

의료기관(병원)의 사회적 책임(HSR) 활동이 종사원의 이직의도에 미치는 영향

조영복¹, 강혜림^{2*}

¹부산대학교 경영학과 교수, ²부산대학교 경영학과 박사과정

An effect on Employees' Turnover intention of Hospital Social Responsibility

Young-bohk Cho¹, Hye-rim Kang^{2*}

¹Professor, Dept. of Business Administration, Pusan National University

²Student, Dept. of Business Administration, Pusan National University

요약 본 연구는 최근 관심이 집중되고 있는 기업의 사회적 책임과 관련하여 영리기업의 사회적 책임이 이직의도의 감소에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구를 바탕으로 비영리기관인 병원의 사회적 책임활동이 조직 구성원의 이직의도에 미치는 영향을 살펴본다. 의료기관 종사자를 대상으로 설문조사를 통하여 자료를 수집하고, 이 자료들로부터 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석결과 병원의 사회적 책임활동은 조직신뢰에 유의미한 영향을 미치고, 병원구성원의 조직신뢰는 이직의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 병원의 사회적 책임활동은 조직구성원의 이직의도의 감소에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이를 근거로 병원의 사회적 책임활동이 조직원의 이직의도를 감소시키는 영향들을 파악함으로써 효율적인 의료기관의 운영방식에 기여할 수 있을 것이며 향후 연구 과제으로써 구성원들의 분포를 넓게 하여 연구의 일반성을 증가시키는 것이 필요하다.

주제어 : 기업의 사회적 책임, 의료기관의 사회적 책임, 이직의도, 조직신뢰, 비영리기업

Abstract Based on the previous research that the social responsibility of a for-profit company has a positive effect on the decrease in turnover intention, we examine the effect of CSR of a non-profit organization, hospital, on the turnover intention of members of the organization. We collected data through questionnaire surveys for medical institution workers, and conducted exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis using this data. The analysis showed that HSR had a significant effect on organizational trust, and that hospital members' organizational trust had a negative impact on turnover. In conclusion, HSR Had a significant effect on the turnover. Therefore, medical institution managers have to recognize the effect of HSR on decreasing the turnover and carry out HSR for effective management. By identifying the impacts of hospital social responsibility activities that reduce the intention of employees to turn over, it is possible to contribute to the efficient operation of medical institutions. As a future research task, it is necessary to increase the generality of research by broadening the distribution of members.

Key Words : CSR, HSR, Turnover intention, Organizational trust, Non-profit enterprise

*Corresponding Author : Hye-Rim Kang(lovepooh0701@naver.com)

Received April 3, 2020

Accepted May 20, 2020

Revised April 29, 2020

Published May 28, 2020

1. 서론

현대사회의 가장 복잡한 조직 중 하나인 의료기관은 환자들에 대한 의료서비스를 중심으로 조직된 인간의 집합체로서 조직구성원의 다양성과 이질성이 현저하고 구성원들 간의 상호의존성과 협조성이 두드러지게 요청되는 조직이다. 조직 내 구성원의 역할과 능력에 따라 환자뿐만 아니라 나아가 인간의 생명에 직접적인 영향을 줄 수 있기 때문에 기타 다른 영리기업들과 다르게 구성원들의 업무특성상 이직률이 중요하다. 이는 나아가 이직률에 영향을 미치는 요소 중 하나인 기업의 사회적 책임에 대한 연구가 이루어져야 하는 당위성이 성립된다.

정보통신기술의 발달로 소비자들의 정보습득은 과거와 비교할 수 없을 정도로 발달하였고 소비자들은 기업이 제공하는 재화나 서비스 자체에 대한 정보뿐만 아니라 기업의 사회활동에 대한 정보 수준이 향상되었고, 사회적 가치 수준이 향상되어 기업의 사회적 책임에 대한 관심이 증가하였다. 기업의 지속가능한 경영에 있어 이러한 사회적 요소의 영향력이 커지게 됨에 따라 기업이 사회와 더욱 긴밀한 관계를 유지하고 사회적 책임을 다하는 것이 기업 활동의 필수적 요소로 인식되게 되었다.

특히 지역 사회를 바탕으로 영위하는 의료기관에 있어서 사회적 책임활동은 선택적 수용이 아니라 의료기관의 지속적인 발전을 위한 기본적 역량이자 책임으로써 그 필요성이 인식되고 있다. 이러한 중요성에 따라 본 연구는 비영리기업인 병원의 사회적 책임활동이 조직행동과 이직의도 간 관련성에 미치는 영향에 대해 고찰하고 선행연구를 참고로 하여 도출한 사회적 책임 활동의 영향 중 조직 신뢰를 중심으로 의료기관 종사자의 이직의도에 미치는 영향을 규명하는 것이다.

이를 위해 본 연구에서는 부산 지역에 위치한 의료기관의 의료진 및 행정직원들로부터 받은 설문조사를 통해 수집된 자료를 이용하였으며 분석결과의 체계는 먼저 SPSS를 이용해서 조사대상자의 일반적 특성 기술통계 및 정규성 충족을 확인하고 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 AMOS를 이용하여 기존연구와는 차별화된 확인적 요인분석과 구조방정식 모델분석의 매개효과 분석을 실시하였다.

본 연구의 실증분석 결과는 의료기관의 경영자에게, 종사원의 조직신뢰를 향상시키기 위한 방법으로 사회적 책임활동의 중요성을 제고시켜 의료기관 경영활동의 올바른 방향을 제시할 수 있는 기초자료로 이용될 수 있을 것으로 예상된다.

2. 선행연구

2.1 사회적 책임활동

사회적 책임의 대표학자인 Carroll[1]은 기업의 지속 가능한 경영을 위해서는 기업이 사회에 대해 갖고 있는 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 책임을 다하는 것이 필요한 책임요소라고 정의하였다.

국제표준화기구(ISO:International Organization for Standardization)[2]는 기업의 사회적 책임을 인증하기 위한 국제표준을 제정하였다. 2010년 발간된 ISO26000에서 기업의 사회적 책임에 대하여 '윤리적 행동에 준하는 조직의 의사결정과 활동이 환경과 사회에 미치는 영향들에 대한 책임'으로 정의하였다. 환경, 인권, 노동, 지배 구조, 공정한 업무 관행, 소비자 이슈, 지역 사회 참여의 7개 분야에 대한 지침을 발표하며, 사회적 책임활동이 기업의 경영 평가에 있어 중요한 요소임을 밝히고 있다.

Branda et al.[3]은 병원의 사회적 책임의 유형을 수동적, 적극적 사회적 책임으로 구분하여 수동적 사회적 책임의 세부요소는 부의 창출과 인권존중, 고용의 촉진, 환경피해 방지, 법의 준수 등을 포함하고, 적극적 사회적 책임의 세부요소는 윤리강령의 실행, 환경보호에 기여, 국가연대 프로그램참여, 차별금지정책 등을 제시하였다.

2.1.1 의료기관의 사회적 책임활동

사회적 책임의 중요성이 확대됨에 따라 최근에는 의료기관의 사회적 책임까지 그 연구가 진행되고 있다.

의료기관의 사회적 책임(이하 HSR)의 기원은 히포크라테스의 정신으로부터 시작되었고 HSR에 대한 최초의 명문화된 구절은 2005년 유네스코에 생명윤리 및 인권에 대한 보편선언에 포함되어 사회적 책임과 건강은 보건에 대한 인간의 사회적 역할과 양질의 의료접근성에 대한 중요성을 언급하였다[4].

Branda et al.[3]의 연구에서는 HSR을 수동적, 적극적 책임 유형으로 나누어 수동적 HSR을 고용촉진, 인권존중, 환경피해방지, 법 준수 등이 포함되고 적극적인 HSR은 윤리강령 실행, 차별금지정책 등 내부적 참여등을 제시하였다.

Gharaee et al.[5]는 HSR이 윤리적 의무나 법적준수는 물론 나아가 이해관계자의 가치까지 고려하는 것으로 확대연구 하였다. Macuda[6]는 HSR을 직원보전, 인적자원시스템, 녹색경영, 병원 폐기물관리전략, 건강관리의 질 향상 등을 제시하였다.

2.2 이직의도

이직에 대한 현재까지의 연구결과를 보면 이직과 관련된 여러 가지 변수들이 이직과 직접적으로 연결되기보다는 이직의도에 의해 매개되는 것으로 나타났다. 이직의도란 조직이 그 조직 내 구성원하기를 포기하고 현재 직장을 떠나려는 정도를 의미한다[7].

Fishbein & Ajzen[8]은 이직의도가 이직과정으로 이어질 가능성이 높다고 하였으며, 그렇기에 이직성향에 대한 이해또한 큰 의미를 갖고 있다고 주장하였다.

따라서 이직과 이직의도를 함께 취급할 순 없지만 확실적으로 이직의도가 있다면 이직까지 이어질 가능성이 높다고 실증연구에서 밝혀진 바 있다.

2.3 조직신뢰

O'Malley[9]는 종업원이 조직을 신뢰하도록 촉진하는 네 가지 요소로 개방적 의사소통, 의사결정에 있어 종업원들의 몫을 더 주는 것, 중요한 정보의 공유, 지각과 감정의 진실된 공감을 제시하였다. 이 연구결과에서 서비스 기업이 사회적 공헌이나 자선활동을 성실하고 지속적으로 수행할 경우, 종업원들이 진실 되게 공감하여 신뢰가 높아질 가능성이 있다고 유추할 수 있다.

Knight[10]에 의하면, 종업원 스스로가 조직의 규범이나 제도를 준수함으로써 일반화된 신뢰를 형성하게 되며, 특히 공동체 의식을 강조하는 규범이나 제도의 내용과 적용에서의 평등과 형평성이 전반적인 종업원들 간의 신뢰수준에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 서비스 기업이 공공선을 추구하는 기업의 책임 활동을 성실히 수행하면 조직에 대한 신뢰가 높아질 가능성이 있음을 시사한다.

사회적 책임 활동은 수행하면 기업 인지도를 향상할 뿐만 아니라, 조직내부 종업원의 자긍심을 고취시킬 수 있다는 것이다[11].

3. 연구설계

3.1 연구가설

Knight[10]의 논문에서는 종업원은 조직의 규범이나 제도를 준수함으로써 신뢰를 형성하게 되며 특히 공동체 의식을 강조하는 규범이나 제도의 내용과 적용에서의 평등과 형평성이 전반적으로 종업원들 간의 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였고 병원근로자를 대상

으로 황슬기 등[12]은 조직의 사회적 책임정도가 높을수록 행동적 기반 신뢰수준이 높아짐을 확인하였다. 반면 CSR과 관련된 선행연구에서 김지희[13]는 경제적 책임과 자선적 책임은 조직신뢰에 영향을 미쳤으나 윤리적 법적 책임은 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것을 보고하였고 정양미, 이미혜[14]는 법적책임과 윤리적 책임만 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

이렇게 Carroll의 사회적 책임이 조직신뢰에 미치는 영향의 결과가 상이함에 따라 병원의 사회적 책임 활동이 조직신뢰에 미치는 영향을 확인하기 위하여 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설1> 병원의 사회적 책임활동은 조직신뢰에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

Sonnenburg[15]의 연구에서 조직 내에서 신뢰의 수준이 높으면 조직구성원들의 이직을 감소시키는데 도움을 줄 수 있다고 보고하였으며 김광우[16]는 종업원들의 감정적 태도를 나타내는 감정적 몰입과 조직에 남아 있으려고 하는 지속적 몰입이 종사원의 이직의도를 감소시킴을 확인하였다.

병원과 관련한 선행연구인 김성수 등[17]은 정보제공과 종업원들과의 약속이행이 잘 실행되어 조직에 대한 전반적인 신뢰가 향상될 때 다른 직장으로서의 이직의도가 낮아짐을 보고하였다. 이에 따라 본 연구는 선행연구의 결과를 재확인하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설2> 병원구성원의 조직신뢰는 이직의도에 부의 영향을 미칠 것이다.

Brammer et al.[18]는 CSR을 통해 형성된 기업의 좋은 평판과 명망은 종업원들이 조직을 자랑스럽게 여기도록해서 이러한 지각은 조직과 스스로를 동일시 한다는 효과를 보고하였으며 유창근[19]은 기업의 자선적 책임 활동은 직원들의 보상적 만족과 심리적 만족을 증가시켜 이직의도를 낮출 수 있다고 주장하였다. 최재훈[20]은 CSR을 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 책임으로 구분해서 경제적 법률적 자선적 책임은 이직의도에 부의 영향을 미치지만 윤리적 책임은 정의 영향을 미치는 것으로 제시하였다. 상기 선행연구를 종합하면 아직까지 선행연구는 의료기관의 사회적 책임활동이 이직의도에 미치는 유의미한 영향을 확인하지 않았음에 따라 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설3> 병원의 사회적 책임활동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형

Carroll[1]의 사회적 책임 변수(경제적, 법적, 윤리적, 자선적 책임)를 이용하고, 개별 사회적 책임활동이 조직 신뢰를 매개하여 이직의도에 미치는 영향을 실증분석하기 위하여 본 연구는 설문지를 이용한 표본수집 과정을 통하여 Amos 25의 구조방정식을 이용하여 실증분석한 연구모형은 Fig.1 과 같다.

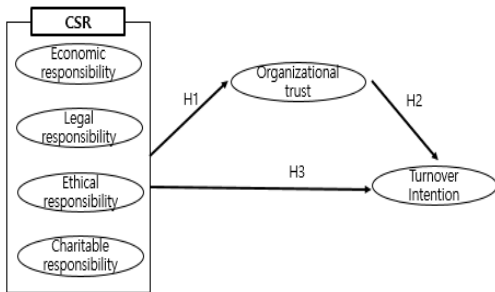


Fig. 1. Research model

4. 연구분석

본 연구에서는 SPSS 24.0과 AMOS 24.0를 활용하여 통계 분석하였다. 연구의 표본은 부산에 소재하는 의료기관을 대상으로 직접방문을 통해 설문하였다. 2019년 10월 배포된 설문지 중 326부가 회수 되었고 미응답 및 불성실한 설문지들을 제외하고 300부의 최종표본으로 연구분석을 진행하였다. 분석방법은 설문지 문항의 구성 개념을 확인하기 위하여 SPSS를 이용한 탐색적 요인분석을 실시하고, 구조모형에 적합한 구성 개념의 타당도 및 신뢰도 검증을 위하여 AMOS를 사용한 확인적 요인분석을 실행한 다음 가설검증을 실시하였다. 가설검증은 전체 구조모형을 이용하여 직접효과와 매개효과를 확인하기 위하여 간접효과의 검증을 실시하였다.

4.1 기술통계량

Table 1은 설문지에 응답한 설문 응답자들의 인구통계학적 특성을 빈도분석한 결과를 나타낸 것이다. 이처럼 설문문항(이하 관측치)의 기술통계량으로 설정할 때 왜도(skew)는 분포의 비대칭성 정도, 즉 분포가 기울어

진 정도와 방향을 나타낸다. 왜도의 절대 값이 1보다 작은 경우에 정규분포라고 판단한다. 첨도는 자료의 분포모양이 위로 뾰족한 정도를 나타내는 것으로 첨도의 절댓값이 7보다 작아야 정규분포라고 판단한다. 본 연구에서 사용된 관측치의 평균 및 중위수가 유사하고, 왜도 및 첨도가 기준 값 보다 작게 나타남에 따라 변수의 개별 관측치는 모두 정규성을 만족하는 것으로 확인되었다.

Table 1. Technical statistics

	N	Average	Median	Skewness	Kurtosis
Economical	Ec1	3.79	4.00	-.567	.054
	Ec2	3.35	3.00	.178	.443
	Ec3	3.88	4.00	-.651	.358
Legal	Le1	4.09	4.00	-85.6	1.007
	Le2	4.12	4.00	-82.7	.745
	Le3	3.98	4.00	-.545	.006
Ethical	Et1	3.86	4.00	-.152	-.676
	Et2	3.88	4.00	-.374	-.348
	Et3	3.91	4.00	-.563	.446
Charitable	Ch1	3.47	3.00	-.037	-.282
	Ch2	3.37	3.00	.039	-.384
	Ch3	3.37	3.00	.052	-.336
Organizational trust	Ot1	2.95	3.00	.144	-.585
	Ot2	2.92	3.00	.093	-.235
	Ot3	2.72	3.00	.308	-.467
Turnover Intention	Ti1	3.33	3.00	-.277	.005
	Ti2	3.40	3.00	-.318	-.182
	Ti3	3.24	3.00	-.136	.119

4.2 탐색적 요인분석

본 연구는 설문지의 문항으로 측정된 관측치들이 구성하는 측정변수의 개념타당도 및 신뢰도를 확인하기 위하여 SPSS 24.0을 활용하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 또한 측정변수의 구성개념을 추출하기 위해서 주성분분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인 적재치를 단순화하기 위해 직교회전방식(varimax), 측정변수 각 문항의 선택기준은 고유 값(eigen value) 1.0이상을 적용하였다.

본문에는 제시하지 않았으나, 우선 요인구조에 대한 적합성을 파악한 결과, KMO는 0.88278로 나타났으며, Bartlett 구형성 검증 결과는 3466.728로 1% 이하 유의하게 나타나 본 요인구조는 타당한 것으로 파악되었다. 요인분석과 총 6개의 요인으로 도출되었으며, 전체 설명력은 77.8%가량으로 높게 나타났다. 각 문항은 한 요인과 상관정도를 의미하는 요인적재치가 0.5이상으로 높게 나타났으며, 다른 요인과는 0.4미만의 상관을 보여 집중

타당성과 판별타당성이 적합한 것으로 파악되었다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들 간의 응답의 내적 일관성 수준인 ‘Cronbach의 알파’ 값은 모두 경제적 CSR은 0.6 이상, 나머지 요인들은 모두 0.8이상으로 높게 나타나 신뢰성 역시 문제가 없는 것으로 파악되었다.

분석결과, 본 연구의 관측치들은 모두 탐색적 요인분석의 기준값을 만족하는 것으로 나타나 구성 개념의 타당성 및 신뢰성이 확보되는 것으로 판단하였다.

4.3 확인적 요인분석

본 연구의 주요 가설 검증은 구조방정식 모형으로 이를 위하여 앞서 탐색적 요인분석의 관측치들을 이용하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 이는 요인의 개념 간 인과관계를 기준으로 측정도구의 타당성 검토하는 방법으로 개념 간 집중 및 판별타당성을 검토하고 내적일관성(신뢰도)를 확인할 수 있다.

먼저, 측정도구의 타당성을 검증하기 위해서 확인적 요인분석을 수행한 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Validation of discrimination between concepts

	Economical	Legal	Ethical	Charitable	Organizational trust	Turnover Intention
Economical	0.571					
Legal	0.056	0.658				
Ethical	0.015	0.604	0.797			
Charitable	0.004	0.494	0.370	0.808		
Organizational trust	0.024	0.305	0.277	0.120	0.528	
Turnover Intention	0.003	0.494	0.416	0.353	0.320	0.725

전체 모델의 적합도는 $X^2=237.454(df=120)$ 로 나타났으며, GFI 0.918, AGFI 0.883, RMR과 RMSEA는 각각 0.047와 0.057로 양호한 모델로 나타났다. 본문에는 제시하지 않았으나, 집중 타당성 검증을 위한 표준화 계수는 0.6 이상, 1% 이하 유의한 값이 나타났으며, SMC(squared multiple correlation)가 모두 기준 값이 0.3 보다 크게 나타났다. 개별 개념의 집중타당성에 대한 내적일관성(신뢰성) 검토를 위한 CR 및 AVE 값을 확인한 결과 모두 기준 값인 0.7과 0.5 보다 크게 나타났다.

또한, 개념 간 판별 타당성 검증을 위하여 AVE 제공된 값과 다른 변수들과의 상관계수 값을 비교한 결과, Table 2와 같이 본 연구의 측정 도구는 판별 타당성이 있음을 확인하였다.

4.4 가설검증

Table 3. Hypothesis verification result

		Estimate	C.R (P)	Hypothesis
Organizational trust	← Economical	0.494	4.364(**)	H 1-1
Organizational trust	← Legal	0.752	4.091(****)	H 1-2
Organizational trust	← Ethical	0.654	1.967(**)	H 1-3
Organizational trust	← Charitable	-0.061	-0.908	H 1-4
Turnover Intention	← Organizational trust	-0.156	-2.396(**)	H 2
Turnover Intention	← Economical	-0.137	-1.685(*)	H 3-1
Turnover Intention	← Legal	-0.46	-3.266(****)	H 3-2
Turnover Intention	← Ethical	-0.221	-1.782(*)	H 3-3
Turnover Intention	← Charitable	-0.234	-4-861(****)	H 3-4

p<.1, ** p<.05, * p<.10

앞에서 제시한 연구모형과 상관관계 분석결과를 기초로 하여, 연구모형의 전체적인 구조모형을(overall model)을 검증한 결과, 일부 모형의 적합도가 기준치에 미달함에 따라 본 연구는 전체적인 모형의 적합도를 향상시키기 위해서 수정지수(MI)를 사용하였다. 수정지수를 확인하여 법적 및 윤리적 두 관측변수의 오차항 간의 공분산을 확인하고 모형을 수정한 결과, 최종모형의 적합도는 $X^2=293.495$, 자유도(df)=123,, p값=0.000, GFI=0.952, AGFI= 0.872, RMR=0.062, RMSEA=0.063 등으로 나타났다.

가설검증은 전체 구조모형을 이용하여 직접효과와 매개효과를 확인하기 위하여 간접효과를 검증 실시하였다.

가설1의 분석결과, 경제적, 법적, 윤리적 책임은 조직 신뢰에 유의미한 영향을 나타낸 반면 자선적 책임은 조직 신뢰에 유의미한 영향을 나타내지 않았다.

경제적 책임은 의료기관과 일반 기업과 동일하게 고용 창출의 예를 들 수 있다.

고용의 기회가 확대되고, 경영위기 속에서도 정리해고나 급여삭감 등의 행위가 이루어지지 않는다면 조직 내의 구성원들 또한 조직에 대한 신뢰도가 높아진다.

법적 책임 또한 의료기관 운영 속에서 의료법준수가 철저히 이루어진다면 이 또한 병원에 종사하는 종업원들의 조직 내 신뢰도는 증가한다는 결과를 얻을 수 있다.

윤리적 책임은 생명윤리와 직결하여 판단하여 이 또한 조직 신뢰에 유의미한 영향을 나타내었다.

반대로 자선적 책임은 조직 신뢰에 유의미한 영향을 나

타내지 않았는데, 이는 의료기관의 특성과의 연관지어 볼 수 있다. 의료기관은 비영리기업으로서 영리를 추구하는 기타 기업과는 차별성이 있다.

그동안의 의료기관은 진료서비스에 기본적으로 윤리나 자선 등이 내재되어 있기 때문에 윤리경영의 중요성을 일반 영리기업보다 일찍부터 인식하고 있었다. 그렇기 때문에 병원 계에서는 사회봉사차원에서 불우이웃돕기나 취약계층을 위한 의료봉사활동 등 자선적 기부를 꾸준히 해왔다.

따라서 그동안 의료기관에서 일회성으로 이루어지고 있는 취약계층에 대한 자선적 책임으로부터 비롯되는 봉사활동이나 기부활동 등이 이제는 지속적인 사회적인 책무활동으로 인식이 전환되고 있다는 흐름을 살펴보았을 때 의료기관의 자선적 책임과 조직신뢰에 유의미한 영향을 나타내지 않을 수 있다는 것을 유추해 볼 수 있다.

5. 결론

본 연구는 의료기관 종사자를 대상으로 설문조사를 하여 병원의 사회적책임활동이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 분석하는데 초점을 두었다.

설문지 문항의 구성 개념을 확인하기 위하여 SPSS를 이용한 탐색적 요인분석을 실시하고, 구조모형에 적합한 구성 개념의 타당도 및 신뢰도 검증을 위하여 AMOS를 이용한 확인적 요인분석을 실행한 다음 가설검증을 실시하였다. 가설검증은 전체 구조모형을 이용하여 직접효과와 매개효과를 확인하기 위하여 간접효과의 검증을 실시하였다.

분석결과 병원의 사회적 책임활동중 경제적, 법적, 윤리적 책임은 조직신뢰에 유의미한 영향을 끼쳤지만 자선적 책임(가설1-4)은 채택되지 못하였다. 이 같은 결과는 의료기관의 특성상 자선적 책임이 당연시하게 이루어져야 한다는 비영리적 기업의 특징에 기반 되어 있다고 볼 수 있다. 병원에 종사하는 직원들 역시 병원은 아픈 사람을 치료 해 주는 곳, 누구나 동등하게 진료를 받을 자격이 있고 의료기관은 항상 취약계층을 위하여 기부나 의료봉사 등이 이루어져야 하는 곳이라는 인식이 기본적으로 내재 되어 있다. 이러한 인식의 흐름을 살펴보았을 때 의료기관의 자선적 책임과 조직신뢰에 유의미한 영향을 나타내지 않을 수 있다는 것을 유추해 볼 수 있다.

가설2의 분석결과, 병원 조직 구성원의 조직신뢰는 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다.

조직신뢰는 지속적 몰입과 정서적 몰입으로 나눌 수 있으며 특히 조직신뢰는 지속적 몰입과 큰 영향관계를 나타냈다. 지속적 몰입은 교환적 측면이 높아 조직, 즉 의료기관으로부터 실보다 득이 더 많다고 판단하여 조직에 남아 있으려는 태도로써 조직에 대한 신뢰가 비교적 객관적, 장기적인 지속적 몰입에 더욱더 큰 영향을 미친다고 보인다.

가설 3의 분석결과, 병원의 사회적 책임 활동은 병원 구성원의 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다.

의료기관의 효율적인 생산 활동으로 고용 안정성이 증가함으로써 의료기관 종사자는 조직에 대한 경제적 신뢰도가 증가하게 된다. 또한 법적 윤리적 자선적 책임을 다하는 의료기관은 종사자로 하여금 자긍심을 갖게 하고, 궁극적으로 이직의도를 낮추는 긍정적인 역할을 하게 되는 것으로 보인다.

본 연구의 분석 결과는 점차 중요성이 부각 되고 있는 병원의 사회적 책임활동이 조직원 이직의도 감소에 미치는 긍정적인 영향을 파악함으로써, 병원 경영에서 사회적 책임활동의 중요성을 인지하고 적극적으로 참여함에 의미가 있을 것이다. 또한 사회적 책임과 관련한 기존의 연구들 대부분이 기업의 사회적 책임에서 전개된 이론들로서 일반 영리 기업과 같은 조직들을 대상으로 하고 있으며 의료기관과 같은 비영리 기업에 대한 사회적 책임에 대한 연구는 미미한 수준에 머물러 있는 현실 속에서 이루어진 연구라는 점에서 학문적 시사점이 있을 것이다. 이러한 연구를 바탕으로 최종적인 구성원들의 이직률이 낮아진다면 효율적인 병원경영이라는 실무적인 측면에서도 기여를 할 수 있을 것으로 예상된다.

본 연구의 한계는 부산 시내에 소재한 병원만을 선정하여 실증분석 하였기 때문에 의료기관 전체를 대표하기엔 부족한 측면이 있을 수 있고 설문에 참여한 구성원들의 분포역시 연구의 일반성을 저해하는 요인이 될 수 있다. 향후 연구에서는 구성원들의 분포를 좀 더 균형 있게 조사하여 분석결과와 일반화과 동시에 의료기관의 규모에 맞는 사회적 책임에 대한 시스템 도입을 추진하여 의료기관별로 맞춤형 사회적 책임연구가 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] Carroll, A. B.. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review* 1979;4(4):497-505.

[2] ISO(International Organization for Standardization), 2010, ISO 26000, Available at <http://www.iso.org>.

[3] Branda, C., Rego, G., Duarte, I., Nunes, R.(2013), Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital Governance, *Health Care Analysis*, Vol.21:390-402.

[4] ISO(International Organization for Standardization), 2005, ISO 26000, Available at <http://www.iso.org>.

[5] Gharaee, H., Bahrami, M. A., Rejaliyan, F., Atashbahar, O. B., Homayouni, A., Ataollahi, F., Jamali, E.(2013), Corporate Social Responsibility of Hospitals: The Effect of Emotional Intelligence, *Middle-East Journal of Scientific Research*, Vol.17(7):842-847.

[6] Macuda, M.(2016), Corporate Social Responsibility: A New Trend in Hospital Accounting?, *Stud Ekon Zeszyt Nauk Uniw Ekon w Katowicach*, Vol.284:76- 86

[7] Farrell, D. & Rusbult, C. E.(1981). Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives and Investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27, 78-95. Iverson, R. D.(1992). Employee Intent to Stay : An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa City, USA

[8] Fishbein, M., & Ajzen, I.(1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesely.

[9] O'Malley, M. (1999), *Creating commitment: How to attract and retain talented employees by building relationships that last*, New York: John Wiley & Sons.

[10] Knight, J.(2001), Social norms and the rule of law: Fostering trust in a socially diverse society. In K. S. Cook (Eds.), *Trust in society*, 354-373, New York : Russell Sage Foundation.

[11] Y.M Kim and S.C Lee (2004), "Public interest-linked marketing utilization plan of pro sports," *Korean Journal of Physical Education*, 43(2), 247-261.

[12] S. H. Ahn & H. J. Jeong. (2013). A Study on the Determinants of Organizational Trust Affecting Organizational Trust of Hospital Workers, *Journal of Health and Medical Industry*, 7(2), 113-124.

[13] J. H. Kim. (2009), "Structural relationship between social responsibility, organizational trust and organizational performance of hotel companies," *Sejong University doctoral dissertation*

[14] Y. M Jeong & M. H Lee. (2014). The impact of travel industry social responsibility (CSR) on organizational trust and organizational commitment. *Tourism Management Research* 18, 253-275.

[15] Sonnenberg, F. (1994), "Ethics: Trust Me...Trust Me Not", *Journal of Business Strategy*, Vol. 15 No. 1, pp. 14-16

[16] K. W. Kim. (2011). *The Effect of Hotel Corporate Social Responsibility (CSR) Activities on Employees' Turnover Intentions*. Kyunggi University doctoral dissertation.

[17] S. S. Kim. (2013). A study on the relationship between job stress, job exhaustion, organizational loyalty and turnover intention of family restaurant employees. *Catering Management Research*, 16 (6), 71-90.

[18] Brammer, S., A. Millington & B. Rayto(2007), "The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment," *The International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.

[19] C. G. Yoo. (2015). The effect of CSR and internal service quality on internal customer satisfaction and turnover intention: The moderating effect of corporate ethics education. *Tourism Management Research*, 19(4), 1-20.

[20] J. H. Choi. (2011). *A Study on the Effect of Employees' Perception of Corporate Social Responsibility on Organizational Effectiveness: Focusing on the moderating effect of individualism-collectivism*. Ajou University Graduate School of Business Master's Thesis.

조영복(Young-Bohk Cho)

[장학원]



- 1980년 2월 : 부산대학교 경영학과(경영학사)
- 1982년 2월 : 부산대학교 경영학과(경영학석사)
- 1985년 2월 : 계명대학교 경영학과(경영학박사)
- 1990년 3월 : 부산대학교 경영학과 교수
- 2015년 9월 : 부산대학교 경영대학 학장, 경영대학원 원장
- 2013년 12월 : 사회적기업학회 초대회장
- 2012년 7월 : 국민포장 수상(사회적기업육성 유공)
- 관심분야 : 전략경영, 인사조직, 사회적기업, 사회적가치 측정, 사회적금융
- E-Mail : ybcho@pusan.ac.kr

강혜림(Hye-Rim Kang)

[장학원]



- 2011년 8월 : 울산대학교 조선해양공학과 (학사)
- 2013년 2월 : 울산대학교 조선해양공학과 (석사)
- 2019년 8월 : 부산대학교 경영학과 박사과정 수료
- 관심분야 : 병원경영, 인사조직, 전략경영
- E-Mail : lovepooh0701@naver.com