARIA AUXILIADORA	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	VELOZ SANCHEZ JOSEFINA JANETH	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CONSTANTE ESPINOZA NELI VIOLETA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	PROCEL SALAZAR PAQUITA MARGOT	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	PAZOS GUAMAN CARMEN ISABEL	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	MARTINEZ PAREDES DIANA DEL ROSARIO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CORRO VELOZ LIDIA NOEMI	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CHILQUINA CABAY HILDA MARINA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	MORA GONZALEZ CELIDA SAYURI	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	GAIBOR VERDEZOTO CARMEN INES	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	ARAGON CAMACHO ROCIO BEATRIZ	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	REMACHE AGUALONGO MARIANITA ELISA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	LLANOS QUINTANILLA GLADIS NARCISA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CAIZA GUINGLA CECILIA DEL ROCIO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	GUEVARA JIMENEZ CRUZ ORLANDA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	NARANJO NARANJO MARY GEOVANNA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CHAVEZ CARDENAS MARTHA CECILIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	ARELLANO CALERO JACKELINE DEL ROCIO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	SANTANA RODRIGUEZ NELLY ALICIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	BENAVIDES BONILLA DOLORES ROSARIO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	NARANJO CHAVEZ GLADYS MAGDALENA	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 7 DE LA SALUD	MONTERO TACO AIDEE DEL CONSUELO	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	ORTIZ SISALEMA MARIA ESTHELITA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	VIZCAINO COBA HERICA MARICELA	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	CARRILLO FLORES MARCELA VERONICA	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	BORJA SALAS SILVIA JANETH	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	BERMEO ASHQUI MARIA DEL CARMEN	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	SAGNAY GOMEZ VERONICA DEL CARMEN	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CARVAJAL SANTANA LISBETH ADRIANA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	CHAMORRO CORDOVA ANABEL	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	TRUJILLO SOLIS MIRIAN ALEJANDRA	ENFERMERO/A 3

Tabla 12:

Listado de Personal del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro - Enfermeros

SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	NARANJO CULQUI FERNANDA MARIBEL	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	GAIBOR NARANJO MAYRA IRALDA	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	GALARZA SALAS DIANA ELIZABETH	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	APUNTE GARCIA SANDRA MARISOL	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	VERDEZOTO ESTRELLA DIEGO ARMANDO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	SANCHEZ GAVILANES KATHERINE PAMELA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	CAJO ÑAUÑAY MARIA XIMENA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	BENAVIDES BONILLA JUANA EMPERATRIZ	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	MELLENDEZ CARVAJAL JUAN CARLOS	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	QUINTANA DOMINGUEZ TATIANA ELIZABETH	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	TACO TACO BERTHA ALICIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	PATIÑO YANEZ MARIA BELEN	ENFERMERO/A 3
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	ALUISA GUALUNTUÑA ANGELA ALEJANDRA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	PASTO PILAMUNGA BRAULIO DANILO	ENFERMERO
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	BONILLA SUAREZ CARMITA GUADALUPE	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	VELASCO CAMACHO ESTELA MORAYMA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	GARCIA SANTANDER GLADYS GRIMANEZA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	LLUMITAXI CHANGO ROSA MAGALY	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	BAYAS SALAZAR JENNY PAOLA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	PURCACHI GUACHILEMA ALICIA MAGALI	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	GUALPA HIDALGO ROSA PATRICIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	MIGUEZ QUINCHA SILVIA MARIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	URBANO LARA MARIA PASTORIZA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 5 DE LA SALUD	UQUILLAS QUINLLIN ANA DEL CARMEN	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	NAVARRERE GARCIA JANEY NATIVA	ENFERMERO/A 4
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	LLUMIGUANO ZARUMA MARIA BLANCA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	VELASCO CARVAJAL VERONICA GISSELA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	BORJA GALARZA GLADYS MARCELA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	BORJA CARVAJAL MONICA JHOANNA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	REA CHAUCA MONICA PATRICIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	SILVA ROBALINO MARIA INES	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	PROAÑO PEÑAHERRERA ALEJANDRA ESTEFANIA	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	TENELEMA MEZA ALEXANDRA NATHALY	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	CAMACHO REINOZO SUSANA DEL ROCIO	ENFERMERA
SERVIDOR PUBLICO 6 DE LA SALUD	VEGA LOMBEIDA LILIANA PATRICIA	ENFERMERA

Tabla 13:

Listado de Personal del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro - Médicos

NIVEL OCUPACIONAL	NOMBRES	DENOMINACIÓN PUE
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	BONILLA FLORES JHON ALEXIS	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	RAMOS BARRIONUEVO PATRICIA STEFANIA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	MARTINEZ VERDEZOTO TANIA DEL PILAR	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CAMACHO CASTILLO KATERIN PAOLA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CARRERA MONTERO GEYLA YOMAR	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	GUAMA BONILLA LUCIA NATALY	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	ARIAS BASANTES PAMELA NATHALIE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	VALDIVIEZO PEREZ ARACELY KAROLINA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CHACHA CHACHA FREDDY ALSIVAR	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	BONILLA ORTIZ ESTEFANY ELEIN	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	URBINA AUCANCELA CYNTHIA YESENIA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	GOYES FAIETA MARIA ANGIELA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	PACA AJITIMBAY TOA NATALI	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	TOALOMBO LOMBEIDA JESSENIA ESTEFANIA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	BARRAGAN PEREZ ALICIA DEL CARMEN	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	ORTIZ GRANJA LUIS BOLIVAR	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	HURTADO COLOMA TATIANA MARISOL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	YUGCHA BARRAGAN SONIA CESIBEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CARVAJAL SANTANA GABRIELA ESTEFANIA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	MOROCHO CUENCA VERONICA VANESSA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	HURTADO MUÑOZ OSCAR REMIGIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	ARMAS NAJERA JOHANA ELIZABETH	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	MONTEROS PAZMIÑO DIEGO ISRAEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	NUÑEZ LOPEZ INDIRA RAMONA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	GALARZA CARRILLO XIMENA ELIZABETH	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	GA VILANEZ TOALOMBO ELIZABETH DEL ROCIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	BARRAGAN ALDAZ KARINA BEATRIZ	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CAMAS ACERO LUIS GUILLERMO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
3 PROFESIONALES DE LA SALUD - MEDICOS	CARRASCO RUANO CESAR ROGELIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS

Tabla 14:

Listado del personal del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro

ESCALA OCUPACIONAL	NOMBRES	DENOMINACIÓN PUESTO
ASISTENTE	URBINA GARCIA GONZALO GUILLERMO	GUARDALMACEN
NIVEL JERARQUICO SUPERIOR 5 DEC.624	CEVALLOS MOLINA FRANKLIN RODRIGO	GERENTE DE HOSPITAL GENERAL DE 70 CAMAS O MAS
NIVEL JERARQUICO SUPERIOR 4 DEC. 624	SEGURA MESTANZA SANDRA ELIZABETH	DIRECTOR/A ASISTENCIAL
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	ARIAS ARIAS KLEVER VINICIO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	NAJERA VEGA TANIA ELIZABETH	ANALISTA DE NOMINA
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	FLORES RIVADENEIRA MONICA PATRICIA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 2
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	LLANOS BARAHONA GLORIA LUCIA	ANALISTA DE ACTIVOS FIJOS
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	MURILLO AUCATOMA JHOANA ROCIO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	SILVA CORONEL CLARA CECILIA	AUXILIAR DE FARMACIA
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	LLUMIGUANO CHELA JESSICA VIVIANA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	BAZANTES MONTERO SANDRA MARIA	TECNICO DE ARCHIVO
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	SOLIZ PAZOS PAOLA MARIBEL	ANALISTA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO 2
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	FIERRO TACO TATIANA ELIZABETH	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	VALDIVIEZO AMAGUAYA YOLANDA EMERATRIZ	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	ALDAZ AMAGUAÑA GLADYS GEOCONDA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	MURILLO CASTRO CARMITA YOLANDA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	QUINTANILLA GUAMINGO JHADIRA KATHERINE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	PURCACHI COBO MARIA ALEXANDRA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A 1
SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 3	FLORES GALARZA GEOCONDA ELIZABETH	ASISTENTE DE ADMISIONES

Anexo 1. Carta de Aceptación



República
del Ecuador

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
CZ55 / Hospital General Alfredo Noboa Montenegro
Dirección

Guaranda, 07 de Diciembre del 2022
Oficio Nro 0569-G-HANM-2022

Señorita
Andrea Kamila Flores Rivadeneira
Estudiante de Administración de Empresas UEB
Presente.-

De mi consideración:-

En atención al documento de fecha 07 de Diciembre del 2022, en el cual solicita la autorización para el desarrollo del proyecto de titulación ; tengo a bien manifestar a Usted que esta Autorizado el acceso a la información bajo el compromiso de confidencialidad de datos por ser de carácter estrictamente institucional.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente

Dr. Franklin Cevallos
**GERENTE DEL HOSPITAL HOSPITAL
ALFREDO NOBOA MONTENEGRO**



Dirección: J.M Cisneros y Selva Alegre Código Postal: 020103 / Guaranda Ecuador
Teléfono: 593-2-980282-980230-980881-982840 - www.salud.gob.ec

Gobierno | Juntos
del Encuentro | lo logramos

Anexo 2. Certificado del Urkund



Document Information

Analyzed document	Tesis_Kamila flores.docx (D171995184)
Submitted	7/11/2023 4:07:00 PM
Submitted by	
Submitter email	andflores@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	rsanchez.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching textAs the text appears in the source.

