



Estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, período 2020-2025

TESIS DE MAESTRÍA

que para obtener el Grado de MSc.

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

PRESENTA

Arianna Jackeline Coloma Casanova

México - Julio, 2026

La presente Tesis de Maestría debe ser citada como:

Coloma Casanova, A. J. (2026). *Estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, período 2020-2025*. [Tesis de Maestría. Universidad de Investigación e Innovación de México - UIIX]



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Se permite la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la obra con reconocimiento de la autoría.

No se permite el uso comercial ni la creación de obras derivadas.

Resumen.

Ante una limitada integración de la responsabilidad social en los hospitales públicos de Guayaquil, se han evidenciado fallas en la administración organizacional, impactando la calidad del servicio ofrecido, la permanencia de la institución y la conexión con las partes interesadas. En respuesta a esta problemática, la presente investigación tuvo como objetivo diseñar una estrategia integral de responsabilidad social orientada a fortalecer la gerencia organizacional en los hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, a lo largo del periodo 2020-2025. Nuestra hipótesis planteó una estrategia integral de responsabilidad social, fundamentada en principios teóricos y situacionales, que ayudarían a fortalecer la gestión organizacional en las instituciones de salud en todos los niveles de atención. El estudio fue llevado a cabo con un enfoque cualitativo, un diseño no experimental y un alcance que fue descriptivo-propositivo. Se utilizó el análisis documental como técnica principal, aplicando la metodología PRISMA para la búsqueda, selección y estudio de material científico y textos normativos. Los hallazgos demostraron que la responsabilidad social representa un punto crucial para optimizar la claridad institucional, la calidad de las prestaciones, la colaboración de los grupos de interés, la viabilidad organizacional y los procedimientos de gestión.

Palabras claves: Responsabilidad social, gestión organizacional, hospitales públicos, estrategia integral, sostenibilidad

Abstract.

Given the limited integration of social responsibility in public hospitals in Guayaquil, flaws in organizational administration have become evident, impacting the quality of service offered, the institution's sustainability, and its connection with stakeholders. In response to this problem, this research aimed to design an integral social responsibility strategy oriented toward strengthening organizational management in public hospitals in Guayaquil, Ecuador, throughout the 2020-2025 period. Our hypothesis proposed an integral social responsibility strategy, grounded in theoretical and situational principles, which would help strengthen organizational management in healthcare institutions across all levels of care. The study was conducted using a qualitative approach, a non-experimental design, and a descriptive-propositive scope. Documentary analysis was utilized as the main technique, applying the PRISMA methodology for the search, selection, and study of scientific material and regulatory texts. The findings demonstrated that social responsibility represents a crucial point for optimizing institutional clarity, the quality of services, stakeholder collaboration, organizational viability, and management procedures.

Keywords: Social responsibility, organizational management, public hospitals, comprehensive strategy, sustainability

Agradecimientos.

A mi familia, mis amigos, mis docentes, mis compañeros maestrantes y a mi orientador en este trabajo de tesis el cual traspasa barreras internacionales.

Dedicatorias.

Siempre a mis padres, Celia y Victor que han hecho un trabajo incansable para permitirme evolucionar como persona y ser humano. Con orgullo, toda persona que llegue donde he llegado o a más, debe agradecerse a sí misma y a quienes estuvieron presentes en ese proceso.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	9
Capítulo 1. Proyección de la investigación.....	11
1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio	11
1.2. Planteamiento del problema.....	12
1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación)	13
1.4. Justificación	13
1.5. Objeto de estudio.	15
1.6. Campo de acción.....	15
1.7. Objetivos.....	16
1.7.1. Objetivo General	16
1.7.2. Objetivos específicos.....	16
1.8. Hipótesis	16
1.9. Alcance temático.....	17
1.10. Delimitación Espacial y Temporal	17
CAPÍTULO 2. Fundamentos Teóricos Referenciales	18
2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual)	18
2.2. Marco Teórico.	21
2.3. Marco Conceptual	33
2.4. Marco Contextual.....	35
2.5. Marco Legal Normativo.....	37
Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación	43
3.1. Cuadro Operacionalización de variables	43
3.2. Diseño metodológico.	46
3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.....	46
3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.....	47
3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.....	49
3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección	50
3.3.1. Aplicación de los instrumentos	52
3.3.2. Procesamiento de la información	53
3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos	53
3.5. Redacción de resultados y discusión.....	63
Capítulo IV: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN	67
4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación	68
4.2. Estructura de la propuesta de transformación	69
4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación	78
CONCLUSIONES.....	86

RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXOS.....	96

Índice de Tablas

Tabla 1. Metodología Prisma.....	51
Tabla 2. Síntesis de estudios seleccionados.....	53
Tabla 3. Responsabilidad social de los procesos en la Institución de salud.	56
Tabla 4. Plan de implementación de la estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil.....	73
Tabla 5. Escala de valoración	80
Tabla 6. Consolidación de la valoración emitida por los expertos sobre la propuesta.....	81

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social (RS) se ha establecido hoy día como un pilar estratégico crucial en la administración de las organizaciones, particularmente en ambientes donde la continuidad, el modo ético y la creación de un bien común son esenciales para el avance institucional. A nivel mundial la RS se entrelaza íntimamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales impulsan conductas diligentes enfocadas en el progreso comunitario, la igualdad y la perpetuidad en áreas vitales como la sanidad (Naciones Unidas, 2023).

En Latinoamérica la responsabilidad social emergió con una importancia cada vez mayor, surgida como reacción a las inequidades arraigadas y a las deficiencias en la provisión de servicios estatales. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe señaló la trascendencia de adoptar perspectivas duraderas en la administración institucional con el fin de optimizar el rendimiento organizativo y asegurar un reparto justo de servicios vitales como la sanidad (CEPAL, 2023). A pesar de ello, el área continúa mostrando marcadas deficiencias en la implementación real de la RS en los marcos sanitarios, demostrando una escasa conexión entre los lineamientos gubernamentales y las maneras de obrar institucionales.

Las entidades de salud en el contexto ecuatoriano, de modo particular en Guayaquil, exhiben dificultades inherentes a su estructura. Estos problemas se relacionan con una sobrecarga de los servicios, además de las restricciones presentes en la gerencia administrativa. También, se observan fallas en la calidad de la atención que reciben los usuarios, sumado a una integración limitada de los enfoques de responsabilidad social corporativa (Zurita, 2026).

El valor de la responsabilidad social dentro del ámbito de la salud emana de su influencia inequívoca en el bienestar de la gente. A diferencia de otras esferas, las entidades médicas tienen el deber ineludible de proporcionar atención accesible, expedita y de alta calidad, lo cual demanda la asimilación de paradigmas de dirección anclados en la ética, la justicia y la perdurabilidad (Chavarrea-Lara & Nina-Mayancela, 2025). Trabajos de indagación más novedosos recalcan cómo la incorporación de la RS en la sanidad promueve una mejor deliberación, robustece la fe de los pacientes y refina las consecuencias sanitarias.

No obstante, su peso específico, subsisten lagunas tanto teóricas como prácticas al momento de poner en marcha la responsabilidad social en instituciones sanitarias ecuatorianas. Según OMS (2025), concretamente, se percibe una menguada aportación docta enfocada en la formulación de

esquemas tangibles que posibiliten la inclusión de la RS como un pilar de la administración. La abrumadora mayoría de los análisis se circunscribe a evaluaciones o descripciones generales, sin que se arriben a soluciones aplicables a este entorno particular, demostrando así la urgencia de estudios con un sesgo de proposición para solidificar a las instituciones.

Así pues, este estudio pretende, no meramente examinar la responsabilidad social en el rubro de la salud, mas también concebir una arquitectura de propuesta orientada a potenciar la administración en entidades sanitarias de Guayaquil, Ecuador. Para alcanzar tal fin, se recurre al escrutinio documental como método, instrumento que autoriza el rastreo organizado de corpus científicos, marcos legales y trayectorias pertinentes anteriores. Tal proceder facilita la dilucidación de prácticas virtuosas, orientaciones emergentes y ausencias presentes, forjando así un cimiento robusto para la articulación de una propuesta adaptada y factible (OMS, 2020).

Por ende, esta indagación aborda la urgencia de originar contribuciones tangibles en el campo de la administración médica, sugiriendo un paradigma de responsabilidad social encaminado a optimizar la eficacia institucional, la calidad asistencial y el bienestar ciudadano. Con ello, la pretensión es sobrepasar el mero discurso doctrinal y avanzar hacia resoluciones palpables que consoliden el rendimiento de las estructuras de salud en el entorno ecuatoriano y nos basaremos en las evidencias teóricas y prácticas recolectadas durante el lapso 2020–2025.

Capítulo 1. Proyección de la investigación.

Este capítulo formalmente constituye la investigación designada “Estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos Guayaquil, Ecuador, periodo 2020-2025” exhibiendo las bases que impulsan y dan razón al estudio, buscando mostrar su adecuación académica y su significado en la práctica dentro de la administración sanitaria. En este espacio se aborda la cuestión concerniente a la escasa incorporación de la responsabilidad social en las organizaciones de salud de Guayaquil, apreciada en flaquezas de gestión, calidad de servicio y vinculación con la comunidad. Partiendo de eso, se especifican las metas que dirigirán el procedimiento de investigación. Igualmente, se formula una metodología fundamentada en la revisión de documentos, herramienta que respalda la propuesta ofrecida. En última instancia, la pesquisa se acota al entorno geográfico y el periodo referidos, asegurando precisión científica y armonía en el progreso del trabajo.

1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.

La investigación actual se ubica en la Línea 6: Bioética y responsabilidad social, la cual aborda el examen crítico de la responsabilidad social en contextos hospitalarios y su impacto en la transformación de la gestión institucional. Esta línea reconoce que las instituciones de salud no solo deben enfocarse en la eficacia operativa, sino también a la adopción de directrices éticas, sociales y ambientales, de modo a asegurar un cuidado holístico, perdurable y enfocado en el progreso de la colectividad.

Dentro de este marco, el presente trabajo direcciona su enfoque hacia la evaluación de la responsabilidad social como componente esencial de la gerencia en las organizaciones sanitarias, discerniendo sus obstáculos primordiales en la implementación y sus efectos en la calidad asistencial y el vínculo con los actores relevantes. Subsecuentemente, se propone la formulación de una estrategia fundamentada en el examen de fuentes bibliográficas, orientada a robustecer la dirección institucional a través de la sinergia de acciones de índole socialmente responsable. La selección de esta vía responde a la necesidad de generar aportes que contribuyan a la transformación de los espacios clínicos, promoviendo una administración impecable, resiliente y acorde a los requerimientos vigentes del ámbito sanitario, incrementando así el discernimiento y la productividad institucional.

1.2. Planteamiento del problema.

La responsabilidad social, como pilar esencial en las organizaciones de la salud, se ha afirmado como un factor determinante para asegurar una administración ética, sostenible y enfocada en el bienestar comunitario; no obstante, su materialización exitosa en el ámbito latinoamericano todavía topa con obstáculos considerables de índole estructural y operativa. Los informes más recientes de la Agenda 2030 de la CEPAL (2023) ponen de relieve que, aun cuando existen progresos regulatorios y teóricos en materia de sostenibilidad y justicia sanitaria, siguen existiendo brechas importantes al conectar los mandatos gubernamentales con las acciones empresariales, impactando así de manera directa en la calidad de los apoyos brindados.

En el contexto ecuatoriano, esta problemática adquiere mayor relevancia en entornos urbanos, tal es el caso de Guayaquil, donde la alta demanda de servicios sanitarios desvela las flaquezas intrínsecas a la gobernanza institucional, lo que se ve reflejado en la calidad del servicio ofrecido, limitaciones en la infraestructura disponible y escasa integración de prácticas sostenibles. Como lo señala el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2023), urge fortalecer la administración del sistema sanitario mediante delineamientos estratégicos enfocados en la mejora sustancial de la calidad, la ampliación del acceso y la consecución de la eficiencia en la prestación de los servicios. De igual modo, se incorporan herramientas innovadoras que faculten un discernimiento más perspicaz, en el marco de la Agenda Digital de Salud Ecuador 2023-2027. Estas circunstancias evidencian con meridiana claridad la urgencia de amalgamar la responsabilidad social corporativa, ella habrá de constituir un eje articulador que promueva la maximización del rendimiento organizacional y fortalezca el vínculo, tanto con quienes recurren a los servicios como con el tejido social circundante.

En adición, investigaciones recientes dentro del ámbito académico exponen que la carencia de paradigmas organizados de responsabilidad social corporativa en entidades sanitarias incide de forma desfavorable en la efectividad operativa y en la apreciación de la calidad del servicio prestado. Un análisis detallado acerca de la administración de la calidad en el entramado sanitario ecuatoriano subraya que las inconveniencias primordiales guardan vínculo con una planificación estratégica restrictiva, insuficiencias en la gestión de los recursos y una atención médica que muchas veces no satisface al paciente, aspectos que repercuten de manera directa en los desenlaces sanitarios y la permanencia de las instituciones.

Este tema tiene mucha importancia, se observa un vacío considerable en la investigación científica enfocada en la creación de propuestas concretas de responsabilidad social para la sanidad en Ecuador, varios estudios quedan solo en diagnósticos, no presentando modelos para su aplicación real en entornos determinados, como Guayaquil. Por eso, se hace necesaria una investigación con miras a proponer, que no solamente examine la situación, sino que genere alternativas probadas científicamente.

En este contexto, el gran inconveniente de esta investigación centraliza la poca inclusión de la responsabilidad social dentro de la administración de los centros médicos en Guayaquil, impactando negativamente en la calidad de atención, la perdurabilidad de las instituciones y la complacencia de quienes utilizan los servicios. Ante esta circunstancia, surge la urgencia de desarrollar una propuesta basada en el estudio de documentos para reconocer prácticas exitosas, faltantes y guías estratégicas que puedan usarse en el ámbito local. La investigación pretende no solo desentrañar el complejo acontecimiento, sino que además procura ofrecer una estrategia practicable cuyo fin es robustecer la administración empresarial a través de la adopción de axiomas de compromiso social, contribuyendo con ello al perfeccionamiento de las prestaciones sanitarias y al amparo colectivo.

1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación).

¿Cómo fortalecer la gestión organizacional en instituciones de salud de Guayaquil, mediante una estrategia integral de responsabilidad social Ecuador, periodo 2020-2025?

1.4. Justificación.

El presente estudio sustenta la gestión organizativa de salud desde un enfoque que aborda la responsabilidad social. En los últimos años, la integración de valores éticos, sociales y ambientales en la administración sanitaria ha demostrado ser un catalizador crucial. Consecuentemente, estos valores impactan la calidad del servicio ofertado, la viabilidad futura de la institución y, por ende, la credibilidad ante el público. Sin embargo, los territorios latinoamericanos, y de manera más puntual, el Ecuador, presentan un panorama de aplicación de la responsabilidad social sanitaria bastante incipiente. Esto se traduce en una desconexión notable entre las directrices normativas y su materialización efectiva en los centros hospitalarios, dicho escenario reviste especial significancia en urbes como Guayaquil. La considerable demanda de

asistencia sanitaria que experimenta dicha urbe reclama un enfoque administrativo más robusto. Modelos de gestión que procuren la eficacia, la cohesión interna y la proyección del bienestar colectivo se vuelven imperativos. Por consiguiente, el valor práctico de este estudio radica en discernir aquellos elementos primordiales de la responsabilidad social. Dichos elementos, al ser asimilados en la operatividad de las entidades de salud, podrían potenciar significativamente su gestión. Tras un exhaustivo escrutinio, el objetivo principal es la concepción de una iniciativa diseñada para potenciar la deliberación, perfeccionar los procedimientos operativos, y elevar la calidad del servicio. Por consiguiente, este estudio no solamente persigue la elaboración de saber teórico, sino que asimismo anhela proporcionar instrumentales prácticos dirigidos a impulsar la evolución constante de las entidades médicas, atendiendo a los requerimientos vigentes del sistema sanitario del Ecuador.

A nivel social, la investigación conlleva una trascendencia considerable, dado que la adopción de prácticas de responsabilidad social en el ámbito sanitario repercute de manera directa en el bienestar colectivo. Una administración hospitalaria fundamentada en los pilares de imparcialidad, rectitud y perdurabilidad facilita una asistencia más humanitaria, afianza los vínculos entre los beneficiarios y las organizaciones, y coadyuva a una mejor apreciación de la calidad de las prestaciones sanitarias. Simultáneamente, promueve ámbitos corporativos con una mayor conciencia hacia la colectividad y el entorno natural, propiciando ventajas que exceden los confines de la propia institución. Respecto a la metodología, la investigación se fundamenta en un paradigma cualitativo, empleando el análisis documental como eje principal.

Así, se procede a una exploración minuciosa de publicaciones científicas, marcos normativos y antecedentes pertinentes sobre la responsabilidad social dentro del ámbito sanitario. Esta selección metodológica favorece la elucidación de prácticas ejemplares, deficiencias conceptuales y vías de optimización, sentando un cimiento robusto para la articulación de una propuesta adaptada al entorno específico y factible. Por añadidura, la estricta adherencia metodológica asegura que los hallazgos emerjan como un referente crucial, ya sea para subsecuentes exploraciones o para la instrumentación de iniciativas afines en dispares escenarios hospitalarios. En pocas palabras, la trascendencia de la pesquisa se erige sobre su valor académico, su aplicabilidad en la práctica y su influencia social, al afrontar una coyuntura apremiante del sector de la salud mediante una perspectiva constructiva. La escasa consolidación de la responsabilidad social en la administración de los hospitales constituye un obstáculo aún latente, lo que confiere a

este estudio un considerable nivel de pertinencia y actualidad. Bajo esta óptica, aspira a aportar al robustecimiento de las entidades sanitarias diseñando un esquema que impulse una administración más íntegra, productiva y abocada al provecho colectivo.

1.5. Objeto de estudio.

La presente investigación se enfoca en el análisis de la responsabilidad social corporativa como un componente estratégico en la administración de las organizaciones médicas del distrito de Guayaquil, Ecuador. Se parte de la premisa de que una asimilación propicia de esta dimensión repercute inequívocamente en la calidad del servicio, la eficacia organizacional y la satisfacción de los usuarios. Esta temática adquiere especial relevancia debido a que las instituciones sanitarias no solo cumplen una función asistencial, sino que también deben responder a principios éticos, sociales y ambientales que garanticen una atención integral y sostenible. En este sentido, la investigación examina cómo la limitada incorporación de prácticas de responsabilidad social, la débil articulación con los grupos de interés y las deficiencias en la gestión institucional afectan el desempeño organizacional y la percepción de calidad en los servicios de salud.

Adicionalmente, el estudio busca comprender los principales componentes de la responsabilidad social aplicables al sector de la salud. Esto, con la mira puesta en elaborar un esquema constructivo. Este diseño, sustentado en un ámbito bibliográfico riguroso, apunta a potenciar la administración interna.

1.6. Campo de acción.

El campo de acción para este estudio se delimita en el ámbito de la administración organizativa y la responsabilidad social en las instituciones sanitarias de Guayaquil, Ecuador. Dicha elección se justifica por las características singulares de este entorno urbano, el cual se distingue por una considerable exigencia de atenciones médicas y la imperiosa necesidad de consolidar enfoques gerenciales que incorporen criterios de sustentabilidad, rectitud y responsabilidad comunitaria. Dentro de este marco, la exploración se dirige a discernir los factores intrínsecos y extrínsecos que impactan en la asimilación de la responsabilidad social en la gestión interna, abarcando la formulación de juicios, el trato con las partes concernidas, la cultura organizacional y las prácticas de sostenibilidad.

A partir de esta investigación, se propone el diseño de una estrategia de responsabilidad social, el cual abarcará directrices destinadas a potenciar la eficiencia administrativa, comprendiendo aspectos como la transparencia, la participación ciudadana, la sostenibilidad ambiental y la excelencia en la prestación del servicio. Por tanto, el campo de acción se sitúa en la intersección entre la gerencia hospitalaria y responsabilidad social con un enfoque aplicado que busca generar propuestas viables y contextualizadas en el entorno ecuatoriano. De esta manera el estudio no se limita al diagnóstico de la problemática, sino que se proyecta como una intervención teórica con aplicabilidad práctica, orientada a fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones de la salud y a mejorar el impacto en la sociedad.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Diseñar una estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, periodo 2020-2025

1.7.2. Objetivos específicos.

- Determinar los fundamentos teóricos y referenciales de la responsabilidad social y la gestión organizacional en instituciones de salud.
- Caracterizar el estado actual de la gestión organizacional en instituciones de salud de Guayaquil, Ecuador, en relación con la responsabilidad social.
- Elaborar una estrategia integral de responsabilidad social orientada al fortalecimiento de la gestión organizacional en hospitales públicos del contexto estudiado.
- Valorar la pertinencia y factibilidad de la estrategia integral de responsabilidad social mediante criterio de expertos.

1.8. Hipótesis.

Una estrategia integral de responsabilidad social, sustentada en fundamentos teóricos y contextuales, favorecerá el fortalecimiento de la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, durante el periodo 2020-2025.

1.9. Alcance temático.

Se busca realizar un análisis crítico del concepto de responsabilidad social aplicado a las organizaciones de salud, considerando tanto su dimensión ética como su implicancia social y de calidad en los servicios. Además, vamos a evaluar cómo la responsabilidad social se manifiesta y se gestiona en distintos niveles de la organización de la salud en Ecuador, tanto en instituciones públicas, privadas o mixtas.

Identificaremos los desafíos actuales que enfrentan las instituciones de salud para incorporar eficazmente la responsabilidad social, tales como limitaciones estructurales, culturales, económicas y regulatorias. Exploraremos oportunidades para fortalecer la responsabilidad social en salud, incluyendo el aporte al bienestar comunitario, la evolución en la calidad de los procesos, la mejora del clima laboral, la equidad y sostenibilidad ambiental.

Este alcance temático permite abordar la responsabilidad social como un eje transversal que influye y sostiene una cultura organizacional basada en la calidad, la ética y la conciencia social, que repercute en todos los procesos y niveles de la organización de la salud, tal como se plantea en la hipótesis de simplificación y verificación mediante un checklist.

1.10. Delimitación Espacial y Temporal.

Delimitación espacial: El estudio se centra en hospitales públicos de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, tomando como referencia contextual el Hospital General Guasmo Sur y el Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Incluye todos los niveles organizacionales que forman parte del sistema nacional de salud, desde el nivel central del Ministerio de Salud Pública, sus coordinaciones zonales, direcciones provinciales y distritales, hasta los diferentes establecimientos de salud (hospitales de primer, segundo y tercer nivel, centros de atención primaria y ambulatoria). Esto implica una cobertura territorial que cubre las regiones, provincias y distritos del Ecuador, integrando la diversidad de servicios y procesos de atención sanitaria a nivel nacional.

Delimitación temporal: La investigación se enfocará en un periodo reciente y relevante para capturar la situación actual y las tendencias contemporáneas de la responsabilidad social en salud, idealmente desde los últimos cinco años hasta el presente (aproximadamente 2020-2025). Este marco temporal permite analizar las políticas, prácticas, desafíos y oportunidades vigentes,

así como la implementación de estrategias en respuesta a los cambios normativos, tecnológicos y sociales recientes en el sector salud del Ecuador.

CAPÍTULO 2. Fundamentos Teóricos Referenciales.

En el presente capítulo se presenta el marco teórico referencial que otorga solidez a la indagación, anclado en la responsabilidad social concebida como puntal estratégico para potenciar el quehacer administrativo en las organizaciones de la salud. Se congregan constructos teóricos, nociones primordiales y testimonios científicos para dilucidar su trascendencia en la excelsitud del servicio brindado, la viabilidad a largo plazo de las instituciones y el entrelazamiento con los distintos colectivos de interés. Simultáneamente, se examinan las contribuciones de variados doctos desde ópticas institucionales y deontológicas, edificando un cimiento conceptual robusto que ilumina el escrutinio de la coyuntura en el entramado sanitario de Guayaquil, Ecuador. Así, esta sección armoniza la especulación teórica con el accionar concreto, sustentando así la estructura de una propuesta de responsabilidad social direccionada a elevar el desempeño gerencial.

2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual).

La responsabilidad social ha evolucionado progresivamente como una pieza estratégica en organizaciones, sobre todo en las áreas de salud, debido a que está ligada inherentemente a la ética de las instituciones, la persistencia, y la alta calidad de los servicios y la gestión empresarial. Las ideas más antiguas de responsabilidad social solían mirar principalmente las obligaciones económicas y legales de las compañías. Sin embargo, con el paso del tiempo, el concepto se extendió a áreas sociales, ecológicas y éticas que se conectan con el bienestar de todos y el crecimiento constante.

En el ámbito de la salud, la responsabilidad social empezó a ser más notada debido a los cambios internos que promueven los organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, esto impulsa maneras de dirigir gestiones más humanizados, duraderas y enfocadas en la calidad de la atención. Actualmente, la responsabilidad social en nosocomios públicos y otros organismos sanitarios es fundamental para

impulsar la gestión operativa, nutrir la relación con grupos de interés y promover un servicio médico de mayor calidad y sostenibilidad futura. En tiempos recientes, diversificadas investigaciones a nivel mundial y en Sudamérica se han concentrado en la conexión entre responsabilidad social y la gerencia de centros de salud, señalando que incorporar enfoques socialmente conscientes fomenta la eficiencia interna, el clima laboral, la continuidad y la satisfacción de los usuarios.

La investigación realizada por Gámez (2023) se enfocó en la evaluación de la responsabilidad social dentro de entidades del ámbito de la salud en Venezuela, desde la perspectiva del desarrollo humano sustentable. El objetivo del estudio parte del imperativo de discernir cómo se administran las metodologías de responsabilidad social en los centros médicos y qué impacto proyectan hacia la comunidad. Su propósito primordial giró en torno a deconstruir los mecanismos de gestión de la responsabilidad social desde la óptica de quienes dirigen estas entidades. Procedimentalmente, se valió de un abordaje cualitativo con una metodología fenomenológico-hermenéutica, y recurrió a entrevistas exhaustivas, las cuales constituyeron la herramienta primordial para recabar información. Las averiguaciones que se obtuvieron demostraron una fuerte conexión entre la responsabilidad social y los procesos de decisión en las organizaciones, la moralidad interna de la institución y su interacción con el entorno social. Del mismo modo, se coligió que su puesta en marcha se halla sustancialmente condicionada por la conducción de los directivos y la solidez del compromiso de la organización.

En conclusión, la investigación dilucida que la responsabilidad social, en el contexto de la sanidad, emerge como un componente fundamental para la evolución sostenible de las organizaciones, si bien aún se observa una brecha considerable en su adopción sistemática. Este contexto fortalece la investigación actual demostrando la urgencia por consolidar esquemas de acción social responsable en instituciones de salud.

El estudio de Salgado-Rodríguez et al. (2024) examina la conexión entre la responsabilidad social corporativa (RSC) y el estado de ánimo laboral dentro de empresas latinas, abarcando al sector médico. Su inquietud central se enfoca en explicar si el fomento de actos de índole social impacta positivamente en las condiciones de trabajo y el rendimiento empresarial. La meta principal fue calibrar el nexo entre la RSC y elementos tales como la satisfacción laboral, la lealtad hacia la compañía y la eficacia. Siguiendo una ruta metodológica, se recurrió a un paradigma de investigación cuantitativa con un diseño que buscaba establecer correlaciones,

administrando cuestionarios formalizados a empleados de diversos entes. Las conclusiones revelaron una conexión marcadamente favorable ($r = 0.68$) entre la aplicación de normativas de responsabilidad social y la mejora del bienestar laboral. Por añadidura, se pudo determinar que aquellas entidades que exhiben cotas superiores de RSC registran alzas del 25% en la satisfacción del personal y métricas de desempeño más auspiciosas. En definitiva, esta investigación substantia que la responsabilidad social trasciende la esfera exterior para incidir en las interacciones internas de las empresas, solidificando su administración. La evidencia empírica de este antecedente se presenta como sumamente pertinente para el estudio actual. Sustenta convincentemente el valor de la inserción de la responsabilidad social en el quehacer administrativo de la salud.

Un estudio realizado por Romero et al. (2022), efectuaron una revisión exhaustiva, abordando la responsabilidad social, ellos se concentraron en el ámbito de la salud de América Latina. La cuestión primordial giraba sobre la deficiente sistematización de dichas prácticas en las entidades de salud. Su propósito radicaba en desvelar las tendencias, enfoques, y alcances resultantes de tales prácticas. Una metodología de revisión sistemática fue el eje conductor, guiada por los principios PRISMA, a lo largo de un análisis de más de cincuenta publicaciones científicas. Los hallazgos revelaron una predominancia del 65% de las acciones de responsabilidad social sanitaria dirigidas al mejoramiento de la comunidad. En contraste, apenas un treinta por ciento mostraba atención a la viabilidad interna de la organización. Se percibió, además, una clara carencia de marcos de implementación consistentes. En las conclusiones se subraya que la responsabilidad social en el sector de la salud todavía transita por una etapa inicial, presentando una variabilidad considerable y una organización escasa. Esta investigación previa ofrece una perspectiva a nivel regional y pone de manifiesto la urgencia de formular estrategias organizativas de mayor envergadura.

La investigación ejecutada por Gonzales et al. (2019) relativa a la percepción de la responsabilidad social dentro del ámbito de la salud, se propuso examinar cómo los empleados perciben su puesta en marcha. El núcleo de la problemática reside en una aprehensión insuficiente del término en el seno de las entidades. Una meta primordial consistió en dilucidar los pilares esenciales de dicha responsabilidad social. Se adoptó una metodología cuantitativa, empleando el análisis factorial para desglosar los datos. Los hallazgos revelaron la existencia de cuatro ejes fundamentales: la ética inherente, el compromiso hacia la sociedad, la protección

medioambiental y la gobernanza corporativa. Adicionalmente, se determinó que estos elementos explican una proporción considerable, del 72%, en la fluctuación de la apreciación de la excelencia organizativa. Las deducciones finales señalan que la responsabilidad social ejerce una incidencia directa sobre el acervo cultural de la entidad y sobre la calidad de las prestaciones brindadas. Este previo conocimiento brinda un fundamento organizativo para poder delimitar las facetas cruciales de la responsabilidad social en el contexto sanitario.

El informe de la Organización Mundial de la Salud (2021) indaga la calidad de los sistemas sanitarios y su vínculo con la administración de la institución. La dificultad reside en la calidad deficiente de la atención dentro de sistemas que exhiben deficiencias organizativas. Su propósito fue delimitar pautas orientadas a elevar la calidad sanitaria.

La estrategia implementada fue un escrutinio técnico fundamentado en pruebas de alcance internacional. Las apreciaciones demuestran que aquellos sistemas que conjugan fundamentos éticos y de dirección exhiben rendimientos superiores, evidenciando declives de hasta 30 por ciento en percances y alzas en el contenido del beneficiario. Las deducciones enfatizan que la excelencia en el cuidado médico se ancla en la administración organizativa y en la adopción de postulados de rendición de cuentas. Dicho antecedente acentúa la trascendencia de asimilar la responsabilidad social como eje fundamental.

2.2. Marco Teórico.

2.2.1. Responsabilidad social empresarial

La Organización Mundial de la Salud define la responsabilidad social como la obligación de dirigir actividades educativas, de investigación y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región o nación. En la actualidad, los acuerdos internacionales, como los incluidos en la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO, resultan útiles como marco ético para guiar a los Estados miembros en la adopción de medidas y la elaboración de políticas públicas vinculadas a las ciencias de la vida, la medicina y la salud. Aunque carecen de obligatoriedad normativa, definen principios esenciales que actúan como guía para promover la responsabilidad social y la protección de los derechos humanos en estos campos. (Antonio Huerta-Estévez, López-Morales, & Iza-Lendecky, 2026)

Existen varias teorías que explican la responsabilidad social empresarial, una es la de los *stakeholders* o partes interesadas, en la que la empresa pone atención a las necesidades de

empleados, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente, o sea, todos los que conforman parte de algún proceso de la organización (Awa, Etim, & Ogbonda, 2024). La siguiente teoría es la del triple resultado *Triple Bottom Line*, que indica que las empresas deben apuntar a objetivos económicos, sociales y ambientales. La ética de los negocios es otra teoría, esta se centra en la responsabilidad moral de la empresa de actuar correctamente en todas sus operaciones (Alowais, 2024). La teoría de la legitimidad destaca como el comportamiento responsable y ético mantiene la aceptación y participación de los grupos de interés. Estas teorías resaltan consideraciones éticas, sociales y ambientales en la organización empresarial, lo que dará como resultado el éxito económico y el bienestar de la sociedad y el medio ambiente (Olateju, Olateju, Adeoye, & Ilya, 2021).

La responsabilidad social como una estrategia empresarial integra prácticas sostenibles, éticas y transparentes en las operaciones diarias de las organizaciones, permitiendo no solo mitigar riesgos reputacionales y ambientales, sino también generar ventajas competitivas a largo plazo mediante la innovación y la lealtad de *stakeholders*. Su importancia radica en su rol como pilar fundamental de una cultura organizacional ética que fomenta valores como la integridad, la equidad y el compromiso con el bienestar colectivo, alineando los objetivos corporativos con los principios de la ISO 26000 para promover la gobernanza responsable, el respeto a los derechos humanos y la sostenibilidad ambiental. Esta responsabilidad social y ética empresarial fortalece la confianza pública al demostrar un genuino interés en la seguridad, la salud y el desarrollo local, reduciendo percepciones de oportunismo y elevando la reputación como entidad confiable que contribuye al progreso, lo que a su vez impulsa la aceptación social de proyectos y la atracción de talento e inversores que comparten visión.

En el contexto ecuatoriano destacan varios ejemplos de aplicación de la responsabilidad social empresarial. Banco Pichincha ha puesto en marcha proyectos para mejorar la calidad de vida de las comunidades locales concentradas en zonas rurales o de bajos recursos, mediante iniciativas educativas, programas de protección ambiental y programas de salud y bienestar. Cervecería Nacional, por su parte, realiza campañas de comunicación orientadas a promover la sostenibilidad y ha implementado programas dirigidos a reducir la huella de carbono, promover fuentes de energía renovable y fomentar prácticas responsables de consumo de alcohol. Adelca, en tanto, mantiene compromisos para reducir su huella de carbono y hacer un uso responsable del agua: apoya el programa "Adopte un árbol", contribuye con el manejo responsable de desechos en la parroquia de

Alóag y colabora con la gestión municipal de residuos del cantón Mejía (Cedeño, Cercado, & Tuárez, 2023).

2.2.2. Responsabilidad social en las instituciones de salud

La responsabilidad social presenta una creciente importancia dentro de la cultura organizacional alineada a procesos estandarizados que benefician a todas las partes involucradas en brindar una atención médica de calidad humana y comprometida en la prevención, mantenimiento, tratamiento y seguimiento del estado de salud óptimo del paciente y la comunidad. Además, esta descripción corresponde a una síntesis del modelo de negocio que integran las instituciones de salud (Cala, Rodríguez, García, Zöller, & Rodríguez, 2021).

Según el Ministerio de Trabajo existe un amplio recuento histórico de cómo la lucha por los derechos de los trabajadores ha evolucionado hasta la actualidad y, en realidad, hay sectores del mundo y también dentro de las ciudades más desarrolladas donde hay trabajadores que desconocen o no son capaces de ejercer sus derechos como el de poder gozar de un ambiente laboral seguro y amigable. La responsabilidad social guía las condiciones favorables para un entorno adecuado para las personas dentro de todo el proceso que garantiza la salud de los pacientes. (Ministerio de Trabajo, 2024)

La práctica médica se encuentra íntimamente relacionada a los principios de cuidar la vida y hacer el bien, según Rosa (2024) se reconoce que en muchos lugares existen normativas insuficientes en cuanto a conflictos éticos que presentan ciertas prácticas médicas, es por ello que la responsabilidad social y ética debe evolucionar en su reconocimiento como pilar fundamental para toda actividad comercial, mucho más aquellas que involucran la salud y el bienestar de las personas. Laurell A. estableció la realidad latinoamericana en aquellos países que buscan acumular capital para el sector de salud y los países que optan por resguardarlo y redistribuir recursos, estos últimos han presentado dificultades para mantener estabilidad y calidad en la prestación de servicios.

Es importante destacar que en Ecuador existe una organización de la salud que se clasifica en 4 niveles, estos establecen el tipo de institución de salud en cuanto a atención primaria, de especialidad, hospitalización e investigación, aunque se debe analizar la responsabilidad social en cada nivel y tipo de centro de salud, la norma internacional ISO 26000 guía la estandarización de procesos de gestión social sea la organización del sector público, privado o mixto (Cañarte, Salazar, & Figueroa, 2025).

Teóricamente los 90s se reconoce como la década en el que el Estado dejó de ser el único administrador del gasto social y responsable de la desigualdad, delegando responsabilidades a instituciones sociales, igualmente es innegable que el estado funciona como una empresa porque recibe contribución de todos los ciudadanos y en teoría la patria garantiza paz, justicia y libertad para sus habitantes en el territorio, sin embargo no deja de ser una empresa que como cualquier otra debe garantizar calidad, ética, responsabilidad, garantías y un largo etcétera de virtudes que mantendrán el orden y la paz del Estado y sus ciudadanos, lamentablemente, no podemos negar que en realidad no sabemos si conocemos el panorama completo en nuestros gobiernos latinoamericanos, reconocidos mundialmente por dominar en corrupción. En el caso particular de Ecuador, los últimos años se han caracterizado por el incremento de la delincuencia y de otros problemas sociales, sin que se evidencie un cambio institucional significativo por parte de las organizaciones del Estado; ello se refleja en el descontento recurrente de la población que acude a los servicios de salud públicos y se encuentra con falta de medicamentos, de personal y de mantenimiento.

Si se establece la responsabilidad social como parte fundamental de una cultura organizacional reconocida por su moral y ética, en teoría los involucrados dentro de esa organización empresarial asumen como una forma de vida, por lo menos en el trabajo, el querer hacer las cosas bien para que salgan bien, obviamente no podemos evitar que existan excepciones, pero ante una forma correcta de actuar las fallas se reducen en probabilidad y posibilidad. La evidencia disponible sugiere que Ecuador presenta un déficit de responsabilidad social y ética en las instituciones que prestan servicios de salud, en gran medida a causa de los problemas estructurales que evidencia la red pública sanitaria. Si bien no es objetivo de esta tesis demostrar dicho déficit, sí resulta relevante reconocerlo como un factor que incide negativamente en los servicios públicos de salud, condicionados por las decisiones y la inversión que dispone el Estado (Arone, Narváez, Huaynacho, & Mescoco, 2025).

Este panorama quedó evidenciado en los hechos ocurridos durante la pandemia de COVID-19, cuando algunas personas se aprovecharon de un sistema en estado de alarma y de sus propios cargos para comercializar insumos médicos a precios inflados —una acción que continúa siendo evaluada e investigada hasta la actualidad—. Estos hechos no solo confirman que en el país existen personas con una marcada falta de empatía, ética o moral, sino que también evidencian fallas de responsabilidad y de control en los procesos que permitieron que ocurrieran.

Las irregularidades e incapacidades que evidenció la pandemia han sido de los principales motivadores en los años posteriores para revisar los procesos de los servicios de salud, aumentar la calidad y revisar fallas. No podemos olvidar que además de una crisis de los sistemas de salud, a nivel mundial se vivió una crisis económica y social, innegablemente muchos negocios fueron a la ruina y pocos nacieron o sobrevivieron sin problemas en aquella época de aproximadamente 2 años de incertidumbre y otros dos años adicionales de miedo intermitente, con esto podemos afirmar que el sector empresarial y financiero tuvo que buscar y aplicar medidas y estrategias en un periodo crítico en el que primaba la desconfianza, aquí resalta la necesidad de una reputación empresarial que conecte con las partes interesadas lo que a su vez aseguraba el mantenimiento de los procesos empresariales y el progreso del negocio.

Además, este último periodo de la historia postpandemia ha resaltado más que nunca en los últimos 30 años, como la tecnología y las redes sociales se han vuelto parte indispensable e inamovible de nuestro entorno, los últimos tiempos no hacen sino demostrar como los llamados “influencers” pueden dominar las decisiones y preferencias de ciertos grupos como antes sólo podían hacerlos personas con fama tradicional como artistas reconocidos de Hollywood, cantantes internacionales y por supuesto, figuras políticas, aunque estas últimas tenían el reconocimiento que les brindaba su puesto en mandatos presidenciales y afines. El fenómeno que representan las redes sociales y cómo estas influyen masas es un estudio a fondo que es parte de las recomendaciones que deja esta autora a futuros investigadores de las ciencias psicosociales, políticas, empresariales, entre otras.

Según MERCO, monitor corporativo de referencia en Iberoamérica, las empresas con mayor reputación son aquellas que logran equilibrar su desempeño económico con un comportamiento ético, responsable y transparente. La revista de economía y negocios en su informe empresarial de 2025 tiene un amplio análisis de como una reputación corporativa basada en la ética consigue convertirse en un motor de confianza para la sostenibilidad y éxito de las organizaciones. MERCO define 6 valores que agrupan 18 variables relacionadas a la reputación, uno de los valores es la “ética y la responsabilidad corporativa” que incluye las variables: 10. Comportamiento corporativo ético, 11. Contribución fiscal al país, 12. Responsabilidad social y medioambiental. Además de buscar mejorar o hacer un cambio en la cultura organizacional, es importante recordar la comunicación efectiva, ya que, como parte de las estrategias empresariales, hay que demostrar que se cumple lo que se promete, aquí resalta cómo las redes

sociales actualmente forman parte indispensable en la creación de un perfil reconocido por las partes interesadas de la organización. “La comunicación es el hilo conductor que conecta la empresa con su entorno. No se trata sólo de informar lo que hace, sino de transmitir coherentemente quién es, qué valores define y cómo contribuye a la sociedad...” declaró Alfonso Espinosa de los Monteros reconocido exvicepresidente de noticias, ingeniero comercial y periodista. Liderar con ética se vuelve un poder silencioso, el punto es demostrar, no presumir, como se suele decir “una acción vale más que mil palabras”, esto aplica incluso ante los errores, una empresa que reconoce errores y activamente busca compensarlos, en lugar de negarlos u ocultarlos, demuestra interés, madurez y sentido de la moral. Ana María Gallardo, Decana de Ciencias Económicas y Empresariales y Estudios Globales de la Universidad Ecotec, nos recuerda que “una empresa que actúa con integridad antes de las crisis tiene más posibilidades de mantener su credibilidad durante e la...” (Cedeño, Cercado, & Tuárez, 2023)

El Hospital Metropolitano de Quito, ubicado en el puesto 73 en el TOP 100 de empresas con mejor reputación corporativa MERCO 2025, ha demostrado como la reputación es un legado que se construye diariamente, según Javier Contreras, gerente general y presidente ejecutivo de Grupo Conclina, ha habido 3 factores determinantes para su fortalecimiento: una cultura corporativa basada en valores y propósito; la capacidad de adaptación y resiliencia; e innovación permanente. Respecto a la cultura corporativa, Contreras señala que la integridad y el respeto por la dignidad humana guían cada decisión clínica y administrativa, además de su propósito social como fundación Metrofraternidad, ha creado la reputación y confianza que la institución tiene con sus usuarios. (Cedeño, Cercado, & Tuárez, 2023)

En una investigación descriptiva correlacional de la Responsabilidad Social Empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas de Quito, se aplicó una encuesta de 9 dimensiones con una muestra de 58 clínicas, se calcularon los índices de cumplimiento de responsabilidad social y competitividad. El análisis factorial permitió determinar tres componentes fundamentales en la relación entre RSE y competitividad en las clínicas privadas de Quito: los niveles de RSE con la participación activa en la comunidad, los resultados internos y externos de la estructura organizacional y las prácticas laborales e innovación. En el estudio de los ítems relacionados con los niveles de RSE y la participación activa de las clínicas en la comunidad evidenció que la consideración, implementación y práctica de principios de RSE son esenciales para el óptimo desempeño de las instituciones de salud privadas, y sobre todo, las

posicionan como más competitivas, con una imagen más responsable y comprometida hacia los actores vinculados a la institución; esta propuesta de la RSE se evidencia y promete en la filosofía, misión y visión que la institución establece junto con sus colaboradores (Morejón & Lorenzo, 2020).

Dado que la RSE admite diversas interpretaciones, estas moldean su perspectiva o actuación; las acciones orientadas al desarrollo social y el bienestar comunitario generan nuevos criterios de participación y prácticas responsables. En relación a los resultados internos y externos de la estructura organizacional, se determinó que una estructura organizacional sólida con funciones y procesos definidos, se presenta fuerte y flexible a las exigencias, obteniendo resultados para sus actores internos y externos. Por último, las prácticas laborales e innovación se posicionaron como factores determinantes para lograr altos índices de competitividad. (Grijalva, 2020)

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) destaca como la red más relevante de organizaciones dedicadas a impulsar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Fundado en 2005, CERES promueve un modelo corporativo enfocado en crear valor agregado para las empresas. Su meta esencial es involucrar, concienciar y asistir a las compañías para que adopten prácticas responsables, impulsando un cambio hacia una sociedad más equitativa y sostenible. Como entidad privada sin ánimo de lucro, CERES fomenta el intercambio de experiencias entre distintos actores sociales, estimula el diálogo positivo y defiende el desarrollo sostenible. Hoy en día, agrupa a más de 75 miembros, entre empresas públicas y privadas, organizaciones civiles e instituciones educativas, todas comprometidas con integración de la RSE en su gestión estratégica. (Véliz, 2025)

2.2.3. Niveles de atención de las instituciones de salud en el Ecuador

La Red Pública Integral de Salud RPIS está conformada por el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS (seguro general individual y familiar, seguro social campesino, seguro de riesgos del trabajo), Fuerzas Armadas-ISSFA y policía nacional, a esta red debe articularse a las Unidades de Atención de la Dirección de Rehabilitación Social. Los proveedores privados con o sin fines de lucro conforman la red complementaria.

El MSP como autoridad Sanitaria Nacional articula la Red Pública Integral de Salud y la Red Complementaria estableciendo la tipología de los centros de salud por niveles de atención

del Sistema Nacional de Salud, que rige para todo el sector salud del país. Esta estructuración de los servicios sanitarios en niveles de atención facilita la organización de la oferta de servicios, asegurando la capacidad resolutive y la atención continua y efectiva de las necesidades y problemas de salud de la población.

El primer nivel de atención constituye la puerta de entrada que debe resolver el 80% de los problemas de salud de la población y mediante el sistema de referencia/contrarreferencia se garantiza el acceso a unidades y servicios de mayor complejidad hasta la resolución de la necesidad o problema. Este nivel de atención tiene un contacto directo con la comunidad, en teoría debe cubrir a la población general y en estas instituciones se resuelven las necesidades básicas y/o más frecuentes de la comunidad. Se da atención integral dirigida a la familia, individuo y comunidad a través de la coordinación de actividades intra y extramurales enfatizadas en la promoción y prevención de salud.

El segundo nivel de atención comprende los servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. Es el siguiente escalón de referencia inmediata del primer nivel, con modalidades de atención no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria, el hospital del día o Centro clínico quirúrgico ambulatorio.

Priman actividades de prevención, curación y rehabilitación en estos primeros niveles.

El tercer nivel de atención incluye los establecimientos que prestan servicios ambulatorios y hospitalarios de especialidad y especializados, resuelven los problemas de salud de alta complejidad con recursos de tecnología de punta, intervención quirúrgica de alta complejidad, trasplantes, cuidados intensivos, además, con subespecialidades reconocidas legalmente.

El cuarto nivel de atención apunta a la experimentación clínica, preregistro o de procedimientos, cuya evidencia no es suficiente para poder aplicarlos en una población general, pero que han representado algún resultado favorable y viable para su estudio.

El nivel de Atención Prehospitalaria es autónomo e independiente de los servicios de salud, que oferta atención desde que se comunica un evento que amenaza la salud, donde sea que éste ocurra, hasta que él o los pacientes sean admitidos en la unidad de emergencia o establecimiento de salud que tenga la capacidad resolutive.

En el primer nivel de atención, la composición de los equipos de atención integral de salud debe ajustarse a las características concretas del sistema y la comunidad que atiende. Es así que para el sistema de salud ecuatoriano se definen los siguientes estándares:

- ✓ A nivel urbano: Un médico/a, una enfermera/o y un TAPS por cada 4000 habitantes.
- ✓ A nivel rural: Un médico/a, una enfermera/o y un TAPS por cada 1500 a 2500 habitantes.

Las Redes Integradas de Servicios de Salud deben cumplir los siguientes atributos esenciales:

- ✓ La cartera de servicios disponibles debe ser suficiente para responder a las necesidades de salud de la población, incluyendo la promoción, prevención, diagnóstico precoz, atención curativa, rehabilitadora y paliativa y apoyo para el autocuidado.
- ✓ Entrega de servicios de especialidad en el lugar más apropiado
- ✓ Mecanismos de coordinación asistencial a lo largo de todo el continuo de servicios.

La estructuración de las redes y micro redes territoriales para brindar servicios de salud, responde a la nueva organización territorial desconcentrada y descentralizada que se está implementa en el país, para la planificación territorial y la gestión de los servicios públicos, que establece 9 zonas de planificación, 140 distritos y 1134 circuitos. Esta organización territorial permite responder de manera efectiva a la realidad y necesidades de la población y activar la coordinación intersectorial y participación comunitaria en función del mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Con estos datos se establece la organización del sistema de salud en el Ecuador, la clasificación del nivel de atención de las instituciones de salud es independiente de si son públicas, privadas o mixtas. Las prestaciones de servicios deberían ser similares, aunque es innegable una diferencia kilométrica entre los servicios ofrecidos por las instituciones privadas a las públicas, así mismo desde hace tiempo se reconoce que los sistemas públicos en algunos sectores del Ecuador más que en otro están colapsados ante las necesidades de una población que no puede optar por servicios privados ya que más de la mitad de la población representa un sector socioeconómico bajo, medio-bajo y medio, en los que realizar un gasto considerable en procedimientos médicos y medicamentos puede causar un desequilibrio de la economía del hogar.

2.2.4. Objetivos de las entidades de salud

La OPS define funciones esenciales de la salud pública (FESP) para la Región las Américas:

1. Monitoreo y evaluación de la salud y el bienestar, la equidad, los determinantes sociales de la salud y el desempeño e impacto de los sistemas de salud;
2. la vigilancia en la salud pública: el control y la gestión de los riesgos para la salud y las emergencias;
3. promoción y gestión de la investigación y el conocimiento en el ámbito de la salud;
4. formulación e implementación de políticas de salud y promoción de legislación que proteja la salud de la población;
5. participación y movilización social, inclusión de actores estratégicos y transparencia;
6. desarrollo de recursos humanos para la salud;
7. asegurar el acceso y el uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias esenciales de calidad, seguras y eficaces;
8. financiamiento de la salud eficiente y equitativo;
9. acceso equitativo a servicios de salud integrales y de calidad;
10. acceso equitativo a intervenciones que buscan promover la salud, reducir factores de riesgo y favorecer comportamientos saludables; y
11. gestión y promoción de las intervenciones sobre los determinantes sociales de la salud.

El estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los hospitales del Ministerio de Salud Pública en su TÍTULO I de la gestión organizacional por procesos

Art. 1.- Misión y Visión de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública

Misión: Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión: Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Por un lado, tenemos los objetivos como organización del Estado para brindar servicios de salud a través de sus instituciones que describen ampliamente los procesos a seguir que garanticen el acceso de la comunidad dependiendo de la necesidad de los servicios. Por otro lado, tenemos los objetivos de la institución de salud como un modelo de negocio que brinda asistencia para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los usuarios. Entonces, las instituciones de salud del Ecuador persiguen objetivos empresariales y del estado, basado en un marco legal y ético que promueve el desarrollo y beneficencia del territorio.

La cultura organizacional en salud define los valores, normas y comportamientos que guían la atención, impactando directamente en la seguridad del paciente, la satisfacción del personal y la eficiencia de los procesos; sus objetivos clave son mejorar la calidad y seguridad (seguridad del paciente, adherencia a protocolos), eficiencia operativa (optimización de recursos) y bienestar del personal (satisfacción laboral, desarrollo profesional), todo alineado con la misión de servicio y la sostenibilidad de la institución, fomentando un ambiente colaborativo y centrado en el paciente.

Cabe destacar, asimismo, el aporte que hacen las instituciones de salud en el área de educación e investigación, mediante distintos convenios las universidades y hospitales del país permiten las prácticas de estudiantes del área de la salud previas a su titulación, incluso esta práctica permite a muchos estudiantes tener el ambiente adecuado en la investigación de los temas de sus tesis, documentos indispensables del proceso de graduación. Principalmente estos convenios se realizan con instituciones del Estado, las instituciones privadas pueden optar por no participar y otras no pueden por distintas razones, sin embargo he de resaltar que toda institución del área de la salud puede colaborar simplemente llevando registros ordenados y completos y estar dispuesta a compartir dicha información a investigadores que pueden convertirla en estadísticas y métricas que resultarían útiles, obviamente esto se debe realizar con el registro y los permisos adecuados.

La inversión de cualquier investigación es de tiempo, recursos y dinero, por ello la institución no se obliga a invertir en dicha área, pero debe tener disposición de ayudar a quienes desean hacerlo para el beneficio y desarrollo del país y de la misma institución. Incluso si una investigación no produce grandes resultados, el conocimiento generado siempre es válido y si puede mejorar el mínimo proceso igual resulta en una ganancia. Por otro lado, aunque no menos importante, es importante tener presente que mantener registros comprobables puede ser de ayuda

en muchos escenarios, como legales o administrativos, todo ese papeleo puede cobrar un sentido en las manos apropiadas.

2.2.5. Responsabilidad social medioambiental y control de desechos

Ecuador tiene establecidos programas esenciales en el control de desechos, en especial desechos que representan un peligro elevado como los son aquellos producidos por instituciones de salud donde se realizan procedimientos que involucran objetos afilados y punzantes, fluidos corporales, distintos químicos, entre otros, sin embargo, en algunos estudios se pudo evidenciar que ciertas instituciones del país presentan fallas en algunas áreas de los procesos de clasificación, almacenamiento y recolección de desechos como el estudio realizado en el Hospital General IESS Ambato en una evaluación del manejo de desechos hospitalarios, la Lic. Nagely Moreno (2024) en sus conclusiones resalto que aunque estaban documentados los protocolos para la clasificación de desechos hospitalarios, la implementación efectiva de estos protocolos presentó varias deficiencias.

Esto demuestra que seguimos en un periodo de adaptabilidad de procesos básicos en esta área dentro del plano organizacional, las recomendaciones de los investigadores se orientan a mejorar procesos y realizar registros que garanticen una amplia evaluación de las deficiencias y capacidades. Por otro lado, en el Ecuador, en pro del desarrollo y alineado a los objetivos del desarrollo sostenible de la ONU que incluyen metas específicas para proteger el medio ambiente dentro de la Agenda 2030, en los últimos años se ha visto un fomento en la concientización por el medio ambiente en distintas áreas, por ejemplo la clasificación y recolección voluntaria de plásticos en los hogares para poder canjearlos en ciertos puntos, estas iniciativas suelen estar asociadas a cadenas nacionales reconocidas como Supermaxi y Micomisariato.

En resumen, aun debemos avanzar en esta búsqueda de la armonización de los procesos realizados por el humano y el cuidado del medio ambiente, apuntar a un futuro sustentable y hacer de eso un compromiso de la humanidad, es un largo recorrido para establecer la importancia de planificar los procesos de control de basura y desechos generados por los negocios como parte de una cultura organizacional responsable y consciente, comprometida con el cambio y la evolución positiva.

2.3. Marco Conceptual

1. Responsabilidad social: La responsabilidad social se concibe como la obligación inherente de las entidades ante los efectos de sus determinaciones y quehaceres en la colectividad y el entorno. Siguiendo a la Norma ISO 26000 (2010), dicho precepto conlleva operar con ética, franqueza y alineación al progreso duradero, ponderando los anhelos de los actores pertinentes. En el dominio de la salubridad, la responsabilidad social obtiene una importancia notoria, dada la injerencia directa de las acciones institucionales en el bienestar de la ciudadanía. Por ende, excede la mera conformidad reglamentaria, abarcando igualmente actuaciones optativas dirigidas a elevar el nivel asistencial, la justicia en la accesibilidad y la viabilidad corporativa (Alonso, 2023).

2. Gestión organizacional en salud: La gestión organizacional en el sector de la salud engloba la amalgama de procesos administrativos, estratégicos y operativos tendientes a asegurar la operatividad eficaz de los centros sanitarios. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2021), una gestión acertada supone la delineación, estructuración, conducción y supervisión de medios con la finalidad de suministrar prestaciones de alta calidad, exentas de riesgo y en tiempo hábil. Esta noción abarca la toma de determinaciones fundamentadas en datos, la optimización progresiva y la flexibilidad ante las exigencias evolutivas de la demografía. Bajo esta égida, la integración de la responsabilidad social afianza la administración, al incorporar preceptos éticos y colectivos que coadyuvan a la elevación de la calidad del servicio y la perdurabilidad institucional.

3. Grupos de Interés: La noción de *stakeholders*, concebida por Freeman (1984), alude a todo individuo o conjunto de individuos que pueden influir en las labores de una entidad o ser influenciados por ellas. En la esfera de la sanidad, los actores de principal relevancia comprenden pacientes, efectivos médicos, la colectividad, suministradores y estamentos oficiales. La dirección cabal de estos personajes resulta crucial para el florecimiento de metodologías de responsabilidad social, dado que facilita el reconocimiento de sus requerimientos y aspiraciones. Igualmente, la doctrina de los *stakeholders* postula que la prosperidad corporativa se sustenta en la armonía entre las pretensiones de estas colectividades, circunstancia que se revela primordial en establecimientos sanitarios donde el eco social reviste una magnitud considerable (Fernández & Bajo, 2025).

4. La excelencia en los servicios de la salud: concebida como el alcance que las prestaciones médicas tienen para optimizar desenlaces clínicos deseados, se alinea con el corpus de saber científico vigente. Conforme a la Organización Mundial de la Salud (2021), esta noción abarca esferas tales como la seguridad, la eficacia, la pertinencia temporal, la imparcialidad y la primacía del individuo paciente. La calidad se halla íntimamente interconectada con la rendición de cuentas societal, toda vez que conlleva la dispensación de cuidados que reflejan dignidad, rectitud y acceso universal. En este orden de ideas, una gestión probada de la calidad coadyuva a amplificar la complacencia de los usuarios, mitigar contingencias y cimentar la credibilidad en los entes sanitarios.

5. Sostenibilidad organizacional: La perdurabilidad de una organización denota la aptitud de una entidad para sustentar su operatividad a través del tiempo, logrando una armonía entre vertientes monetarias, sociales y ecológicas. De acuerdo con la CEPAL (2023), esta premisa alude a la adopción de metodologías diligentes que posibiliten la satisfacción de las demandas presentes sin menoscabo de los activos para las generaciones subsiguientes. Dentro del ámbito sanitario, la viabilidad concierne a la optimización en la utilización de los activos, la ininterrupción de las prestaciones y la salvaguardia del medio ambiente. La asimilación de la responsabilidad social a la administración repercute en robustecer la perdurabilidad institucional, propiciando una armonía entre la ganancia corporativa y el bien común.

6. Moralidad corporativa: La moralidad corporativa se establece como la colecta de principios, valores y directrices que guían la conducta de una corporación y la de sus integrantes al tomar resoluciones. Conforme a Cortina (2015), la moralidad mercantil significa obrar con responsabilidad, equidad y claridad, ponderando la repercusión de las gestas en la comunidad. Dentro del sector de la salud, la moralidad se constituye en un pilar, puesto que las determinaciones institucionales impactan de forma directa la vida y la salud de los individuos. El acoplamiento de lineamientos morales en la administración vigoriza la fe de los consumidores y auspicia la gestación de una idiosincrasia institucional medida.

7. Gobernanza sanitaria: La gobernanza sanitaria es esencialmente los mecanismos por los cuales se establecen estrategias decisorias dentro de la estructura sanitaria, garantizando así que haya claridad, inclusión y responsabilidad en las acciones. Según la Organización Mundial de la Salud (2020), una gobernanza que funciona bien conduce a un incremento en la efectividad, justicia e índole de los cuidados médicos. El núcleo de esta idea resuena profundamente con la

obligación colectiva, puesto que fomenta una administración íntegra y con un enfoque en el bien común. La gobernanza con propósito conlleva una armonía entre las entidades estatales y las corporaciones, junto a la ejecución de directrices que aborden los requerimientos de la sociedad.

8. Progreso duradero: El progreso duradero se distingue como aquel que cubre las demandas del hoy sin menoscabar la facultad de quienes vengan después para satisfacer las suyas. La premisa de esto se articuló en el Informe Brundtland y se afianzó con la Agenda 2030 de la ONU (2015). En el ámbito de la salud, el progreso duradero implica la aseguración de prestaciones asequibles, justas y de nivel, a la vez que se alientan hábitos que preservan el entorno natural. La responsabilidad social se correlaciona directamente con esta perspectiva integrando medidas las cuales benefician el bien social y la perdurabilidad institucional.

2.4. Marco Contextual

La presente investigación se sitúa en el complejo entramado del sistema sanitario ecuatoriano, el cual se distingue de manera fundamental por su configuración mixta y segmentada al integrar elementos tanto del sector público como del privado. Este modelo organizacional opera de forma articulada mediante la Red Pública Integral de Salud (RPIS) —que agrupa a las instituciones del Estado y de la seguridad social— y la Red Privada Complementaria, conformada por clínicas y centros particulares. Su finalidad primordial no solo consiste en asegurar la universalidad, equidad y celeridad en el acceso a las prestaciones sanitarias, sino también en garantizar el derecho constitucional a la salud como un componente del buen vivir, alineándose de manera estricta con los preceptos consagrados en la Carta Magna de la República del Ecuador (Siguencia, 2025).

En esta tesitura, el Ministerio de Salud Pública (MSP) desempeña la función crítica de órgano rector y autoridad sanitaria nacional, encomendándosele la responsabilidad exclusiva de delinear políticas públicas, ejercer la regulación y el control, y proporcionar de manera directa los servicios de atención a lo largo del territorio nacional. La red de salud bajo su supervisión abarca una infraestructura diversificada que incluye hospitales de alta y mediana complejidad, centros de atención primaria (dispensarios) distribuidos estratégicamente y unidades móviles para zonas de difícil acceso. Esta distribución arquitectónica de los servicios posibilita una cobertura poblacional integral que abarca desde la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de

enfermedades, hasta la restauración curativa y la rehabilitación integral de la salud (Ministerio de Salud Pública, 2024).

A pesar de este diseño normativo, el esquema sanitario del Ecuador manifiesta una fragmentación e institucionalidad intrínseca que limita su desempeño óptimo. En este ecosistema conviven agencias gubernamentales con lógicas operativas distintas, como el propio MSP y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) —junto a los regímenes de las Fuerzas Armadas y la Policía—, los cuales coexisten paralelamente con entidades del sector privado con fines de lucro y organizaciones no gubernamentales (Guaicha, 2022). Esta configuración descentralizada y a menudo desarticulada genera duplicidad de funciones y vacíos de cobertura, ocasionando serias dificultades en cuanto a la coordinación interinstitucional, el rendimiento financiero, la sincronización de datos clínicos y la equidad real en el acceso oportuno a los servicios de salud.

Dentro del ámbito específico de Guayaquil, identificada como una de las metrópolis más populosas e importantes del país en términos económicos y demográficos, el sistema de salud local lidia con una demanda de servicios crónicamente elevada que pone a prueba la capacidad operativa y de respuesta de las organizaciones sanitarias. La ciudad concentra un vasto y denso nodo de instituciones de salud públicas, privadas y de la beneficencia que atienden diariamente a multitudes de usuarios, lo cual incluye no solo a los residentes locales, sino también a una gran población flotante proveniente de cantones y provincias circundantes. Este flujo constante de pacientes exacerba de manera notable la presión sobre los activos físicos, el talento humano y los insumos tecnológicos existentes, generando frecuentes cuellos de botella en la atención de urgencias y consultas especializadas.

Aun cuando se reconocen progresos significativos en la ampliación de la cobertura formal y la ordenación administrativa del sistema en los últimos años, continúan sin resolverse disyuntivas estructurales vinculadas con la calidad percibida de la atención, el desabastecimiento crónico de medicamentos y suministros médicos, las deficiencias en la dirección organizativa y la falta de continuidad asistencial entre las distintas etapas de cuidado (primario, secundario y terciario). De hecho, según un informe de FUNDABI (2024), la estructura sanitaria ecuatoriana todavía arrastra severas restricciones en su nivel de cohesión sistémica, logrando una implementación de integración parcial estimada en apenas un 69,8%. Este déficit estadístico subraya el imperativo ético y operativo de robustecer con urgencia los mecanismos de gobernanza, unión institucional y sistemas de información compartidos.

Actualmente, este panorama macro-sanitario se halla fuertemente modelado y tensionado por determinantes externos críticos, tales como la transición demográfica acelerada, el envejecimiento poblacional, la demanda exponencial de asistencias especializadas y la mutación de los patrones epidemiológicos hacia enfermedades crónico-degenerativas, todo esto bajo un entorno de estrictas limitaciones presupuestarias. Estos factores influyen de forma directa en la excelencia, la calidez y la premura de la asistencia brindada a los ciudadanos. Tales circunstancias hacen palpable la necesidad ineludible de adoptar metodologías gerenciales modernas y disruptivas, figurando entre ellas la responsabilidad social corporativa y el compromiso ético como pilares esenciales para optimizar el desempeño administrativo, cimentar los vínculos de confianza con los *stakeholders* (médicos, pacientes, proveedores y comunidad) y asegurar prestaciones sanitarias que no solo sean justas, sino también financieramente sostenibles a largo plazo.

Considerando este marco de referencia, el escrutinio minucioso de la situación actual de las instituciones sanitarias en Guayaquil faculta una apreciación realista y contextualizada de las circunstancias concretas en las que se desenvuelve la administración de la salud en el territorio. Este análisis permite trazar un diagnóstico claro que distingue las deficiencias operacionales de las ventanas de oportunidad, sirviendo como una hoja de ruta técnica para la adopción sistemática de iniciativas de responsabilidad social que estén verdaderamente encaminadas a la consolidación, el fortalecimiento y la sostenibilidad del sistema de salud en el ámbito local y nacional.

2.5. Marco Legal Normativo

- Normativa nacional e internacional que aluden distintos aspectos de la responsabilidad social

- Constitución de la república del Ecuador (2008)

TÍTULO II DERECHOS

Art. 32.- “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (...)”

Este artículo no está directamente relacionado a la responsabilidad social dentro de los procesos de la institución, sin embargo, resalta el compromiso del estado para brindar el derecho a la salud a través de sus instituciones.

Art. 34

Regula la seguridad social como deber primordial del Estado, obligando a instituciones de salud a operar bajo solidaridad, eficiencia y subsidiaridad, cubriendo contingencias como enfermedades con prestaciones gratuitas prioritarias.

Art. 66.- “Se reconoce y garantizará a las personas: ...

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. ...”

TÍTULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO

Art. 278.- “Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde: 1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles. 2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.”

TÍTULO VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

Art. 361.- “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (2002)

Organiza el Sistema Nacional de Salud SNS en Ecuador integrando entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias bajo principios de descentralización, equidad y participación ciudadana. Su finalidad es mejorar la salud poblacional mediante un Plan Integral de Salud con prestaciones básicas universales y redes articuladas.

- Ley Orgánica de Salud (2015)

Regula habilitación/licenciamiento de establecimientos públicos y privados, normas técnicas para práctica médica (protocolos, guías clínicas), vigilancia sanitaria vía ARCSA, farmacovigilancia y control de enfermedades.

- Modelo de Atención Integral de Salud MAIS (2013)

El Ministerio de Salud Pública como la máxima Autoridad Sanitaria, para cumplir con los objetivos del MAIS-FCI, organiza y construye los procesos con la finalidad de definir la oferta, las prestaciones de salud en los 3 niveles de atención, cuya misión es la atención integral de las

personas, familias y comunidades en un espacio poblacional determinado. Esta es la parte fundamental en la que se asienta la estructura del Sistema Nacional de Salud. Su MISIÓN es “Ejercer la Rectoría del Sistema Nacional de Salud a fin de garantizar el derecho a la salud del pueblo ecuatoriano, por medio de la promoción y protección de la salud, de la seguridad alimentaria, de la salud ambiental y del acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, caridad y eficiencia”. Su VISIÓN “Para el año 2020 el MSP del Ecuador, ejerce la Rectoría del Sistema Nacional de Salud, modelo referencial en Latinoamérica, que garantiza la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios con la participación coordinada de las Organizaciones públicas, privadas y de la comunidad”.

El MAIS establece normativas clave para garantizar la calidad de procesos en establecimientos de salud, alineado a la Constitución y la Red Pública Integral de Salud (RPIS). Se enfoca en atención familiar, comunitaria e intercultural con principios de eficiencia, eficacia y mejora continua, implementa estándares clínicos y administrativos, como protocolos de atención primaria, evaluación de riesgos y auditorías internas para reducir mortalidad materna-infantil, entre otras metodologías para la organización de los procesos de los servicios de salud. Esta normativa guía parámetros aplicativos que garanticen prácticas favorables para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los usuarios, punto clave de la responsabilidad social relacionada a los servicios que ofrece la institución.

- Guías de práctica clínica del MSP del Ecuador

En la Página del Ministerio de Salud pública se encuentran disponibles las 36 guías metodológicas en distintas áreas de la práctica médica que desarrollan y describen ampliamente la evolución, diagnóstico, tratamiento y control de condiciones médicas como la diabetes, hipertensión, pacientes con VIH, programas de salud y prevención para adolescente y adultos mayores entre muchos otros, lamentablemente la mayoría de estos documentos ya se encuentran desactualizados y la página web tiene las últimas publicaciones realizadas hasta 2019 con la Guía Práctica Clínica de “Encefalopatía hipóxica isquémica del recién nacido”, “Hipertensión arterial” y “Prevención, diagnóstico y tratamiento de la infección por el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en embarazadas, niños, adolescentes y adultos”.

La responsabilidad social de la institución de salud además de tener expertos en sus áreas, debe contar con el registro estandarizado de los procesos a seguir, así cuando hay incertidumbre

tenemos un paso a paso que nos guía con ciertas garantías. Cuando existe alguna circunstancia legal relacionada a la sanidad, las autoridades que revisan líneas de tiempo y procedimientos usan las guías prácticas para comparar lo que “se hizo” con lo que se “debió hacer” y así pueden encontrar responsables, realizar llamados de atención y emitir sanciones.

- Código del Trabajo (2020)

Regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, estableciendo derechos, obligaciones y procedimientos para garantizar condiciones dignas y justas. Vigente desde 1938 con múltiples reformas (la más reciente en 2025 regulando teletrabajo y hogar remunerado), se estructura en libros sobre contratos, jornada, salarios, seguridad social y solución de conflictos.

- Política nacional de salud en el trabajo (2019-2025)

Esta política enfatiza la responsabilidad social en la promoción, prevención y vigilancia de riesgos laborales en sus procesos internos, esto se proyecta a las instituciones del área de la salud que además de brindar un servicio, brinda puestos de trabajo que deben tener garantías para sus trabajadores, toda actividad y puesto de trabajo si se evalúa exhaustivamente va a presentar áreas de mejora. Se alinea con la Constitución (Art. 363) y el MAIS, obligando a planes integrales de bioseguridad y capacitación.

- Ley de Compañías (reformas 2022)

Regula el gobierno corporativo, protección de accionistas y responsabilidad solidaria por daños. Describe ampliamente el perfil de liderazgo que debe llevar la organización desde todas las perspectivas empresariales y sociales.

- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones COPCI (2010)

Fomenta inversiones socialmente deseables y ambientalmente sustentables.

- Código orgánico del Ambiente COA (2017) + reformas

Regula la gestión integral del ambiente, estableciendo principios de prevención, precaución, responsabilidad (solidaria y por daño ambiental), sostenibilidad y participación ciudadana. Realiza evaluaciones del impacto ambiental, emite licencias ambientales, planes de manejo, control de residuos y biodiversidad.

- Norma ISO 26000 (2010) Guía de responsabilidad social

Ofrece orientación integral sobre responsabilidad social, integrando principios éticos y siete temas centrales para guiar a organizaciones en prácticas sostenibles. Los aspectos prácticos de los temas centrales son:

- Gobernanza organizacional: Decisiones transparentes y éticas.
- Derechos humanos: Prevención de abusos y discriminación.
- Prácticas laborales: Trabajo decente, igualdad y seguridad (alineado con la OIT).
- Medio ambiente: Sostenibilidad y reducción de impactos.
- Prácticas operativas justas: Anticorrupción, competencia leal y cadenas de suministro responsables.
- Asuntos del consumidor: Protección y educación.
- Participación comunitaria: Desarrollo local y diálogo.

- ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental (2015)

Lineamiento para gestionar impactos ambientales, prevenir la contaminación, cumplir legislación, mejorar el desempeño ambiental y comunicarlo a partes interesadas, contribuyendo al desarrollo sostenible.

- ISO 50001 Gestión de la energía (2011)

Eficiencia de consumo energético como deber ambiental y económico; reducción de emisiones y costos, alineando competitividad con sostenibilidad.

- ISO 45001 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (2018)

Concibe la SST como un derecho humano básico; la empresa ratifica su compromiso con sus trabajadores al implementar estrategias para prevenir accidentes, enfermedades laborales y fomentar entornos de trabajo seguros y saludables.

- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad (2015)

La organización se hace responsable de la calidad, seguridad y confiabilidad del producto/servicio teniendo como objetivos la satisfacción del cliente, la mejora continua y la gestión de procesos.

- ISO 20400 Compras sostenibles (2017)

Incorpora criterios ambientales, sociales, éticos y de derechos humanos en la gestión de compras y en la selección de proveedores.

- Norma OSHA

Son regulaciones federales de EE.UU. que establecen estándares obligatorios para prevenir riesgos laborales, enfocadas en seguridad y salud ocupacional. Integra las prácticas laborales y derechos humanos, al obligar a empresas a priorizar el bienestar de trabajadores

mediante identificación proactiva de peligros, uso de EPP, entrenamiento y auditorías, fomentando una cultura de responsabilidad ética y prevención de daños.

- IQNet SR10 (2015)

Es un estándar internacional certificable para Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social, basado en ISO 26000, que integra aspectos éticos, sociales y de buen gobierno en las operaciones organizacionales. La norma enfatiza el liderazgo comprometido, análisis de contexto y partes interesadas, políticas empresariales claras, y procesos para identificar riesgos y oportunidades en áreas como derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente. Incluye soporte en recursos, competencias, comunicación y control operativo para asegurar implementación efectiva.

- Responsabilidad social 8000 AS8000 (2014)

Destaca por sus nueve requisitos fundamentales que promueven entornos laborales éticos y respetuosos de los derechos humanos, basados en convenios de la OIT, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño.

- Carta Internacional de Derechos Humanos: Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 y dos pactos fundamentales de 1966 derechos civiles/políticos y económicos/sociales/culturales

Estableciendo garantías universales para la dignidad humana, igualdad y equidad. Adoptados por la ONU y ratificados por más de 170 gobiernos, incluido Ecuador en 1969 y 1977, estos instrumentos obligan a los Estados a promover y proteger derechos sin discriminación, inspirando constituciones y leyes nacionales que guían en el marco legal y normativo las actividades reguladas dentro de los Estados.

- Pacto Mundial ONU 2000

Es la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial del mundo, un llamado a empresas y organizaciones para alinear sus estrategias con 10 Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, buscando un mercado global más inclusivo y ético, y promoviendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Estándares GRI

Son prácticas internacionales diseñadas para informar de una variedad de impactos económicos, ambientales y sociales. La presentación de informes de sostenibilidad a partir de

estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas o negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

- Convenios Organización Internacional del Trabajo OIT

Seguridad y salud: C155 (1981) sobre servicios de salud; C187 (2006) sobre marcos nacionales.

Trabajo decente: C81 (inspección laboral), C122 (políticas de empleo). C111 (1958): Eliminación de discriminación en empleo.

Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación.

La presente investigación adopta un enfoque metodológico focalizado en el escrutinio documental sistemático, el cual permite examinar de manera rigurosa la producción científica relacionada con la responsabilidad social en organizaciones de la salud. Para conseguir esta meta, se recurre a la directriz PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), la cual facilita la identificación, la selección, evaluación y síntesis de datos pertinentes, asegurando así franqueza, replicabilidad y solidez científica en los hallazgos.

Dentro de este marco conceptual, la manifestación empírica de la variable bajo escrutinio de la responsabilidad social en organizaciones de la salud, se efectúa mediante la desarticulación en esferas primordiales, cuales son la ética corporativa, la perdurabilidad, la dirección institucional y la conexión con los grupos de interés. Cada una de estas dimensiones se correlaciona con indicadores discernibles que viabilizan su presencia en la literatura científica. Esta estructura metodológica asegura la coherencia entre los objetivos de investigación, los marcos analíticos y los resultados anticipados, redundando en una mayor robustez de la validez interna del estudio.

3.1. Cuadro Operacionalización de variables.

El estudio aborda primordialmente una variable principal: responsabilidad social en organizaciones de la salud, examinado desde una perspectiva cualitativa y basada en el análisis de fuentes documentales. Dicho constructo, es descompuesto mediante dimensiones teóricas previamente establecidas en la producción académica, lo que facilita una indagación metódica.

Además, la matriz de consistencia emerge como otro instrumento fundamental en esta investigación, su estructura precisa facilita la demostración de la cohesión metodológica de nuestro quehacer científico. Esta herramienta, permite evaluar cuan articulados y lógicamente conectados están los pilares de nuestro estudio, refiriéndonos al título, planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, e indicadores previamente definidos.

Desde esta perspectiva, la matriz de consistencia hace posible la constatación de que cada componente investigativo se ancla firmemente al propósito mismo de nuestra pesquisa, encaminada a esbozar un proyecto de responsabilidad social que impulse la administración en las organizaciones de salud. De igual modo, su aplicación ordena con nitidez el curso metodológico; aquí incluimos la tipología del método seleccionado —que adopta una revisión sistemática bajo la directriz PRISMA—, el diseño investigativo inherente y, por ende, los criterios rigurosos para la elección de fuentes documentales conformando así nuestra población y muestra de análisis. De esta manera, aseguramos que una conexión lógica permea entre los cimientos teóricos establecidos previamente y las tácticas metodológicas implementadas, afianzando con ello el rigor científico, la validez intrínseca y la relevancia inherente de las conclusiones. Subsiguientemente, en el recuadro 2, se expone una configuración organizada que servirá como pilar para la ordenación y escrutinio de las piezas clave de la matriz de consistencia en el marco de esta indagación académica.

Operacionalización de Variables

Tema: Estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, periodo 2020-2025

Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables estudiadas	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, mediante una estrategia integral de responsabilidad social Ecuador, periodo 2020-2025?	Diseñar una estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, periodo 2020-2025	- Determinar los fundamentos teóricos y referenciales de la responsabilidad social y la gestión organizacional en instituciones de salud - Caracterizar el estado actual de la gestión organizacional en instituciones de salud de Guayaquil, Ecuador, en relación con la responsabilidad social. - Elaborar una estrategia integral de responsabilidad social orientada al fortalecimiento de la gestión organizacional en hospitales públicos del contexto estudiado - Valorar la pertinencia y factibilidad de la estrategia integral de responsabilidad social mediante criterio de expertos	Una estrategia integral de responsabilidad social, sustentada en fundamentos teóricos y contextuales, favorecerá el fortalecimiento de la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, durante el periodo 2020-2025.	Variable independiente: Estrategia integral de responsabilidad social.	Ética organizacional	Existencia de los principios éticos y transparencia
					Gobernanza en salud	Políticas institucionales, rendición de cuentas
					Sostenibilidad	Uso eficiente de recursos, impacto social
				Variable(s) dependiente(s): La gestión organizacional en hospitales públicos	Calidad del servicio	Nivel de satisfacción del usuario, seguridad del paciente
					Eficiencia organizacional	Cumplimiento de objetivos, optimización de recursos
					Clima organizacional	Bienestar laboral, motivación del personal.
					Mejora continua	Implementos de estrategias, innovación institucional

3.2. Diseño metodológico.

La investigación actual se desarrolló mediante una metodología cualitativa, debido a que permitió interpretar el papel de la responsabilidad social en hospitales públicos, utilizando información proveniente de la literatura científica existente. Este enfoque facilitó el análisis de aspectos éticos, organizacionales y sociales relacionados con la gestión institucional, más allá de una simple medición cuantitativa. En este sentido, la revisión de fuentes documentales permitió identificar patrones conceptuales, marcos teóricos y prácticas institucionales vinculadas a la responsabilidad social y su influencia en la gestión organizacional.

A diferencia de las investigaciones de campo, la presente investigación no realizó la recolección directa de información primaria, sino que se enfocó en la evaluación de fuentes secundarias confiables, tales como artículos científicos indexados, documentos institucionales y normativas relacionadas con el sector de la salud. Esta orientación metodológica permitió comprender el estado actual del conocimiento científico y establecer bases sólidas para el desarrollo de una proposición aplicable al contexto de los hospitales públicos.

Desde el punto de vista del diseño, la investigación se categoriza como documental y de carácter bibliográfico; ello se debe a que no se realiza un levantamiento empírico de variables, sino un análisis profundo dentro de su marco teórico y normativo. Adicionalmente, presentó un alcance descriptivo, analítico y propositivo. Fue descriptiva porque permitió identificar características relacionadas con la responsabilidad social y la gestión organizacional; analítica porque facilitó el examen de los principales aportes científicos sobre ambas variables; y propositiva debido a que, a partir del análisis relacionado, se elaboró una estrategia integral de responsabilidad social orientada al fortalecimiento de la gestión organizacional.

Finalmente, el estudio se fundamenta en las directrices de la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), ofreciendo un marco riguroso para la revisión sistemática de la literatura académica. Dicha guía facilita la estructuración del proceso investigativo en etapas definidas, asegurando la claridad, la replicabilidad y la solidez en la elección y el examen de la información.

3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo documental, orientado al análisis e interpretación de información científica relacionada con la responsabilidad

social y la gestión organizacional en instituciones de salud. Este enfoque permitió comprender el fenómeno desde una perspectiva contextual, teórica y analítica, favoreciendo la interpretación de conceptos, enfoques y experiencias vinculadas con el objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2021), el enfoque cualitativo facilita la comprensión integral de fenómenos sociales complejos a partir del análisis de significados, características y relaciones presentes dentro de un contexto determinado. En este sentido, la investigación se sustentó en la revisión y análisis de fuentes científicas, documentos académicos y referentes teóricos relacionados con la responsabilidad social aplicada al ámbito organizacional en salud.

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se realizó manipulación deliberada de variables, sino que se analizaron los fenómenos tal como se presentan en la realidad documental y científica. Asimismo, el estudio presentó un alcance descriptivo y analítico, ya que permitió identificar las características, enfoques y aportes de la responsabilidad social en la gestión organizacional de instituciones sanitarias.

La investigación también asumió un carácter propositivo, puesto que, a partir del análisis documental realizado, se orientó a la elaboración de una estrategia integral de responsabilidad social dirigida al fortalecimiento de la gestión organizacional en instituciones de salud de Guayaquil, Ecuador.

Para el desarrollo metodológico de la revisión documental se consideraron etapas basadas en el esquema PRISMA, incluyendo la identificación de estudios, la aplicación de criterios de inclusión y exclusión, la selección de documentos relevantes, la evaluación de la calidad de las fuentes y la síntesis de la información obtenida. Este procedimiento permitió garantizar rigurosidad científica, organización metodológica y coherencia con los objetivos de la investigación.

3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.

De acuerdo con los niveles de conocimiento científico, la investigación presente emplea metodologías teóricas y empíricas, ambas de índole documental. La instrumentación de métodos teóricos se hace para forjar el marco conceptual, así como para comprender las relaciones entre el compromiso social y el quehacer directivo en el ámbito de la salud. Para ello se aplicó el método analítico, que permitió descomponer la información en sus componentes más básicos, junto con el método sintético, que integró los hallazgos en un panorama exhaustivo. De manera

complementaria, se empleó el método inductivo, que facilitó la formulación de conclusiones a partir de las evidencias recopiladas.

Asimismo, se incorpora el método **hipotético-deductivo**, el cual permite establecer conexiones entre constructos teóricos, validándolos luego con la ciencia ya existente. Tal estrategia fortalece la coherencia epistemológica del trabajo de estudio y fomenta la edificación de un planteamiento bien cimentado.

En cuanto los métodos **empíricos**, estos se edifican mediante el escrutinio documental. Este, Según Uwe Flick (2019), permite el examen metódico de expedientes y referencias secundarias, tendiendo a la producción de saber científico. En la presente investigación, la información se deriva de artículos académicos registrados en repositorios científicos reconocidos: Scopus, Scielo, PubMed, y Web of Science.

La estrategia metodológica predominante aplicada es la revisión sistemática de la bibliografía, guiada por el protocolo PRISMA. Este método posibilita la detección, elección y escrutinio de trabajos pertinentes, mediante un procedimiento riguroso y transparente. Para tal fin, se delimitan pautas para admitir y excluir investigaciones, tales como: producciones académicas de los últimos cinco años, afinidad temática, barrera lingüística (español e inglés), y rigor metodológico.

Las herramientas de recopilación de datos comprenden tablas de análisis documental. En estas, se anotan informaciones esenciales de cada estudio, incluyendo: autores, fecha de publicación, finalidad, procedimiento metodológico, hallazgos, y deducciones. Tales tablas contribuyen a una estructuración ordenada del material y propician su estudio comparativo.

Adicionalmente, se utiliza una tabla de clasificación, la cual facilita la disposición de los datos conforme a las esferas previamente establecidas de la responsabilidad social corporativa (principios éticos, administración, viabilidad ambiental y grupos de interés). Dicho recurso simplifica la comprensión de las conclusiones y la detección de tendencias recurrentes en la bibliografía existente. Por último, la confiabilidad de la investigación es asegurada mediante la adherencia estricta al protocolo PRISMA, una directriz que promueve claridad en la escogencia de investigaciones y mitiga la inclinación personal en el análisis. Subsecuentemente, los hallazgos derivados presentan un alto grado de veracidad, pertinencia y un respaldo sólido de datos científicos lo que refuerza la validez de la propuesta planteada.

3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.

En la presente investigación, el proceso de obtención de datos no se basa en instrumentos de campo como encuestas, entrevistas, sino más bien de un análisis metodológico anclado en la directriz PRISMA, este estudio omite las herramientas consuetudinarias de acopio de datos de campo. En su lugar, recurre a instrumentos afines al escrutinio sistemático de la producción científica. En consecuencia, la estructura para la consecución de información se articuló a través de protocolos de minuciosa búsqueda de estudios académicos.

Para ello se elaboró una matriz de extracción de datos, donde se sistematizó información clave de cada artículo científico, incluyendo: autor, año, revista, objetivo, metodología, resultados y conclusiones, de documentos investigados en revistas como: Scopus, PubMed, SciELO y Google Scholar. Se valieron descriptores como “responsabilidad social en el ámbito sanitario”, “ética biomédica en centros de salud”, “dirección ética en entidades prestadoras de salud” y “responsabilidad social empresarial en nosocomios”.

También, se utilizó una matriz de categorización, construida a partir de la operacionalización de la variable responsabilidad social, permitiendo clasificar los hallazgos en dimensiones como ética, sostenibilidad, gobernanza y relación con *stakeholders*.

Asimismo, para garantizar la rigurosidad metodológica y la confiabilidad del proceso de análisis documental, los instrumentos utilizados fueron sometidos a un proceso de validación de contenido mediante criterio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y correspondencia de las categorías de análisis con los objetivos de la investigación y las variables establecidas.

La matriz de extracción de datos y la matriz de categorización fueron revisadas por especialistas con experiencia en metodología de la investigación y gestión organizacional en salud, quienes emitieron observaciones orientadas a fortalecer la claridad, organización y consistencia de los criterios de análisis documental. Posteriormente, se realizaron los ajustes correspondientes para garantizar la adecuada sistematización e interpretación de la información científica recopilada.

De igual manera, la aplicación del protocolo PRISMA permitió asegurar transparencia, sistematicidad y reproducibilidad en el proceso de selección, evaluación y síntesis de los estudios analizados, fortaleciendo así la validez metodológica de la investigación.

3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección.

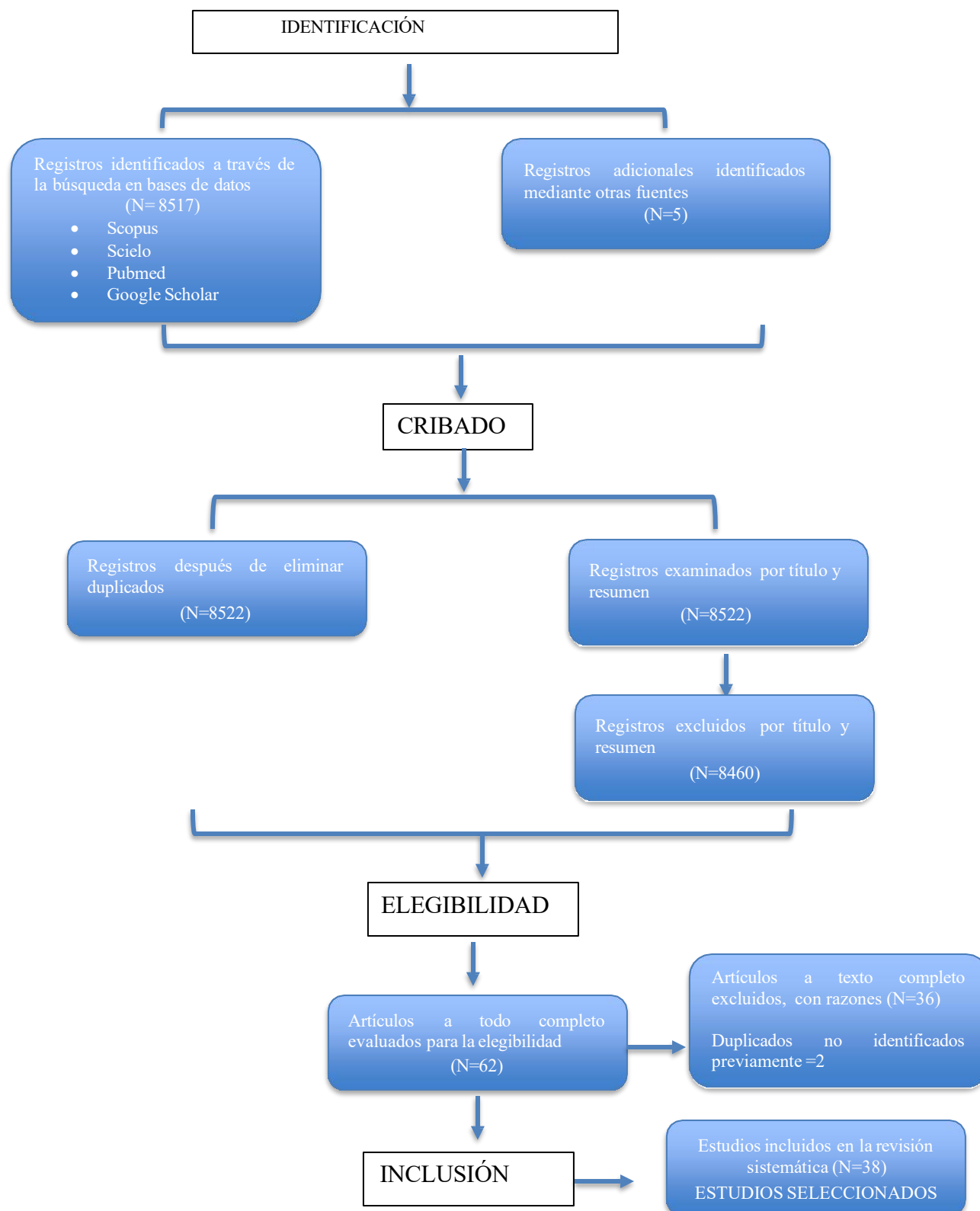
La totalidad de la investigación comprendió artículos científicos los cuales fueron recolectados aplicando el protocolo PRISMA. La selección de tales artículos se dio por medio de un muestreo no probabilístico intencional que tuvo en cuenta su pertinencia, así como su alta calidad académica.

Criterios de inclusión:

- Publicaciones entre 2020–2025
- Artículos científicos indexados
- Relación con responsabilidad social en salud
- Idioma español o inglés

Criterios de exclusión:

- Estudios duplicados
- Artículos sin acceso completo
- Investigaciones no relacionadas directamente con el tema

Tabla 1.*Metodología Prisma*

Nota. Este diagrama de flujo fue elaborado siguiendo la declaración PRISMA 2020.

3.3. Trabajo de campo (o Presentación de evidencias, si corresponde).

En coherencia con el enfoque metodológico adoptado, basado en la revisión sistemática bajo el protocolo PRISMA, el presente estudio no contempla el trabajo de campo tradicional, sino un proceso estructurado de la recopilación, selección y análisis de evidencia científica. En este sentido, la presentación de evidencias sustituye al trabajo de campo tradicional, constituyéndose como el núcleo empírico de la investigación.

La evidencia analizada proviene de 38 estudios que examinan las dimensiones de la responsabilidad empresarial en la responsabilidad social. Estas observaciones abarcan espectros globales, así como particularidades latinoamericanas y ecuatorianas. En nuestra base se congregan artículos especializados, directivas corporativas, marcos regulatorios y estudios comparativos, forjando una imagen panorámica del objeto de análisis.

El análisis de estas fuentes reveló patrones recurrentes, tendencias conceptuales y relaciones entre variables, particularmente en lo referente al impacto de la responsabilidad corporativa en la excelencia del servicio, la rectitud institucional, la viabilidad a largo plazo y la credibilidad del destinatario. Por ende, los datos recolectados otorgan el sustento indispensable para la elaboración de un dictamen crítico y la formulación de tácticas pertinentes para la realidad ecuatoriana.

3.3.1. Aplicación de los instrumentos.

Dentro del marco metodológico PRISMA, los instrumentos implementados no reflejan herramientas convencionales de trabajo de campo, más bien matrices de disquisición documental concebidas para la regimentación del acervo científico.

Inicialmente, se desplegó una matriz de extracción de datos, en ella se consignaron ejes variables de cada pesquisa, dígame: autor, año de divulgación, objetivo, metodología, hallazgos y conclusiones. Esta herramienta propició el ordenamiento del caudal informativo en un armazón coherente, incentivando el cotejo entre proezas académicas.

De forma complementaria, se acudió a una matriz de escrutinio riguroso, enfocada en la adecuación, el valor del esquema operativo y la importancia trascendental de cada escrito en consonancia con el objeto de estudio. Para ello, se consideraron criterios como actualidad (trabajos divulgados entre 2021 y 2026), vínculo indisoluble con compromiso social en salubridad y contribución teórica o fáctica de peso.

La puesta en práctica de tales dispositivos posibilitó depurar la información, asegurando que solo se incorporen estudios atinentes y dignos de crédito. Igualmente, propició la dilucidación de corrientes habituales, rezagos de exploración y oportunidades de mejora en la conducción del compromiso social en colectivos sanitarios.

3.3.2. *Procesamiento de la información.*

El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante un enfoque de análisis cualitativo de tipo interpretativo, complementado con técnicas de síntesis comparativa propias de las revisiones sistemáticas. En la primera fase, se realizó la organización y categorización de los datos, agrupando los hallazgos en función de ejes temáticos como: responsabilidad social, ética organizacional, calidad del servicio, sostenibilidad, normativa y contexto del sistema de salud ecuatoriano.

Posteriormente, se desarrolló un análisis comparativo, que permitió identificar similitudes y diferencias entre los estudios, así como relaciones entre variables. Este proceso evidenció, por ejemplo, que la implementación de prácticas de responsabilidad social se asocia consistentemente con mejoras en la calidad del servicio y en la percepción del usuario.

Asimismo, se aplicó una **triangulación teórica**, contrastando los resultados obtenidos con diferentes enfoques conceptuales, tales como la teoría de *stakeholders*, la teoría de legitimidad y los principios de sostenibilidad. Esta triangulación fortaleció la validez del análisis y permitió una comprensión más profunda del fenómeno. Finalmente, los resultados fueron sintetizados en tablas comparativas y matrices analíticas, lo que facilitó su interpretación y permitió sustentar de manera sólida las conclusiones de la investigación. Este proceso asegura la coherencia metodológica del estudio y garantiza que los hallazgos estén fundamentados en evidencia científica verificable.

3.4. **Análisis de los resultados en los datos obtenidos.**

Tabla 2.

Síntesis de estudios seleccionados

Autor	Año	Revista/Fuente	Objetivo	Resultados	Conclusiones
Flick, U.	2019	SAGE	Analizar la calidad en investigación cualitativa	Destaca el análisis documental como base científica	La rigurosidad metodológica garantiza validez

Alonso, C.	2023	Global Suite	Explicar la ISO 26000	Define la RSE como guía estratégica	La RSE mejora sostenibilidad organizacional
Alowais, A.	2024	Revista Ecohumanismo	Evaluar dilemas éticos empresariales	Relación entre ética y decisiones organizacionales	La ética influye en la responsabilidad social
Huerta-Estévez et al.	2026	RVG	Analizar RSE en salud	Mejora calidad del servicio y gestión	La RSE impulsa sostenibilidad
Arone et al.	2025	Rev. Latinoamericana	Analizar ética y RSE	Relación positiva con desempeño	La ética fortalece la cultura organizacional
Awa et al.	2024	IJCSR	Analizar teoría de stakeholders	Influye en decisiones empresariales	Stakeholders son clave en la RSE
Cala et al.	2021	Scielo	Evaluar RSE en hospitales	Mejora percepción del usuario	RSE impacta calidad sanitaria
Cañarte et al.	2025	Ciencia Latina	Analizar sistema de salud Ecuador	Identifica desigualdades estructurales	Se requiere mejora organizacional
Cedeño et al.	2023	Ciencia y Desarrollo	Evaluar RSE estratégica	Mejora competitividad	RSE es ventaja empresarial
CEPAL	2023	CEPAL	Analizar salud en América Latina	Persisten desigualdades	Salud es eje del desarrollo
Chavarrea & Nina	2025	MQR	Evaluar RSE y confianza del paciente	Relación positiva significativa	La RSE mejora percepción del servicio
Fernández & Bajo	2025	ESIC	Analizar teoría stakeholder	Influye en sostenibilidad	Es base de la RSE moderna
FUNDAPI	2024	MSP Ecuador	Diagnóstico institucional	Identifica debilidades organizativas	Se requiere mejora estructural
Gámez	2023	Mayéutica	Analizar RSE en ONG salud	Impacto social positivo	RSE fortalece intervención social
Gonzales et al.	2019	Revista Espacios	Evaluar RSE en salud pública	Mejora atención	RSE impacta calidad

Guaicha	2022	Universidad Guayaquil	Analizar sistema salud Ecuador	Sistema fragmentado	Necesita integración
CEPAL Agenda 2030	2023	CEPAL	Evaluar desarrollo sostenible	Relación salud-desarrollo	RSE aporta sostenibilidad
MSP	2024	Gobierno Ecuador	Evaluar gestión sanitaria	Identifica falencias operativas	Requiere fortalecimiento institucional
MSP Ecuador	2023	Agenda digital	Analizar digitalización salud	Mejora procesos	Innovación fortalece gestión
Ministerio Trabajo	2024	Ecuador	Evaluar seguridad laboral	Normativas obligatorias	Protege salud ocupacional
Morejón	2020	ResearchGate	Analizar RSE en clínicas	Mejora competitividad	RSE impulsa eficiencia
Morejón & Lorenzo	2020	Scielo	Evaluar RSE en salud privada	Incrementa calidad	RSE mejora servicio
Mota et al.	2024	Revista Social	Analizar impacto social	Mejora percepción organizacional	RSE fortalece imagen
Naciones Unidas	2023	ONU	Evaluar ODS	Relación salud-sostenibilidad	RSE clave en desarrollo
Olateju et al.	2021	IJMSR	Analizar teoría legitimidad	Empresas buscan aceptación social	RSE legitima organizaciones
OMS	2020	OMS	Definir RSE en salud	Impacto social directo	Mejora bienestar poblacional
OMS	2025	OMS	Evaluar salud digital	Mejora eficiencia	Innovación fortalece salud
OPS	2024	OPS	Analizar funciones salud pública	Mejora gestión sanitaria	Fortalece sistemas de salud
Parra	2024	PUCE	Analizar salud integral	Enfoque social	Salud es multidimensional
Robles et al.	2025	Salud Pública	Evaluar ética médica	Mejora relación médico-paciente	Ética es base del servicio
Romero et al.	2022	Redalyc	Revisar RSE en salud	Impacto positivo regional	RSE mejora calidad sanitaria

Rosa	2024	Archivos Medicina	Analizar ética médica	Principios fundamentales	Ética guía práctica médica
Salgado et al.	2024	Perspectivas Investigativas	Evaluar RSE y seguridad laboral	Relación directa	Mejora condiciones laborales
OMS	2021	OMS	Analizar seguridad paciente	Reduce riesgos	Mejora calidad atención
Sampieri	2021	Metodología	Fundamentar investigación	Define métodos científicos	Garantiza rigor metodológico
Siguencia	2025	Redalac	Analizar sistema salud Ecuador	Identifica estructura	Necesita fortalecimiento
Valencia et al.	2025	San Gregorio	Evaluar RSE en pandemia	Impacto positivo	RSE clave en crisis
Zurita	2026	INREDH	Analizar crisis salud Ecuador	Colapso del sistema	Urge reforma estructural

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Checklist: Responsabilidad social de los procesos en la Institución de salud.

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD		
	SI	NO
1. PERFIL Y POLÍTICA EMPRESARIAL		
Dirigida por estándares morales y éticos en todos los procesos		
2- ESTABLECIMIENTO		
Parámetros adecuados en cuanto a tamaño, distribución del espacio, accesos y salidas, ventilación, privacidad, seguridad, servicios básicos		
3. RECURSOS		
Revisión, reparación y limpieza de: inmobiliario, tecnología, instrumental médico, equipo médico, material de oficina, equipo y material de limpieza y desinfección, material		

y documentos relevantes (para distintos programas nacionales de salud, normativa legal nacional actualizada, guías prácticas, material didácticos y decoraciones, etc., no son registros documentales de la institución)		
4. TALENTO HUMANO		
Registros documentales: procesos, protocolos, reportes de prácticas, aplicación de distintos programas de prevención en salud, normativa de la empresa (esto guía las prácticas y procesos que se realizan en toda la institución, se recomienda tener copias físicas y digitales con sus respectivos respaldos)		
Calidad y capacitación de: la práctica médica, las prácticas administrativas y legales, las prácticas de control de desechos, las actividades de tecnología y otras necesidades de ingeniería y eléctricas (en caso de ser contratos ocasionales se debe comprobar los estudios y experiencia)		
5. DESECHOS		
Clasificación correcta, almacenamiento adecuado, recolección especializada para material de alto riesgo y apoyo al medio ambiente		
6. PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO		
Participación activa en prácticas del área de salud, disposición para colaborar en la recolección de datos médicos estadísticos con el proceso correcto de registros y permisos		
7. ADICIONALES		
Mantener registro de ayudas sociales, medio ambiente, donaciones		

En caso de haber marcado "no" realizar un análisis FODA del proceso identificado con fallas, resaltar soluciones y pasos a seguir con la documentación apropiada, realizar la evaluación dos veces al año resaltando las mejoras definidas en ese periodo

Fuente: Elaboración propia

Basado en los conceptos que abarcan la responsabilidad social aplicados al sistema y organización empresarial de la institución de salud, la normatividad vigente y los compromisos con la comunidad y el medio ambiente, se destacan puntos generales e indispensable de los procesos que garanticen calidad, efectividad y eficiencia.

Análisis descriptivo del *checklist*

El *checklist* busca organizar el proceso organizacional de la institución de salud desde lo más básico como sería el espacio físico de la institución de salud, en Ecuador se deben cumplir parámetros normativos establecidos por el MSP y ARCSA para diseño, distribución y creación de espacios, principalmente en el Acuerdo Ministerial 00030-2020 y guías de infraestructura sanitaria. En pocas palabras, el lugar debe ser cómodo, privado y seguro para el proceso que se realice en ese espacio, habrá actividades que requerirán parámetros de infraestructura específicos para su contexto como por ejemplo las salas de quirófano y cirugía que tienen requisitos de iluminación adecuada, accesos a corriente eléctrica, entre otros. Registrar un horario de limpieza clasificado por espacios es preciso para su organización, además de la comunicación y documentación de fallas estructurales por ejemplo la necesidad de pintura en paredes, problemas con accesos y salidas o de servicios básicos.

El siguiente punto de recursos identifica todos aquellos materiales que permitirán la práctica de los procesos de la institución garantizando un servicio médico de calidad. La revisión, reparación y limpieza no necesariamente seguirán ese orden y pueden surgir situaciones excepcionales. La revisión se refiere a mantener activa la crítica en cuanto a irregularidades o problemas que puedan aparecer dentro de la institución, la reparación en cuanto sea necesaria haciendo una planificación de la inversión de recursos y tiempos de espera, por último, la limpieza de toda la institución, se deben organizar horarios y clasificar espacios y cosas, además de la necesidad y frecuencia respectivas del caso.

Revisar el inmobiliario en búsqueda de suciedad o daño sobre todo si representa algún tipo de riesgo, reparar cuando sea necesario con la planificación adecuada y con la valoración de los expertos y mantener registro del horario de limpieza, aunque sería recomendable tener el registro de todos los bienes de la institución, que correspondería al inventario, y este puede servir de guía en la programación de la limpieza, es importante recordar la priorización de la necesidad en el momento; igual con la tecnología, además de que cada tecnología tiene procesos propios, no son simples muebles, desde las computadoras, impresoras, proyectores, televisores, entre otros, necesitan revisión de sus sistemas realizada por los expertos en dicha área, siguiendo recomendaciones de mantenimiento periódico o al presentar fallas; el instrumental médico en su revisión constante deben valorarse la calidad del equipo, tiempos de uso y cambio, evaluación en

el proceso de desinfección adecuada siguiendo protocolos estandarizados, planificación para la reparación en caso de fallas reparables o para realizar la inversión en equipo nuevo.

En este sentido, adicionalmente considerar la revisión y limpieza periódica del equipo de cualquier tipo que permanezca guardado, con un almacenamiento adecuado los equipos duran más y hay menor riesgo de que se presenten dañados cuando surge la necesidad de la nada; a diferencia de la tecnología común y el instrumental médico mayormente referido a material de procedimientos como el quirúrgico, el equipo médico dependiendo del tipo y el valor económico que representa tendrá una importancia en la institución de salud tanto en mantener un buen funcionamiento que permita ofrecer el servicio, como en la necesidad emergente de los pacientes para poder seguir sus procesos de diagnósticos, tratamiento y rehabilitación, estos equipos del sector de salud representan tecnología de punta que es indispensable para el paciente que lo necesite y es de gran ayuda en el acompañamiento de la evaluación y valoración del especialista, tanto la revisión y reparación de los equipos médicos deben ser guiados por expertos en el área que garanticen soluciones a los problemas.

Así mismo llevar la documentación de dichos problemas y la planificación para la resolución, en cuanto a la limpieza general se debe considerar capacitar al personal de limpieza a realizar sus actividades con el cuidado que lo merezca el contexto particular, sobre todo si se sabe que son equipos que merecen cuidado especial y que representan una inversión considerable en caso de falla o pérdida; el material de oficina son las resmas, bolígrafos, postits, entre otros, con el tiempo y la afluencia de pacientes se deben ir adaptando las necesidades para mantener los procesos de esta área, la institución no se puede quedar sin hojas para imprimir recetas u otro tipo de documento, tampoco se puede quedar sin bolígrafos y materiales como los postits resultan útiles como recordatorios, por lo tanto debe establecerse la periodicidad y la inversión que se realiza en este tipo de material; en cuanto al equipo de limpieza y desinfección corresponde a todo lo necesario para mantener las áreas en total pulcritud como escobas, químicos de limpieza, aspiradoras, tachos de basura, entre otros, la inversión periódica en equipos necesarios debe documentarse según la necesidad inmediata y a largo plazo, buscando aquellos que dan mejores resultados sin resultar en un gasto innecesario, los mismo ocurre con la reparación y la limpieza; finalmente los materiales y documentos relevantes se refiere a archivos o insumos necesarios en el contexto para la organización empresarial de la institución de salud, estos pueden ser tanto físicos como digitales y de preferencia es recomendable tener ambas y respaldos adicionales, por

ejemplo, tener al alcance la constitución de la república del Ecuador, necesaria cuando busquemos la normatividad legal de ciertos procesos, también en este grupo se pueden incluir guías prácticas nacionales e internacionales, manuales de uso, material decorativo y de acompañamiento para realizar programas de salud y prevención dirigidos a pacientes y la comunidad, y otros, dependiendo del nivel de atención y los requisitos que solicitan las autoridades superiores, por lo general estos materiales y documentos no son de uso continuo, debe asegurarse un almacenamiento adecuado y limpieza periódica que no necesita ser demasiado frecuente, realizar la reparación o reemplazo en casos necesarios y documentados.

El talento humano se divide en dos puntos que resumen en qué se hace y quién lo hace. Los registros documentales se refieren a todos los procesos, protocolos, reportes de prácticas, normativa de la empresa o planes de gestión de crisis, además de otros registros necesarios que puedan surgir en los distintos niveles de atención de la salud en el Ecuador que son parte de la organización empresarial de la institución médica. A diferencia de los recursos descritos previamente que forman parte de los documentos relevantes, los registros documentales son elaborados y revisados por la institución y sus trabajadores, por ejemplo, las guías de prácticas clínicas publicadas por el Ministerio de Salud Pública están clasificadas como “material relevante” porque es la guía del proceso de la práctica médica que debe documentar la institución ya que cada procedimiento en el área médica tiene estándares procedimentales, la institución puede optar por realizar un estudio particular de la Guía Práctica publicada por el MSP y el documento final con el resumen e interpretación elaborado por un trabajador de la institución se lo compartiría y guardaría como “registro documental”. Es necesario estar alerta ante las prácticas que sean consideradas necesarias de documentar para favorecer a la cultura organizacional. Por otro lado, los planes de gestión de crisis deben elaborarse para estar un paso adelantados si se da el caso y cuando exista algún antecedente, tenerlo como referencia de cómo proceder por si se repite una situación similar.

Continuando con la calidad y capacitación del personal en las distintas prácticas dentro de la organización, se hace referencia no sólo a comprobar los estudios y capacidades de las personas que se suman como trabajadores a la institución, sino de tener una constante práctica de capacitación y renovación de ideas en todas las áreas y procesos, mantener el registro de responsables, programación de actividades y retroalimentación.

Los centros de salud en Ecuador implementan programas de control de desechos basados en el Reglamento para la Gestión Integral de Residuos y Desechos, Acuerdo Interministerial N° 323 de 2019, que obliga a planes internos de segregación, tratamiento e inactivación. El Acuerdo 323 regula la gestión interna en hospitales, clínicas y veterinarias, clasificando desechos en comunes e infecciosos; exige vigilancia por ARCSA, MAE y GAD, con tratamientos como autoclaves o gestores ambientales. Reduce riesgos biológicos mediante segregación en origen y protocolos de bioseguridad.

Se tienen estandarizados y aplicados procesos de clasificación, almacenamiento y recolección de residuos dependiendo del riesgo que representan, en los centros de salud principalmente destaca los espacios y clasificación por colores de tachos de basura para identificar desechos comunes y peligrosos, esto ayuda al proceso de almacenamiento y posterior recolección que debe realizarla un equipo capacitado ya que no es basura común. No se identificó evidencia suficiente sobre la adaptación de prácticas medioambientales como el reciclaje de vidrio o plástico, por ejemplo, en las instituciones de salud suelen usarse ampollas de vidrio que se descartan con el primer uso y se desechan sin estar contaminadas, dicho vacío de información constituye una línea sugerida para futuros estudios.

La participación en la investigación y el desarrollo trata de las actividades que realiza la institución de salud en estas áreas, muchas instituciones, sobre todo cuando son del Estado, participan en convenios con universidades para ofrecer prácticas hospitalarias, parte fundamental pre-titulación de algunas carreras universitarias, además de que los estudiantes optan por realizar trabajos de titulación dentro de las instituciones de salud haciendo uso de sus datos estadísticos lo cual representa un gran aporte para el desarrollo de la sociedad. No obstante, no todas las instituciones pueden o quieren formar parte de estos programas, la empresa sanitaria concentrada en mantener funciones y un negocio, no siempre se puede dar el lujo de invertir recursos para realizar trabajos de investigación, pero todas las instituciones de salud pueden colaborar con la mínima participación de llevar registros adecuados y comprobables y estar dispuestas a compartirlas con investigadores llevando un proceso adecuado de registro y permisos.

Cabe aclarar que, al proyectar este punto hacia otros modelos de negocio fuera del sector salud, se observa que, dependiendo de la empresa, dependiendo de su modelo de negocio, realiza evaluaciones confidenciales o desarrolla procesos que forman parte de una estrategia empresarial y que realmente no están obligados a compartirlas ya que la competencia buscará adoptarlas

también, pero cuando hablamos de instituciones que buscan ofrecer calidad del servicio de salud y tienen en sus manos las vidas de las personas, tener la información disponible para todos se vuelve algo moralmente necesario, todas las instituciones de salud deben apuntar a brindar el mejor servicio para garantizar la salud de todos los pacientes.

Los adicionales tienen esta denominación porque de señalar “no”, no representan alteración de los procesos de la institución de salud relacionados a la práctica médica, las ayudas sociales, medio ambiente y donaciones son voluntarias, el Estado ecuatoriano ofrece principalmente rebajas en el impuesto a la renta como recompensa por donaciones a causas específicas, como apoyo a Fuerzas Armadas y Policía Nacional, mediante leyes de 2025 vigentes en 2026, esta es otra recomendación para futuros estudios relacionados a realizar propuestas que incentiven las ayudas sociales y donaciones por parte de las empresas, aquellas con mayor afluente económico y con recursos particulares excepcionales. Así mismo que la empresa lleve registro de estas actividades y una revisión para mejorarlas si desean repetirse únicamente como un compromiso con la sociedad y de contribuir con lo más mínimo a aquellos menos afortunados.

Por último, el perfil de la empresa y su política, su descripción queda al final porque el reconocimiento se basa en cumplir con todos los procesos previamente descritos y verificables en el checklist para dar garantías de una cultura organizacional estricta y responsable, comprometida con la efectividad y eficiencia en todas sus áreas. El documento establecido como política de la empresa son sólo las palabras que representan los objetivos y la identidad de la institución.

Adicionalmente he de recalcar que esta organización enlistada de los principales recursos y procesos a considerar para garantizar funciones de calidad en la institución de salud, en épocas y circunstancias críticas se deben adaptar acciones en pro de garantizar la seguridad y salvaguardar las vidas de pacientes y trabajadores, estos contextos son escenarios probables que casi nunca avisan y pueden resultar peores de lo que se puede imaginar inicialmente.

Carlos Barrezueta declara que durante la crisis se debe actuar con calma, priorizar a las personas, comunicar de forma honesta y rápida, y resolver el problema de fondo, por lo cual propone un plan de gestión de crisis estructurado en seis pasos: 1. Definir el equipo que gestiona la crisis, 2. Analiza los riesgos, 3. Evalúa el efecto en la empresa, 4. Elaborar un plan de acción, 5. Integrar el plan y 6. Examina y ajusta. Hay que tomar en cuenta protocolos estandarizados en cuanto a situaciones críticas específicas. (Cedeño, 2025)

3.5. Redacción de resultados y discusión.

La evidencia colectada subraya la responsabilidad social empresarial como pilar estratégico en organizaciones de la salud, incidiendo decisivamente en la calidad de atención, la perspectiva ciudadana, y la prosperidad de su capital humano. Conforme se investigan las pesquisas, se desprende que organizaciones adherentes a preceptos de responsabilidad social exhiben superiores métricas de rendimiento. Este descubrimiento concuerda con el criterio de Alonso (2023), el cual postula que la RSE cataliza la robustez directiva a través de actuaciones íntegras, duraderas y dirigidas al progreso social. Respecto a la faceta ética, la información reunida denota que la responsabilidad social corporativa impulsa decisiones fundamentadas en la imparcialidad, la claridad y la vinculación comunitaria. Para Alowais (2024), la moral empresarial rige como vínculo para balancear las ambiciones económicas y el provecho colectivo. Dentro del ámbito de la salud, tal perspectiva adquiere una importancia superior, dado que las determinaciones institucionales les repercuten de forma inmediata en el existir de las personas. De ahí que la asimilación de sentencias éticas consolida la credibilidad en los centros médicos.

Igualmente, los hallazgos reflejan un rol fundamental de la teoría de los *stakeholders* al momento de ejecutar la responsabilidad social empresarial. Awa et al. (2024) enfatizan la necesidad de que las corporaciones tomen en cuenta a la totalidad de los grupos de interés, abarcando empleados, pacientes y el entorno comunitario. Bajo esta óptica, la RSE dentro del ámbito de la salud excede el ofrecimiento de servicios, dirigiéndose también a cultivar un influjo benéfico en la esfera social circundante. Esto presupone la adopción de directrices que abracen la diversidad, impulsando la prosperidad colectiva y la viabilidad a largo plazo de las instituciones.

Por lo que respecta a la administración del potencial humano, las conclusiones revelan que la responsabilidad social empresarial propicia un escenario de mejora en lo que atañe a las condiciones de trabajo, la moral y la adhesión de los miembros del personal. Cedeño et al. (2023) apuntan a que la RSE ha de ser incorporada como un pilar esencial en la dirección estratégica corporativa, fomentando ecosistemas laborales sanos. De esta guía, se constata que la buena condición de los trabajadores representa un componente crítico para el triunfo empresarial, de manera muy particular en las entidades sanitarias donde el capital humano reviste una importancia capital. Por otro lado, los hallazgos manifiestan que la aplicación de metodologías de responsabilidad social empresarial potencia la seguridad de los usuarios en los servicios médicos. Chavarrea-Lara y Nina-Mayancela (2025) apuntan que la noción de responsabilidad social afecta

con creces la complacencia del paciente. De esta forma queda patente que los colectivos que operan con rectitud y consciencia obtienen un emplazamiento ventajoso ante el público, propiciando vínculos de fe que benefician su pervivencia a futuro.

Acerca del panorama latinoamericano, los hallazgos apuntan a que la responsabilidad social empresarial ha afianzado su posición como un componente primordial para abordar las dificultades del sistema sanitario. CEPAL (2023) alude a que la imparcialidad en el acceso a prestaciones médicas está supeditada significativamente a directivas institucionales conscientes. De este modo, la RSE emerge como un instrumento facultativo para menguar disparidades y fomentar el progreso social, particularmente en entornos aquejados por trabas de índole estructural.

Por otro lado, las investigaciones revelan una conexión intrínseca entre la responsabilidad social empresarial y la prosperidad duradera. Naciones Unidas (2023) enfatiza la imperatividad de que las entidades contribuyan a la consecución de las Metas de Desarrollo Sostenible, con un énfasis particular en la esfera de la salubridad. En este orden de ideas, la RSE posibilita la confluencia de iniciativas destinadas a realzar la calidad vital de las comunidades, asegurando el beneficio de atenciones de la salud ágiles y equitativas. Concerniente a la salvaguardia y la placidez del paciente, los datos obtenidos manifiestan cómo la responsabilidad social empresarial coadyuva a optimizar el nivel de las curaciones sanitarias. La Organización Mundial de la Salud (2021) puntualiza que la seguridad del enfermo constituye un pilar fundamental en la dispensación de servicios de salud. Por consiguiente, las entidades que aplican enfoques éticos consiguen mitigar riesgos, optimizar operaciones y asegurar un trato focalizado en el cliente, consolidando así la excelencia del servicio.

Asimismo, las conclusiones demuestran la influencia positiva de la RSE en la administración empresarial y en la efectividad de las instituciones. Morejón (2020) subraya que las políticas éticas impulsan el crecimiento de las organizaciones de la salud. Por esta vía se percibe que la RSE no meramente posee una repercusión social sino igualmente económica mediante la optimización de activos y la elevación de la percepción pública de la organización.

En la esfera regulatoria los descubrimientos indican que la adopción de la RSE debe enmarcarse en concordancia con directrices gubernamentales y normativas aplicables. El Ministerio de Trabajo (2024) resalta la importancia de salvaguardar ambientes de trabajo dignos; por su parte, el Ministerio de Salud Pública (2024) enfatiza la urgencia de potenciar la administración del sistema de salud. En este escenario, la RSE se revela como un mecanismo

facilitado para adherirse a estos marcos impulsando una administración institucional responsable. En suma, la convergencia de hallazgos postula que la responsabilidad social empresarial constituye un pilar esencial para el avance del ámbito sanitario. La información desgranada revela que su adopción coadyuva a la optimización del servicio prestado, la consolidación del capital humano y la propiciación de un influjo beneficioso en el colectivo. Conforme a la obra de Sampieri (2021), la indagación posibilita la formulación de respuestas fundamentadas en pruebas, ergo, la RSE emerge como un enfoque factible para afrontar los retos contemporáneos del sistema de salud.

Un hallazgo de gran interés subraya la conexión intrínseca entre la responsabilidad social corporativa y la imagen institucional en el ámbito sanitario. Empresas que adoptan pilares de RSC comúnmente forjan una percepción favorable ante el público, esto repercute positivamente en la credibilidad de los pacientes y potencia su presencia en el mercado. La reputación de una entidad, conforme lo exponen Fernández y Bajo (2025), halla su fundamento en una administración diligente de sus *stakeholders*. Por ende, aquellos entes que auspician conductas intachables y perdurables afianzan vínculos estables con el entramado social.

Asimismo, los datos recopilados señalan la incidencia de la responsabilidad social corporativa en la calidad de las prestaciones de salud, catalizando procedimientos operativos más ágiles y focalizados en el usuario. Cala et al. (2021) resaltan cómo la instauración de directrices de RSC en establecimientos médicos promueve un perfeccionamiento en la atención clínica. Dicha óptica facilita un uso óptimo de los recursos, un robustecimiento de la atención dispensada a los pacientes y la aseguración de asistencias más empáticas, aspectos cruciales en un área donde la calidad del servicio impacta de forma directa en la existencia de los individuos. Con relación a la sostenibilidad, los descubrimientos evidencian que la responsabilidad social corporativa capacita la unificación de vertientes económicas, sociales y ambientales en la conducción de la empresa. Alowais (2024) apunta que la perspectiva del triple balance es fundamental para armonizar los intereses comerciales junto al bienestar colectivo.

En la esfera sanitaria, esto significa no solamente el suministro de atenciones de alta calidad, sino también el aporte al progreso sustentable del vecindario, fomentando métodos diligentes que aminoren efectos adversos y generen ventajas duraderas. De igual forma, las determinaciones manifiestan que la responsabilidad social empresarial impulsa la creatividad en las entidades de salud. El acoger pautas diligentes promueve la puesta en práctica de tácticas inéditas enfocadas en optimizar el rendimiento y la excelencia del servicio. De acuerdo con Mota

et al. (2024), la originalidad social en el ámbito sanitario habilita dar contestación a las demandas fluctuantes de la población. Por consiguiente, la RSE deviene un catalizador de mudanza empresarial que fomenta el perfeccionamiento constante y la adecuación a nuevos retos.

Por otro lado, los descubrimientos revelan cómo la responsabilidad social empresarial potencia la igualdad en el acceso a servicios de salud. CEPAL (2023) recalca uno de los mayores obstáculos en América Latina, que es asegurar una atención sanitaria justa. En ese sentido, las entidades que adoptan prácticas de RSE logran achicar desigualdades, impulsando la integración y el disfrute de servicios óptimos para colectivos en desventaja, aportando considerablemente al progreso social. Referente al escenario ecuatoriano, los datos muestran que la responsabilidad social empresarial se topa con obstáculos inherentes a la configuración del sistema de salud y la asignación de medios. Cañarte et al. (2025) apuntan a las deficiencias en la organización del sistema sanitario en Ecuador que dificultan la aplicación de acciones responsables. No obstante, estas dificultades se tornan en una oportunidad para robustecer la administración de las instituciones por medio de métodos novedosos que coloquen la RSE como pilar fundamental del crecimiento empresarial. Igualmente, los hallazgos manifiestan que la responsabilidad social empresarial se relaciona intrínsecamente con la adhesión a regulaciones y patrones globales. La Organización Mundial de la Salud (2025) resalta la necesidad crucial de poner en marcha planes globales orientados a robustecer las estructuras sanitarias. La RSE, de este modo, posibilita la adecuación de las metodologías empresariales a normativas supranacionales, asegurando una administración eficaz y con principios que favorece el crecimiento del ámbito de la sanidad.

En el plano comunitario, los descubrimientos revelan como la responsabilidad social corporativa estimula la implicación de la gente en el manejo de los servicios sanitarios. Gámez (2023) señala que los entes que incorporan a la colectividad en sus quehaceres producen un eco social más significativo. Esto conlleva la creación de iniciativas y empeños diseñados para afrontar las carencias palpables de la población, estrechando los vínculos entre el centro y la gente, y fomentando una perspectiva de colaboración en las decisiones que se toman.

Adicionalmente, los descubrimientos manifiestan que la responsabilidad social empresarial aporta a una mayor claridad y a la exigencia de justificaciones dentro de los colectivos de salud. La adopción de hábitos conscientes posibilita el aumento de la fe de quienes usan los servicios y garantizan una administración basada en la ética. Olateju et al. (2021) sostienen que la validación de un ente emana de la franqueza y la adhesión a los preceptos sociales. Por lo tanto, la RSC surge

como una herramienta primordial para robustecer la confianza institucional. En última instancia, la evaluación exhaustiva de los hallazgos permite concluir que la responsabilidad social empresarial constituye un pilar indispensable para el progreso sostenible en el ámbito sanitario.

Capítulo IV: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN

La propuesta actual surge de las demandas observadas a lo largo de la indagación, las cuales señalaron la trascendencia de robustecer la administración empresarial al integrar conceptos de responsabilidad social en los centros hospitalarios públicos de Guayaquil. El análisis documental permitió constatar que, pese a que las entidades médicas poseen normativas, lineamientos gubernamentales y directrices administrativas diseñadas para cumplir con sus cometidos, persisten brechas vinculadas a la conjunción metódica de prácticas de responsabilidad social en los mecanismos de dirección.

La responsabilidad social constituye hoy un factor clave para que las entidades creen valor entre sus beneficiarios por medio de acciones claras, correctas y duraderas. Dentro del ámbito de la salud, su adopción se torna aún más crucial dada la influencia directa de las decisiones de los establecimientos en el estado de salud, el nivel de vida y la prosperidad de la gente. En esta situación, el plan sugiere una táctica completa enfocada en fortalecer la administración de la organización a través de la inserción paulatina de normativas, iniciativas y actividades de responsabilidad social, ajustada al verdadero panorama de los hospitales públicos de Guayaquil. La táctica engloba aspectos como la dirección institucional, los principios éticos corporativos, el manejo del entorno, el crecimiento del personal, la implicación de la gente, la claridad en la institución y la constante optimización de los métodos administrativos y de atención.

Su diseño responde a los principios de factibilidad técnica, relevancia institucional y perdurabilidad, buscando que las actividades propuestas se lleven a cabo poco a poco, usando lo que hay y animando a que participen activamente los líderes, los expertos de la salud, los administrativos, los pacientes y todos los demás grupos importantes.

El planteamiento se organiza en partes clave que dictan metas concretas, vías de acción, tareas, quienes las llevan, cómo medimos si se cumplió y modos de revisar, lo que ayuda a guiar la puesta en marcha y simplifica seguir el rastro de lo que logramos.

4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación.

El planteamiento se fundamenta en la visión de responsabilidad social delineada por la ISO 26000, la cual indica que las entidades deberían responsabilizarse de los efectos que sus determinaciones y actividades tengan sobre la colectividad y el entorno natural, obrando con probidad y favoreciendo el progreso perdurable.

En lo concerniente a la salud, esta carga toma una trascendencia capital, ya que las entidades influyen directamente en el bienestar de la población. Por consiguiente, la dirección institucional ha de enfocarse no solo en la eficacia, mas también en la imparcialidad, la integración y el acatamiento de las prerrogativas de los usuarios.

Por otra parte, la doctrina de los colectivos interesados (*stakeholders*) subraya la significancia de tener en cuenta a todos los partícipes en el suministro de atenciones médicas, englobando a enfermos, vecindario, plantilla, abastecedores y estamentos oficiales. Una acertada administración de dichos colectivos solidifica la solidez institucional y eleva la excelencia del servicio. De igual forma, entidades tales como la CEPAL y las Naciones Unidas acentúan la imperatividad de unificar las iniciativas institucionales bajo los preceptos del desarrollo sostenible, fusionando así las esferas social, económica y medioambiental dentro de la administración sanitaria. Consecuentemente, la proposición aborda el imperativo de solidificar un paradigma de gestión fundamentado en la responsabilidad social, lo cual resultará en el robustecimiento de la calidad prestacional, la claridad institucional y la perdurabilidad organizacional.

De igual modo, integra los lineamientos marcados por la Norma ISO 26000, la cual concibe la responsabilidad social como una directriz de administración enfocada al progreso sustentable a través de actuar ético, claro y cabal. Asimismo, la iniciativa adopta como guía los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, en especial el objetivo 3 de salud y bienestar, el objetivo 8 sobre empleo digno y avance económico, el objetivo 12 acerca de hacer y usar con conciencia, y el objetivo 16 enfocado en entidades funcionales, rectas y diáfanos.

Bajo el prisma ecuatoriano, el planteamiento halla sostén en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de la Salud y políticas emitidas por el Ministerio de Salud Pública, los cuales disponen que los centros de atención médica han de asegurar servicios de primer orden, efectividad, igualdad, comunión ciudadana y superación incesante.

Por otro lado, los hallazgos emergentes del análisis documental demostraron cómo aplicar tácticas de responsabilidad social nutre la solidez de la cultura empresarial, eleva la complacencia

de los receptores, agranda la atmósfera de trabajo, afina los trámites burocráticos y robustece la credibilidad del público en los entes de salud.

4.2. Estructura de la propuesta de transformación.

4.2.1. Objetivo de la propuesta

Objetivo principal:

Fortalecer la gestión organizacional en instituciones de salud de Guayaquil, mediante una estrategia integral de responsabilidad social Ecuador

Objetivos específicos

- Fomentar una cultura institucional basada en principios éticos y de implicación social.
- Consolidar la calidad en la atención de la salud, adoptando una perspectiva que prioriza al paciente.
- Optimizar el vínculo e implicación de los diferentes colectivos interesados.
- Impulsar modalidades de permanencia en la administración corporativa.

4.2.2. Líneas de acción de la propuesta

La estrategia integral de la responsabilidad social se estructura en cuatro líneas de acción esenciales. Estas líneas, a su vez, proporcionan una dirección clara para las iniciativas que buscan potenciar la administración de los hospitales públicos en Guayaquil. Por otra parte, cada línea se alinea con los requerimientos que surgieron del análisis documental. Además, esta se conecta íntimamente con los preceptos de la responsabilidad social, la superación constante, la viabilidad a largo plazo, y la excelencia en la prestación de cuidados sanitarios.

Línea 1: Ética y gobernanza organizacional

Esta línea tiene como propósito fortalecer la gerencia en la organización, propone integrar preceptos éticos, además de controles de gobernanza, para potenciar la claridad, la asunción de responsabilidades y el dictar de juicios fundados. La moralidad dentro de la organización se erige cual columna vertebral, dictando la conducta de mandos, empleados administrativos y clínicos, impulsando un ambiente en la institución cimentado en la honradez, el aprecio y la devoción al bien común.

De las actividades más destacadas se sugiere una revisión al cuerpo normativo de conducta interno, instaurar directrices de probidad y manejo de intereses encontrados, conformar un Consejo de Bienestar Colectivo que supervise las directrices trazadas, crear sistemas continuos de respuesta a requerimientos y reforzar los procedimientos internos de verificación y fiscalización. Adicionalmente, se busca desarrollar cursos de formación para todo el contingente, enfocados en la ética del oficio, el bienestar común y las metodologías eficientes de administración. Al ejecutar esta línea de actividad, se vislumbra acrecentar la fe de los beneficiarios, propiciar la nitidez interna y afirmar un tipo de trabajo enfocado hacia la contribución colectiva.

Esta línea de acción responde directamente al objetivo específico de la propuesta orientado a fomentar una cultura institucional basada en principios éticos y de implicación social, y se articula con el objetivo general de la investigación de diseñar una estrategia integral de responsabilidad social que fortalezca la gestión organizacional. En este sentido, los hallazgos del análisis documental evidenciaron que la ética empresarial constituye un factor determinante de la cultura organizacional, en la medida en que orienta el comportamiento de directivos, personal administrativo y clínico hacia la coherencia entre lo que la institución declara y lo que efectivamente realiza. La norma ISO 26000 refuerza esta orientación al concebir la gobernanza organizacional como el eje que garantiza decisiones transparentes, éticas y responsables frente a la ciudadanía.

Asimismo, la caracterización del estado actual de la gestión organizacional en las instituciones de salud de Guayaquil, realizada en el diagnóstico documental, permitió identificar debilidades estructurales asociadas a la falta de mecanismos formales de transparencia y rendición de cuentas, lo cual explica la pertinencia de instaurar un Consejo de Bienestar Colectivo y protocolos de manejo de conflictos de interés. De esta manera, la línea de ética y gobernanza no se plantea como una acción aislada, sino como el cimiento sobre el cual se sostienen las demás líneas estratégicas, toda vez que una administración proba y transparente favorece la confianza de los grupos de interés y sienta las bases para valorar, en una etapa posterior, la pertinencia y factibilidad de la estrategia mediante criterio de expertos.

Línea 2: Calidad y humanización del servicio de salud

La segunda línea se enfoca en solidificar una atención comprensiva, que gire en torno al paciente, haciendo esto por medio de la potenciación de la calidad en la prestación y la

humanización de los servicios. Se tiene en cuenta que la calidad no nace solamente de instalaciones o técnicas, sino adicionalmente del trato digno, el diálogo eficaz y el respeto por los derechos de quienes usan los servicios.

Las acciones planteadas incluyen la creación de procedimientos de atención humanizada, cursos continuos de comunicación asertiva y enfocados en el paciente, aplicación de cuestionarios de satisfacción, mejora del sistema de gestión de quejas y proposiciones y desarrollo de métodos de optimización continua, usando la visión de los usuarios.

Así mismo, se animará la involucración activa de los pacientes y sus familias al evaluar la calidad de los servicios, permitiendo detectar chances de mejora y consolidar la confianza del público hacia las entidades médicas.

Esta línea de acción se vincula de manera directa con el objetivo específico de la propuesta relacionado con consolidar la calidad en la atención de la salud desde una perspectiva centrada en el paciente, y responde igualmente al objetivo general del estudio de fortalecer la gestión organizacional de los hospitales públicos de Guayaquil. Los hallazgos del análisis documental mostraron que la seguridad del paciente y la calidad del servicio constituyen dimensiones inseparables de la responsabilidad social, en tanto que la Organización Mundial de la Salud reconoce la seguridad del enfermo como un pilar fundamental de la atención médica, y diversos estudios evidenciaron que la aplicación de metodologías de responsabilidad social empresarial potencia directamente la seguridad y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

De igual forma, esta línea recoge las conclusiones obtenidas en la caracterización del estado actual de la gestión organizacional, la cual reveló que las brechas percibidas por los usuarios se relacionan con la comunicación deficiente, el trato despersonalizado y la ausencia de canales efectivos para gestionar quejas y sugerencias. Por ello, la implementación de cuestionarios de satisfacción y de mecanismos de mejora continua no solo apunta a elevar la calidad técnica de la prestación, sino también a fortalecer la humanización del servicio, entendida como un componente esencial de la excelencia sanitaria y de la sostenibilidad institucional en el largo plazo.

Línea 3: Administración de grupos de interés

Esta línea busca tejer lazos más firmes en lo institucional con todas las partes implicadas, directa o indirectamente en que funcionen los hospitales públicos. Se contemplan como partes

interesadas a pacientes, familiares, trabajadores, proveedores, universidades, entidades gubernamentales, grupos comunitarios y, en fin, la sociedad.

Para lograr esto se plantea crear vías constantes de comunicación institucional, foros de charla con líderes de la comunidad, iniciativas de participación ciudadana, colaboraciones estratégicas con centros de estudio y entidades del gobierno, junto a formas de hacer conocer las acciones de compromiso social que la institución ha llevado a cabo.

La buena administración de estas partes interesadas ayudará a robustecer el reconocimiento institucional, aumentará la intervención social y cultivará una mejor colaboración entre quienes están unidos al ámbito de la salud.

La presente línea de acción se alinea con el objetivo específico de la propuesta que busca optimizar el vínculo e implicación de los diferentes colectivos interesados, y contribuye de manera directa a la elaboración de una estrategia integral de responsabilidad social orientada al fortalecimiento de la gestión organizacional. La teoría de los *stakeholders*, fundamento conceptual retomado en el marco teórico de esta investigación, sostiene que la prosperidad corporativa se sustenta en el equilibrio entre las expectativas de estos colectivos, circunstancia que adquiere una relevancia particular en las instituciones sanitarias, donde el impacto social de las decisiones institucionales es considerable.

Los hallazgos derivados del análisis documental evidenciaron que las entidades que incorporan a la comunidad en sus procesos de gestión generan un impacto social más significativo y consolidan relaciones de colaboración más sólidas con universidades, entidades gubernamentales y organizaciones civiles. En este sentido, la administración de grupos de interés propuesta en esta línea no solo responde a una exigencia teórica, sino que constituye una respuesta directa a las debilidades de articulación interinstitucional detectadas en la caracterización del sistema de salud de Guayaquil, contribuyendo así a la superación de la fragmentación identificada en dicho diagnóstico.

Línea 4: Sostenibilidad e implicación comunitaria

La cuarta línea de acción se dedica a integrar la sostenibilidad ambiental y el deber social en la administración del hospital. El propósito claro es disminuir la huella ecológica de las operaciones y empoderar la implicación de la gente en iniciativas de salud.

Un muestreo de las propuestas abarca la administración completa de los desechos hospitalarios, iniciativas para ahorrar agua y energía, la digitalización de papeleo y más, jornadas de salud para el público, y oportunidades de voluntariado.

Estas iniciativas ayudarán a alcanzar las metas de desarrollo sustentable, a elevar el prestigio de la institución, y a cimentar una mentalidad corporativa dedicada al progreso y al bienestar colectivo.

Esta última línea de acción se corresponde con el objetivo específico de la propuesta orientado a impulsar modalidades de permanencia en la administración corporativa, entendida como sostenibilidad institucional, y se enmarca en el compromiso adquirido por la investigación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, en particular el objetivo 3 referido a salud y bienestar, y el objetivo 12 relacionado con la producción y el consumo responsables. La CEPAL señala que la sostenibilidad organizacional supone la satisfacción de las demandas presentes sin comprometer los recursos disponibles para las generaciones futuras, premisa que orienta directamente las acciones de manejo de desechos hospitalarios y de ahorro de agua y energía contempladas en esta línea.

Adicionalmente, el análisis documental reveló que persisten deficiencias en la implementación efectiva de los protocolos de clasificación y manejo de desechos en distintas instituciones de salud del país, lo que confirma la pertinencia de fortalecer esta línea de acción dentro de la estrategia integral. De este modo, la sostenibilidad ambiental y la implicación comunitaria no se conciben como acciones complementarias, sino como un componente estructural de la gestión organizacional, cuya efectividad será, en una etapa posterior, sometida a la valoración de expertos para determinar la pertinencia y factibilidad de la estrategia integral de responsabilidad social propuesta en esta investigación.

Tabla 4. *Plan de implementación de la estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil*

Línea estratégica	Objetivo específico	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Medio de verificación
Ética y gobernanza organizacional	Fortalecer la cultura ética institucional	Elaborar y actualizar el Código de Ética Institucional	Dirección Hospitalaria	Humanos y tecnológicos	Mes 1	Código aprobado	Resolución institucional
Ética y gobernanza organizacional	Fortalecer la cultura ética institucional	Crear el Comité de Responsabilidad Social	Gerencia General	Humanos	Mes 1	Comité conformado	Acta de conformación
Ética y gobernanza organizacional	Fortalecer la transparencia	Diseñar políticas de transparencia institucional	Dirección Administrativa	Humanos	Meses 1-2	Políticas implementadas	Manual institucional
Ética y gobernanza organizacional	Fortalecer la transparencia	Implementar un sistema de rendición de cuentas	Dirección Financiera	Tecnológicos	Trimestral	Informes publicados	Informes de gestión
Ética y gobernanza organizacional	Fortalecer competencias	Capacitar al personal sobre ética y responsabilidad social	Talento Humano	Material didáctico	Semestral	90 % del personal capacitado	Registros de asistencia
Calidad y humanización	Mejorar la atención al paciente	Capacitación sobre atención humanizada	Talento Humano	Humanos y audiovisuales	Trimestral	Número de capacitaciones	Certificados
Calidad y humanización	Mejorar la satisfacción del usuario	Aplicar encuestas de satisfacción	Departamento de Calidad	Formularios digitales	Mensual	Nivel de satisfacción ≥ 90 %	Base de datos
Calidad y humanización	Mejorar procesos asistenciales	Actualizar protocolos de atención	Dirección Médica	Humanos	Semestral	Protocolos actualizados	Manuales institucionales

Línea estratégica	Objetivo específico	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Medio de verificación
Calidad y humanización	Garantizar atención segura	Supervisión del cumplimiento de protocolos	Comité de Calidad	Humanos	Permanente	Cumplimiento $\geq 95\%$	Informes de auditoría
Administración de grupos de interés	Fortalecer la comunicación	Crear canales de comunicación institucional	Comunicación Institucional	Tecnológicos	Mes 2	Canales habilitados	Página web y redes sociales
Administración de grupos de interés	Fortalecer participación ciudadana	Realizar mesas de diálogo con usuarios	Dirección Hospitalaria	Humanos	Trimestral	Número de reuniones	Actas
Administración de grupos de interés	Fortalecer alianzas	Firmar convenios con universidades	Gerencia	Humanos	Semestral	Convenios firmados	Convenios suscritos
Administración de grupos de interés	Fortalecer la participación comunitaria	Realizar campañas comunitarias de salud	Promoción de la Salud	Material educativo	Trimestral	Número de campañas	Fotografías e informes
Administración de grupos de interés	Incrementar la confianza	Publicar informes de responsabilidad social	Comité de RS	Humanos	Anual	Informe publicado	Documento institucional
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Reducir impacto ambiental	Implementar programa de reciclaje hospitalario	Gestión Ambiental	Contenedores	Permanente	Kilogramos reciclados	Reportes ambientales
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Optimizar recursos	Programa de ahorro de agua y energía	Mantenimiento	Equipos tecnológicos	Permanente	Reducción del consumo	Facturas de servicios
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Disminuir uso de papel	Digitalizar procesos administrativos	Sistemas Informáticos	Software	Anual	Procesos digitalizados	Sistema institucional

Línea estratégica	Objetivo específico	Actividad	Responsable	Recursos	Tiempo de ejecución	Indicador	Medio de verificación
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Promover responsabilidad ambiental	Campañas de educación ambiental	Gestión Ambiental	Material educativo	Semestral	Número de campañas	Informes
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Fortalecer compromiso social	Jornadas de salud para la comunidad	Promoción de la Salud	Humanos y materiales	Trimestral	Número de beneficiarios	Registros de asistencia
Sostenibilidad e implicación comunitaria	Evaluar resultados	Elaborar informe anual de sostenibilidad	Comité de RS	Humanos	Anual	Informe elaborado	Informe institucional

Fuente: Elaboración propia

La matriz de implementación detallada clasifica metódicamente las tareas indispensables para llevar a cabo la completa estrategia de responsabilidad social dentro de los hospitales públicos de Guayaquil. Cada labor, detalladamente, se conecta con una meta concreta, alguien de la institución a cargo, lo que hace falta en recursos, el lapso que tomará completar, lo que se usará para saber si se cumplió y cómo se comprobará todo eso. Esta forma de organizarlo simplifica la planeación, la sincronización de esfuerzos, el estar al tanto de cómo va todo y el saber si se está logrando lo planeado, posibilitando así ver con números reales lo que se ha progresado y cambiar cosas si se ve que no va bien mientras se va haciendo. Por otro lado, ayuda a repartir bien las funciones y lo que se necesita, asegurando que las acciones que pensamos hacer de verdad ayuden a que la administración del lugar sea más fuerte y se cumplan las bases de la responsabilidad social.

4.2.3. Recursos requeridos

Para la implementación de esta iniciativa se requiere la conjunción de talento humano, elementos físicos y fondos económicos.

El personal requerido abarca directivos, equipo de apoyo y especialistas en salud, quienes encabezarán el desarrollo de la táctica.

Por otra parte, los implementos necesarios abarcan instrumental técnico, espacios físicos de la organización y material divulgativo.

Relativo a los aspectos monetarios, se administrarán a través del caudal presupuestario de la organización, asegurando la continuidad de las operaciones proyectadas.

4.2.4. Cronograma de implementación

Actividades principales	Mes 1				Mes 2		Responsable
	Semana	Semana	Semana	Semana4	Semana	Semana2	
	1	2	3		1		
FASE 1: PLANIFICACIÓN							
Diagnóstico de responsabilidad social institucional	X						Dirección institucional
Identificación de grupos de interés	X	X					Relaciones institucionales
Diseño del plan de responsabilidad social		X	X				Equipo técnico
FASE 2: IMPLEMENTACIÓN							
Socialización de principios éticos y de responsabilidad social		X	X			X	Talento humano
Capacitación al personal			X	X			Unidad de capacitación
Ejecución de estrategias (calidad, comunidad, sostenibilidad)			X	X	X		Coordinación general
FASE 3: EVALUACIÓN							
Seguimiento de indicadores				X	X		Comité de evaluación
Evaluación final de resultados						X	Dirección institucional

Fuente: Elaboración propia

4.2.5 Indicadores de seguimiento y evaluación

Se establecen indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social:

Indicadores de proceso:

- Número de acciones implementadas
- Participación de los grupos de interés
- Cumplimiento de planificación

Indicadores de resultado:

- Mejora en la calidad del servicio
- Nivel de satisfacción de los usuarios
- Fortalecimiento de la transparencia institucional
- Impacto social generado

4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación.

Con el fin de asegurar la relevancia, la cohesión, la viabilidad y la aplicabilidad de la estrategia integral de responsabilidad social que se propuso, robustecer la gestión organizacional en los hospitales públicos de Guayaquil, el juicio de expertos se empleó como método para la validación. Esta técnica se usa muy a menudo en investigaciones de carácter propositivo, puesto que facilita evaluar la calidad de un planteamiento antes de su puesta en práctica, a través del criterio de profesionales con amplia experiencia y saberes específicos en el campo de estudio.

La validación por expertos representa un proceso metódico que permite cerciorarse si la propuesta contesta adecuadamente al problema de la investigación, si sus elementos se mantienen en sintonía unos con otros, y si las acciones propuestas son factibles de ejecutar en el entorno institucional. Adicionalmente, permite dilucidar fortalezas, flaquezas, y ocasiones para perfeccionar, redundando en el robustecimiento metódico y práctico de la estrategia.

Selección de los expertos

La fase inicial del proceso implicó elegir los expertos que formarían parte en la examinación del proyecto. Para realizar esto fue empleado un muestreo intencional, escogiendo profesionistas que compartieran saberes experiencia y estudios académicos ligados con la gerencia hospitalaria, la administración organizacional, la responsabilidad social y la gestión de centros médicos.

Como criterios de selección se establecieron los siguientes:

- Un título de cuarto nivel maestría o doctorado en ramas conectadas con la investigación.

- Tener mínimo cinco años de experiencia laboral en administración de hospitales, gestión de servicios médicos, responsabilidad social o campos próximos.
- Experiencia comprobable en investigación científica, enseñanza universitaria o jefatura de proyectos.
- Evidenciar entendimiento sobre administración organizacional y responsabilidad social en el ámbito de la salud.
- Aceptar de propia voluntad participar en el proceso de validación de lo propuesto.

La inclusión de expertos con este tipo de perfil asegura que la valoración provenga de un punto de vista técnico y científico, trayendo juicios con bases sólidas para mejorar la estrategia.

El panel de validación estuvo conformado por profesionales con perfiles complementarios entre sí, de manera que la evaluación no respondiera a una única perspectiva disciplinar. En particular, se procuró la participación de especialistas vinculados a la dirección y administración hospitalaria, a la docencia universitaria en gestión de la salud y a la investigación en responsabilidad social corporativa, lo cual permitió examinar la propuesta desde una óptica simultáneamente operativa, académica y ética. Esta diversidad de trayectorias profesionales fortalece la validez de contenido del proceso de valoración, en la medida en que las observaciones emitidas no se limitan a un único ámbito de aplicación, sino que integran consideraciones de factibilidad institucional, rigor científico y coherencia con los principios de la responsabilidad social.

Diseño del instrumento de evaluación

Luego, se diseñó una herramienta de medición en forma de matriz. Esta tuvo la finalidad de mensurar los distintos aspectos de la alternativa planteada. La construcción de dicha herramienta se realizó teniendo en cuenta las metas del estudio y los aspectos que forman la estrategia completa de compromiso social.

Dicha matriz de valoración incluye criterios sobre la nitidez del planteamiento, la unidad entre sus partes, la relevancia en relación al dilema identificado, la base teórica, la posibilidad de llevar a cabo, su uso en los centros médicos públicos de Guayaquil, la influencia proyectada en la administración de la organización, y la continuidad de dicha estrategia.

Tabla 5. *Escala de valoración*

Valor	Criterio de Valoración
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Además de la validación cuantitativa, el instrumento incluyó una sección para anotaciones y sugerencias, dejando a cada perito añadir observaciones tendentes a potenciar puntos débiles.

El diseño de esta matriz guarda estrecha relación con la operacionalización de variables presentada en el apartado 3.1, dado que los criterios seleccionados retoman las dimensiones de ética organizacional, gobernanza en salud, sostenibilidad, calidad del servicio, eficiencia organizacional y clima organizacional allí definidas, garantizando así la coherencia metodológica entre el diagnóstico documental y el proceso de validación. De este modo, el instrumento no solo mide la aceptación general de la propuesta, sino que permite verificar de manera puntual si cada uno de los componentes de la estrategia responde a los objetivos específicos planteados en la investigación, particularmente al objetivo orientado a valorar la pertinencia y factibilidad de la estrategia integral de responsabilidad social mediante criterio de expertos.

Aplicación del instrumento

Una vez elaborado el instrumento de evaluación, este fue entregado a 3 profesionales expertos en gestión hospitalaria y áreas relacionadas con la investigación, junto a la propuesta titulada “Estrategia integral de responsabilidad social para fortalecer la gestión organizacional en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador, período 2020-2025.”

Cada experto examinó la propuesta de forma independiente, desglosando sus distintos componentes y calificando cada uno de los criterios pautados en la matriz de evaluación. Utilizaron para ello una escala tipo Likert de cinco niveles, donde el valor 1 significaba “Muy

deficiente” y el 5, “Excelente”. Además, los especialistas tuvieron la oportunidad de precisar comentarios y sugerencias para enriquecer la propuesta previa su ejecución.

Tras la recepción de los instrumentos cumplimentados, se consolidaron las valoraciones logradas, se calcularon los promedios para cada criterio y se interpretaron los resultados. El objetivo fue estimar el grado de acogida de la estrategia planteada y señalar aquellos aspectos que podrían perfeccionarse.

Tabla 6. *Consolidación de la valoración emitida por los expertos sobre la propuesta*

N.º	Criterio de evaluación	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	El título de la propuesta es claro y guarda relación con el problema investigado.	5	5	5	5,00
2	El objetivo general responde al problema identificado.	5	4	4	4,33
3	Los objetivos específicos son coherentes con el objetivo general.	5	5	4	4,67
4	Las líneas de acción son pertinentes para fortalecer la gestión organizacional.	4	4	4	4,00
5	Las actividades propuestas permiten alcanzar los objetivos establecidos.	4	4	3	3,67
6	Los responsables asignados son adecuados para la implementación de la estrategia.	5	5	4	4,67
7	Los recursos propuestos son suficientes para ejecutar la estrategia.	3	3	3	3,00
8	El cronograma de implementación es viable.	4	4	4	4,00
9	Los indicadores permiten evaluar adecuadamente la propuesta.	4	3	3	3,33

10	La propuesta presenta coherencia entre todos sus componentes.	5	4	4	4,33
11	La estrategia responde a las necesidades de los hospitales públicos de Guayaquil.	4	4	4	4,00
12	La propuesta es técnicamente viable.	5	5	5	5,00
13	La propuesta es pertinente desde el punto de vista académico.	4	5	4	4,33
14	La propuesta contribuirá al fortalecimiento de la gestión organizacional.	5	5	5	5,00
15	La propuesta puede implementarse en instituciones de salud públicas.	4	5	5	4,67
16	La propuesta promueve principios de responsabilidad social.	5	5	5	5,00
17	La estrategia favorece la mejora continua institucional.	5	5	5	5,00
18	El contenido de la propuesta es claro y comprensible.	4	4	4	4,00
19	La propuesta presenta innovación respecto al contexto estudiado.	4	5	4	4,33
20	En términos generales, la propuesta es pertinente para su implementación.	5	5	5	5,00

Fuente: Elaboración propia

Análisis de los resultados por parte de los expertos

Una vez recopiladas las valoraciones emitidas por los tres expertos, se procedió a consolidar la información obtenida mediante el formato de calificación y a calcular el promedio correspondiente a cada criterio evaluado. Este procedimiento permitió determinar el grado de aceptación de la propuesta y precisar los aspectos susceptibles de mejora antes de su eventual implementación. Los resultados evidencian que la estrategia integral de responsabilidad social orientada a fortalecer la gestión organizacional en los hospitales públicos de Guayaquil obtuvo

una valoración global favorable, con un promedio general de 4,33 puntos sobre un máximo de 5,00, cifra que se ubica entre las categorías «bueno» y «excelente» de la escala aplicada, y que refleja un alto grado de aceptación por parte de los especialistas consultados.

Los criterios mejor valorados fueron la claridad y pertinencia del título de la propuesta, su viabilidad técnica, su contribución al fortalecimiento de la gestión organizacional, su vinculación con los principios de responsabilidad social, su aporte a la mejora continua institucional y su pertinencia general para la implementación, todos ellos con la puntuación máxima de 5,00 puntos. Estos hallazgos revelan una opinión coincidente entre los especialistas: la propuesta aborda de manera apropiada la problemática planteada, se alinea sin fisuras con las metas investigativas, y posee una considerable capacidad de ser implementada en hospitales públicos.

Adicionalmente, los objetivos específicos, la determinación de los responsables de la implementación y la factibilidad de poner en práctica la estrategia en hospitales públicos recibieron puntuaciones promedio de 4,67, lo cual evidencia que la organización general de la propuesta resulta armónica y factible en el plano organizacional.

En cuanto a las líneas de acción, el cronograma previsto, la respuesta a las demandas de los centros de salud públicos y la claridad del contenido, se alcanzó una media de 4,00 puntos, lo que se traduce en una apreciación de nivel bueno. Los aspectos que recibieron las calificaciones menos favorables fueron los recursos necesarios para la implementación, con una media de 3,00 puntos, y los indicadores de evaluación de la propuesta, con 3,33 puntos.

Estos dos criterios de menor puntuación —los recursos requeridos y los indicadores de seguimiento— coinciden con los apartados 4.2.3 y 4.2.5 de la propuesta, y su calificación comparativamente más baja sugiere que, si bien los expertos reconocen la solidez conceptual y la pertinencia estratégica del planteamiento, consideran necesario precisar con mayor detalle el presupuesto, el talento humano y los medios técnicos requeridos para cada línea de acción, así como afinar los indicadores de seguimiento y evaluación de modo que permitan medir con mayor exactitud el avance de la implementación. Esta observación no compromete la viabilidad general de la estrategia, pero sí señala una oportunidad concreta de mejora previa a su puesta en marcha, coherente con el propósito mismo del juicio de expertos como mecanismo de perfeccionamiento progresivo de las propuestas de intervención.

En conjunto, los resultados de la validación permiten responder de manera afirmativa al cuarto objetivo específico de la investigación, referido a valorar la pertinencia y factibilidad de la

estrategia integral de responsabilidad social mediante criterio de expertos. El promedio general obtenido, sumado a la práctica unanimidad de los especialistas en calificar como «buena» o «excelente» la totalidad de los criterios evaluados, respalda empíricamente la hipótesis planteada en el apartado 1.8, según la cual una estrategia integral de responsabilidad social, sustentada en fundamentos teóricos y contextuales, favorecerá el fortalecimiento de la gestión organizacional en los hospitales públicos de Guayaquil. No obstante, conviene señalar como limitación metodológica que la validación se apoyó en un muestreo no probabilístico de tres expertos, por lo que futuros estudios podrían ampliar el panel de evaluación con el fin de robustecer aún más la generalización de estos hallazgos.

4.4. Impacto esperado

La ejecución de la iniciativa permitirá afianzar el compromiso social en el ámbito sanitario, generando beneficios tanto institucionales como comunitarios.

En el plano institucional, se prevé una mejora en el control administrativo, mayor transparencia y un incremento en la calidad de la atención. En la esfera social, se anticipa un efecto beneficioso en la satisfacción de los consumidores, la fe depositada en la institución y la justa distribución para acceder a las prestaciones sanitarias. Por lo demás, la iniciativa incentivará la sustentabilidad ambiental, dado que incorporará metodologías prudentes que fomenten el progreso social y la salvaguarda del medio ambiente.

4.5. Conclusión del capítulo.

La propuesta surge de la necesidad de mejorar la forma en que operan los hospitales públicos de Guayaquil, mediante la integración de una estrategia integral de responsabilidad social. Esta se concibe como un modelo de gestión que incorpora la ética, la transparencia, la sostenibilidad y la relación con los grupos de interés.

Los hallazgos obtenidos durante la investigación mostraron la importancia de aplicar estos conceptos en la gestión hospitalaria, con la meta de mejorar los servicios, optimizar las operaciones internas y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde la perspectiva institucional, esto favorece que, al tomar decisiones, se prefieran formas de actuar correctas y sostenibles en el tiempo, lo cual hace la gerencia más productiva y transparente. Asimismo, la propuesta define actividades concretas, responsables, recursos

necesarios e indicadores de evaluación, lo que facilita planificar, ejecutar, dar seguimiento y valorar los resultados obtenidos, fortaleciendo con ello la organización.

En la esfera social, la estrategia mejorará vínculos entre hospitales públicos y sus partes interesadas, fomentará una atención enfocada en el paciente, el respeto a principios éticos, participación comunitaria y confianza en servicios sanitarios. También impulsa prácticas responsables en el uso eficiente de recursos, la preservación del entorno y el compromiso con el bien común.

Desde la visión académica, la propuesta ofrece un esquema organizado, combinando pilares de responsabilidad social con líneas de administración organizacional en centros médicos. Su forma se apoya en estudios científicos y examen de datos recogidos en la investigación, sirviendo de guía para estudios próximos en gestión hospitalaria y responsabilidad social.

Por último, la implementación de esta estrategia fortalecerá las capacidades organizativas de los hospitales públicos de Guayaquil, favoreciendo la mejora continua, la eficacia institucional y la atención médica con mayor calidad, equidad y responsabilidad social. En estas circunstancias, el proyecto se considera oportuno, factible y alineado con las necesidades identificadas en el ámbito de la investigación.

CONCLUSIONES

La determinación de los fundamentos teóricos y referenciales permitió establecer que la responsabilidad social constituye un eje estratégico para fortalecer la gestión organizacional. Se ha cristalizado, en realidad, como un pivote estratégico. Este pivote intrincadamente teje preceptos éticos, colectivos y ecológicos en el tejido mismo de la administración corporativa. Dichos hallazgos demuestran, fehacientemente, como modelos tales como la teoría de los actores interesados, el desempeño triple y la rectitud comercial proveen un andamiaje robusto. Con esto, se facilita una comprensión profunda de su implementación en entidades sanitarias. Por ende, se ha visto que incorporar estas bases teóricas robustece de manera considerable el entramado cultural corporativo. Dicho entrelazamiento auspicia dinámicas dirigidas hacia la igualdad, la diaphanidad y la perpetuidad. La consecuencia lógica, entonces, es que la responsabilidad social no meramente eleva el estándar del cuidado brindado; más bien, cimienta también la credibilidad institucional junto con la fe que depositan los usuarios en el esquema sanitario general.

La caracterización del estado actual de la gestión organizacional permitió identificar que, si bien existen normativas nacionales e internacionales que promueven la responsabilidad social dentro del ámbito de la salud —entre ellas el estándar ISO 26000, las pautas de la OMS y las directrices del Ministerio de Salud Pública del Ecuador—, los hallazgos manifiestan un desfase considerable entre la vigencia de estas normativas y su puesta en práctica real en las entidades sanitarias. La desvinculación merma la cristalización de procedimientos responsables y acorta el beneficio potencial que estas normativas podrían aportar a la dirección hospitalaria. Consecuentemente, se postula que, si bien el compendio normativo es adecuado en su concepción teórica, su flaqueza reside en la escasez de sistemas de ejecución, supervisión y valoración que aseguren su acatamiento en el entorno práctico.

La elaboración de la estrategia integral de responsabilidad social permitió diseñar una propuesta estructurada en dimensiones éticas, de gestión y culturales. Entre los obstáculos más palpables resalta la deficiente planificación estratégica, la escasa dotación de recursos, una cultura organizacional poco arraigada, y una interconexión insuficiente con las partes interesadas. Empero, también se manifestaron chances notables, tales como el margen de maniobra para elevar la calidad del servicio, robustecer el ambiente de trabajo, y acrecentar la credibilidad social. Por ende, se postula que la responsabilidad social constituye un dispositivo fundamental para transmutar estas

carencias en fortalezas competitivas, con la condición sine qua non de asumir una perspectiva abarcadora y ordenada en su ejecución.

La valoración de la estrategia mediante criterio de expertos evidenció un alto nivel de aceptación, alcanzando un promedio de 4,33 sobre 5, lo que demuestra su pertinencia, coherencia y factibilidad para su implementación. Los hallazgos manifiestan que la inserción de elementos como la moralidad institucional, la implicación de los actores clave, la salvaguarda medioambiental y la claridad ejecutiva coadyuvan de manera considerable al perfeccionamiento incesante de los procedimientos. Adicionalmente, la propuesta surge cual artefacto factible y apropiado al contexto, susceptible de ajustarse a los requerimientos del ámbito de salud guayaquileño. Por ende, se asevera que la adopción de este esquema no solo potencia la eficacia burocrática, sino que repercute favorablemente en la calidad asistencial y el progreso colectivo.

En cumplimiento del objetivo general de la investigación se concluye que responsabilidad social, una vez enlazada estratégicamente a la administración hospitalaria, se erige cual elemento crucial para el robustecimiento de la entidad. Los hallazgos recabados ilustran que su aplicación gravita de forma directa en la elevación de la excelencia del servicio, la agilización de las operaciones internas, y la consolidación del vínculo con la colectividad. Subsiguientemente, se constató que una dirección cimentada en dogmas de filantropía corporativa propicia la permanencia institucional y la adopción de determinaciones de índole moral. Así pues, el estudio corrobora la idoneidad y eficacia de la concepción y materialización de un proyecto de responsabilidad social para mitigar las fallas existentes en el sector sanitario de Guayaquil.

De manera complementaria a los objetivos específicos planteados, el proceso investigativo permitió evidenciar que la responsabilidad social no opera como un componente aislado dentro de la gestión hospitalaria, sino como un eje transversal que articula la dimensión ética, la dimensión operativa y la dimensión social de la organización. Esta interrelación demuestra que el fortalecimiento de la gestión organizacional en los hospitales públicos de Guayaquil exige una visión sistémica, donde cada decisión administrativa repercute simultáneamente en la calidad del servicio, en el bienestar del talento humano y en la percepción que la comunidad guarda de la institución. En este sentido, se ratifica que el diseño de la estrategia integral, lejos de constituir un instrumento meramente normativo, responde a una necesidad estructural de las instituciones de salud estudiadas.

Asimismo, el análisis efectuado permitió constatar que el talento humano constituye uno de los principales beneficiarios y, a la vez, uno de los principales agentes de cambio dentro de la implementación de prácticas de responsabilidad social. Los hallazgos evidencian que un clima laboral cimentado en el respeto, la capacitación continua y la participación activa de los colaboradores favorece no solo la retención y el compromiso del personal, sino también la calidad del trato brindado a los pacientes. De esta forma, se concluye que cualquier iniciativa orientada a fortalecer la gestión organizacional debe reconocer al personal de salud como un actor estratégico, cuya motivación y bienestar inciden directamente en los resultados institucionales.

Finalmente, el proceso desarrollado deja constancia de que la responsabilidad social, entendida como estrategia de gestión, posee un carácter dinámico que demanda revisión y actualización periódica, en la medida en que las necesidades del entorno sanitario ecuatoriano evolucionan constantemente. Por consiguiente, se concluye que la propuesta elaborada no debe entenderse como un producto acabado, sino como un punto de partida susceptible de enriquecerse con futuras investigaciones que profundicen en su aplicación práctica, en su medición de impacto a largo plazo y en su replicabilidad en otros contextos hospitalarios del país, consolidando así una línea de estudio con proyección académica y social.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las instituciones de salud incorporen de manera formal las bases teóricas de la responsabilidad social a sus esquemas de gestión institucional. Esto se logra al implantar directrices internas arraigadas en principios de ética, con una clara orientación a las partes interesadas y la sostenibilidad. Para que esto sea factible, resulta fundamental elaborar planes de formación constante. Estos planes deberían enfocarse en el personal tanto administrativo como de atención directa. Su meta será reforzar tanto el entendimiento como la aplicación efectiva de estas metodologías. Asimismo, se recomienda estimular una dinámica interna que se ajuste a valores de transparencia, justicia y deber comunitario. Dicha cultura debería ir más allá de simplemente acatar regulaciones. Debe convertirse en un pilar de la identidad de la organización. De esta manera, se

podrá potenciar la excelencia en la prestación de servicios y afianzar la fe que depositan los beneficiarios.

Se deben fortalecer los mecanismos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las normativas actualmente vigentes en materia de responsabilidad social dentro del sector salud. En este contexto, las autoridades competentes y los directivos hospitalarios tienen que instaurar sistemas de control interno que permitan confirmar la adhesión a estándares como la ISO 26000 y las directrices nacionales.

Se sugiere que las instituciones de la salud creen planes estratégicos comprehensivos que afronten directamente los retos detectados en cuanto a la implementación de la responsabilidad social. Esto supone una mejora en la planeación institucional, la optimización del uso de recursos y el robustecimiento de la cultura organizacional por medio de un liderazgo ético y colaborativo. Adicionalmente, se plantea la necesidad de realzar las vertientes de mejora identificadas, incluyendo el robustecimiento del ambiente de trabajo, la elevación del estándar de atención al público y el estrechamiento de lazos con el entorno social.

Se recomienda la conveniencia de aplicar paulatinamente el esbozo de responsabilidad social diseñado durante el estudio, conformándolo a las particularidades únicas de cada centro asistencial. Con miras a tal fin, resulta indispensable comenzar con iniciativas experimentales que permitan valorar su factibilidad y proceder a retoques conforme a las evidencias recabadas. Sumado a esto, se propone instaurar una estructura de seguimiento y examen incesante que vele por la optimización constante de las metodologías. Igualmente, trascendente resulta destinar aportes humanos y financieros suficientes para su puesta en marcha, al tiempo que se cultiva la adhesión de los máximos dirigentes, dada la preponderancia de su guía para afianzar la perdurabilidad del planteamiento a lo largo del tiempo.

Es imperioso fijar la responsabilidad social como una espina dorsal en la administración hospitalaria, incorporándola en la hoja de ruta estratégica, los procedimientos operativos y los juicios institucionales. Al respecto, las organizaciones sanitarias tienen que acoger un punto de vista de sistema que conecte la responsabilidad social con la excelencia del trato, la eficacia burocrática y la permanencia corporativa. De igual modo, se propone fomentar colaboraciones entre organizaciones con sectores estatales, particulares y de saber que posibiliten robustecer las aptitudes técnicas y repartir saberes excelentes. De este modo, se edificará no solo la mejora interna de las entidades, sino además el progreso del entramado sanitario y el goce de la ciudadanía.

Se recomienda diseñar e implementar un sistema de indicadores de seguimiento y evaluación periódica que permita medir de manera objetiva el avance de la estrategia de responsabilidad social en cada hospital público de Guayaquil. Dicho sistema debería contemplar indicadores cuantitativos y cualitativos vinculados a la satisfacción del usuario, el clima laboral, el cumplimiento normativo y el impacto ambiental de los procesos institucionales, de manera que los directivos cuenten con información oportuna para la toma de decisiones y la introducción de ajustes cuando los resultados así lo requieran.

Se recomienda, además, promover nuevas líneas de investigación que permitan profundizar en la medición del impacto de la responsabilidad social sobre indicadores concretos de gestión hospitalaria, así como explorar su aplicabilidad en otros niveles de atención y en instituciones de salud privadas del país. De este modo, se contribuiría a consolidar un cuerpo de conocimiento propio del contexto ecuatoriano, que sirva de referente para futuras políticas públicas y para la réplica de la estrategia propuesta en escenarios sanitarios con características similares.

BIBLIOGRAFÍA

- Uwe Flick. (2019). *MANAGING QUALITY IN QUALITATIVE RESEARCH*. Retrieved from [https://methods.sagepub.com/book/mono/preview/managing-quality-in-qualitative-research-2e.pdf#:~:text=By%20analyzing%20documents%20\(texts%2C%20images%2C%20film%20or,social%20processes%20and%20artefacts%20collaboratively%20\(or%20conflictin gly\).](https://methods.sagepub.com/book/mono/preview/managing-quality-in-qualitative-research-2e.pdf#:~:text=By%20analyzing%20documents%20(texts%2C%20images%2C%20film%20or,social%20processes%20and%20artefacts%20collaboratively%20(or%20conflictin gly).)
- Alonso, C. (2023). *ISO 26000: ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)?* Retrieved from <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-iso-26000/>
- Alowais, A. A. (2024). El dilema ético del beneficio: evaluación del triple resultado y el papel de la conciencia moral en las decisiones empresariales. *Revista de Ecohumanismo*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387058421_The_Ethical_Dilemma_of_Profit_Evaluating_the_Triple_Bottom_Line_and_the_Role_of_Moral_Conscience_in_Business_Decisions
- Antonio Huerta-Estévez, L. M.-L., López-Morales, J. S., & Iza-Lendechy, J. (2026). Responsabilidad social empresarial en servicios de salud y desarrollo sostenible. Retrieved from <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/45124>
- Arone, J. H., Narváez, J. C., Huaynacho, M. H., & Mescoco, E. M. (2025). Ética y responsabilidad social empresarial en las organizaciones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. Retrieved from <https://revistalatam.redilat.org/index.php/lt/article/view/etica-responsabilidad-social-empresarial-organizaciones>
- Awa, H. O., Etim, W., & Ogbonda, E. H. (2024). Partes interesadas, teoría de las partes interesadas y Responsabilidad Social Corporativa (RSC). *Revista Internacional de Responsabilidad Social Corporativa*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381518790_Stakeholders_stakeholder_theory_and_Corporate_Social_Responsibility_CSR

- Cala, A. R., Rodríguez, C. C., García, N. D., Zöller, B., & Rodríguez, A. P. (2021). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña . Retrieved from <https://www.scielo.org/article/gs/2021.v35n1/67-71/>
- Cañarte, R., Salazar, J. V., & Figueroa, M. F. (2025). Estructura del Sistema de salud en Ecuador: Organización y Distribución de los Establecimientos Asistenciales de la Red Pública Integral de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/397976339_Estructura_del_Sistema_de_salud_en_Ecuador_Organizacion_y_Distribucion_de_los_Establecimientos_Asistenciales_de_la_Red_Publica_Integral_de_Salud
- Cedeño, D. P., Cercado, M. d., & Tuárez, Y. M. (2024). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ELEMENTO DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2545>
- CEPAL. (2023). *Salud y desigualdad en América Latina y el Caribe: la centralidad de la salud para el desarrollo social inclusivo y sostenible*. Retrieved from <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68552-salud-desigualdad-america-latina-caribe-la-centralidad-la-salud-desarrollo#:~:text=La%20salud%20es%20central%20para%20el%20desarrollo,la%20regi%C3%B3n%20a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20acci%C3%B3n>
- Chavarrea-Lara, P. A., & Nina-Mayancela, W. L. (2025). Responsabilidad social corporativa y su influencia en la confianza del paciente del Hospital General IESS - Riobamba. *Revista Multidisciplinar Arbitrada de Investigación Científica*. Retrieved from <https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/91>
- Fernández, O. L., & Bajo, A. (2025). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *ESIC Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 130-143. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/269786289_La_Teoria_del_Stakeholder_o_de_los_Grupos_de_Interes_pieza_clave_de_la_RSE_del_exit_empresa_y_de_la_sostenibilidad
- FUNDAPI. (2024). *DIAGNÓSTICO SITUACIONAL*. Retrieved from https://intranet.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2024/AGOSTO/e

- nlaces/Diagn%C3%B3stico%20Situacional%20validaci%C3%B3n%20externa%20%281%29.pdf
- Gámez, F. L. (2023). La responsabilidad social en organizaciones no gubernamentales del sector salud del estado Lara, Venezuela. Retrieved from <https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica/article/view/4516>
- Gonzales, P. S., Cols, L. P., & Salazar, M. L. (2019). Responsabilidad social en un centro público de salud en Chile. Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n10/19401009.html#>
- Guaicha, K. X. (2022). *Sistemas de Salud en Ecuador: Historia y Estructura (SALUD 301)*. Retrieved from <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-guayaquil/salud-publica/sistemas-de-salud-del-ecuador-y-su-historia/16755730>
- CEPAL agenda 2030. (2023). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Agenda Regional de Género en América Latina y el Caribe*. Retrieved from <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/22c106e3-3bdc-4569-b8f9-cbed84edf582/content>
- Ministerio de Salud Pública. (2024). *Informe Ejecutivo del Ministerio de Salud Pública*. Retrieved from https://intranet.msp.gob.ec/images/Documentos/Archivos/Rendicion_cuentas_2024/10.%20Informe_rendici%C3%B3n_cuentas_planta_central.pdf
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). *Agenda digital*. Retrieved from https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Manual_Agenda_Digital_2023_Seg.pdf
- Ministerio de Trabajo. (2024). *Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Retrieved from <https://www.trabajo.gob.ec/reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Morejón, B. R. (2020). *Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas de Quito, Ecuador*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/348406719_Responsabilidad_social_empresa_l_y_competitividad_en_las_clinicas_de_salud_privadas_de_Quito_Ecuador
- Morejón, B. R., & Lorenzo, A. F. (2020). Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas de Quito, Ecuador. *Scielo*. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000200315

- Mota, D. C., Moran, N. M., Mota, A. A., & Reyes, L. E. (2024). 10.59814/resofro.2024.4(4)e394. *Revista Social Fronteriza*. Retrieved from <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/394/723>
- Naciones Unidas. (2023). *Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023: Edición Especial*. Retrieved from <https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/>
- Olateju, D. J., Olateju, O. A., Adeoye, S. V., & Ilya, I. S. (2021). A critical review of the application of the legitimacy theory to. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 01-06. Retrieved from <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijmsr/v9-i3/1.pdf>
- OMS. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial*. Retrieved from <https://acreditacionensalud.org.co/responsabilidad-social-empresarial/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,regi%C3%B3n%20y/o%20naci%C3%B3n%E2%80%9D>
- OMS. (2025). *Estrategia global sobre salud digital 2020-2025*. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>
- OPS. (2024). *Funciones esenciales de salud pública*. Retrieved from <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>
- Parra, N. A. (2024). *SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO*. Retrieved from <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e2aedff8-253a-4989-955c-3b01cebcad17/content>
- Robles-Martínez, J., Chapela, C. C., & Castaño-Meneses, V. M. (2025). Responsabilidad social y agencia moral: transformando la relación médico-paciente en la práctica médica. *SALUD PÚBLICA Y SOCIOLOGÍA MÉDICA*.
- Romero, A. M., Madera, M. A., & Rojas, L. Y. (2022). REVISIÓN SISTEMÁTICA SOBRE LA APLICACIÓN DE PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SALUD EN COLOMBIA Y SURAMÉRICA DE 2011 A 2020. *Investigación y Desarrollo*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26876172011>
- Rosa, G. (2024). Ética Médica: Principios Fundamentales en la Práctica de la Medicina. *Archivos de medicina*, 16-47.
- Salgado-Rodríguez, V. C., Torres-Jerves, J. A., & Reinoso-Avecillas, M. B. (2024). Relación de la responsabilidad social corporativa con la salud y seguridad ocupacional en la construcción

- [Relationship of corporate social responsibility to occupational health and safety in construction]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*. Retrieved from <https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/136>
- Salud, O. M. (2021). *Seguridad del paciente*. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Sampieri, R. H. (2021). *Metodologia de la Investigacion*. Retrieved from <https://investigarusac.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/02/capic81tulo-1-metodologicc81a-de-la-investigaci.pdf>
- Siguencia, M. R. (2025). *Estructura del sistema de salud en Ecuador: organización y distribución de los establecimientos asistenciales de la Red Pública Integral de Salud*. Retrieved from <https://redalac.org/estructura-del-sistema-de-salud-en-ecuador-organizacion-y-distribucion-de-los-establecimientos-asistenciales-de-la-red-publica-integral-de-salud/>
- Valencia, M. N., Tejena, P. N., & García, y. J. (2025). Responsabilidad social empresarial ante el COVID-19 en empresas industriales en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 126-132. Retrieved from file:///C:/Users/ASUS/Downloads/usuario_2023,+14-2631.pdf
- Zurita., D. A. (2026). *Sistema de Salud Pública: una crisis que cobra vidas*. Retrieved from <http://inredh.org/sistema-de-salud-publica-una-crisis-que-cobra-vidas/#:~:text=El%20sistema%20de%20salud%20p%C3%BAblica,la%20imposibilidad%20de%20brindar%20atenci%C3%B3n.>

ANEXOS

Ficha de Análisis documental utilizada.

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
Flick (2019)	Managing Quality in Qualitative Research	Analizar la calidad en investigaciones cualitativas	Investigación cualitativa documental	La investigación documental permite interpretar procesos sociales y organizacionales	Fundamenta metodológicamente el análisis documental
Alonso (2023)	ISO 26000: ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?	Explicar los principios de la ISO 26000	Revisión documental	La responsabilidad social fortalece sostenibilidad y ética institucional	Sustenta la variable responsabilidad social
Alowais (2024)	El dilema ético del beneficio	Evaluar el papel de la ética y sostenibilidad empresarial	Revisión teórica	Las decisiones éticas fortalecen sostenibilidad organizacional	Fundamenta la dimensión ética organizacional
Antonio Huerta-Estévez et al. (2026)	Responsabilidad social empresarial en servicios de salud y desarrollo sostenible	Analizar el impacto de la responsabilidad social en salud	Investigación documental	La responsabilidad social favorece desarrollo sostenible y gestión institucional	Sustenta la propuesta estratégica

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
Arone et al. (2025)	Ética y responsabilidad social empresarial	Analizar ética y responsabilidad social empresarial	Investigación documental	La ética fortalece el compromiso organizacional	Fundamenta la dimensión ética
Awa et al. (2024)	Stakeholders, stakeholder theory and Corporate Social Responsibility	Examinar la teoría de stakeholders	Revisión teórica documental	Los stakeholders influyen en la sostenibilidad institucional	Sustenta la relación con grupos de interés
Cala et al. (2021)	Responsabilidad social corporativa en hospitales públicos de Cataluña	Analizar responsabilidad social en hospitales públicos	Investigación descriptiva documental	La responsabilidad social fortalece sostenibilidad y gestión hospitalaria	Relaciona responsabilidad social y hospitales públicos
Cañarte et al. (2025)	Estructura del sistema de salud en Ecuador	Analizar la organización sanitaria ecuatoriana	Investigación documental	Existen limitaciones estructurales en salud pública	Contextualiza el sistema hospitalario ecuatoriano
Cedeño et al. (2023)	Responsabilidad social empresarial como elemento de gestión estratégica	Analizar la responsabilidad social estratégica	Investigación documental	La responsabilidad social mejora procesos institucionales	Sustenta la gestión organizacional

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
CEPAL (2023)	Salud y desigualdad en América Latina y el Caribe	Analizar desigualdad sanitaria	Informe técnico regional	Persisten brechas en gestión y acceso sanitario	Contextualiza problemática regional
Chavarrea-Lara y Nina-Mayancela (2025)	Responsabilidad social corporativa y confianza del paciente	Determinar influencia de la responsabilidad social	Investigación correlacional	La responsabilidad social incrementa satisfacción del usuario	Sustenta calidad organizacional
Fernández y Bajo (2025)	La Teoría del Stakeholder	Analizar teoría de grupos de interés	Investigación documental	Los stakeholders fortalecen sostenibilidad organizacional	Sustenta dimensión stakeholders
FUNDAPI (2024)	Diagnóstico situacional	Evaluar condiciones institucionales sanitarias	Informe técnico	Existen limitaciones organizacionales y administrativas	Contextualiza problemática institucional
Gámez (2023)	Responsabilidad social en organizaciones de salud de Venezuela	Analizar gestión de responsabilidad social	Investigación cualitativa	Existe relación entre responsabilidad social y gestión institucional	Fundamenta responsabilidad social en salud
Gonzales et al. (2019)	Responsabilidad social en un centro público	Examinar percepción de responsabilidad social	Investigación cuantitativa	La responsabilidad social mejora	Sustenta dimensiones organizacionales

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
	de salud en Chile			cultura organizacional	
Guaicha (2022)	Sistemas de Salud en Ecuador	Analizar historia y estructura sanitaria ecuatoriana	Investigación documental	El sistema sanitario presenta desafíos organizacionales	Contextualiza el estudio
CEPAL Agenda 2030 (2023)	Agenda 2030 y desarrollo sostenible	Analizar desarrollo sostenible regional	Informe internacional	La sostenibilidad requiere fortalecimiento institucional	Relaciona sostenibilidad y responsabilidad social
Ministerio de Salud Pública (2024)	Informe Ejecutivo MSP	Presentar situación sanitaria ecuatoriana	Informe institucional	Existen desafíos administrativos en hospitales públicos	Sustenta problemática institucional
Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2023)	Agenda digital	Fortalecer procesos digitales en salud	Documento institucional	La innovación tecnológica mejora gestión sanitaria	Relaciona innovación y gestión organizacional
Ministerio de Trabajo (2024)	Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Establecer lineamientos laborales	Documento normativo	La seguridad laboral favorece bienestar organizacional	Sustenta clima organizacional
Morejón (2020)	Responsabilidad social	Analizar responsabilidad	Investigación descriptiva	La responsabilidad	Relaciona responsabilidad

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
	empresarial y competitividad	social y competitividad		social fortalece desempeño organizacional	social y competitividad
Morejón y Lorenzo (2020)	Responsabilidad social empresarial en clínicas privadas	Analizar competitividad organizacional	Investigación descriptiva	La responsabilidad social mejora gestión institucional	Fundamenta gestión organizacional
Mota et al. (2024)	Responsabilidad social y sostenibilidad	Analizar sostenibilidad organizacional	Investigación documental	La sostenibilidad fortalece gestión empresarial	Sustenta dimensión sostenibilidad
Naciones Unidas (2023)	Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Analizar avances globales	Informe internacional	Se requiere fortalecer sostenibilidad sanitaria	Relaciona ODS y salud
Olateju et al. (2021)	Application of legitimacy theory	Analizar teoría de legitimidad	Revisión crítica documental	La legitimidad fortalece responsabilidad institucional	Sustenta gobernanza organizacional
OMS (2020)	Responsabilidad Social Empresarial	Explicar responsabilidad social en salud	Documento técnico	La responsabilidad social favorece bienestar colectivo	Fundamenta variable independiente
OMS (2025)	Estrategia global sobre	Analizar digitalización sanitaria	Documento estratégico	La transformación digital mejora	Relaciona innovación y gestión

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
	salud digital 2020-2025			eficiencia organizacional	
OPS (2024)	Funciones esenciales de salud pública	Fortalecer sistemas sanitarios	Documento técnico	La gestión eficiente mejora calidad sanitaria	Sustenta gestión organizacional
Parra (2024)	Salud integral y desarrollo humano	Analizar salud y desarrollo humano	Investigación documental	La salud integral requiere gestión sostenible	Relaciona sostenibilidad y salud
Robles- Martínez et al. (2025)	Responsabilidad social y agencia moral	Analizar relación médico- paciente	Investigación documental	La ética fortalece atención sanitaria	Fundamenta dimensión ética
Romero et al. (2022)	Revisión sistemática sobre responsabilidad social en salud	Identificar tendencias regionales	Revisión sistemática PRISMA	Existe limitada sistematización de estrategias responsables	Justifica propuesta investigativa
Rosa (2024)	Ética médica	Analizar principios éticos médicos	Investigación documental	La ética fortalece calidad de atención	Sustenta ética organizacional
Salgado- Rodríguez et al. (2024)	Responsabilidad social y salud ocupacional	Analizar bienestar laboral	Investigación correlacional	La responsabilidad social mejora satisfacción laboral	Sustenta clima organizacional
Salud OMS (2021)	Seguridad del paciente	Establecer lineamientos sanitarios	Informe técnico	Mejor gestión organizacional mejora	Relaciona calidad y gestión

Autor y año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Metodología	Principales resultados	Aporte a la investigación
Sampieri (2021)	Metodología de la Investigación	Explicar métodos científicos	Libro metodológico	seguridad sanitaria El enfoque cualitativo permite interpretar fenómenos sociales	Fundamenta metodología
Siguencia (2025)	Estructura del sistema de salud en Ecuador	Analizar organización sanitaria	Investigación documental	Persisten debilidades estructurales en salud pública	Contextualiza hospitales públicos
Valencia et al. (2025)	Responsabilidad social empresarial ante el COVID-19	Analizar responsabilidad social en crisis	Investigación descriptiva	La responsabilidad social fortaleció adaptación organizacional	Relaciona responsabilidad social y crisis
Zurita (2026)	Sistema de Salud Pública: una crisis que cobra vidas	Analizar crisis sanitaria ecuatoriana	Investigación documental	Existen limitaciones graves en gestión sanitaria	Justifica necesidad de fortalecimiento organizacional

Fuente: Elaboración propia