

의료기관의 사회적 책임이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향

최관봉¹, 김정교^{1*}, 김혜리¹

¹부산대학교 경영대학

The Effect of Medical Institution's Corporate Social Responsibility on Organization and Management Performance

Kwan-Bong Choi¹, Jeong-Kyo Kim^{1*}, Hye-Ri Kim¹

¹School of Business, Pusan National University

요약 최근 의료기관의 사회적 책임(CSR)은 선택적으로 수용하여 적용하는 것이 아니라 병원과 의료기관의 지속 성장 발전을 위한 기본 역량이자 책임으로 인식되고 있다. 그러나 사회적 책임활동 분야 선행연구의 대부분이 기업의 사회적 책임에서 태동되어 일반기업과 조직을 대상으로 하고 있으며 의료기관이나 병원에 대한 CSR 연구는 아주 미미한 수준에 머물러 있는 것이 현실이다. 본 연구는 의료기관의 사회적 책임이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 분석하고, 의료기관의 사회적 책임활동과 경영성과 사이에서 조직성과가 매개역할을 하는지 실증분석한다. 본 연구의 결과는 의료기관의 효과적인 사회적 책임활동의 전략적 접근 방향을 제공하고, 아직은 척박한 의료기관 CSR활동과 관련한 연구에 단초가 되고 의료기관이 CSR활동을 통한 전략방향을 제시하는데 기여한다.

• 주제어 : 경영성과, 매개효과, 사회적 책임, 의료기관, 조직성과

Abstract The empathy for the corporate social responsibility(CSR) is rapidly expanding around the global company, its range having already spread to the whole world, and CSR activities are actively being carried out. Recently, CSR of the medical institution is not selectively accommodated and applied, but is perceived as a basic capacity and responsibility for sustainable growth and development of medical institution. In this study, the effect of social responsibility of medical institutions on the management performance and organization performance was analyzed. It can be seen that there is a need for a strategy utilizing CSR and organization performance in order to accomplish management goal which is the ultimate output of the organization. It is expected that this study contributes to study related to medical institution CSR as well as suggest a strategy direction through CSR.

• Key Words : Medical institutions, Corporate social responsibility, Organization performance, Management performance

* 이 논문은 제1저자 최관봉의 박사학위논문을 바탕으로 추가하여 작성한 것임

*Corresponding Author : 김정교 (jkim@pusan.ac.kr)

Received August 21, 2017

Accepted October 20, 2017

Revised September 25, 2017

Published October 28, 2017

1. 서론

기업의 사회적 책임(corporate social responsibility)에 대한 공감은 글로벌 기업을 중심으로 급속하게 확대되어 그 범위가 이미 전 세계로 넓혀져 글로벌 기업들의 CSR 활동이 활발하게 이루어지고 있다. 오늘날 기업의 사회적 책임 활동은 이제 기업의 경영뿐만 아니라 전반적인 조직의 운영과 관리가 있는 분야에서 대부분 간과할 수 없는 새로운 임무로 다가오고 있다.

CSR은 기업의 적극적인 실천 활동으로서 사회의 요구가 커지고 압력이 증가하는 현실 여건에서, 기업 경영의 지속 가능성을 향상시킬 수 있는 미래의 성장전략과 기업의 경쟁력을 강화하기 위한 중요한 혁신 도구로 조명을 받으면서 CSR 활동은 더욱 활발해지고 있으며, 그에 따른 과급효과도 점차 증대되고 있는 실정이다.

따라서 앞으로 의료기관은 CSR 활동을 선택적으로 수용하여 적용하는 것이 아닌, 병원 및 의료기관의 지속 가능한 성장과 발전을 위한 기본 역량이자 책임으로 인식하여야 한다. 오늘날 학계에서는 급속한 의료 환경의 변화에 따라 의료기관의 CSR 활동의 중요성과 의료기관의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구의 필요성을 제기되고 있다. 이에 따른 필요성은 다음과 같다.

첫째, 의료기관은 대내외적으로 환경변화를 겪고 있다. 이렇게 급속하게 변하는 세계화의 물결 속에서 기업뿐만 아니라 정부 및 비영리기관 등 대부분의 조직에게 사회적 책임요구가 증가하고 있다. 둘째, 경제 및 사회 전반을 둘러싸고 있는 이해관계자들의 의식수준 향상이다. 의료기관은 수술 및 진료와 관련한 서비스를 제공하는 기관으로서 병원의 기능은 단순히 환자를 진료하는 것에 국한하지 않는다. 세계보건기구(WHO)는 병원 및 의료기관의 역할을 지역사회주민의 질병예방, 치료 및 재활을 포함하는 포괄적인 의료서비스를 제공하는 지역사회를 지탱하는 보건의료체계의 중심기관으로 정의한다.

또한, 의료기관은 보건 및 의료 종사자의 훈련과 생물의 사회학적 연구를 수행하며, 지역사회의 각급 보건 의료기관이 원활하게 운영될 수 있도록 제반 지원을 해야 한다고 정의하고 있다. 셋째, 의료기관에게 자체적인 경쟁력 확보와 역량의 강화를 위한 필요성이 증대되고 있다. 현재, 우리나라의 경우 기업의 이익극대화를 추구하는 시대에서 기업의 증대된 가치를 함께 향유하는 시대를 맞이하고 있다. 이와 함께 의료기관 역시 단순한 진료 및 의료서비스 제공과 같은 기본적인 공익적인 고유의

역할 이외에 사회적 책임을 실천할 현실적인 필요성이 요구되고 있다.

이런 측면에서 우리나라의 의료기관은 기술적인 효율성을 추구하는 것 이상으로 사회적 요구를 수용하고, 이를 의료기관의 운영에 적극적으로 반영하는 것이 필요하다는 현실적인 기대에 비추어 볼 때, 지금까지 학계에서 CSR 활동에 대한 논의가 거의 없었다는 것은 매우 아쉬운 점이라고 할 수 있다[1,2]. 또한, CSR 분야 기존의 연구 대부분이 일반적인 상기업과 영리조직을 대상으로 하고 있으며 비영리 조직과 같은 병원이나 의료기관에 대한 CSR 연구는 아주 미미한 수준에 머물러 있는 것이 현실이다.

이에 따라서 본 연구에서는 의료기관의 사회적 책임이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 또한, 의료기관의 사회적 책임활동과 경영성과 사이에서 조직성과가 매개역할을 하는지 실증 분석하는 것을 목적으로 한다. 본 연구의 결과를 근거로 의료기관의 사회적 책임활동이 조직성과와 경영성과를 향상 시키고, 의료기관이 지속 가능한 성장과 발전을 위해서 정부 당국의 정책수립 과정에서 사회적 책임활동 요구에 보다 능동적으로 대응하며, 적극적인 사회적 책임활동을 통하여 조직성과와 경영성과를 제고하는 전략적 방향을 제시하고자 한다.

2. 선행연구 및 가설설정

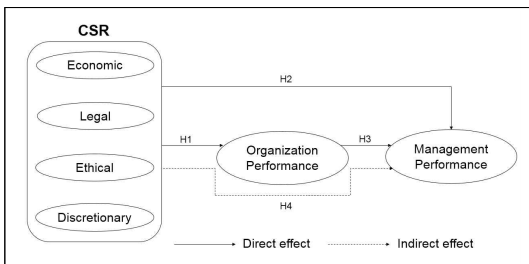
CSR 활동과 관련한 연구는 다양한 분야에서 수행되고 발표되었다. 사회적 책임활동에 관한 선행연구를 종합하면, 기업이 사회 전체를 위해 사회적 변화과정에서 실행해야 할 중요한 기업의 행동으로 지속적이고 통합적이며, 공평한 사회, 경제, 환경 등 발전에 이바지하는 원동력으로 그 역할을 담당하고 있다[3]. 따라서 사회적 책임활동은 정의가 광의적으로 확대되는 추세이며, 그 활동도 경제적·법적·윤리적·자선적 책임을 넘어 사회 전체에 유익한 행동 등을 모두 포함하는 넓은 개념으로 진화하고 있다. 그러나 의료기관의 CSR 활동에 관한 연구는 아직 초기단계의 수준이다.

선행연구에 따르면, CSR 활동은 임직원들이 조직에 대한 신뢰, 자부심 및 강한 애정을 갖게 되어[4], 기업의 인지도를 향상 시킬 뿐만 아니라 임직원의 조직에 대한 자긍심을 높이며, 직무태도와 행위에 영향을 미치고 있

다는[5] 결과를 나타낸 다고 보고한다. 따라서 CSR은 의료기관의 조직성과로 이어질 수 있다는 추측이 가능하다. 또한, 김기현[6]은 공익성과 및 수익성을 동시에 추구해야 하는 공기업과 같은 비영리기관의 CSR 전략이 사회적 및 경제적 목표달성에 중요하다는 인식이 확대됨에 따라, 공기업의 CSR과 조직성과의 관계에 관한 연구는 중요하다고 주장하였다. 이와 마찬가지로 비영리기관과 유사한 사업목적을 가진 의료기관의 사회적 책임활동은 조직성과와 경영성과에 긍정적으로 적용될 것이라고 예측할 수 있다.

이를 위해 본 연구는 의료기관의 CSR을 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 네 가지 하위영역으로 범주화하고 조직성과는 직무만족, 조직몰입, 고객만족, 조직이미지로 구성하여 CSR이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 CSR 활동과 경영성과에 조직성과가 매개변수로서 어떻게 영향을 미치는지를 분석하고자한다.

의료기관과 병원을 포함한 보건 의료분야의 사회적 책임활동에 대한 중요성은 부각되는데 반하여 현실적으로 사회적 책임 활동과 관련한 실증적이고 체계적인 연구는 아직 미미하여 기초 단계를 넘어서지 못하고 있는 실정이다[7]. 특히 국내에서 발표된 의료기관의 CSR 활동과 관련한 기존 연구는 많지 않다. 따라서 본 연구는 기업의 사회적 책임활동(CSR)이 기업성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 선행연구의 실증 분석결과를 기초로 의료기관의 사회적 책임활동이 조직성과와 경영성과에 영향을 미치는지를 조사하기 위한 연구모형을 다음 [Fig. 1]과 같이 설정하였다.



[Fig. 1] Proposed Research Model

본 연구에서는 의료기관의 사회적 책임활동을 경제적·법적·윤리적·자선적 책임의 4가지로 분류하여 이해관계자와 사회의 요구나 기대를 충족시켜 주어야 하는

의료기관의 의무 및 책임활동으로 본다. 이에 대한 분류는 기업의 경쟁력 향상, 제품의 질 향상, 효율적인 운영관리, 이윤 극대화 등을 위한 노력 정도에 대한 구성원의 지각 차원에서 경제적 책임이 있을 것이라고 예상한다. 또한, 이와 관련한 사회적 책임은 공정거래 질서, 관련 법률의 준수와 의무 활동인 법적인 책임이 있다. 사회적 책임에는 윤리 규범의 준수와 법적 규제사항 준수 이상의 공정하고 기본권을 보장하는 활동으로서 윤리적 책임이 있으며, 지역사회 개발 활동 및 자원봉사 등의 자선적 책임이 있다. 본 연구는 Carroll[8]의 연구에서 사회적 책임을 4가지 분류로 정의한 내용을 채택하여 활용할 것이다.

의료기관의 사회적 책임활동(CSR)이 조직성과에 미치는 영향을 실증 분석한 연구는 아직 미미한 수준에 머물러 있지만, CSR은 오랫동안 많은 관심을 가진 주제로서 학문적 연구의 대상으로 활발하게 논의되었다. 최근, CSR이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가 꾸준히 증가하여 진행되고 있다[9,10,11]. 따라서 CSR이 기업성과에 긍정적인 영향을 미친다는 분석결과를 의료기관에도 적용될 수 있을 것이라는 추정이 가능하다. 김인주[12]는 CSR이 아닌 윤리경영 관점에서 병원의 조직성과를 분석하였고, 윤리적인 병원의 경영은 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 설명한다. 또한, 강신희[1]는 병원의 사회적 책임이 경영 활동과 조직성과에 미치는 영향 관계 연구에서 양적 연구와 질적 연구를 병행하여 분석하였으며, 경영전략 차원의 접근을 주장하였다. 이와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 경영전략 차원에서 의료기관의 CSR은 조직성과에 긍정적인 역할을 할 것이라 기대한다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 연구가설 1을 설정한다.

H1: 의료기관의 CSR 활동은 조직성과에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

CSR이 기업의 경제적 성과와 양(+)의 관계에 있다는 것은 기존 연구에서 밝혀진 바가 있다[10]. Pava and Krausz[13]는 연구를 통해 사회적 책임활동에 수반되는 비용의 역설을 주장하였다. 분석결과, 사회적 기준을 충족한 기업들은 그렇지 못한 기업들과 비교하여 더 나은 재무적 성과를 달성함을 증명하였다. 김현주[14]는 CSR과 유사한 윤리경영을 경영과 관련한 추진조직 및 시스템, 안전보건, 품질경영 및 고객보호, 직원존중, 고객만족

부문, 인재경영 및 후생복지, 지역사회 기여의 7가지로 구분하여 병원의 윤리경영은 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이와 같은 선행연구의 분석결과를 바탕으로 의료기관의 CSR 또한 경영성과에 긍정적인 역할을 할 것이라 기대한다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 연구가설 2를 설정한다.

H2: 의료기관의 CSR 활동은 경영성과에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

의료기관의 최종적인 목표는 조직성과와 경영성과를 향상시켜서 일반 시민에게 의료서비스를 통하여 환자의 안전과 의료의 질적 향상을 제고하고 지속적으로 제공 및 보장하여 사회에 기여하는 것이다. 대다수의 선행연구에서는 기업의 CSR을 통한 조직성과는 궁극적으로 기업의 경영성과에 기여한다고 보고한다.

Ellen et al.[15]은 기업이 조직성과에 상당한 노력을 들이면 들일수록 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 또한, 김현주[14]는 윤리경영과 연관된 시스템이 체계적으로 구축된 병원이 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기서는 조직을 운영하는 경영적 차원의 조직성과의 의미란 조직에서 '이미 이루어진 결과'를 예측한다는 내용이 내포되어 있는데, 이는 결국, 조직성과란 조직의 목표와 결부되어 조직의 목표달성 정도를 의미한다고 설명한다. 분석결과, 병원의 윤리경영과 관련된 시스템이 체계적으로 구축된 병원이 경영성과에 유의미한 영향을 미친다고 나타났다. 이와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 의료기관의 조직성과는 경영성과에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대한다[16]. 따라서 본 연구는 다음과 같은 연구가설 3을 설정한다.

H3: 의료기관의 조직성과는 경영성과에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

Sen and Bhattacharya[17]는 여러 가지 다양한 방법으로 자선사업과 지역 사회에 봉사하는 기업들을 대상으로 조사한 결과 고객은 사회적 책임을 다하는 것으로 인식되는 기업을 신뢰하고 기꺼이 그 회사 제품을 구매하고자하는 의도가 생긴다고 하였다. 이는 CSR이 조직성과로 나타나는 고객만족과 명성을 높여 고객의 구매의사 결정을 유인하는 것으로 해석할 수 있다.

보건의료 분야에서 CSR을 접목한 연구를 살펴보면, 병원의 운영을 뛰어넘어 경영에 대한 관심이 높아짐에 따라 병원을 기업으로 간주하여 윤리경영을 도입한 연구가 진행되었다. 윤리경영의 의미는 조직의 목표와 규범, 책임을 통해 의료기관의 윤리적 가치와 사명을 준수하는 것으로서 사회적 책임활동을 전반적으로 포괄하는 개념으로 볼 수 있으며 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다[18]. Lin et al.[19]은 병원의 CSR 활동자료를 바탕으로 CSR 활동과 재무성과는 서로 양(+)의 관계가 있으며, 병원 내부의 사회적 책임활동은 조직성과를 향상시키며, 외부 사회적 책임활동은 경영성과에 긍정적인 것으로 나타났다. 또한, 이영찬·이승석[20]은 CSR 활동은 혁신역량을 매개로 하여 조직성과에 양(+)의 영향을 미치는 것을 분석하였다. 이와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 의료기관의 사회적 책임과 경영성과 사이에서 조직성과는 매개역할을 할 것으로 기대한다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 연구가설 4를 설정한다.

H4: 의료기관의 CSR 활동이 경영성과에 미치는 영향에 조직성과가 매개역할을 할 것이다.

3. 표본의 선정과 자료 수집

본 연구에서는 의료기관의 CSR 활동이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 연구의 조사대상을 경남권 주요 시에 위치한 병원의 의사, 간호사 및 진료지원(행정 기타)직원을 대상으로 선정하였다. 설문조사기간은 2015년 7월20일부터 8월 21일까지 약 한 달간 실시하였다.

설문조사방법은 설문 대상 의료기관을 방문하여 병원의 특성과 경영 현황을 충분히 인지하고 있는 부서장급 직원에게 설문지의 내용을 설명하였으며, 이후 병원 안에서 자체적으로 설문지를 응답자에게 배포하여 자기기업식으로 설문조사를 시행하였다. 연구자는 설문지를 배포하고 약 2-3일간의 설문 응답기간을 주었으며, 개별 응답자는 설문조사 후 설문지를 밀봉하여 비밀이 보장될 수 있도록 하였다.

이번 연구는 분석을 위해서 표본 집단으로 12개 병원을 선정, 병원별로 설문지를 병원의 규모에 따라 20-80명 범위 안에서 380명에게 배부하여 374명으로부터 설문지를 회수하였다. 본 연구는 그 중 불성실한 4명의 설문지

를 제외한 370명의 자료를 연구대상으로 선정하여 표본을 구성하였다.

4. 실증분석결과

4.1 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 가설의 실증분석을 위해서 구조방정식모형 분석을 통해 의료기관의 사회적 책임, 조직성과, 경영성과 간의 영향관계를 살펴보았다. 먼저, 가설분석 이전에 각 잠재변수를 측정하는 관측변수들이 모형 내에서 수용할 수 있는지에 대한 적합도를 보이는가를 평가하기 위해 구조방정식을 이용한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

확인적 요인분석의 요인적재량 및 유의성은 지면관계상 표로는 제시하지 않았으나, 사회적 책임에 대한 네 개 하위요인의 확인적 요인분석을 실시한 결과, 의료기관의 사회적 책임은 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임으로 분류되었다. 경제적 책임의 설문 문항 중, 경제적 이윤창출과 운영과 관련한 비용절감의 측정문항 두 개 항목이 분석의 타당도를 저해하여 관측변수에서 제외되었으며, 법적 책임의 설문 문항 중에서는 공정거래질서를 측정하는 문항 중 한 개 항목이 타당도를 저해하여 분석에서 제외되었다. 반면, 윤리적 책임 및 자선적 책임은 타당도를 저해하는 항목은 존재하지 않은 것으로 나타났다. 최종적으로 연구모형에 사용된 관측변수 문항은 경제적 책임이 네 개, 법적 책임이 일곱 개, 윤리적 책임이 일곱 개, 마지막으로 자선적 책임이 여섯 개이다.

하위요인이 네 개로 구성된 조직성과에 대해 확인적 요인분석을 실시한 결과, 조직성과는 직무만족, 조직몰입, 고객만족, 기업 이미지로 분류되었다. 직무만족에서는 임금만족도 측정항목 한 개 항목이 타당도를 저해하여 분석에서 제외되었으며, 나머지 요인은 타당도를 저해하는 항목은 존재하지 않았다. 결과적으로 직무만족이 여섯 개 항목, 고객만족이 여덟 개 항목, 기업 이미지/명성이 네 개 항목으로 조직성과 요인을 구성하였다.

하위요인이 없는 경영성과와 사회적 책임 인식은 단일 요인으로 확인적 요인분석 모형을 구성하였는데, 그 결과 타당도를 저해하는 항목은 없는 것으로 판단되었으며, 경영성과는 여섯 개 항목, 사회적 책임 인식은 다섯 개 항목으로 구성하였다.

<Table 1>은 수렴타당성과 판별타당성의 결과를 나

타낸 것이다. 본 연구는 수렴타당성을 검증하기 위해, 각 변수에 대한 개념신뢰도(construct reliability: CR)를 측정하였다. 경제적 책임은 0.861, 법적 책임은 0.922, 윤리적 책임은 0.900, 자선적 책임은 0.958, 조직성과는 0.924, 경영성과는 0.953, 사회적 책임인식은 0.857로 나타났다.

<Table 1> Results of Construct Reliability(CR) and Average Variance Extracted(AVE)

Variable	CR	AVE
Economic	.861	.757
Legal	.922	.797
Ethical	.900	.751
Discretionary	.958	.884
Organization Performance	.924	.750
Management Performance	.953	.827

수렴타당성 기준은 개념신뢰도가 0.7 이상이면 수렴타당성이 높다고 해석을 하는데, 개념신뢰도(CR)가 외생(독립)변수와 내생(종속)변수의 모든 항목에서 0.7 이상으로 나타나, 수렴타당성은 양호한 것으로 판단되었다.

판별타당성을 평가하기 위한 기준은 각 변수 간 상관계수 제곱값(R²)이 평균분산추출값(AVE)을 상회하지 않아야 하는 것이다. 상관관계 제곱값은 <Table 2>에서 법적 책임과 윤리적 책임이 0.712로 가장 높게 나타났는데, 사회적 책임, 조직성과, 경영성과의 평균분산추출값(AVE)은 모두 이보다 높게 나타났다. 결과적으로 상관계수의 제곱값(R²)은 독립변수들과 매개변수, 종속변수의 평균분산추출값(AVE)을 상회하지 않으므로 판별타당성은 확보되었다.

<Table 2> Correlation Matrix and AVE

	1	2	3	4	5	6
1. Economic	.757					
2. Legal	.593	.797				
3. Ethical	.454	.712	.751			
4. Discretionary	.428	.430	.438	.884		
5. Organization Performance	.563	.651	.651	.497	.750	
6. Management Performance	.632	.145	.151	.195	.305	.827

앞서 변수별로 실시한 확인적 요인분석 결과를 바탕으로 전체 변수에 대해 확인적 요인분석을 실시하여 연구모형의 타당도를 확보하였다. 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 조직성과, 경영성과 측정문

항을 앞서 진행한 확인적 요인분석 결과를 바탕으로, 각 잠재변수에 대한 하위요인으로 관측변수를 구성하였다.

<Table 3>에서 제시한 확인적 요인분석 모형의 적합도를 보면, 증분적합지수인 TLI는 0.901로 기준치인 0.9보다 높은 값을 보였고, CFI도 0.921로 기준치인 0.9보다 높은 값을 보였으며, 절대적합지수인 RMSEA는 0.084로 기준치인 0.10보다 낮은 값으로 나타났다. 또한 카이제곱 값을 자유도로 나누어준 χ^2/df 값은 3에 근사한 3.631로 나타났다. 추가적인 자료의 적합도도 대체적으로 양호하여 전반적으로 양호한 적합도를 보였다.

<Table 3> Results of Goodness of Fit Test for Measurement Model

χ^2	χ^2/df	TLI	CFI
610.02	3.631	0.901	0.921
RMSEA	RMR	GFI	NFI
.084	.050	.792	.843

4.2 가설검증결과

본 연구에서는 사회적 책임의 각 구성요소에서 조직 성과로 가는 직접효과, 사회적 책임의 각 구성요소에서 경영성과로 가는 직접효과, 그리고 사회적 책임의 각 구성요소에서 조직성과를 거쳐 경영성과로 가는 간접효과를 모형에 반영하여 모형을 구성하였다.

<Table 4> Results of Goodness of Fit Test for Research Model

χ^2	χ^2/df	TLI	CFI
1992.789	2.306	.894	.904
RMSEA	RMR	GFI	NFI
.060	.050	.792	.843

가설의 실증분석결과에 앞서, 본 연구모형의 적합도를 <Table 4>에 제시하였다. 증분적합지수인 CFI는 0.904로 기준치인 0.9보다 높은 값을 보였으며, TLI는 0.894로 기준치인 0.9와 근접한 값을 보였다. 절대적합지수인 RMSEA는 0.060을 보여 기준치인 0.10보다 낮은 값으로 양호하게 나타났다. 한편, 카이제곱 값을 자유도로 나누어준 χ^2/df 값은 2에 근사한 2.306 수치를 보여, 전반적으로 양호한 적합도를 보여 본 연구의 구조방정식모형은 적합한 것으로 판단된다.

구조방정식모형 내 경로계수들의 유의성을 살펴본 결

과, 총 아홉 개의 직접 경로 중 여섯 개 경로가 유의한 것으로 나타났다($p < .05$). 그 결과는 다음 <Table 5>와 같다.

먼저, 사회적 책임에서 조직성과로 가는 경로를 분석한 결과, 법적 책임에서 조직성과로 가는 경로계수는 0.285로 양(+)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타났다 ($\beta > 0, p < .05$). 즉, 법적 책임이 높아질수록 조직성과도 높아진다고 판단된다. 윤리적 책임에서 조직성과로 가는 경로계수도 0.287을 보여 양(+)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타나 ($\beta > 0, p < .01$), 윤리적 책임이 높아질수록 조직성과도 높아지는 것으로 판단된다. 또한 자선적 책임에서 조직성과로 가는 경로계수도 0.167로 양(+)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타나 ($\beta > 0, p < .01$), 자선적 책임이 높아질수록 조직성과도 높아지는 것으로 판단된다.

<Table 5> Results of Significance Test of Mediated Effects (Hypothesis 4)

hypothesis	Direct Path	Coefficient	t-value
H1-1	Economic	.132	1.651
	↓		
H1-2	Organization Performance	.285	2.593*
	Legal		
H1-3	↓	.287	2.900**
	Organization Performance		
H1-4	Ethical	.167	3.094**
	↓		
H2-1	Organization Performance	.929	5.796***
	Economic		
H2-2	↓	-5.08	-3.366**
	Management Performance		
H2-3	Legal	-.021	-.181
	↓		
H2-4	Management Performance	.062	.963
	Ethical		
H3	↓	.267	3.092**
	Organization Performance		
	Management Performance		

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

다음으로 사회적 책임에서 경영성과로 가는 경로계수를 보면, 경제적 책임에서 경영 성과로 가는 경로계수는 0.929로 양(+)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타났다 ($\beta > 0, p < .001$). 즉, 경제적 책임이 높아질수록 경영성과도 높아진다고 판단되었다. 반면에 법적 책임에서 경영

성파로 가는 경로계수는 -0.508이며 음(-)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타났다($\beta < 0, p < .001$). 즉, 법적 책임이 높아질수록 경영성파는 낮아지는 것으로 확인되었다.

한편 조직성파에서 경영성파로 가는 경로계수도 0.267로 양(+)의 유의한 값을 가지는 것으로 나타났다($\beta > 0, p < .01$). 즉 조직성파가 높아질수록 경영성파도 높아지는 것으로 나타났다.

종합적으로, 직접효과와 관련한 가설검증에서 가설1과 관련하여 의료기관의 CSR 활동은 조직성파에 양(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 경제적 윤리적 자선적 책임이 높으면 조직성파도 높게 나타난다. 또한, 가설2와 관련하여 CSR 활동은 경영성파에 부분적으로 양(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 경제적 책임이 높으면 경영성파도 높게 나타난다. 그러나 법적 책임이 높으면 경영성파는 낮은 것으로 나타났다. 의료기관의 법적 규제요건은 정부 진료수가정책의 일방적 시행 등으로 나타나 CSR 활동을 하더라도 경영성파에 영향을 주지 못하는 데서 연유하고 있다고 본다. 아울러 가설3과 관련하여 조직성파는 경영성파에 양(+)의 유의한 영향을 미친다.

본 연구의 가설 4는 의료기관의 CSR 활동이 경영성파에 미치는 영향관계에서 조직성파가 매개역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위해 부트스트래핑(Bootstrapping)을 통한 간접효과의 유의성을 검증하였다.

각 변수들 간의 직접효과, 매개효과를 더 자세히 살펴보기 위해, 모형의 효과 분해를 실시하였다. 모형을 통해 밝혀진 변수들 간의 간접효과를 분석하는 것은 변수들 간의 구조적 관계를 좀 더 세밀히 파악하고, 매개효과의 유의성을 검증하는 것을 목적으로 한다. 이 때 간접효과란 두 변수 간의 효과가 다른 변인에 의해 매개되는 것을 뜻한다. 부분매개(partial mediation)는 독립변수가 매개변수를 거치지 않고도 종속변수에 직접영향을 미치면서 매개변수를 통한 경로가 종속변수에 영향을 미치는 모형이다. 이에 반해, 완전매개(complete mediation)는 매개변수의 효과가 독립변수에서 매개변수를 거쳐서 종속변수에 미치게 되는 경우를 한정하여 말한다. 즉, 직접효과와 간접효과가 함께 유의하면 부분매개이며, 직접효과는 유의하지 않고 매개변수를 통하여 종속변수에 유의한 간접효과만 나타나면 완전매개이다.

<Table 6> Results of Significance Test of Mediated Effects (Hypothesis 4)

hypothesis	Mediated Path of Organization erformance	Direct effect	Indirect effect	Results
H4-1	Economic ↓ Management Performance	.929***	.035	-
H4-2	Legal ↓ Management Performance	-.508**	.076*	partial mediation
H4-3	Ethical ↓ Management Performance	-.021	.077**	complete mediation
H4-4	Discretionary ↓ Management Performance	.062	.045**	complete mediation

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

<Table 6>은 부트스트래핑을 사용하여 CSR과 경영성파 사이에서 조직성파의 매개효과 유의성 검증 결과를 나타낸다. 여기서 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임이 조직성파를 거쳐 경영성파로 가는 경로는 유의한 간접효과를 보이는 것으로 나타났다($p < .05$). 법적 책임의 경우 간접효과 값이 0.076으로 부분매개 역할을 하며, 윤리적 책임의 경우 0.077, 자선적 책임의 경우 0.045로 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 경제적 책임과 경영성파 사이에서는 조직성파의 매개역할은 유의성이 없는 것으로 나타났다.

조직성파의 매개효과를 살펴보는 본 연구의 가설4에서는 경제적 책임과 경영성파 간 조직성파의 매개효과는 없는 것으로 나타났으나 법적 책임이 경영성파에 미치는 직접효과에서는 음(-)의 효과가 나타난 반면에 조직성파의 매개효과에서는 양(+)의 효과가 나타났다. 또한 윤리적 책임과 자선적 책임이 경영성파에 미치는 직접효과는 없으나 조직성파가 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 의료기관의 법적, 윤리적, 자선적 책임활동은 조직성파를 증진시켜 경영성파의 향상에 연결될 수 있도록 경영전략의 모색이 요구되는 결과이다. 의료기관은 경영성파를 극대화하기 위하여 기존의 사회적 책임만을 고려한 전략의 추진을 통해 경영성파를 높이는 전략에는 한계가 있을 수 있다. 따라서 앞으로 의료기관은 CSR 활동의 추진단계에서 CSR 활동 유형에 따라 전략적으로

조직성과와 경영성과를 향상시킬 수 있다는 점을 인지하여야 한다.

5. 결론

평균수명의 연장에 따른 고령화 사회의 진입으로 인해 질병과 건강에 대한 관심이 증대되고 있다. 이에 따라 최근 들어 사회 전반적으로 의료기관의 운영과 관련한 사회적 책임의 요구가 증대되고 있다. 의료와 관련한 서비스에 대한 이해관계자인 정부당국과 유관기관, 그리고 의료소비자의 의식이 향상됨에 따라, 의료기관의 새로운 경영의 변화를 요구하고 있어 이의 사회적 책임과 관련한 중요성 더욱 커지고 있다. 이와 더불어 의료기관의 약적인 증가로 인하여 경영의 압박은 날로 심해지고 있으며, 환자의 안전과 의료 서비스의 품질은 더욱 높은 수준으로 유지하여야 하는 딜레마에 빠져있다. 이에 따라 의료기관은 진료 분야의 첨단기술을 도입하고 서비스 품질을 향상시켜 의료고객과 사회의 요구 및 기대에 부응하고자 상당한 노력을 기하고 있다. 이러한 환경에서 의료기관의 사회적 책임이 여러 형태로 나타나고 있다는 문제점을 해결하는 동시에 사회적 요구에 능동적으로 대처하기 위하여 학계에서는 이러한 문제를 해결하는 전략 제시와 연구를 거듭하고 있다.

본 연구는 연구의 목적은 의료기관의 사회적 책임활동이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 분석하고, 의료기관의 조직성과가 사회적 책임활동에 경영성과에 미치는 영향에 매개역할을 하는지를 분석하는 것이다. 본 연구의 분석결과를 근거로 의료기관의 사회적 책임활동이 조직성과와 경영성과를 중심으로 의료기관의 효과적인 사회적 책임활동에 전략적으로 접근할 수 있는 방향을 제시하고자 하였다.

본 연구의 실증분석결과는 다음과 같다. 첫째, 의료기관의 사회적 책임활동과 관련한 직접효과 분석에서는 법적 책임, 윤리적 책임 그리고 자선적 책임이 조직성과에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 경제적 책임은 경영성과에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 법적 책임은 경영성과에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정부진료수가 정책의 일방적 시행 등으로 인해 영향을 받은 의료기관의 법적 규제요건 때문에 나타난 것으로 의료기관이 CSR을 준수하더라도 경영성과에 영향을 주지 못하는 데서 기인한다고 판단한다.

마지막 직접효과인 조직성과는 경영성과에 양(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 매개효과의 분석결과는 다음과 같다. 조직성과는 법적 책임, 윤리적 책임 그리고 자선적 책임과 경영성과 간에서 유의미한 매개적 역할을 하는 것으로 나타났다. 윤리적 책임과 자선적 책임은 조직성과와 직접효과에서는 영향관계가 나타나지 않으나, 조직성과의 완전 매개적 역할을 통해 매개효과의 영향이 나타났다. 이는 의료기관은 윤리적 책임과 자선적 책임의 활동을 통해서 조직성과의 증진할 수 있으므로 그에 대한 책임이 요구된다.

본 연구에서 얻어진 시사점 및 실무적 대응전략은 다음과 같다. 첫째, 의료기관의 사회적 책임활동은 조직성과와 경영성과에 긍정적인 성과에 영향을 미치는 것으로 분석결과가 나타났다. 이를 통해 의료기관은 운영하는 경영 차원에서도 의료행위와 진료를 통한 기본적 업무에 추가[21]하여 의료기관의 지속적인발전과 조직의 성장을 위한 전략으로 CSR 활동이 중요한 역할을 담당할 수 있다는 실증 결과를 제시한 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 경영전반의 이론을 아우르는 기업의 사회적 책임을 실무적 적용가능성을 논의한 실무-이론의 융합 논문으로서 학계와 실무진의 사회적 책임에 공헌한다. 둘째, 본 연구에서 의료기관의 조직성과를 직무만족, 조직몰입, 고객만족, 이미지/명성들로 측정하여 분석한 결과, 이러한 분석결과를 통하여 CSR 활동과 경영성과 사이에 긍정적인 매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해서 조직을 운영하는 최종적 산출물이라는 경영성과를 달성하기 위하여 CSR 활동과 조직성과를 활용하는 전략이 필요하다는 것을 알 수 있다.

의료기관의 사회적 책임활동이 조직성과와 경영성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 연구대상인 의료기관의 표본선정을 부산 경남 울산에 소재한 병원 중 12개 병원을 선정하여 실증분석을 하였으므로 전체 의료기관을 대표하기에는 부족한 측면이 있을 수 있다. 둘째, 기업을 대상으로 하는 사회적 책임활동이나 유사한 윤리경영에 관한 선행연구는 활발하며 다수가 있으나 의료기관이나 병원과 관련한 연구는 매우 일천하여 측정 문항의 지표나 도구가 없는 형편이다. 따라서 의료기관의 사회적 책임활동과 조직성과 및 경영성과에 관한 객관성 확보를 위한 관련 분야의 연구가 진행되어 의료기관의 실정에 맞는

측정변수나 지표가 개발되어야 할 것이다. 셋째, 의료기관의 조직성과와 경영성과의 측정을 인지적인 방법으로 진행하여 의료기관의 경영을 전체적으로 흐름이나 현상을 파악할 수 있으나 구체적인 계량화에 접근하지 못하는 한계를 내포하고 있다. 향후의 연구에서 계량적 수치를 통해 경영성과를 측정하는 방식의 접근이 요구된다.

REFERENCES

[1] S. H. Kang, Corporate Social Responsibility(CSR) and Organizational Performance of Korean Hospitals: Workers' Perception and Its Implication. Yonsei University, Ph.D. thesis, 2013.

[2] G. C. Lee, M. S. Yoo, "Organizational Accountability in Health Care :Developing a Model for Analysis", Korean J. of Health Policy & Administration, Vol. 21, No. 2, pp.213-248. 2011.

[3] A. McWilliams and D. Siegal, Corporate social responsibility and financial performance: Correlation of misspecification? Strategic Management Journal. Vol. 21, No.5, pp.603-609, 2000.

[4] S. G. Ji, "The Impact of Corporate Social Responsibility on Brand Equity", Korean Journal of Business Administration, Vol. 23, No. 4, pp.2251-2269, 2010.

[5] H. W. Park, J. H. Hahn, "A Study on the Effect of CSR on Employees' Organizational Commitment and OCB", Korean Academy of Organization and Management, Vol. 35, No. 3, pp.115-140, 2011.

[6] G. H. Kim, A Study on the Effect of Corporate Social Responsibility on Organizational Performance in Public Corporations : Focusing on Moderating Effects of Organizational Trust. Inha University, Ph.D. thesis, 2013.

[7] H. W. Yoo, "Inpatient care focused strategy and convergence performance in hospitals", Journal of The Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 4, pp.59-66, 2016.

[8] A. Carroll, The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of

organizational stakeholders, Business Horizons, Vol. 34, No.2, pp.39-48, 1991.

[9] T. J. Brown and P. A. Dacin., The company and the product: Corporate association and consumer product responses. Journal of Marketing, Vol.61, No.1, pp.68-84, 1997.

[10] S. A. Waddock and S. B. Graves, The corporate social performance-financial performance link. Strategic Management Journal, Vol. 18, pp.303-319, 1997.

[11] L. Preston, and D. O'Bannon, The corporate social-financial performance relationship. Business and Society, Vol.36, No.1, pp.5-31, 1997.

[12] I. J. Kim, An Empirical Study of Hospitals' Medical Service Quality, Ethical Management, and Organizational Performance. Keimyung University, Ph.D. thesis, 2012.

[13] M. L. Pava and J. Krausz, The association between corporate social responsibility and financial performance: The paradox of social cost. Journal of Business Ethics, Vol. 15, No. 3, pp.321-357, 1996.

[14] H. J. Kim, The Effects of Ethical Management on Business Performance in the Hospital. Kosin University, Ph.D. thesis, 2012.

[15] S. P. Ellen, L. A. Mohr, and D. J. Webb, Building corporate associations: consumer attributions for corporate socially responsible programs. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 34, No.2, pp.147-157, 2006.

[16] W. J. Son, "The Empirical Study on Interrelationship between Strategy, MCS, Corporate's Performance and Role of Controller", Journal of The Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 5, pp.303-314, 2015.

[17] S. Sen and C. B. Bhattacharya, Does doing good always lead to doing better? consumer reactions to corporate social responsibility. Journal of Marketing Research, Vol. 38, No. 2, pp.225-243, 2001.

[18] S. K. Bae, S. J. Kwon, "A Study on Index for Business Ethics of Korean Hospitals", The Kosim Journal of Health Sciences, Vol. 20, pp.111-121.

2010.

- [19] H. P. Lin, W. C. Huang, H. F. Chen, Y. P. Ke, An empirical study of Taiwan's hospital foundation investment in corporate social responsibility and financial performance. World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol. 78, pp.345-349, 2011.
- [20] Y. C. Lee, S. S. Lee, "Corporate Social Responsibility, Innovation Capability, and Organizational Performance: A Structural Approach", Social Enterprise Studies, Vol. 1, No. 1, pp.93-117, 2008.
- [21] W. J. Son, "Global Service Quality of Service Centers in Automotive Brands to Improve Consumer-brand Relationship Quality", Journal of The Korea Convergence Society, Vol. 8, No. 4, pp.167-182, 2017.

김 정 교(Jeong-Kyo Kim) [정회원]



- 1978년 2월 : 서울대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 1990년 2월 : 경북대학교 일반대학원 회계학과 (경영학박사)
- 1983년 9월 ~ 현재 : 부산대학교 경영학과 교수

<관심분야> : CSR, 경영성과, 재무회계, 경영컨설팅

김 혜 리(Hye-Ri Kim) [정회원]



- 2012년 2월 : 한양대학교 일반대학원 회계학과 (경영학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2016년 3월 ~ 2017년 2월 : 부산대학교 경영연구소 연수연구원

<관심분야> : CSR, 경영성과, 재무회계, 경영컨설팅

저자소개

최 관 봉(Kwan-Bong Choi) [정회원]



- 2009년 8월 : 동아대학교 법무대학원 부동산법학전공 (법학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 일반대학원 경영컨설팅정공 (경영컨설팅학박사)
- 2012년 1월 ~ 현재 : 의료기관평가인증원 전담조사위원

- 2012년 9월 ~ 현재 : (주)세종경영컨설팅 (전문위원)
 - 2013년 9월 ~ 현재 : 한국생산성본부 CSR 전문컨설턴트
 - 2014년 9월 ~ 현재 : 메디파트너스 대표
 - 2017년 3월 ~ 현재 : 한국소셜미디어진흥원 이사
- <관심분야> : CSR, 의료기관, 조직성과, 경영컨설팅