



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**“La responsabilidad social empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador”**

**Trabajo de titulación para optar al título de Ingeniero Comercial**

**Autor:**

**Israel German Bedon Allaica**

**Tutor:**

**Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. Mba**

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## **DERECHO DEL AUTOR**

Yo, ISRAEL GERMAN BEDON  
ALLAICA, soy responsable de las ideas,  
doctrinas, resultados y propuestas expuestas  
en el presente trabajo de investigación y los  
derechos de autoría pertenecen a la  
Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Israel Bedon

**C.I:** 1804784252

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LYREC RIOBAMBA – ECUADOR”, realizado por: Israel German Bedon Allaica, con cédula de identidad número **1804784252**, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. Mba

**TUTOR**

GILMA  
GABRIELA  
UQUILLAS  
GRANIZO

Firmado digitalmente por  
GILMA GABRIELA  
UQUILLAS GRANIZO  
Fecha: 2022.06.28  
11:10:09 -05'00'

**Firma**

Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhD

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

 Firmado digitalmente por:  
**RENE ABDON  
BASANTES  
AVALOS**

**Firma**

Ing. Francisco Paul Pérez Salas. Mgs

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

 Firmado digitalmente por:  
**FRANCISCO  
PAUL PEREZ  
SALAS**

**Firma**



# CERTIFICACIÓN

Que, **ISRAEL GERMAN BEDON ALLAICA** con CC: **1804784252**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA LYREC RIOBAMBA-ECUADOR”**, que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN**, sub área del conocimiento **FINANZAS** y alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO**, cumple con el **12%**, reportado en el sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 06 de julio de 2022

GILMA  
GABRIELA  
UQUILLAS  
GRANIZO

Firmado digitalmente por  
GILMA GABRIELA  
UQUILLAS  
GRANIZO  
Fecha: 2022.07.06  
08:09:07 -05'00'

***Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo, MBA.***

**TUTOR**

C.I. 060327893-8

[gilma.uquillas@unach.edu.ec](mailto:gilma.uquillas@unach.edu.ec)

Docente Carrera Ingeniería Comercial / Admin.  
Empresas

## **DEDICATORIA**

Desde lo más noble de mi corazón y con infinito amor, dedico este trabajo a mi madre María Allaica y a mi padre Alfredo Bedon, puesto que ellos son el pilar el fundamental de mi vida, por enseñarme que todo es posible con esfuerzo, perseverancia, dedicación; por ser incondicionales brindándome su apoyo en los buenos y malos momentos, permitiéndome cumplir este sueño tan maravilloso.

*Israel Bedon*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y por darme una familia tan maravillosa. A mis padres María Allaica y Alfredo Bedon por ese apoyo incondicional y ser los pilares que sostienen mi vida, puesto que sin ellos esto no sería posible. A mi hermano Brandon, mi novia Michelle que siempre creyeron en mí y a mi primo Carlos por brindarme su apoyo.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme abierto sus puertas y darme la oportunidad de cumplir mi sueño, a cada uno de los docentes que fueron parte de mi vida académica fomentándome conocimientos y valores, a mi tutora Ing. Gilma Uquillas por la paciencia y apoyo que me brindó en este trabajo de investigación.

*Israel Bedon*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| DERECHO DEL AUTOR.....                                    |    |
| DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL..... |    |
| CERTIFICACIÓN.....  |    |
| DEDICATORIA.....  |    |
| AGRADECIMIENTO.....                                       |    |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....                                  |    |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                     |    |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                    |    |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....                                     |    |
| CAPÍTULO I.....   |    |
| 1. MARCO REFERENCIAL.....                                 | 17 |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                      | 17 |
| 1.2. Formulación del problema.....                        | 18 |
| 1.3. Justificación.....                                   | 18 |
| 1.4. Objetivos.....                                       | 19 |
| 1.4.1. General.....                                       | 19 |
| 1.4.2. Específicos.....                                   | 19 |
| 1.5. Hipótesis.....                                       | 19 |
| CAPÍTULO II.....  | 20 |
| 2. MARCO TEORICO.....                                     | 20 |
| 2.1. Antecedentes.....                                    | 20 |
| 2.2. Fundamentación Teórica.....                          | 21 |
| 2.2.1. Unidad I: Empresa LYREC.....                       | 21 |
| 2.2.1.1. Reseña Histórica.....                            | 21 |
| 2.2.1.2. Localización.....                                | 22 |
| 2.2.1.3. Misión.....                                      | 22 |
| 2.2.1.4. Visión.....                                      | 22 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.1.5.    Servicios.....   | 23 |
| 2.2.2.    Unidad II: La RSE.....   | 23 |
| 2.2.3.    Unidad III. Clima Laboral.....   | 30 |
| CAPÍTULO III.....  | 35 |
| 3.    MARCO METODOLÓGICO.....  | 35 |
| 3.1.    Método de investigación .....  | 35 |
| 3.2.    Tipo de investigación .....  | 35 |
| 3.3.    Diseño de la investigación .....   | 36 |
| 3.4.    Determinación de la Población y muestra.....   | 36 |
| 3.4.1.    Determinación de la población.....   | 36 |
| 3.4.2.    Determinación de la Muestra.....   | 37 |
| 3.5.    Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....   | 37 |
| 3.5.1.    Determinación de la técnica de recolección de información.....                               | 37 |
| 3.5.2.    Determinación de los instrumentos de recogida de información.....                            | 37 |
| 3.5.3.    Técnicas de Procedimientos e Interpretación de los Datos.....                                | 37 |
| CAPÍTULO IV.....   | 38 |
| 4.    RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....  | 38 |
| 4.1.    Análisis de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa LYREC .....               | 38 |
| 4.1.1.    Análisis de la entrevista.....   | 39 |
| 4.2.    Análisis e interpretación de la encuesta realizada a los operarios de la empresa<br>LYREC..... | 40 |
| 4.3.    Análisis de los resultados .....   | 53 |
| 4.4.    Hipótesis.....   | 53 |
| 4.5.    Comprobación de la hipótesis .....   | 54 |
| 4.6.    Discusión de resultados.....   | 57 |
| CAPÍTULO V.....  | 59 |
| 5.    CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 59 |
| 5.1.    Conclusiones .....   | 59 |
| 5.2.    Recomendaciones.....   | 60 |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO VI.....   | 61 |
| 6. PROPUESTA.....  | 61 |
| 6.1. Objetivo de la propuesta.....                                 | 61 |
| 6.2. Presentación .....  | 61 |
| 6.3. Desarrollo de la propuesta.....                               | 61 |
| 6.3.1. Acciones a implementar.....                                 | 62 |
| 6.3.1.1. Trabajo y relaciones laborales.....                       | 62 |
| 6.3.1.2. Condiciones de trabajo y condición social.....            | 63 |
| 6.3.1.3. Diálogo social.....                                       | 63 |
| 6.3.1.4. Salud y seguridad en el trabajo.....                      | 64 |
| 6.3.1.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo..... | 64 |
| 6.3.2. Hoja de seguimiento de prácticas de RSE.....                | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                    | 66 |
| ANEXOS.....  | 69 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Tabla 1.</b> Áreas de acción.....  | 29   |
| <b>Tabla 2.</b> Actividades que realiza CERES.....                                | 29   |
| <b>Tabla 3.</b> Principales materias fundamentales.....                           | 31   |
| <b>Tabla 4.</b> Factores para mejorar el clima laboral.....                       | 35   |
| <b>Tabla 5.</b> Población de la empresa LYREC.....                                | 38   |
| <b>Tabla 6.</b> Género del encuestado.....  | 42   |
| <b>Tabla 7.</b> Grado de conocimiento del RSE.....                                | 43   |
| <b>Tabla 8.</b> Conceptos que se asocia a la RSE.....                             | 44   |
| <b>Tabla 9.</b> Situación actual de RSE de la empresa.....                        | 45   |
| <b>Tabla 10.</b> Factor más relevante de RSE.....                                 | 46   |
| <b>Tabla 11.</b> Crear un departamento para las prácticas de RSE.....             | 47   |
| <b>Tabla 12.</b> Clima laboral.....   | 48   |
| <b>Tabla 13.</b> Beneficios de un buen clima laboral.....                         | 49   |
| <b>Tabla 14.</b> Factor más importante del clima laboral.....                     | 50   |
| <b>Tabla 15.</b> Mejorar el clima laboral.....                                    | 51   |
| <b>Tabla 16.</b> Ventajas de la RSE para la empresa.....                          | 52   |
| <b>Tabla 17.</b> Implementar la RSE al clima laboral.....                         | 53   |
| <b>Tabla 18.</b> Motivos por el cual no aplican la RSE.....                       | 54   |
| <b>Tabla 19.</b> Tablas cruzadas de las preguntas 6 y 10.....                     | 57   |
| <b>Tabla 20.</b> Chi-cuadrado.....  | 58   |
| <b>Tabla 21.</b> Frecuencias esperadas y observadas.....                          | 58   |
| <b>Tabla 22.</b> Norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales..... | 64   |
| <b>Tabla 23.</b> Hoja de control de actividades de RSE.....                       | 67   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Figura 1.</b> Ubicación de la empresa LYREC.....                      | 24   |
| <b>Figura 2.</b> Servicios que ofrece la empresa LYREC.....              | 25   |
| <b>Figura 3.</b> Áreas de la RSE.....                                    | 26   |
| <b>Figura 4.</b> Pasos para gestionar la RSE.....                        | 27   |
| <b>Figura 5.</b> Principios del RSE.....                                 | 28   |
| <b>Figura 6.</b> Principios de la norma ISO 26000.....                   | 30   |
| <b>Figura 7.</b> Variables para medir el clima laboral.....              | 33   |
| <b>Figura 8.</b> Modelo para mejorar el clima laboral.....               | 34   |
| <b>Figura 9.</b> Diferencia entre clima laboral positivo y negativo..... | 35   |
| <b>Figura 10.</b> Género del encuestado.....                             | 42   |
| <b>Figura 11.</b> Grado de conocimiento del RSE.....                     | 43   |
| <b>Figura 12.</b> Conceptos que se asocia a la RSE.....                  | 44   |
| <b>Figura 13.</b> Situación actual de RSE de la empresa.....             | 45   |
| <b>Figura 14.</b> Factor más relevante de RSE.....                       | 46   |
| <b>Figura 15.</b> Crear un departamento para las prácticas de RSE.....   | 47   |
| <b>Figura 16.</b> Clima laboral.....                                     | 48   |
| <b>Figura 17.</b> Beneficios de un buen clima laboral.....               | 49   |
| <b>Figura 18.</b> Factor más importante del clima laboral.....           | 50   |
| <b>Figura 19.</b> Mejorar el clima laboral.....                          | 51   |
| <b>Figura 20.</b> Ventajas de la RSE para la empresa.....                | 52   |
| <b>Figura 21.</b> Implementar la RSE al clima laboral.....               | 53   |
| <b>Figura 22.</b> Motivos por el cual no aplican la RSE.....             | 54   |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Anexo A:</b> Operacionalización de las variables..... | 71 |
| <b>Anexo B:</b> Matriz de consistencia.....              | 73 |
| <b>Anexo C:</b> Entrevista.....                          | 74 |
| <b>Anexo D:</b> Encuesta.....                            | 76 |
| <b>Anexo E:</b> Evidencias fotográficas.....             | 80 |

## RESUMEN

La presente investigación se enfocó en: La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el Clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador, en el año 2022. Para lo cual se estableció una encuesta y entrevista al personal de la empresa con el fin de recolectar datos y encontrar una solución, mediante ello se implementó tres objetivos puntuales que logró determinar las características y beneficios de la RSE, además, se evidenció la realidad actual en el clima laboral. El método que se utilizó es el descriptivo y correlacional, así también, para poder sustentar adecuadamente las variables, se investigó diversas fuentes de información, las cuales dieron origen al marco teórico, tras lo cual fue posible formular la hipótesis y establecer los datos necesarios. Mediante los resultados obtenidos se encontró que actualmente, en la empresa LYREC existe un escaso conocimiento con respecto a la RSE y el clima laboral, también se evidenció que no existe una persona o un departamento encargado de llevar a cabo dichas actividades. A pesar de que estas actividades son llevadas de manera empírica, se considera que se puede reforzar varios aspectos como el clima laboral, la imagen empresarial, la motivación, el rendimiento y la productividad, por ello que se proporcionó una estrategia de integración basado en la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, con el fin de asegurar el cumplimiento de las prácticas de RSE y por medio de ello fomentar un clima laboral saludable.

**Palabras claves:** RSE, clima laboral, imagen empresarial, rendimiento, productividad, motivación.

## ABSTRACT

This research focused on: Corporate Social Responsibility (CSR) and its impact on the Work Climate of the company LYREC Riobamba-Ecuador, in the year 2022. A survey and interview of the company's staff were established to collect data and find a solution. Three specific objectives were implemented to determine the characteristics and benefits of CSR, in addition to the current reality in the work environment. The method used was descriptive and correlational. Various sources of information were investigated to adequately support the variables, which gave rise to the theoretical framework, after which it was possible to formulate the hypothesis and establish the necessary data. Through the results obtained, currently, in the company LYREC there is little knowledge regarding CSR and the work environment; it was also evidenced that there is no person or department in charge of carrying out these activities. Although these activities are carried out empirically, they can strengthen several aspects such as the work environment, corporate image, motivation, performance, and productivity, so an integration strategy was provided based on ISO 26000, core subject 3, labor practices, to ensure compliance with CSR practices and thereby promote a healthy work environment.

**Keywords:** CSR, work climate, corporate image, performance, productivity, motivation.



Plumado e-identificación por:  
SOFIA FERNANDA  
FREIRE CARRILLO

Reviewed by:

Lic. Sofia Freire Carrillo

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604257881

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, se ha visto cómo las empresas se tienen que ir adaptando a distintos cambios que van surgiendo con el paso del tiempo, lo que conlleva a crear nuevos planes o estrategias que permitan afrontar toda clase de problemas que se presenten, es por ello que en el ámbito empresarial la RSE es aplicada como una estrategia que va a ayudar a mejorar su desarrollo.

El principal objetivo de las empresas es ganar rentabilidad económica en el mercado, pero es importante mencionar que existen otros campos en los que deben prestar atención, no se debe olvidar que la empresa es una estructura con distintos departamentos, por lo que, si uno llega a fallar, no se podrá conseguir los objetivos o a su vez será menos eficiente. Es por ello que la RSE puede considerarse una estrategia que va a otorgar diversos beneficios y mejorar los resultados, comprometiendo en todos los aspectos que lo rodea y generando un ambiente de trabajo adecuado.

Es muy importante saber que la RSE es una herramienta que va a ayudar a mejorar la imagen empresarial y brindar varias ventajas, pero también debe convertirse en una herramienta de apoyo que permita retener a los empleados y a su vez hacerlos más eficaces por medio de la gestión humana, mejorando el clima laboral.

La RSE está fundamentada en la realización de actividades económicas basadas en cumplir la ley y principios éticos, por lo cual, la RSE fomenta el cumplimiento de estos criterios. La empresa cuenta con un papel fundamental en la sociedad y su entorno en el que se desarrolla, para así poder fortalecer los valores (Román & Pérez, 2018).

En el territorio ecuatoriano la RSE es una estrategia que pocas compañías conocen, es por ello que solo las grandes organizaciones lo aplican y no se explota en su totalidad, esto se debe a que se enfocan en pocos aspectos de la estrategia, por lo que en el Ecuador es común ver la RSE en empresas que no tienen fines de lucro y en grandes corporaciones.

En el Ecuador, las empresas han ido empleando poco a poco las prácticas de RSE lo que ha provocado que el sector privado también se vaya integrando al programa, esto tiene como resultado que las empresas se motiven a estar atentas al impacto que provocan en la comunidad, además, establece una relación entre empresa, empleado y comunidad. Es

importante mencionar que las empresas al desarrollarse en un entorno tienen responsabilidades y obligaciones con el mismo, puesto que la RSE promueve a que las empresas no solo se fijen en la rentabilidad económica, sino que también tengan un compromiso con todo lo que les rodea (accionistas, empleados, consumidores, proveedores y la comunidad), lo cual obliga a crear principios éticos para su accionar y tratar de la misma forma a los mismos, es por ello que al proceder de esta forma se va incentivar el desarrollo integral. (Ormaza, et al., 2020).

La presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la incidencia que va causar la RSE en el clima laboral de la empresa LYREC, por medio de diversas fuentes bibliográficas de distintos autores, como base para identificar los factores que van a beneficiar a la empresa, reconociendo cuán importante es la RSE en el desarrollo de la empresa y mediante ello mejorar su clima laboral.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1. Planteamiento del problema

La RSE es de vital importancia para las empresas, es por ello que cada día toma mayor relevancia, puesto que trata de minimizar el impacto que estas generan en el medio ambiente y así aportar a la sociedad, además fomenta un clima ideal en el entorno de trabajo (Muyulema, et al., 2019). La RSE brinda diversas estrategias para que la empresa pueda mejorar su rendimiento integrando de mejor forma a sus empleados, fortaleciendo la confianza hacia la misma.

La RSE fomenta a las empresas a formar parte de la solución contra varios problemas que encontramos en el medio ambiente y la sociedad de manera externa e interna para así mejorar el entorno y el clima laboral (Guerrero & Basantes, 2019), la RSE se ha convertido en un instrumento fundamental para las empresas, puesto que cuando la aplicamos de manera correcta se observa cambios que van a otorgar ventajas empresariales.

Actualmente, en el Ecuador se ha hecho diversos cambios en cuestiones como legislación y exigencias a las empresas, lo cual promueve que también las empresas privadas le den cada vez más importancia a la RSE, lo que quiere decir, que cada día se preocupan más de los efectos que son productos de sus actos en todo lo que engloba a la RSE.

En Chimborazo, existe un limitado conocimiento sobre la RSE, por lo que, las pocas empresas que lo aplican, lo hacen en pro del beneficio y contribución, pero es importante mencionar que las empresas que desconocen esta práctica tienen una nula participación en la misma, lo cual es alarmante, puesto que no promueve el bien común.

La empresa LYREC está ubicada en la ciudad de Riobamba, la cual se dedica a realizar diseños, construcción, y mantenimiento de líneas y redes de distribución eléctrica y de telecomunicaciones, por lo que es fundamental que la empresa transmita una buena imagen con el medio ambiente y la sociedad.

Bajo estas consideraciones la empresa LYREC está muy interesada en aplicar las prácticas de RSE para mejorar el clima laboral. No obstante, se observó que tiene un escaso conocimiento sobre el tema, esto va impedir que mejore sus resultados empresariales. Adicionalmente, se suma a este problema, la débil aplicación de las políticas públicas, la deficiencia en el clima laboral, la falta optimización de los procesos y procedimientos institucionales, pero sobre todo la presencia de una débil imagen empresarial. En este sentido, considerando las normativas vigentes expuestas por el gobierno en curso el control es más riguroso, sin embargo, se evidenció que la empresa LYREC sólo busca cumplir la ley y no visualizan el daño que ocasionan al entorno económico, ambiental y social en el sector donde opera. Del mismo modo la inadecuada planificación de actividades productivas y sociales consiente una deficiente gestión productiva empresarial, provocando de esta forma un insuficiente rédito económico sostenible para los inversionistas.

En la presente investigación se realizó un diagnóstico para después examinar los resultados y observar cómo influyó la RSE en el clima laboral de la empresa LYREC, por lo cual se va a identificar lo siguiente:

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera incide las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba?

## **1.3. Justificación**

Actualmente, las empresas ya no solo busquen generar rentabilidad económica, dado que la RSE fomenta diversas prácticas al momento de realizar sus actividades, como el cuidando al medio ambiente, contribuir con la sociedad y a no caer en la explotación de recursos, además, ayuda a generar un clima laboral armónico, mediante la capacitación, la ética y la motivación de los trabajadores, lo que va permitir mejorar los resultados empresariales.

Mediante la realización de la presente investigación se estudiará la incidencia que tiene las prácticas de RSE en el clima laboral de la empresa LYREC, dado que el conocimiento sobre dichas prácticas es limitado, por lo tanto, son llevadas de manera empírica. Es por

ello, que se pretende fomentar el conocimiento sobre la importancia, beneficios y ventajas de la RSE mediante la revisión bibliográfica y proponer una estrategia de integración, la cual brindará aporte significativo para mejorar el clima laboral y el rendimiento de la empresa.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

- Identificar de qué manera incide las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.

##### **1.4.2. Específicos**

- Establecer fundamentos teóricos de Responsabilidad Social Empresarial y el clima laboral, por medio de la revisión de artículos científicos, para mejorar los resultados empresariales
- Diagnosticar el grado de Responsabilidad Social Empresarial que se aplica en la empresa LYREC, mediante las encuestas a los trabajadores, para mejorar el clima laboral.
- Proponer una estrategia de integración a la Responsabilidad Social Empresarial, mediante una guía, para mejorar la imagen empresarial.

#### **1.5. Hipótesis**

- La Responsabilidad Social Empresarial incide en el Clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

La presente investigación se fundamentó en datos bibliográficos de varios autores, los cuales fueron extraídos de distintas investigaciones para servir como una herramienta de apoyo por medio de su contenido.

En la investigación de Santillán, et al., (2019) con el tema “La responsabilidad social corporativa y el clima laboral” manifiesta que busca promover el bien común entre la empresa, los trabajadores y la sociedad, dado que al momento de establecer estas prácticas los colaboradores van a disfrutar de condiciones de trabajo óptimas y justas, esto permitirá formar un clima laboral saludable lo cuál va a generar mayor motivación y aumentar el rendimiento de los colaboradores, dando como resultado que la empresa sea más productiva y genere más rentabilidad, por último gana la sociedad, puesto que se está fomentando el trabajo digno y contribuyendo al desarrollo. Para poder obtener los beneficios mencionados es importante contar con un equipo de trabajo y un departamento que esté designado para cumplir con la implementación de dichas prácticas.

Para Maldonado (2016), en su tema de investigación: “La responsabilidad social en las MiPymes de México” indica que pretende fomentar las prácticas de responsabilidad social en las empresas, dado que al momento de ejecutar este tipo de prácticas se van a obtener diversos beneficios para la empresa y también para la sociedad, es por ello que se implementó un modelo de responsabilidad social para una correcta implementación mediante el método PHVA. Para poder ser en una empresa socialmente responsable es indispensable disponer de dos elementos, los cuales son tiempo y un departamento encargado de llevar a cabo el cumplimiento de dichas prácticas, para así obtener resultados satisfactorios.

Según Guerrero (2019), en su proyecto de investigación “La responsabilidad social empresarial (RSE) y el desarrollo instruccional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte De Riobamba-Ecuador” menciona que la finalidad principal es identificar el impacto que ha generado la RSE y cómo ayuda al desarrollo institucional, es por ello que se realizó un diagnóstico general para saber cuáles son los

factores a tomar en cuenta, analizar los resultados, implementar las prácticas de RSE de manera adecuada y dar solución a la problemática, por lo tanto, se estableció un modelo de RSE, el cual tiene como objetivo hacer cumplir dichas actividades, desarrollar diversos beneficios y obtener varias ventajas para la institución.

Finalmente, Benencia (2019), en su tema la “Responsabilidad social empresarial en las empresas agroindustriales del partido de Rauch, provincia de Buenos Aires” indica que cada día los mercados son más competitivos y evolucionan más, es por ello que las empresas deben cambiar constantemente, adaptarse a nuevas estrategias y poder actuar. Actualmente, ya no es importante solo generar rentabilidad económica, dado que las empresas también deben enfocarse en el entorno en el que se desarrollan, fomentando el respeto, contribución a la sociedad y el medio ambiente, por lo tanto, las empresas deben tener en cuenta que al momento de desarrollar sus actividades pueden afectar a sus empleados como al entorno donde se llevan a cabo dichas actividades.

Como se observó en los distintos proyectos y trabajos de investigación de varios autores, mencionan la importancia que tiene la RSE en una organización, dado que permite mejorar el entorno externo e interno por medio de diversas estrategias, para así mejorar el clima laboral.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1. Unidad I: Empresa LYREC**

En la primera unidad se provee información fundamental de la empresa de construcciones eléctricas LYREC, en cuanto a los datos principales son los que se va a mencionar a continuación:

#### **2.2.1.1. Reseña Histórica**

Líneas y Redes Eléctricas del Centro LYREC Cía. Ltda., es una empresa que ofrece diversos servicios como: diseño, construcción, y mantenimiento de líneas y redes de distribución eléctrica y de telecomunicaciones.

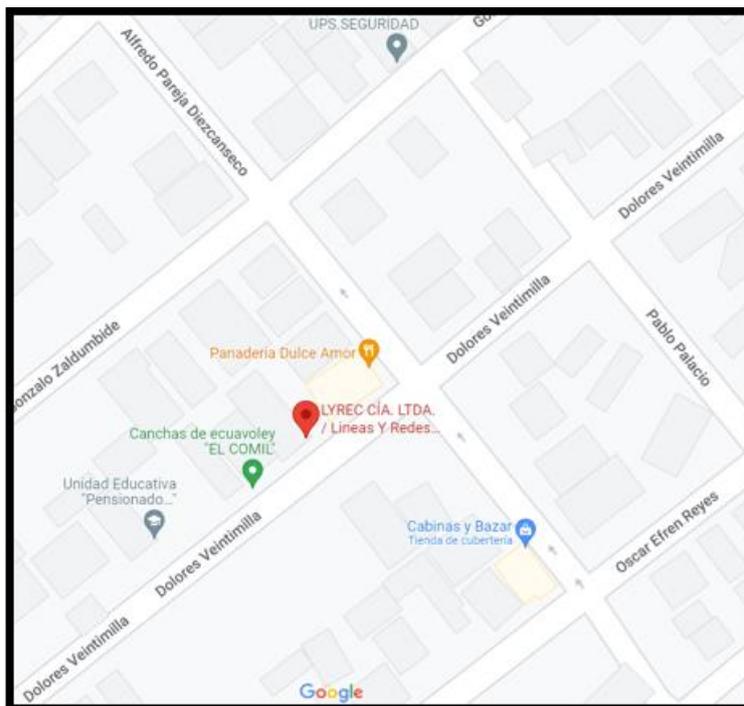
Fue fundada el 25 de marzo de 1999, la empresa LYREC cuenta con existencia legal la cual se estableció el 13 de abril del mismo año de acuerdo a la Escritura de Constitución,

la cual está legalmente registrada en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil. (LYREC, 2021)

### 2.2.1.2. Localización

La empresa LYREC se encuentra localizada en la provincia de Chimborazo en el cantón Riobamba en las calles Dolores Veintimilla y Alfredo Parejo Diezcanseco como se muestra a continuación:

**Figura 1.** Ubicación de la empresa LYREC



**Nota:** Adaptado de LYREC (2021)

### 2.2.1.3. Misión

Brindar los servicios de diseño, construcción y mantenimiento de sistemas eléctricos y electrónicos, estableciendo alianzas y estrategias para garantizar calidad y agilidad; y así, lograr la satisfacción de nuestros clientes mediante la integración de recursos humanos calificados y comprometidos y a través del uso de tecnología de punta. (LYREC, 2021)

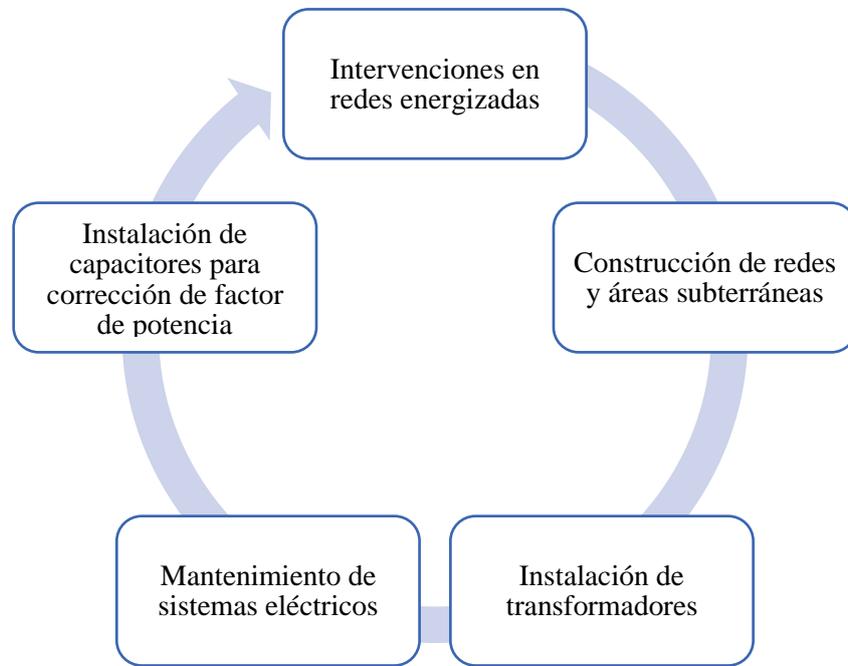
### 2.2.1.4. Visión

Ser un referente en la región central del país, sustentando su gestión y acción por medio de la prestación de servicios y suministro de material eléctrico de calidad, con empleo de mano obra calificada, dirección técnica certificada, equipos y herramientas apropiados,

acordes con los máximos estándares de calidad y comprometidos con la seguridad en sus actividades y el cuidado del ambiente. (LYREC, 2021)

### 2.2.1.5. Servicios

**Figura 2.** Servicios que ofrece la empresa LYREC



**Nota:** Adaptado de LYREC (2021)

## 2.2.2. Unidad II: La RSE

### 2.2.2.1. Definiciones de RSE

Los autores Román & Pérez (2018), mencionan que la RSE se ocupa de distintos factores importantes como el medio ambiente, confort, las relaciones sociales, satisfacción en el ámbito laboral y desarrollo, por medio de ello se fortalece la confianza entre todos los que conforman la empresa, respalda la ética como un factor primordial de las buenas prácticas administrativas, mediante el cual se origina distintos comportamientos importantes que dan como resultado un desempeño óptimo.

Según Restrepo (2018), indica que la RSE es una relación directa entre la empresa, la sociedad y el medio ambiente. Además, también está relacionado con el recurso humano, dado que es la herramienta más valiosa que dispone la empresa, la cual permite brindar un mayor protagonismo e importancia a los trabajadores, para así mejorar el entorno en el que se encuentran.

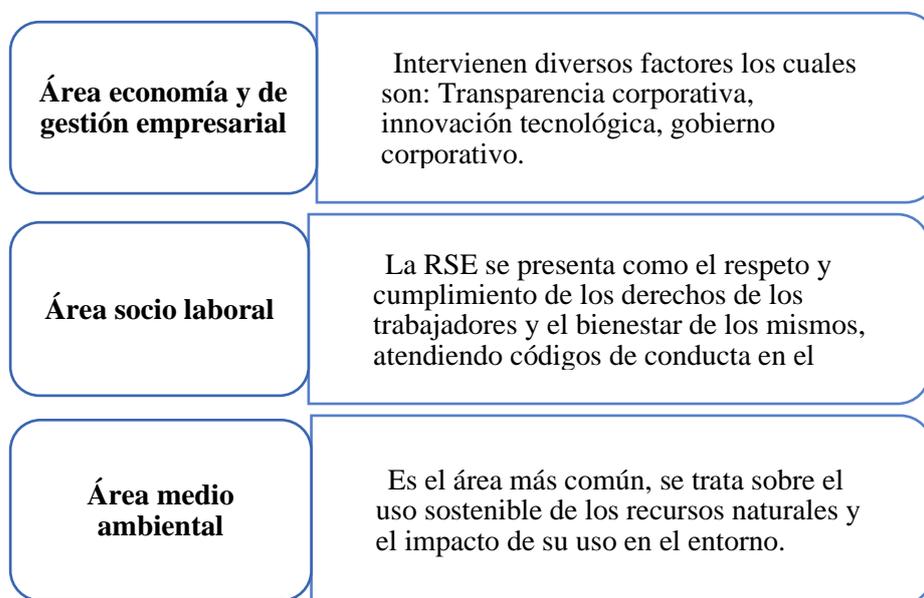
Para Tapia, et al., (2018), la RSE es el comportamiento y actitud que toman los dueños de la empresa y sus colaboradores para actuar de manera correcta y ética, con el objetivo de tener un bienestar a nivel general. También mencionan que las actividades de RSE ayudan a evitar daños al ecosistema, lo que indica que la empresa debe evaluar los costos sociales y ambientales que ellos mismos generan para así costearlos.

En resumen, tomando como punto de partida los puntos mencionados puedo decir que la RSE es una estrategia de negocio que tiene como objetivo desarrollar diversos beneficios y ventajas empresariales, mediante la ética, promoviendo valores, el cuidado al medio ambiente y la sociedad.

### 2.2.2.2. Áreas de la RSE

Según los autores Tello, et al., (2018), mencionan que existen tres áreas las cuales forman parte de la RSE, cada una de ella cumple un papel fundamental, dado que intervienen en diversos ámbitos como el laboral, el social y el ambiental, con la finalidad de mejorar la relación entre la empresa, el trabajador y la sociedad, además, fomenta que se cumpla los derechos de los mismos.

**Figura 3.** Áreas de la RSE



**Nota:** Adaptado de Tello, et al., (2018)

### 2.2.2.3. Importancia de la RSE

Para Román & Pérez (2018), la importancia de la RSE es primordial en las empresas, puesto que ayuda a permanecer en el tiempo, además vitaliza la capacidad de armonizar sus objetivos con sus colaboradores, el entorno social y las entidades con las cuales se relacionan. Todo esto debe estar fundamentado en los valores éticos de la empresa y con todas las funciones que realiza.

Según Pertúz (2018), la RSE es primordial en las empresas, dado que fomenta estrategias que ayudan a identificar, las necesidades, expectativas y capacidades de manera interna y externa con el objetivo de obtener un beneficio para todos como los accionistas, empleados y la sociedad. Esto es desarrollado con el fin de generar una buena imagen de la empresa ante la sociedad.

### 2.2.2.4. Pasos para gestionar la RSE

También es importante mencionar que existen diversos pasos para gestionar la RSE y tener un impacto positivo en una organización.

**Figura 4.** Pasos para gestionar la RSE

1. Diagnosticar la composición del Talento que existe en las Organizaciones.

2. Identificar el talento que se requiere para cada Área Estructural o Funcional de la Organización, así como para cada puesto de trabajo.

3. Ubicar el Talento “adecuado” en relación con los requerimientos para que generen impactos.

4. Estimular los buenos procesos de selección, la motivación, desarrollo y la retención del talento.

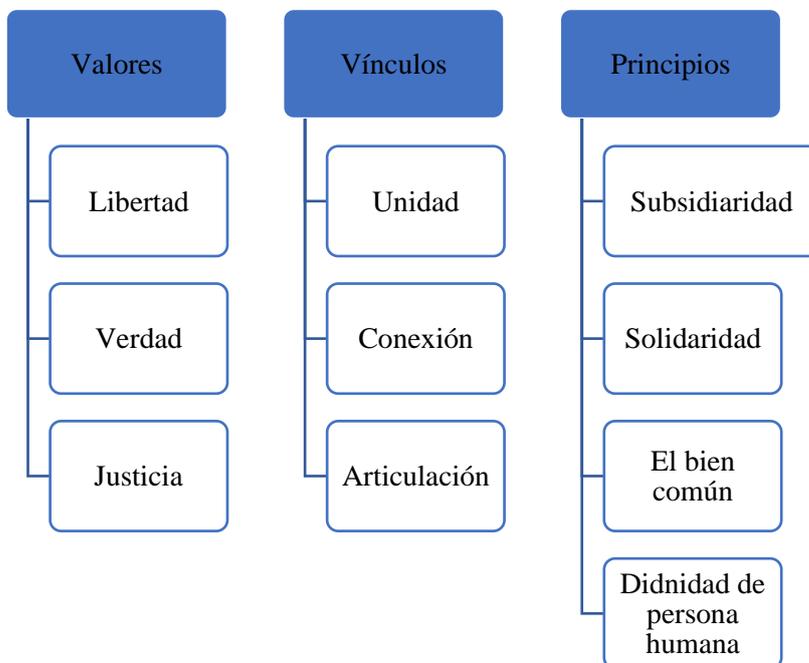
5. Controlar el desempeño del Talento con un método adecuado e idóneo.

**Nota:** Adaptado de Maldonado (2016)

### 2.2.2.5. Principios de la RSE

Según Tello, et al., (2018) el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, es una organización privada que no tiene fines de lucro y se encuentra aprobada por el Ministerio de Cultura, la cual fomenta las prácticas de responsabilidad social mediante un modelo de RSE, además, va otorgar diversas herramientas que servirán como una guía de apoyo, permitiendo desarrollar diversas estrategias las cuales van a impulsar el crecimiento de la empresa y sus operarios, la contribución a la sociedad y el cuidado al medio ambiente. La RSE está conformada por principios, valores y vínculos éticos, como se observa a continuación.

**Figura 5.** Principios del RSE



**Nota:** Adaptado de Tello, et al., (2018)

### 2.2.2.6. La RSE en el Ecuador

El país se ha ido adaptando a los diferentes cambios en temas como la RSE que actualmente rige como una exigencia para las empresas, trayendo como consecuencia que las empresas del sector privado estén atentos a los efectos que provocan sus actos en los distintos ámbitos en los cuales operan, lo que provocó una serie de cambios en las estrategias (Muyulema, et al., 2019). Actualmente, en el Ecuador se ha realizado una serie de cambios en todo tipo de empresas, las cuales han ido adaptándose a las nuevas

estrategias y a contribuir con el desarrollo sostenible, mientras que en el gobierno se han aplicado nuevos cambios a los programas de RSE (Villacís, et al., 2016).

### 2.2.2.7. Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)

La IRSE, es la primera institución del Ecuador que busca el perfeccionamiento mediante las prácticas de RSE, esta institución fue creada sin fines de lucro y pertenece al sector privado, los ideales que rige a la empresa son fomentar los valores humanísticos y solidarios. La IRSE está conformada por un equipo competitivo con mucho conocimiento y experiencia en múltiples disciplinas (IRSE, 2016).

### 2.2.2.8. Áreas de acción del IRSE

**Tabla 1.** Áreas de acción

| N.<br>o | Áreas de acción                    | Descripción  |
|---------|------------------------------------|--|
| 1.      | <b>Información y difusión:</b>     | Se busca difundir los auténticos conceptos y componentes actuales de la RSE con el afán de orientar, informar y servir de guía logrando propagar hacia todos los niveles de la sociedad.   |
| 2.      | <b>Formación de capacidades:</b>   | Con el fin de que todos los niveles de la organización se formen con bases, fundamentos y herramientas que compartan esta cultura de RSE no solo dentro de ella sino también en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones entre otras, IRSE imparte y desarrolla charlas, conferencias, encuentros y capacitaciones. |
| 3.      | <b>Investigación y desarrollo:</b> | El avance tecnológico provoca un abanico de oportunidades en la RSE, pero es difícil solo copiar debido a las diferencias de culturas por lo que el IRSE investiga, selecciona, analiza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas que tornen eficaz el impulso de la cultura de RSE.                                    |

**Nota:** Adaptado de IRSE (2016)

### 2.2.2.9. Consorcio ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES)

CERES está encargada de promover la RSE en el país, está compuesta por una red de organizaciones comprometidas, desde el 2005 uno de sus objetivos principales es promover la innovación, concientización y guía al momento de desarrollar un negocio

respetando las prácticas de RSE, promoviendo a la sociedad un ambiente ideal. CERES es una organización que pertenece al sector privado y no tiene fines de lucro, además, están comprometidas a fomentar y apoyar la sostenibilidad. CERES dispone de un código de ética interno el cual determina el actuar de las empresas por medio de valores y principios (CERES, 2021).

### 2.2.2.10. Actividades que realiza CERES

**Tabla 2.** Actividades que realiza CERES

| <b>Actividades</b>    | <b>Descripción</b>  |
|-----------------------|---|
| <b>Networking</b>     | Espacio donde los miembros se relacionan compartiendo sus conocimientos, aprendizajes y experiencias viabilizando oportunidades para intercambiar experiencias mediante el diálogo. |
| <b>Capacitación</b>   | Fortalecimiento de los conocimientos comprendiendo aspectos tanto teóricos como prácticos de la RSE.  |
| <b>Acompañamiento</b> | Brindan soporte a las organizaciones de la responsabilidad Social, desde su proceso de autodiagnóstico hasta su gestión cotidiana en temas de RSE.                                  |
| <b>Visibilidad</b>    | Damos visualización al trabajo de la RED y todos nuestros miembros, así como los logros alcanzados y sus iniciativas empresariales.   |

**Nota:** Adaptado de CERES (2021)

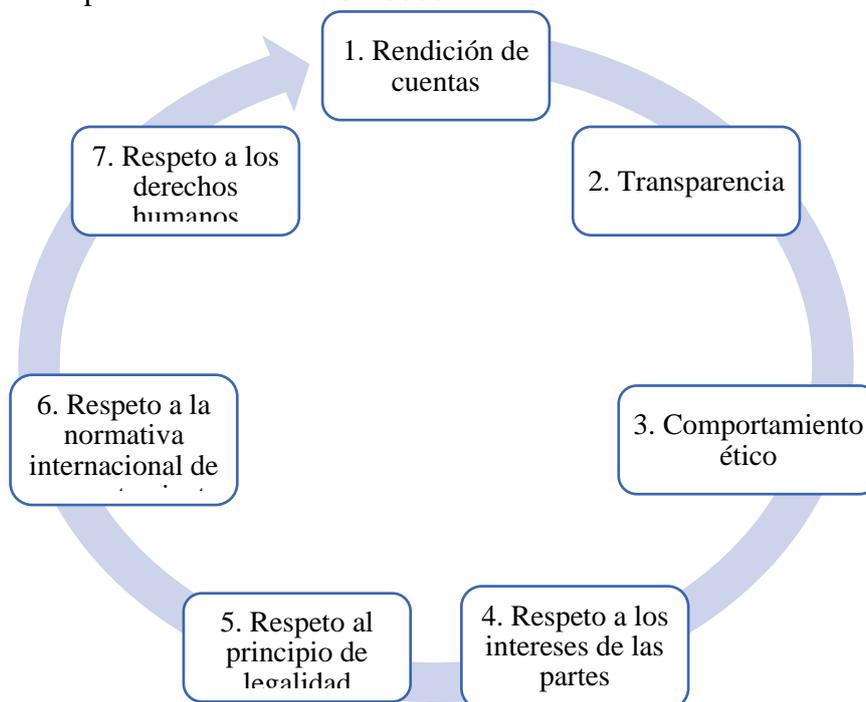
### 2.2.2.11. Norma ISO 26000

Actualmente, las organizaciones intentan optar por un comportamiento socialmente responsable, pero al momento de implementar estas prácticas no encuentran una manera sencilla de hacerlo o integrarse, dado que se encuentran con diversas normas, códigos o modelos y no saben cómo proceder, provocando una confusión en las organizaciones.

Es por ello que se implementó la Norma ISO 26000 como una guía de responsabilidad social, esta norma se formó con la idea de que cualquier organización que desee implementar las prácticas de responsabilidad social pueda contar con un estándar universal, dado que abarca principios, materias fundamentales y una gran variedad de criterios en una sola norma haciéndola accesible para todos, pretendiendo que se la use de manera integral, cabe recalcar que esta norma contiene guías voluntarias, las cuales no contiene requisitos, por lo que no son certificadas. (Argandoña & Silva, 2016)

### 2.2.2.12. Principios de la norma ISO 26000

**Figura 6.** Principios de la norma ISO 26000



**Nota:** Adaptado de Argandoña & Silva, (2016)

### 2.2.2.13. Principales materias fundamentales

La Norma ISO 26000 cuenta con 7 materias fundamentales de responsabilidad social, estas materias son de vital importancia, dado que son los campos en que la organización debe centrarse al momento de querer actuar socialmente responsable, por lo que se recomienda usar estas materias de un modo de integración hacia la norma ISO 26000. (Argandoña & Silva, 2016)

**Tabla 3.** Principales materias fundamentales

| No | Materia fundamental                  | Descripción  |
|----|--------------------------------------|--|
| 1. | <b>Gobernanza de la organización</b> | La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.             |
| 2. | <b>Derechos humanos</b>              | Son todos aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido.                                    |
| 3. | <b>Prácticas laborales</b>           | Son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a todos los trabajadores de la propia organización o subcontratados. |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>4.</b> | <b>El medio ambiente</b>                                 | Es el desarrollo de las actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno.         |
| <b>5.</b> | <b>Prácticas justas de operación</b>                     | Hace referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones. |
| <b>6.</b> | <b>Asuntos de consumidores</b>                           | Destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores.                             |
| <b>7.</b> | <b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b> | La ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social.               |

**Nota:** Adaptado de Argandoña & Silva, (2016)

### **2.2.3. Unidad III. Clima Laboral**

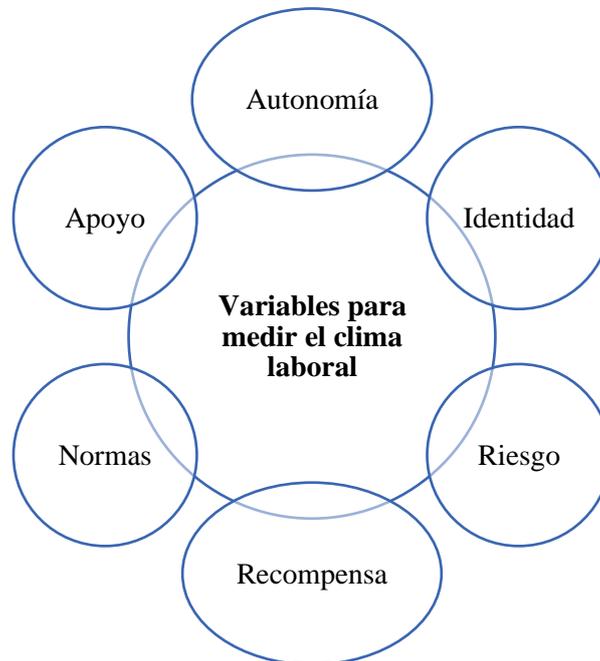
#### **2.2.3.1. Definiciones de clima laboral**

El clima laboral está relacionado directamente en el comportamiento de los empleados en la ejecución y el rendimiento de su trabajo, cada vez hay que desenvolverse en mundo competitivo en donde las personas se desarrollan de mejor manera y se superan cada vez más, demostrando cada día mejores capacidades para ejecutar las tareas asignadas lo que a su vez desemboca en jornadas laborales más gratificantes (Jácome & Jácome, 2017).

El clima laboral es la calidad que encontramos en el interior del ambiente de una empresa la cual está conformada por sus miembros, por lo tanto, está relacionado con la productividad empresarial. Además, está compuesto de las personas, el entorno que los rodea y el ambiente que se genera, esto va permitir generar un diagnóstico, para saber el tipo de clima laboral que hay en la empresa (Morales & Rodriguez, 2015).

### 2.2.3.2. Variables para medir el clima laboral

Figura 7. Variables para medir el clima laboral



Nota: Adaptado de Morales & Rodriguez, (2015)

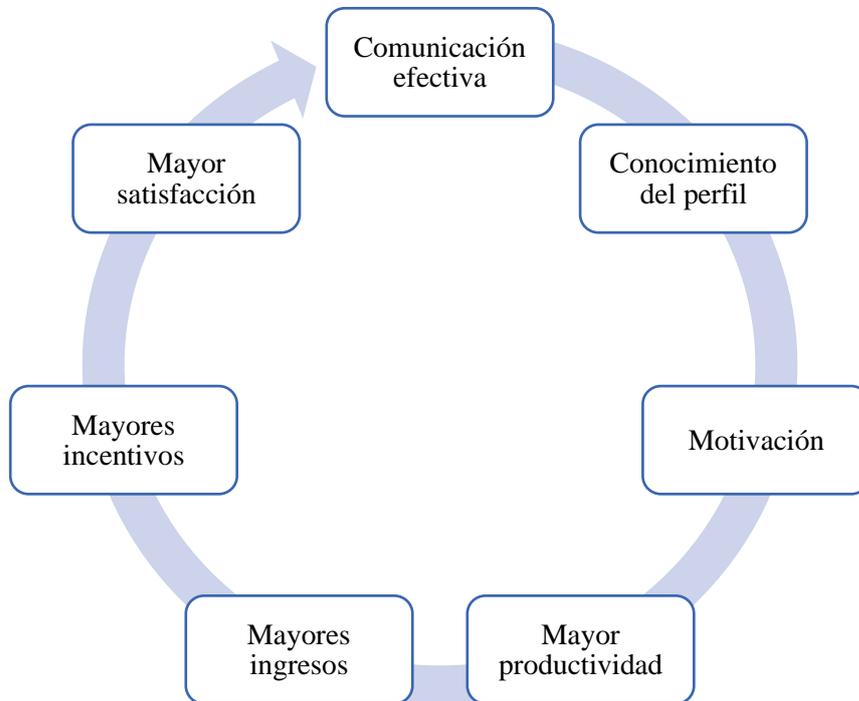
### 2.2.3.3. Modelo para mejorar el clima laboral

Para los autores Morales & Rodriguez (2015), citan que el clima laboral es de vital importancia en las empresas, por lo tanto, es fundamental tener un modelo para mejorar el mismo, para ello es imprescindible guiarse en dos aspectos: el conocimiento y la comunicación afectiva. En primer lugar, los líderes deben tener el conocimiento necesario sobre que están dirigiendo y estar listos para actuar en cualquier momento o a su vez capacitarse, mientras que en segundo lugar, la comunicación afectiva debe verificar que toda la información recibida sea válida y saber el origen de la misma con el fin de saber si ha sido manipulada, para así evitar malos entendidos. Por medio de estos dos aspectos los líderes podrán estar capacitados para tomar la mejor decisión con la información correcta y evitar errores en el futuro.

En resumen, tomando como punto de partida los puntos mencionados puedo decir que este proceso sirve para que los líderes puedan conocer el perfil profesional de su personal, saber si es adecuado para la empresa y por medio de ello brindarle todos los instrumentos necesarios para que pueda desarrollarse de la mejor manera y así cumplir de forma óptima

con los objetivos de la empresa, lo cual va a generar un clima laboral adecuado. A continuación, se va a mostrar el proceso mencionado.

**Figura 8.** Modelo para mejorar el clima laboral



**Nota:** Adaptado de (Morales & Rodríguez, 2015)

#### **2.2.3.4. Importancia del clima laboral**

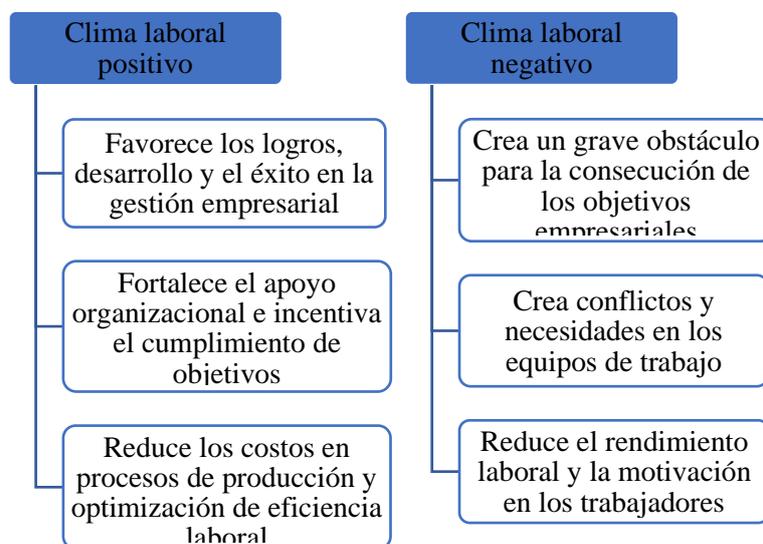
Según los autores García, et al., (2017), mencionan que el clima laboral es de suma importancia en las organizaciones, dado que es el lugar donde los trabajadores realizan sus actividades, además, unos de los factores que influyen en el clima laboral es la motivación de los trabajadores, dado que si cuentan con un entorno armico y optimo va a mejorar el desempeño del trabajador.

Para los autores Román & Pérez (2018), el clima laboral ayuda a desarrollar un ambiente sano, puesto que fomenta a que los trabajadores estén motivados y sanos mentalmente, mediante ello serán más eficientes, productivos y desarrollaran un entorno de trabajo más saludable, lo que permitirá que estén preparados ante todo tipo de situación y a estar comprometidos con la empresa.

### 2.2.3.5. ¿Cómo mejorar el clima laboral?

Según Restrepo (2018), el clima laboral se puede mejorar por medio del desarrollo organizacional mediante la optimización de los procesos y también la gestión de recursos humanos. Además, fomenta el desarrollo personal mediante una formación específica, esto se debe realizar por medio de una estrategia general para así introducir una nueva mentalidad orientada hacia la administración de personas. Además, es importante saber la diferencia entre un clima laboral positivo y negativo.

**Figura 9.** Diferencia entre clima laboral positivo y negativo



Nota: Adaptado de (Restrepo, 2018)

### 2.2.3.6. Factores para mejorar el clima laboral

**Tabla 4.** Factores para mejorar el clima laboral

| Nº | Factores                   | Descripción  |
|----|----------------------------|--|
| 1. | <b>Factores higiénicos</b> | Se refiere a las condiciones de trabajo que envuelven a las personas, es el factor mediante el cual las organizaciones motivan al personal, pero este no consigue elevar el nivel de satisfacción por mucho tiempo y por el contrario, cuando no es adecuado produce insatisfacción. |
| 2. | <b>Factores higiénicos</b> | Se refiere a las condiciones de trabajo que envuelven a las personas, es el factor mediante el cual las organizaciones motivan al personal, pero este no consigue elevar el nivel de satisfacción  |

|           |                                |  |
|-----------|--------------------------------|--|
|           |                                | por mucho tiempo y por el contrario, cuando no es adecuado produce insatisfacción.   |
| <b>3.</b> | <b>Factores motivacionales</b> | Se refiere al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él, producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. |

**Nota:** Adaptado de (Restrepo, 2018)

### **2.2.3.7. El clima laboral en el Ecuador**

Los métodos de trabajo van cambiando con el paso del tiempo, puesto que diversos factores ayudan a mejorar la productividad, esto se debe a que el ambiente laboral es cada vez mejor y ofrece nuevas funciones. El clima laboral es un tema de vital importancia en el Ecuador que mantiene intrigados a los gerentes, directores de talento humano y empleados de una empresa, pero se lo define de una manera rápida y eficaz si existe un clima laboral adecuado todo va a mejorar en la empresa, dado que las personas van a estar comprometidas. En el Ecuador una forma de saber cual es el clima laboral de una empresa es por medio de encuestas, unos de los estudios que se realizó demostró, el 10% de las empresas del país aplican acciones para mejorar el clima laboral. Además, un punto esencial para lograrlo sería generar modelos de liderazgo ofreciéndoles un balance entre la vida cotidiana y la profesional, para así desarrollar un vínculo con la empresa (Troya, 2016).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

El método de investigación es un proceso sistemático, en donde el investigador debe realizarlo de manera rigurosa, para así recolectar información válida y pueda obtener resultados satisfactorios, que brinden una solución a la problemática encontrada, (Palella & Martins , 2017). En esta línea han surgido diversas corrientes de pensamiento cuantitativo, cualitativo y mixto.

En la presente investigación se usó el método hipotético-deductivo, puesto que para el desarrollo de la investigación se realizó un procedimiento para así poder establecer la problemática de la empresa LYREC, para lo cual se siguieron varios pasos importantes: Observar el fenómeno que se va estudiar, crear una hipótesis para estudiar dicho fenómeno, deducir las consecuencias a partir de conocimientos previos y comprobación de la verdad (Sampieri & Mendoza, 2018). El enfoque que se usó en la investigación es cuantitativo, puesto que para comprobar la hipótesis se recolectó y analizó datos con base numérica.

#### 3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación son varias normas y reglas que están diseñadas para dar la solución del problema mediante la utilización de instrumentos y técnicas que son primordiales para examinar y presentar la solución al problema de investigación. (Rojas, 2015)

En la presente investigación se aplicó la investigación descriptiva y la correlacional.

- **Investigación Descriptiva.** Este tipo de investigación permitió detallar las definiciones o conceptos, características, para definir una hipótesis de los fenómenos de estudio como son la RSE y el Clima laboral teniendo en cuenta hechos y situaciones de estos dentro de la empresa, con el fin de describir la realidad de los objetos de estudio.

- **Investigación correlacional.** Este tipo de investigación se diseñó para determinar sistemáticamente el grado de relación pueda existir entre las dos variables y así medir el efecto e impacto que va a causar la RSE (Variable Independiente) en el clima laboral (Variable Dependiente).

### 3.3. Diseño de la investigación

Según Rojas (2015), cita que la investigación es no experimental cuando es desarrollada sin cambiar las variables y respetando su composición. Se basa en observar los fenómenos sin cambiar su origen y para así analizarlos. (2015),

**No experimental.-** El diseño de la presente investigación es no experimental, dado que no se manipuló las variables al momento de realizar la investigación, esto se debe a que el problema identificado de la empresa LYREC se observó para su previo análisis e interpretación.

### 3.4. Determinación de la Población y muestra

#### 3.4.1. Determinación de la población

La población de la empresa LYREC está compuesta por 21 personas las cuales se dividen en: Personal Administrativo, Personal Técnico y Operarios la cual se detalló a continuación:

**Tabla 5.** Población de la empresa LYREC

| <b>Estratos</b>                | <b>Nº de personas</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-------------------|
| <b>Personal Administrativo</b> | 3                     | 14%               |
| <b>Personal Técnico</b>        | 10                    | 48%               |
| <b>Operarios</b>               | 8                     | 38%               |
| <b>Total</b>                   | <b>21</b>             | <b>100%</b>       |

**Nota:** Adaptado de LYREC (2021)

Para el correcto desarrollo del trabajo de investigación, se dispone de una población finita, dado que se sabe el número de objetos que fueron estudiados.

### **3.4.2. Determinación de la Muestra**

La población estimada para la investigación es limitada, por lo que no es necesario realizar el cálculo de la muestra.

## **3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

### **3.5.1. Determinación de la técnica de recolección de información**

- **Entrevista:** Mediante la visita a la empresa LYREC, se realizó un proceso de entrevista al gerente general para conocer como está la empresa actualmente referente a la RSE.
- **Encuesta:** Mediante la visita a la empresa LYREC, se realizó un proceso de encuestas a los operarios para obtener información y conocimiento sobre la RSE y el clima laboral.

### **3.5.2. Determinación de los instrumentos de recogida de información**

Los instrumentos que se empleó en el proceso de investigación són los siguientes:

- Guia de entrevista.
- Cuestionario de la encuesta.

### **3.5.3. Técnicas de Procedimientos e Interpretación de los Datos**

En la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS el cual permitió tabular, analizar y representar gráficamente los resultados obtenidos. Además, mediante el programa se logró comprobar la hipótesis con la prueba del chi-cuadrado.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa LYREC

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



### ENTREVISTA

**Nombre:** Tony Coronel

**Cargo:** Gerente General

**Objetivo:** Obtener información valiosa de la empresa LYREC para la realización del proyecto de investigación “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador”

**1. ¿La empresa utiliza algún modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

*Al momento no, sin embargo, estamos interesados en conocer un poco más sobre el concepto con la finalidad de poder implementarlo en el futuro y poder obtener diversos beneficios para la empresa y la sociedad.*

**2. ¿La empresa se encuentra vinculada con la resolución de problemas sociales y ambientales?**

*Hemos aportado en la manera de lo posible con los problemas que se puedan presentar en el entorno laboral, pero no hemos ido más allá.*

**3. ¿En la empresa existe algún departamento encargado de dar seguimiento a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

*La gerencia se encarga de dar seguimiento y atender los problemas que se detectan dentro del grupo humano que conforma la empresa, pero por el momento no contamos con un departamento exclusivo para llevar dichas actividades.*

**4. ¿Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicada al clima laboral puede llegar a ser una ventaja competitiva?**

*Efectivamente, generar un ambiente laboral armónico puede resultar motivante para los trabajadores y mejorará su rendimiento, volviendo más competitiva la compañía y así cumplir con sus objetivos.*

**5. ¿La empresa cuenta con alguna estrategia para mejorar el clima laboral por medio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

*No de manera oficial se intenta mantener un clima laboral agradable entre todos los integrantes de la empresa.*

**4.1.1. Análisis de la entrevista**

Las respuestas que concedió el Gerente General Tony Coronel de la empresa LYREC aporta información valiosa por lo cual, se logró identificar el origen del problema que existe, en la empresa los operarios cuentan con escaso conocimiento y por lo tanto, la implementación es empírica y no cuentan con ningún modelo de RSE, también se logró evidenciar que la empresa no cuenta con ningún departamento encargado exclusivamente de RSE, por lo que la resolución de problemas socio ambientales es limitada y solo se lo realiza de manera interna. Además, el gerente de la empresa asegura que la RSE aplicada al clima laboral puede llegar a ser una ventaja competitiva, dado que un ambiente de trabajo sano va aumentar la motivación y por ende aumentará el rendimiento, lo que hará que los operarios estén comprometidos con la empresa, dando como resultado mayor competitividad, por lo que la empresa se esfuerza en mantener un clima laboral agradable pero no de manera oficial y mucho menos sin las prácticas de RSE, esto se debe al escaso conocimiento e información sobre los beneficios que aporta la RSE, es por ello que es trascendental fomentar la importancia del tema para que la empresa pueda tener una guía de apoyo.

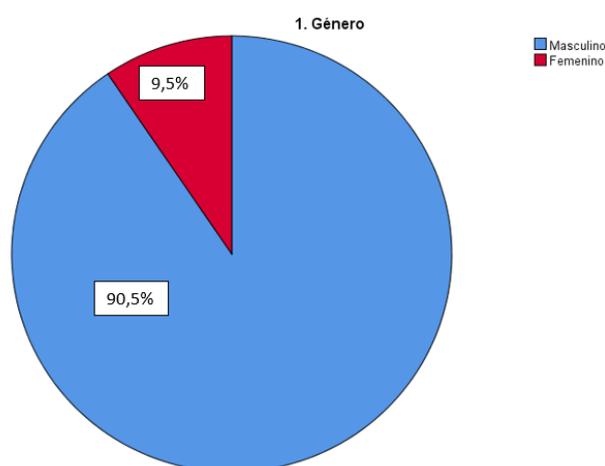
#### 4.2. Análisis e interpretación de la encuesta realizada a los operarios de la empresa LYREC

**Tabla 6.** Género del encuestado

| 1. Género |           |            |            |                   |                      |
|-----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|           |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido    | Masculino | 19         | 90,5       | 90,5              | 90,5                 |
|           | Femenino  | 2          | 9,5        | 9,5               | 100,0                |
|           | Total     | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 10.** Género del encuestado



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se informa que el 90,5% de los operarios de la empresa LYREC son de sexo masculino, es decir 19 hombres. Por otra parte, se encontró que el 9,5% de los operarios de la empresa LYREC son de sexo femenino, es decir 2 mujeres.

**Interpretación:** La empresa LYREC tiene un segmento mayormente conformado por el género masculino, por lo que se halló que solo en el departamento administrativo es donde labora el género femenino.

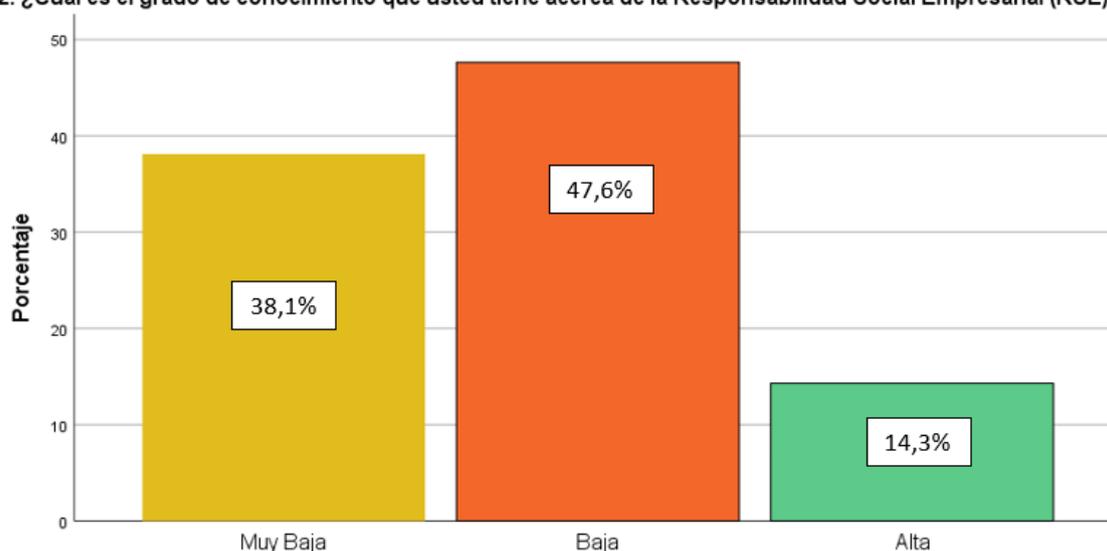
**Tabla 7.** Grado de conocimiento del RSE

| 2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? |          |            |            |                   |                      |
|---|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Muy Baja | 8          | 38,1       | 38,1              | 38,1                 |
|   | Baja     | 10         | 47,6       | 47,6              | 85,7                 |
|   | Alta     | 3          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|   | Total    | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 11.** Grado de conocimiento del RSE

2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se verificó que el conocimiento que poseen los encuestados acerca de la RSE solo el 14,3% son altos, seguidos de un 38,1% los cuales son muy bajos y por último un 47,6% son bajos.

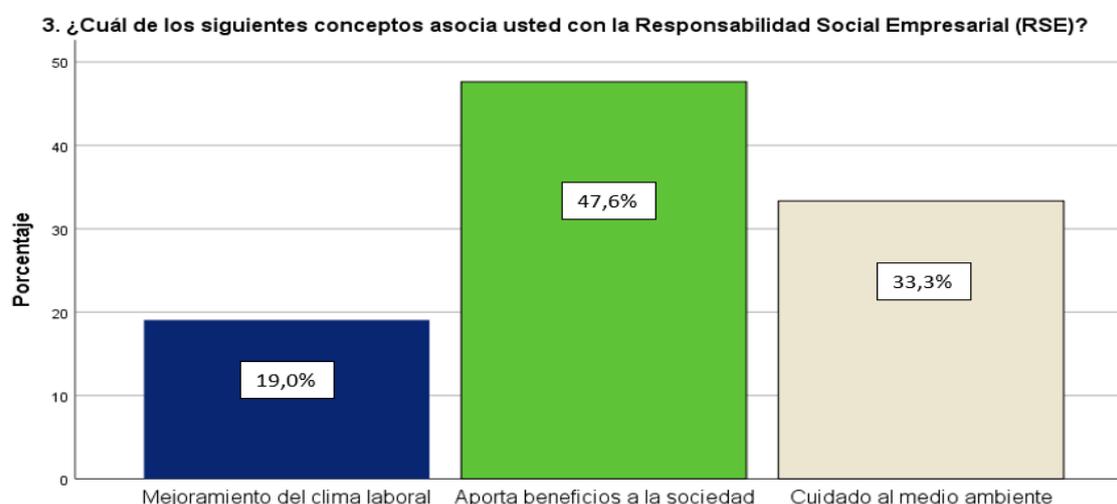
**Interpretación:** La realidad actual de la empresa LYREC demuestra que pocos operarios tienen conocimiento acerca de las prácticas de RSE, pero también existe una gran cantidad de operarios que saben muy poco acerca de dichas, por lo que es importante fomentar estos conocimientos.

**Tabla 8.** Conceptos que se asocia a la RSE

| 3. ¿Cuál de los siguientes conceptos asocia usted con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? |                                 |            |            |                   |                      |
|--|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Mejoramiento del clima laboral  | 4          | 19,0       | 19,0              | 19,0                 |
|  | Aporta beneficios a la sociedad | 10         | 47,6       | 47,6              | 66,7                 |
|  | Cuidado al medio ambiente       | 7          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|  | Total                           | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 12.** Conceptos que se asocia a la RSE



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se observó que el concepto que más asocian con RSE con un 47,6% es aportar beneficios a la sociedad, seguido por un 33,3% de cuidado al medio ambiente y por último un 19,0% de mejoramiento al clima laboral.

**Interpretación:** Aquí se evidenció claramente que los operarios de la empresa LYREC el concepto que más asocian con RSE es aportar beneficios a la sociedad, lo que indica que por medio de dichas prácticas se podrá fomentar la vinculación con problemas sociales.

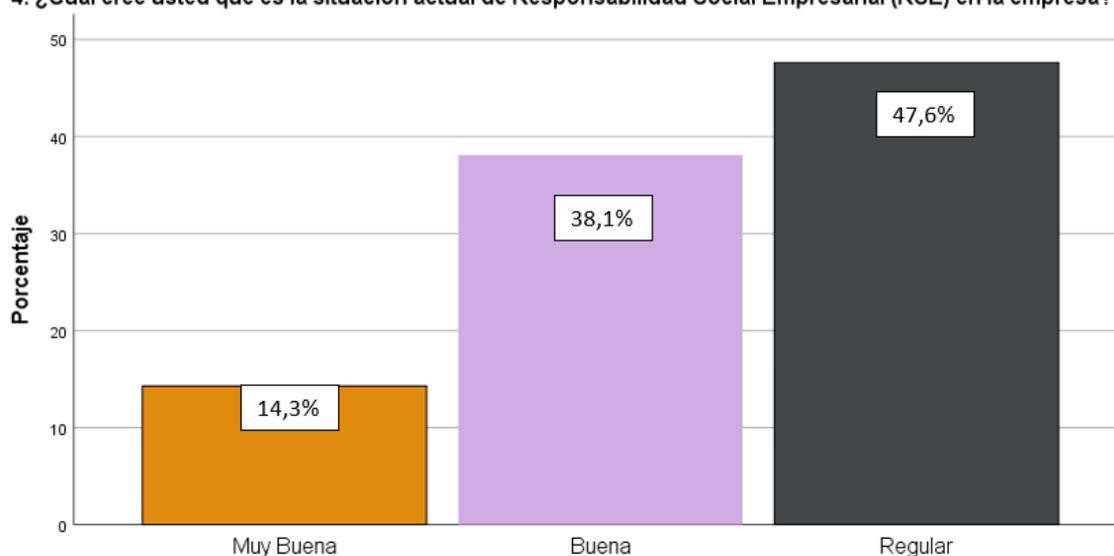
**Tabla 9.** Situación actual de RSE de la empresa

| 4. ¿Cuál cree usted que es la situación actual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa? |           |            |            |                   |                      |
|---|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Muy Buena | 3          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|   | Buena     | 8          | 38,1       | 38,1              | 52,4                 |
|   | Regular   | 10         | 47,6       | 47,6              | 100,0                |
|   | Total     | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 13.** Situación actual de RSE de la empresa

4. ¿Cuál cree usted que es la situación actual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se evidenció que la situación de RSE de la empresa LYREC es regular con un 47,6%, seguido de buena con un 38,1% y, por último, muy buena con un 14,3%.

**Interpretación:** Se observó claramente que la situación de la empresa LYREC en RSE es regular esto se debe al escaso conocimiento que posee la empresa sobre el tema y principalmente a la falta de una implementación oficial y no solo de manera empírica

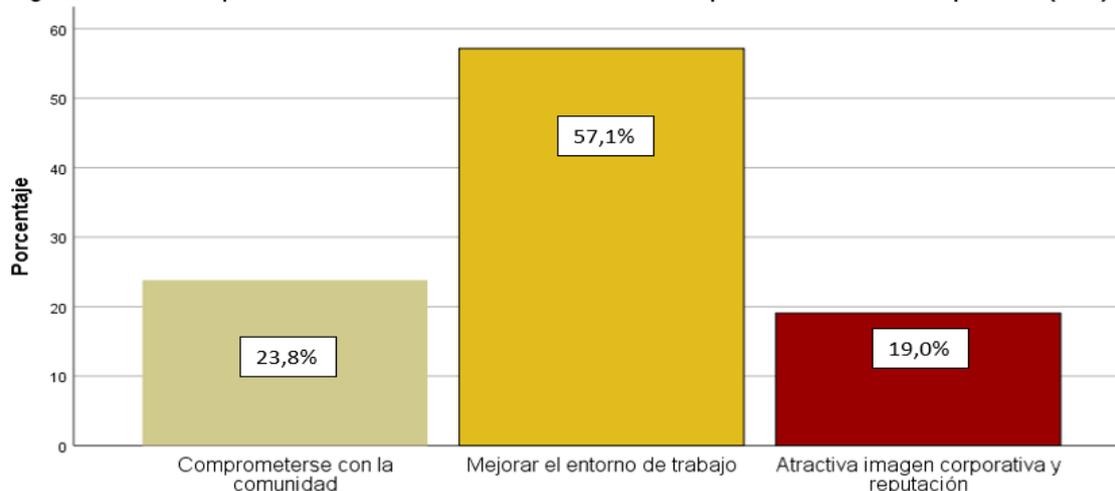
**Tabla 10.** Factor más relevante de RSE

| <b>5. ¿Cuál es el factor que usted considere más relevante sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?</b> |   |            |            |                   |                      |
|---|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Comprometerse con la comunidad            | 5          | 23,8       | 23,8              | 23,8                 |
|   | Mejorar el entorno de trabajo             | 12         | 57,1       | 57,1              | 81,0                 |
|   | Atractiva imagen corporativa y reputación | 4          | 19,0       | 19,0              | 100,0                |
|   | Total                                     | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 14.** Factor más relevante de RSE

**5. ¿Cuál es el factor que usted considere más relevante sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se observó que el factor más relevante en la RSE que consideran los encuestados con un 57,1% es mejorar el entorno de trabajo, seguido por un 23,8% de comprometerse con la comunidad y por último un 19,0% de atractiva imagen corporativa y reputación.

**Interpretación:** Esto demostró que en las respuestas de los encuestados existe una gran variación y se logró identificar que el factor más relevante para los operarios de la empresa es mejorar el entorno de trabajo, lo que significa que entienden que la RSE ayuda a fomentar un buen clima laboral.

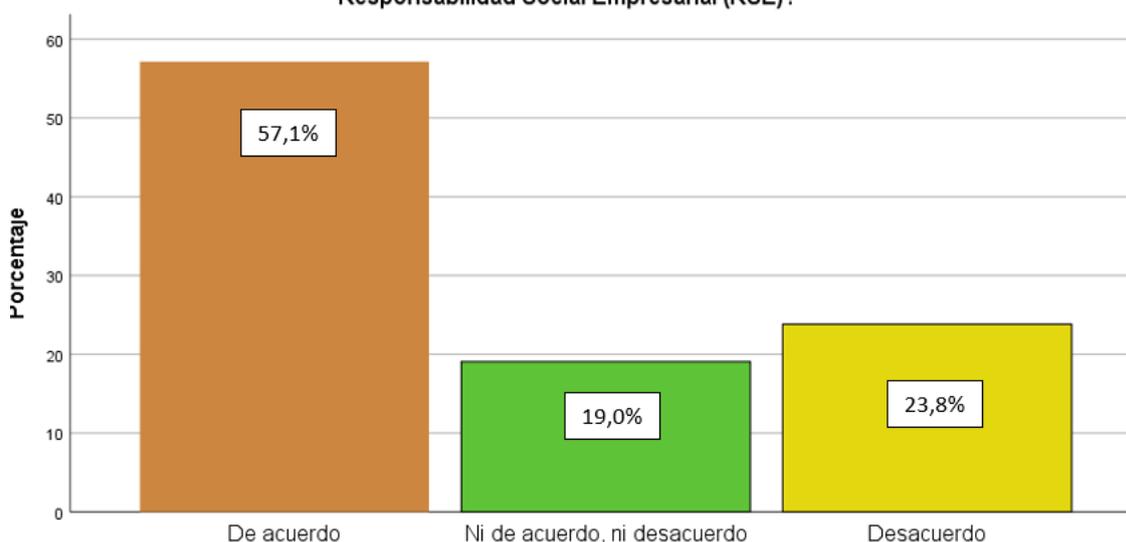
**Tabla 11.** Crear un departamento para las prácticas de RSE

| <b>6. ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?</b> |                              |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | De acuerdo                   | 12         | 57,1       | 57,1              | 57,1                 |
|  | Ni de acuerdo, ni desacuerdo | 4          | 19,0       | 19,0              | 76,2                 |
|  | Desacuerdo                   | 5          | 23,8       | 23,8              | 100,0                |
|  | Total                        | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 15.** Crear un departamento para las prácticas de RSE

**6. ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se logró identificar que 57,1% de los encuestados están de acuerdo en crear un departamento que designe las actividades de RSE, mientras que el 23,8% está en desacuerdo y por último un 19,0% no está de acuerdo, ni desacuerdo.

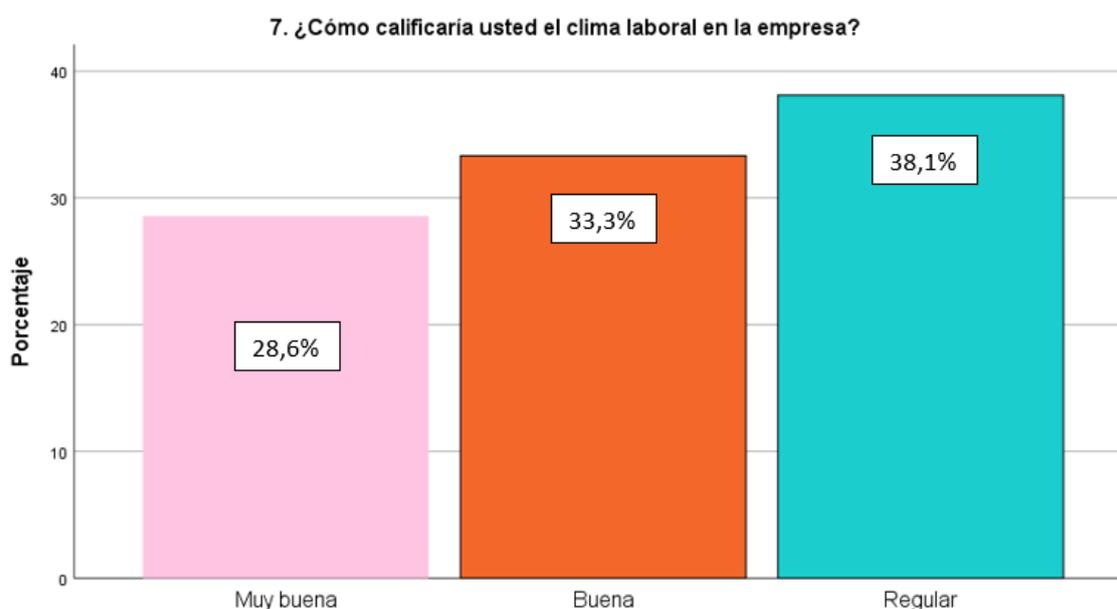
**Interpretación:** Aquí se evidenció claramente que la mayoría de operarios encuestados asocian a la RSE como una mejoría para la empresa, por lo que están de acuerdo en crear un departamento que esté encarga de llevar a cabo las prácticas de RSE y mejorar el desarrollo de la empresa.

**Tabla 12.** Clima laboral

| 7. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral en la empresa? |           |            |            |                   |                      |
|--|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Muy buena | 6          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
|  | Buena     | 7          | 33,3       | 33,3              | 61,9                 |
|  | Regular   | 8          | 38,1       | 38,1              | 100,0                |
|  | Total     | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 16.** Clima laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se logró observar por medio de los encuestados, lo cuales calificaron el clima laboral en donde el 38.1% dice que es regular, mientras que el 33.3% dice que es bueno y por último el 28,6% dice que es muy bueno.

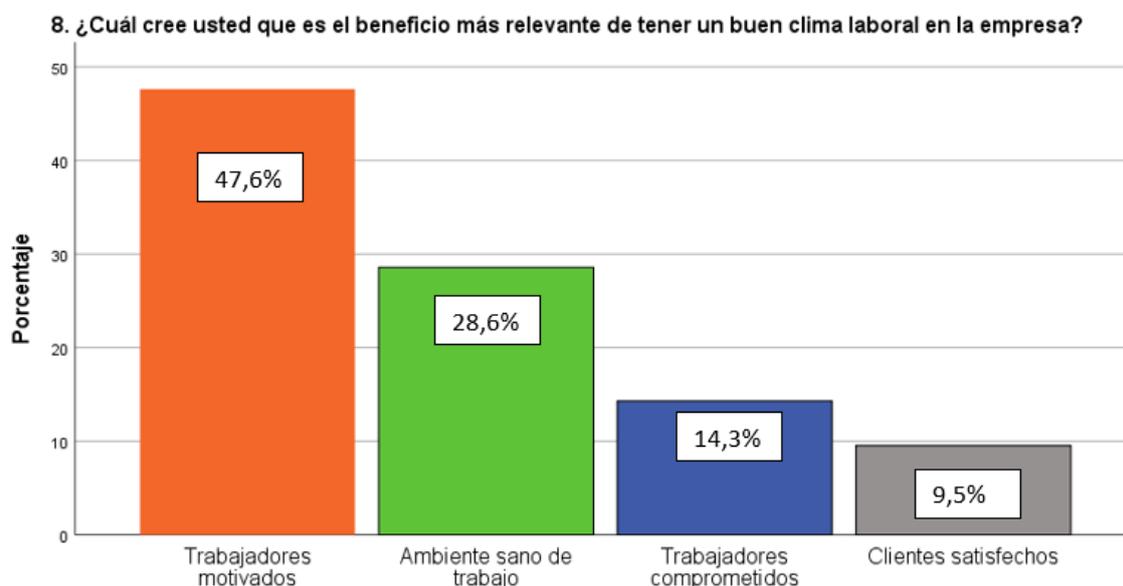
**Interpretación:** Esto quiere decir que el clima laboral de la empresa es bueno, puesto que así lo dice la mayoría de operarios encuestados, cabe recalcar que el clima laboral de la empresa se lo lleva de manera empírica, por lo que otra gran parte de encuestados nos menciona que el clima laboral es regular.

**Tabla 13.** Beneficios de un buen clima laboral

| <b>8. ¿Cuál cree usted que es el beneficio más relevante de tener un buen clima laboral en la empresa?</b> |                            |            |            |                   |                      |
|--|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Trabajadores motivados     | 10         | 47,6       | 47,6              | 47,6                 |
|  | Ambiente sano de trabajo   | 6          | 28,6       | 28,6              | 76,2                 |
|  | Trabajadores comprometidos | 3          | 14,3       | 14,3              | 90,5                 |
|  | Cientes satisfechos        | 2          | 9,5        | 9,5               | 100,0                |
|  | Total                      | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 17.** Beneficios de un buen clima laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se evidenció que los encuestados seleccionaron trabajadores motivados con un 47,6%, seguido de, ambiente sano de trabajo con un 28,6%, luego, seleccionaron trabajadores comprometidos con un 14,3% y finalmente seleccionaron clientes satisfechos con un 9,5%.

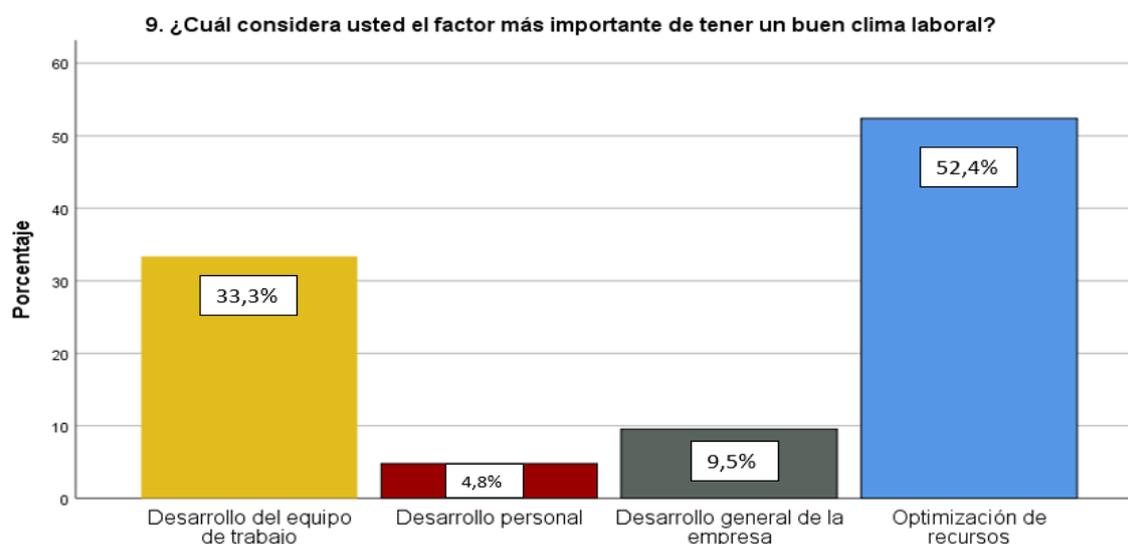
**Interpretación:** En cuanto, los encuestados en su mayoría optaron por trabajadores motivados, esto quiere decir que un buen clima laboral va a fomentar que los trabajadores estén siempre comprometidos con la empresa y por ende aumentarán su rendimiento.

**Tabla 14.** Factor más importante del clima laboral

| <b>9. ¿Cuál considera usted el factor más importante de tener un buen clima laboral?</b> |                                  |            |            |                   |                      |
|--|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Desarrollo del equipo de trabajo | 7          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|  | Desarrollo personal              | 1          | 4,8        | 4,8               | 38,1                 |
|  | Desarrollo general de la empresa | 2          | 9,5        | 9,5               | 47,6                 |
|  | Optimización de recursos         | 11         | 52,4       | 52,4              | 100,0                |
|  | Total                            | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 18.** Factor más importante del clima laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se identificó que el factor que los encuestados en su mayoría consideran relevante del clima laboral es con un 52,4% la optimización de recursos, seguido por un 33,3% del desarrollo del equipo de trabajo, luego un 9,5% del desarrollo general de la empresa y por último un 4,8% del desarrollo personal.

**Interpretación:** Aquí se evidenció claramente una respuesta contundente por parte de los encuestados en donde el factor más relevante es la optimización de recursos, por lo que se evidenció que un buen clima laboral puede ahorrar a la empresa tiempo y dinero.

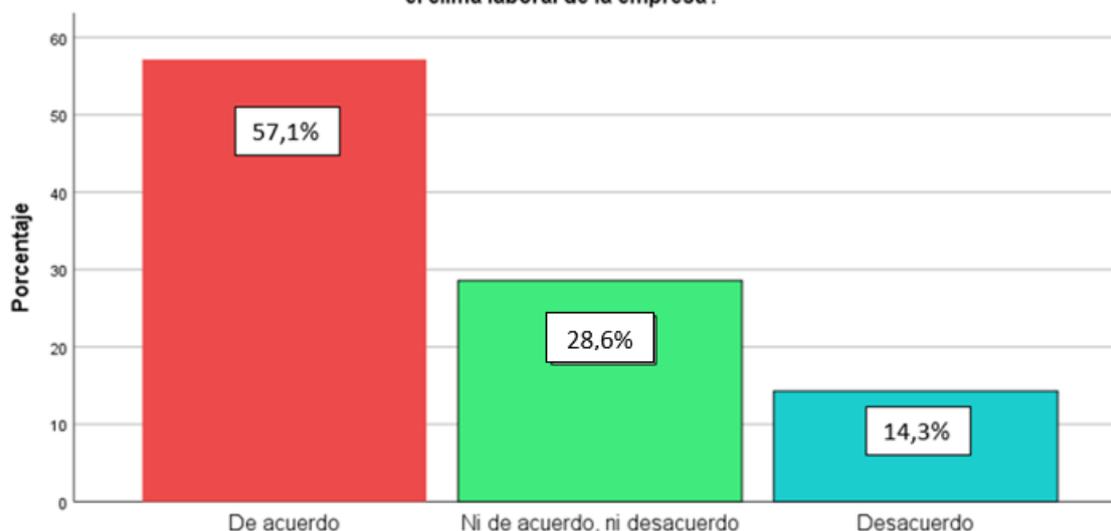
**Tabla 15.** Mejorar el clima laboral

| <b>10. ¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueda mejorar el clima laboral de la empresa?</b> |                              |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | De acuerdo                   | 12         | 57,1       | 57,1              | 57,1                 |
|  | Ni de acuerdo, ni desacuerdo | 6          | 28,6       | 28,6              | 85,7                 |
|  | Desacuerdo                   | 3          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|  | Total                        | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 19.** Mejorar el clima laboral

**10. ¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueda mejorar el clima laboral de la empresa?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se evidenció que el personal encuestado en un 57,1% están de acuerdo en que la RSE puede mejorar el clima laboral de la empresa, luego un 28,6% nos dice que está en desacuerdo y por último un 14,3% no está ni acuerdo, ni desacuerdo.

**Interpretación:** Por medio de los encuestados se logró reflejar que la RSE puede mejorar el clima laboral, lo cual es muy importante, dado que es lo que trata de fomentar la RSE a las empresas, formando un equipo de trabajo sólido.

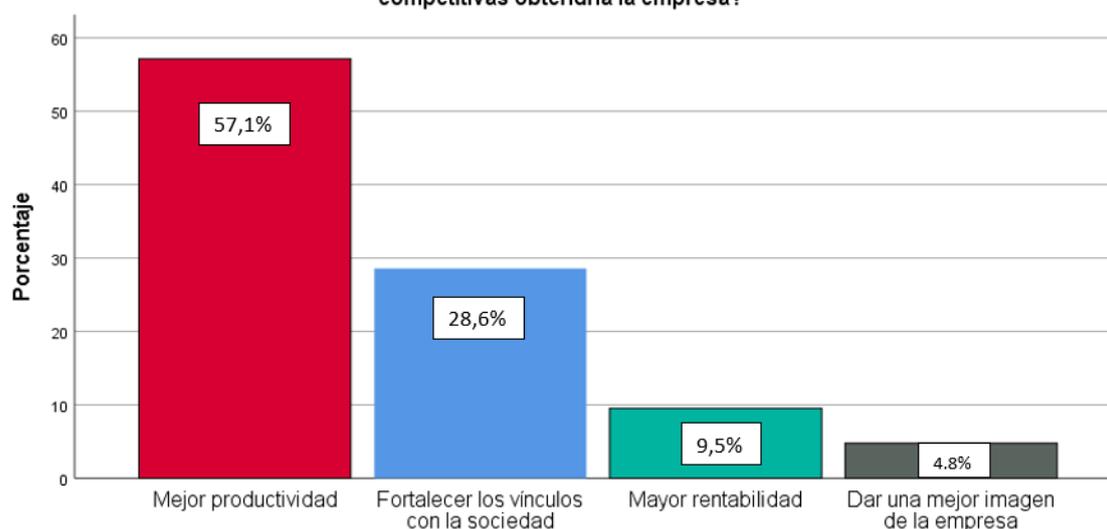
**Tabla 16.** Ventajas de la RSE para la empresa

| <b>11. Si se aplica de manera correcta la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al clima laboral. ¿Qué ventajas competitivas obtendría la empresa?</b> |   |            |            |                   |                      |
|---|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Mejor productividad                     | 12         | 57,1       | 57,1              | 57,1                 |
|   | Fortalecer los vínculos con la sociedad | 6          | 28,6       | 28,6              | 85,7                 |
|   | Mayor rentabilidad                      | 2          | 9,5        | 9,5               | 95,2                 |
|   | Dar una mejor imagen de la empresa      | 1          | 4,8        | 4,8               | 100,0                |
|   | Total                                   | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 20.** Ventajas de la RSE para la empresa

11. Si se aplica de manera correcta la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al clima laboral. ¿Qué ventajas competitivas obtendría la empresa?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se observó por medio de los encuestados, que la ventaja competitiva más importante es con un 57,1% mejor productividad, seguido por un 28,6% fortalecer vínculos con la sociedad, luego en un 9,5% mayor rentabilidad y por último un 4,8% dar una mejor imagen a la empresa.

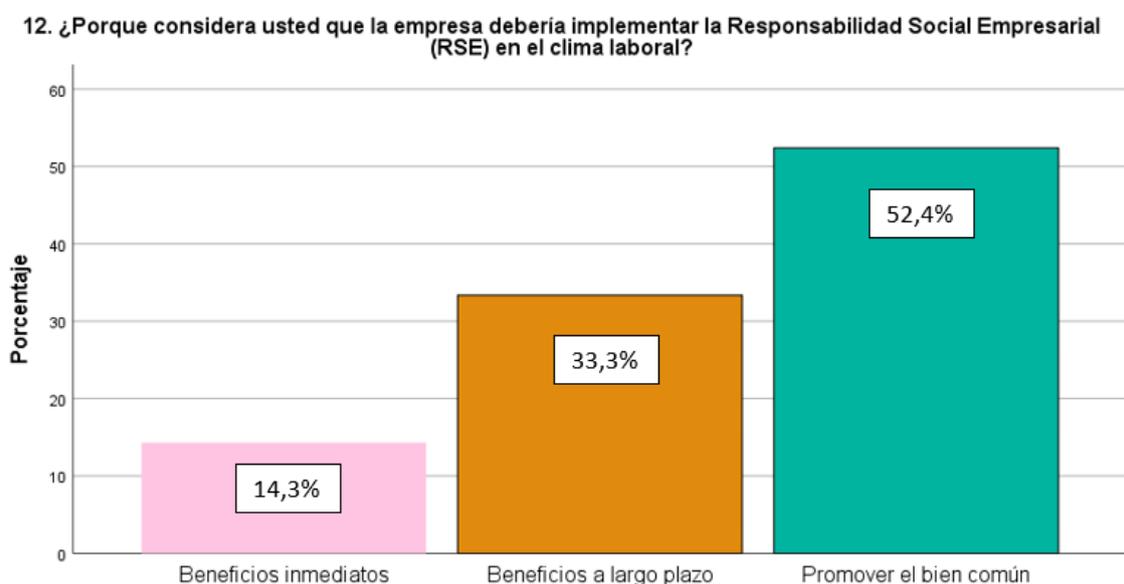
**Interpretación:** Por lo tanto, se evidenció claramente que los encuestados manifiestan que la RSE aplicada de manera correcta al clima laboral puede otorgar una mayor productividad en la empresa, lo cual demuestra que los operarios están comprometidos con los objetivos de la empresa y obtener un bien común.

**Tabla 17.** Implementar la RSE al clima laboral

| 12. ¿Porque considera usted que la empresa debería implementar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el clima laboral? |                          |            |            |                   |                      |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Beneficios inmediatos    | 3          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|   | Beneficios a largo plazo | 7          | 33,3       | 33,3              | 47,6                 |
|   | Promover el bien común   | 11         | 52,4       | 52,4              | 100,0                |
|   | Total                    | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 21.** Implementar la RSE al clima laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se evidenció el motivo por el cual la empresa está interesada en implementar la RSE al clima laboral, en un 52,4% promover el bien común, después 33,3% beneficios a largo plazo y finalmente 14,3% beneficios inmediatos.

**Interpretación:** Es importante resaltar que la mayoría de encuestados optaron por la opción promover el bien común, lo cual es una de las principales fortalezas de la RSE, dado que se busca el beneficio entre todos.

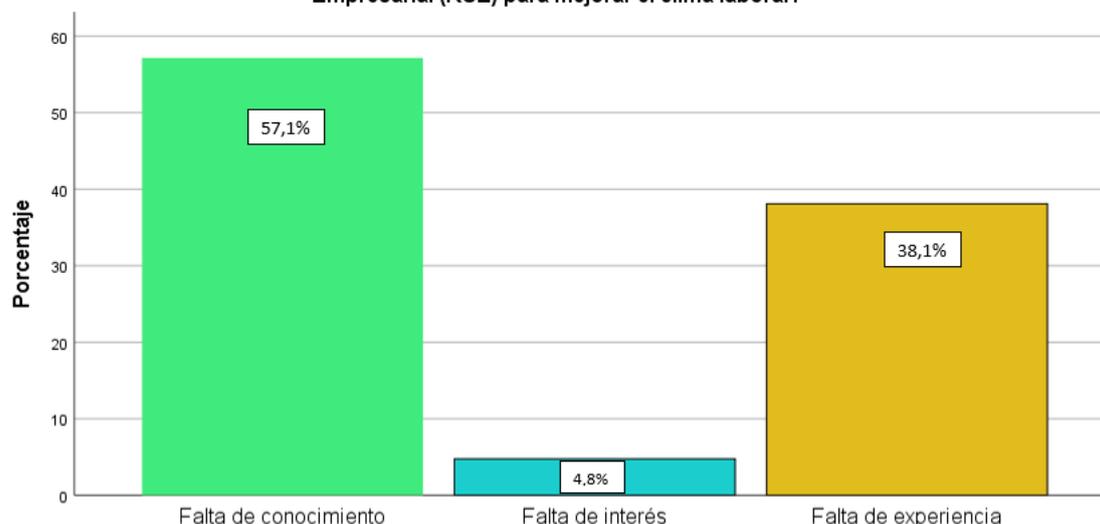
**Tabla 18.** Motivos por el cual no aplican la RSE

| 13. ¿Cuál piensa usted que es el principal motivo por el que las empresas no aplican la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para mejorar el clima laboral? |                       |            |            |                   |                      |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Falta de conocimiento | 12         | 57,1       | 57,1              | 57,1                 |
|   | Falta de interés      | 1          | 4,8        | 4,8               | 61,9                 |
|   | Falta de experiencia  | 8          | 38,1       | 38,1              | 100,0                |
|   | Total                 | 21         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Figura 22.** Motivos por el cual no aplican la RSE

13. ¿Cuál piensa usted que es el principal motivo por el que las empresas no aplican la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para mejorar el clima laboral?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Análisis:** Una vez que se realizó el estudio de campo, se observó que el principal motivo por el cual la empresa no aplica la RSE de manera oficial, según los datos obtenidos en un 57,1% es por falta de conocimiento, le sigue con 38,1% por falta de experiencia y por último un 4,8% falta de interés.

**Interpretación:** Por lo tanto, es importante mencionar que la falta de conocimiento es el principal motivo por el cual la empresa no aplica la RSE, es indispensable fomentar las dichas prácticas para poder mejorar diversos aspectos de la empresa y una de ellas es el clima laboral, esto va otorgar diversos beneficios.

### 4.3. Análisis de los resultados

Los datos obtenidos de la encuesta y entrevista aplicada a la empresa LYREC, brindó información acerca de las causas del problema para implementación de la RSE en el clima laboral, una de las preguntas que se formuló en la entrevista al gerente general, logró identificar que el conocimiento acerca de RSE es bajo y solo se lo aplica de manera empírica, es por ello que no se emplea ningún modelo y tampoco existe un departamento encargado de llevar a cabo dichas actividades, además, el gerente mencionó que la empresa se encuentra muy interesada establecer la prácticas de RSE para así promover el bien para la empresa y la sociedad. También al momento de aplicar las encuestas a todos los operarios de la empresa se evidenció que la mayoría asocia a la RSE como una forma de mejorar el clima laboral, puesto que el gerente mencionó que puede llegar a ser una ventaja competitiva para la empresa, aumentando el rendimiento de la misma.

También se observó que gran parte de operarios encuestados afirmaron que la RSE es una herramienta para mejorar el entorno de trabajo de la empresa, esto permitirá fortalecer los vínculos hacia la misma y a generar una buena imagen empresarial ante sus clientes lo que generaría fidelidad por parte de los mismos, cabe recalcar que el escaso conocimiento sobre los temas anteriormente mencionados pueden llegar a ser un lastre con el paso del tiempo, es por ello que es importante promover los beneficios y ventajas que otorga la RSE y el clima laboral, de esta manera, este trabajo se orientó en fomentar los conocimientos necesarios sobre la RSE, para que se pueda ser aplicado de manera oficial y por medio de ello ayudar a generar actividades y estrategias que puedan otorgar cambios positivos promoviendo el bien entre todos.

### 4.4. Hipótesis

- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La Responsabilidad Social Empresarial no incide en el Clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.
- **Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** La Responsabilidad Social Empresarial incide en el Clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.

#### Variables

- **Variable Independiente:** RSE
- **Variable Dependiente:** Clima laboral

#### 4.5. Comprobación de la hipótesis

Para realizar la comprobación de la hipótesis es imprescindible formular una hipótesis nula  $H_0$  y una hipótesis alternativa  $H_1$  en donde por medio de las pruebas del Chi-cuadrado generadas en el programa estadístico SPSS, darán como resultado la aceptación o el rechazo de la hipótesis.

**Fórmula:** 
$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)}{Fe}$$

**Datos:**

Chi cuadrado=  $\chi^2$

Recuento= Fe

Recuento esperado= Fo

#### **Regla de aceptación**

Para que la regla de aceptación sea correcta es importante tener en cuenta, que el nivel de significancia debe ser menor o igual que 0,05, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

#### **Tabla cruzada**

La función principal de la tabla cruzada es desarrollar una relación entre la variable independiente y dependiente, dado que permite analizar la incidencia de las filas y de las columnas, mediante ello se va a desarrollar frecuencias observadas y esperadas, la información recogida se manejó con un nivel de confianza de 95% y un 5% de margen de error. Las preguntas que fueron seleccionadas para la comprobación de la hipótesis son la 6 y 10.

**Variable independiente:** ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de RSE?

**Variable dependiente:** ¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de RSE pueda mejorar el clima laboral de la empresa?

**Tabla 19.** Tablas cruzadas de las preguntas 6 y 10

| <b>Tabla cruzada ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?*¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueda mejorar el clima laboral de la empresa?</b> |                              |                   |   |                              |            |        |
|---|------------------------------|-------------------|---|------------------------------|------------|--------|
|   |                              |                   | ¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueda mejorar el clima laboral de la empresa? |                              |            | Total  |
|   |                              |                   | De acuerdo  | Ni de acuerdo, ni desacuerdo | Desacuerdo |        |
| ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?  | De acuerdo                   | Recuento          | 12  | 0                            | 0          | 12     |
|   |                              | Recuento esperado | 6,9   | 3,4                          | 1,7        | 12,0   |
|   |                              | % del total       | 57,1%   | 0,0%                         | 0,0%       | 57,1%  |
|   | Ni de acuerdo, ni desacuerdo | Recuento          | 0   | 4                            | 0          | 4      |
|   |                              | Recuento esperado | 2,3   | 1,1                          | ,6         | 4,0    |
|   |                              | % del total       | 0,0%  | 19,0%                        | 0,0%       | 19,0%  |
|   | Desacuerdo                   | Recuento          | 0   | 2                            | 3          | 5      |
|   |                              | Recuento esperado | 2,9   | 1,4                          | ,7         | 5,0    |
|   |                              | % del total       | 0,0%  | 9,5%                         | 14,3%      | 23,8%  |
| Total   |                              | Recuento          | 12  | 6                            | 3          | 21     |
|   |                              | Recuento esperado | 12,0  | 6,0                          | 3,0        | 21,0   |
|   |                              | % del total       | 57,1%   | 28,6%                        | 14,3%      | 100,0% |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

## Chi-cuadrado

**Tabla 20.** Chi-cuadrado

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b>  |                     |    |                                      |
|---|---------------------|----|--------------------------------------|
|   | Valor               | Gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson   | 29,400 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud  | 33,409              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal  | 17,622              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos  | 21                  |    |                                      |
| a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14. |                     |    |                                      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Nivel de significación:**  $0,05 > 0,000$  (se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ )

**Tabla 21.** Frecuencias esperadas y observadas

| <i>Fo</i> | <i>Fe</i> | <i>Fo-Fe</i> | $(Fo - Fe)^2$ | $(Fo - Fe)^2/Fe$ |
|-----------|-----------|--------------|---------------|------------------|
| 12        | 6,9       | 5,1          | 26,01         | 3,77             |
| 0         | 3,4       | -3,4         | 11,56         | 3,40             |
| 0         | 1,7       | -1,7         | 2,89          | 1,70             |
| 0         | 2,3       | -2,3         | 5,29          | 2,30             |
| 4         | 1,1       | 2,9          | 8,41          | 7,65             |
| 0         | 0,6       | -0,6         | 0,36          | 0,60             |
| 0         | 2,9       | -2,9         | 8,41          | 2,90             |
| 2         | 1,4       | 0,6          | 0,36          | 0,26             |
| 3         | 0,7       | 2,3          | 5,29          | 7,56             |
| <b>21</b> | <b>21</b> |              |               | <b>30,13</b>     |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los operarios de la empresa LYREC

**Grados de libertad:**

**$30,13 > 9,49$  (se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ )**

gl= (filas-1) (columnas-1)

$\chi^2$  Calculado = 30,12

gl= (3-1) (3-1)

$\chi^2$  Crítico = 9,49

gl= (2)(2)

Probabilidad = 5%

gl= 4

Grados de libertad = 4

**El resultado obtenido es el siguiente:**

$0,05 > 0,000$  (se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ )

$30,13 > 9,49$  (se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ )

Por lo tanto, mediante el resultado obtenido se evidenció que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa corroborando que: La Responsabilidad Social Empresarial incide en el Clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.

#### **4.6. Discusión de resultados**

En base a la información obtenida en la realización de la encuesta, se logró evidenciar en la pregunta 10, que los operarios de la empresa LYREC están de acuerdo en que las prácticas de RSE pueden mejorar el clima laboral, datos similares a la investigación de los autores Santillán, et al., (2019), donde proponen que es importante implementar la RSE en el clima laboral de una empresa, puesto que al momento de fomentar estas prácticas se crea una estrategia de “ganar y ganar”, por lo tanto ganan los trabajadores, puesto que van a gozar de condiciones de trabajo excelentes y oportunidades de superación, por medio de ello va a ganar la empresa, dado que los trabajadores van a estar motivados y por ende van a aumentar su productividad, y por último gana la sociedad, debido a que se fomenta prácticas de trabajo digno sin caer en la explotación del recurso humano, además, de contribuir al desarrollo.

Para que todo lo anteriormente mencionado se pueda cumplir al pie de la letra es importante implementar un departamento que se encargue exclusivamente de la RSE, como se identificó en la pregunta 6, en donde los operarios están de acuerdo, es por ello que según los autores Santillán, et al., (2019), en datos similares de su investigación mencionan, que para conseguir cambios positivos, es de suma importancia tener un departamento encargado de implementar la RSE, el cual debe ser manejado por líderes con estilos y enfoques de dirección innovadores, para así mejorar el rendimiento de los trabajadores y de la empresa, esto va dar como resultado que la productividad aumente considerablemente.

Es importante recalcar que la RSE busca el promover el bien común, como se evidenció en la pregunta 12, en donde la mayoría de operarios están de acuerdo con ello, datos similares a la investigación de Benencia (2019), la cual indica que la RSE fomenta a que las empresas no solo se enfoquen en generar utilidades, si no que deben también tener en cuenta el entorno en el que se desarrollan, mediante prácticas como el cuidando al medio ambiente, contribuir con la sociedad y realizar sus actividades sin caer en la explotación, brindándole todos los recursos necesarios al trabajador, generando así un

clima laboral saludable, por medio de dichas prácticas la RSE busca promover el beneficios para todos.

También es importante mencionar, que al momento de implementar las prácticas de RSE en una empresa y obtener resultados satisfactorios es fundamental seguir una secuencia, tal como se menciona en la investigación de Guerrero (2019), donde indica que para implementar la RSE, primero se debe realizar un diagnóstico general de la empresa, después obtener información y saber qué factores se deben tomar en cuenta, a continuación se debe analizar los resultados obtenidos y finalmente dar una solución, lo cual se aplicó a la presente investigación. Además, se implementó una estrategia de integración, mediante la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, la cual va a servir como una guía de apoyo para obtener los beneficios y ventajas de la RSE.

Es importante mencionar, que la finalidad primordial que tiene la RSE al momento de ser implementado es promover el bien común entre la empresa, los trabajadores y la sociedad, puesto que son prácticas que van a beneficiar a todos, por lo tanto, si se lo establece de manera correcta se va a convertir en una ventaja competitiva frente a empresas similares.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se establecieron fundamentos teóricos mediante artículos científicos, en donde se logró identificar que la RSE puede contribuir al crecimiento y fortalecimiento de la empresa, si es aplicada de manera correcta, por lo que va a otorgar una ventaja competitiva. Además, se logró evidenciar que fomentar un clima laboral sano, impulsa las capacidades humanas, generando una mayor motivación, lo que da como resultado un mayor rendimiento y compromiso por parte del trabajador, permitiendo mejorar los resultados empresariales.
- El diagnóstico situacional de la empresa LYREC determina que el grado de aplicación de RSE es bajo, puesto que existe un limitado conocimiento con respecto a dichas prácticas y sus beneficios, esto se debe principalmente a que todas estas actividades son llevadas de manera empírica y no cuentan con una persona encargada o con un departamento exclusivo para llevar a cabo dichas actividades.
- La RSE permite obtener diversos beneficios y ventajas, por lo cual, se ha desarrollado una estrategia de integración a la RSE por medio de la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, en donde se establecieron 6 actividades, las cuales están enfocadas en fomentar la contribución de la empresa con los trabajadores y la sociedad, implementando un clima laboral sano y promoviendo el bien común, obteniendo así, una buena imagen empresarial.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la empresa LYREC formar a sus trabajadores mediante capacitaciones, fomentando el acceso al conocimiento y la información, es importante mencionar que un trabajador capacitado otorga mayores beneficios a la empresa como innovación, competitividad, eficiencia y productividad, por lo que el conocimiento debe ser visto como una inversión y no como un gasto.
- Se recomienda a la empresa LYREC implementar una persona capacitada o un departamento exclusivo que se encargue de llevar a cabo las prácticas de RSE, en donde se podrán incluir todas las actividades junto con la planificación de la empresa, además, de generar un presupuesto para que puedan ser cumplidas sin problema alguno y sean evaluadas constantemente.
- Se recomienda a la empresa LYREC aplicar la estrategia de integración basada en la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, puesto que va otorgar diversos beneficios, además, va a fomentar un clima laboral sano, esto va ayudar a generar una ventaja competitiva frente a empresas similares.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

Implementación del uso de las prácticas de RSE por medio de la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, como estrategia de integración, para mejorar el clima laboral de la empresa LYREC.

#### **6.1. Objetivo de la propuesta**

Implementar la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, como estrategia de integración, para mejorar el clima laboral de la empresa LYREC.

#### **6.2. Presentación**

En la presente investigación se propuso el uso de la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, lo cual indica que son todas las actividades y políticas que implica a los operarios con la empresa, las cuales son fundamentales para que puedan mejorar su entorno interno como el clima laboral y su entorno externo como la imagen empresarial, mediante el uso de prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, creación de empleo, respeto a la jornada laboral y remuneración justa. Esto va otorgar una ventaja competitiva sobre empresas similares, creando vínculos con la sociedad, dado que se cumplirá los criterios de RSE de sostenibilidad, igualdad, respeto, trabajo en equipo y tolerancia.

#### **6.3. Desarrollo de la propuesta**

La norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales, son todas las prácticas y políticas que implican a los operarios con la empresa, las cuales deben ser cumplidas:

**Tabla 22.** Norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales

|  |   |
|--|---|
| <b>Trabajo y relaciones laborales.</b>                       | La organización debe contribuir en aumentar la calidad de vida mediante la creación de puestos de trabajo, estabilidad en el empleo y el trabajo decente.   |
| <b>Condiciones de trabajo y condición social.</b>            | Respetar y mejorar las condiciones laborales como: buena remuneración, jornadas laborales justas, vacaciones, reconocimiento de méritos y mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, experiencia, etc.). |
| <b>Diálogo social.</b>                                       | La ISO 26000 recomienda establecer consensos entre los representantes de los gobiernos, empleadores y el trabajador para facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información.  |
| <b>Salud y seguridad en el trabajo.</b>                      | La empresa debe promover y garantizar el bienestar mental, físico y social de los trabajadores y prevenir accidentes laborales, esto va a permitir que el trabajador se sienta valorado.  |
| <b>Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.</b> | Impulsar las capacidades humanas mediante capacitaciones, dado que el acceso al conocimiento y la información va permitir crear nuevas oportunidades.   |

**Fuente:** Adaptado de Argandoña & Silva (2016)

### **6.3.1. Acciones a implementar**

El desarrollo de una estrategia de integración pretende buscar mejoras y soluciones para mejorar el clima laboral de la empresa LYREC es por ello se va a detallar una serie de actividades las cuales fueron realizadas en base la norma ISO 26000, materia fundamental 3, prácticas laborales y deberán ser incluidas al momento de realizar la planificación de la empresa.

#### **6.3.1.1. Trabajo y relaciones laborales.**

Es fundamental que las empresas brinden estabilidad laboral y generen puestos de trabajo, dado que mediante ello está promoviendo el desarrollo, lo que va dar como resultado que la imagen empresarial mejore de una manera significativa. Es por ello que se va a implementar diversas actividades que mejoren prácticas como capacitación, reconocimiento por méritos laborales, consensos y salud, para que la empresa aumente su

productividad y rendimiento, lo que va a generar mayor rentabilidad económica y por ende más fuentes de trabajo.

#### **6.3.1.2. Condiciones de trabajo y condición social**

Es importante fomentar este tipo de prácticas a los operarios, dado que va mejorar las condiciones de trabajo, es por ello que se sugiere implementar diversas actividades tales como juegos deportivos, aplicación de bonos por méritos o tareas asignadas, bingos solidarios, entre otros, esto va a generar vínculo entre la empresa, los trabajadores y la sociedad.

- La primera práctica que se pretende implementar es el reconocimiento por méritos laborales, mediante la creación de un bono económico al empleado que mejor desempeño haya tenido en el mes.
- La segunda práctica a implementar es fomentar el trabajo en equipo, creando una jornada deportiva la cual se llevará a cabo cada semestre en base a la planificación de la empresa, para que los trabajadores se puedan recrear y fomentar un ambiente armónico.
- La tercera práctica es crear vínculos con la sociedad, mediante la implementación de un bingo solidario, con la finalidad de recaudar fondos para las personas de escasos recursos o desfavorecidos, la cual se llevará a cabo en base a la planificación de la empresa.

#### **6.3.1.3. Diálogo social**

Es importante que la empresa tenga en cuenta las opiniones de sus empleados al momento de tomar una decisión importante, dado que de esta manera el trabajador se va a sentir valorado creando un vínculo con la empresa.

- La cuarta práctica que se pretende implementar es realizar reuniones de trabajo para saber cómo se encuentran los trabajadores y cuando la empresa decida tomar una decisión importante, en donde todos pueden brindar sus ideas, opiniones y debatir sobre las mismas.

#### **6.3.1.4. Salud y seguridad en el trabajo**

La salud y seguridad es un aspecto muy importante dentro de cualquier empresa, dado que va a ayudar a prevenir riesgos laborales, lo que va a dar como resultado que los trabajadores se sientan seguros y valorados.

- La quinta práctica que se pretende llevar a cabo es implementar un servicio médico, en donde los trabajadores podrán hacerse chequear 2 veces al año todo en referencia a su salud, cuidando el bienestar y comodidad para prevenir futuras complicaciones, estos gastos se costearán por parte de la empresa y se llevarán a cabo en base a su planificación.

#### **6.3.1.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo**

Es una actividad relevante dentro de la norma ISO 26000, dado que busca el desarrollo humano e impulsar las capacidades humanas, lo cual va a generar diversos beneficios para el trabajador y la empresa, puesto que un trabajador capacitado va a mejorar su productividad.

- La sexta práctica que se pretende implementar es brindarles a los trabajadores capacitaciones acerca de la RSE, lo cual es de suma importancia debido al escaso conocimiento de la misma, dado que al momento de impulsar este conocimiento se obtendrá una ventaja competitiva, la empresa será la encargada de costear los gastos de las capacitaciones y llevarlos a cabo en base a su planificación.

#### **6.3.2. Hoja de seguimiento de prácticas de RSE**

Para reforzar el cumplimiento de las prácticas de RSE es de suma importancia hacer un seguimiento, por lo tanto, se implementó una hoja de control, la cual va a ayudar a verificar si se están llevando a cabo las actividades planeadas. A continuación, se va a presentar un modelo de hoja de control.

**Tabla 23.** Hoja de control de actividades de RSE

| Hoja de control de actividades de Responsabilidad Social Empresarial |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
|--|----------|---------------------|--------------|-------------|--------------------|--------------|-------|-----------|-------------|-------|
| Responsable:   |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Objetivo:  |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Práctica   | Acciones | Recursos utilizados | Fecha inicio | Fecha final | Meta cumplida en % | Satisfacción |       |           | Observación | Firma |
|  |          |                     |              |             |                    | Regular      | Bueno | Excelente |             |       |
| Reconocimiento por méritos laborales                                 |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Fomenta el trabajo en equipo   |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Imparte prácticas con la sociedad                                    |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Reuniones de trabajo   |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Control médico   |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |
| Capacitaciones   |          |                     |              |             |                    |              |       |           |             |       |

**Fuente:** Elaborado por el autor

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argandoña, A., & Silva, R. (2016). ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *La Caixa*, 1-33.
- Benencia, L. (2019). *Responsabilidad social empresarial en las empresas agroindustriales del partido de Rauch, provincia de Buenos Aires*. Obtenido de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2193/TEISIS%20Benencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ceres. (2021). Obtenido de El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social : <https://www.redceres.com/>
- Espinoza, F. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive*, 16, 122-139. doi://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197
- Fernandez, M. (2016). *Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127484>
- García, M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (2017). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 3-21. Obtenido de [www.eumed.net/ce/2012](http://www.eumed.net/ce/2012)
- Guerrero, J., & Basantes, R. (2019). *La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la Dirección General de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba-Ecuador*. doi:http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6232
- Hernández, S. R. (2017). *Fundamentos de investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Irse. (2016). Obtenido de Instituto de Responsabilidad Social Empresarial: <https://www.irse-ec.org/>
- Jácome, M., & Jácome, X. (2017). Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *ICE-FEE-UCSG*, 11(41), 7-14. doi://www.researchgate.net/publication/336459249
- Lyrec. (2021). Obtenido de Construcciones eléctricas: <https://lyrecriobamba.com/>

- Maldonado, N. (2016). *La responsabilidad social empresarial en las mipynes de México*.  
Obtenido de <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21828/1/Tesis%20ISEC%20Nayeli%20Maldonado%20para%20imprimir.pdf>
- Morales, S., & Rodriguez, C. (2015). Modelo para motivar, liderar y mejorar el clima laboral en una organización. *Acofi*, 1-11.
- Muyulema-Allaica, J., Pucha-Medina, P., & Villamarín-Arévalo, A. (2019). Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector económico popular y solidario del Ecuador. *Visionario Digital*, 3(4), 44-66.
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Ciencias Sociales*, 1-18.
- Parella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Pertúz, F. (2018). Liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial. *Telos*, 20(2), 377-400. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436416>
- Restrepo, S. (2018). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista innovación empresarial*, 91-102.
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet*, 16(1), 1-14. doi://www.veterinaria.org/revistas/redvet
- Román, E., & Pérez, E. (2018). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional. *Espacios*, 39(14), 27-47.
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Santillán, W., Paredes, H., Mena, H., & Santillán, J. (2019). La responsabilidad social corporativa y el clima laboral. *Visionario Digital*, 3(4), 98-115. doi:mhtml:file://C:\Users\Ohiggins\Downloads\974-

Texto%20del%20art%EF%BF%BDculo-4274-1-10-  
20191106.mht!https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.974

- Santillán Marroquín, W., Santillán Vieira, J., & Paredes García, H. (2016). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y el Clima Laboral. *Publicando*, 1-19.
- Tapia, A., Gavilánez, M., Jácome, S., & Balseca, J. (2018). La responsabilidad social empresarial: Un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 68-89. doi://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.68-89/
- Tello Caicedo, G. E., Agila Maldonado, M. V., & Legarda Arreaga, C. (2018). La responsabilidad Social Empresarial Cooperativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 60-69.
- Tello, C. (2020). La Responsabilidad Social Empresarial Y La Rentabilidad Económica De Las Pequeñas Y Medianas Empresas Del Sector Alimenticio De La Provincia De Chimborazo. (*Tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Tello, G., Agila, M., & Legarda, C. (2018). La responsabilidad social empresarial. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 60-69. doi://rus.ucf.edu.cu/lindex.php/rus
- Troya, E. (21 de 04 de 2016). *Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>
- Villacís, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016). Analisis de la responsabilidad social en el Ecuador. *Publicando*, 3(8), 452-466. Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/295/pdf\\_186](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/295/pdf_186)

## ANEXOS

### Anexo A: Operacionalización de las variables

#### Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

| Concepto  | Categoría              | Indicadores  | Técnicas e instrumentos   |
|---|------------------------|--|---|
| Los autores (Román & Pérez, 2018), nos menciona que la Responsabilidad Social Empresarial se ocupa de varios factores en donde los más importantes son el medio ambiente y las relaciones sociales, por medio de ellos se va a fortalecer la ética como un factor primordial de las buenas prácticas administrativas, mediante el cual se origina distintos comportamientos importantes que dan como resultado un buen desempeño empresarial. | 1. Medio Ambiente      | <p><b>1.1</b> Nivel de contaminación de los productos o servicios.</p> <p><b>1.2</b> Nivel de cumplimiento de normativas con el cuidado al medio ambiente.</p> <p><b>1.3</b> Grado de participación en actividades que protejan el medio ambiente.</p>                                     | <p><b>Técnicas</b></p> <p>✓ Encuesta</p> <p>✓ Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>✓ Guía de entrevista</p> <p>✓ Cuestionario</p> |
|   | 2. Relaciones sociales | <p><b>2.1</b> Grado de participación de la empresa en patrocinios y eventos sociales.</p> <p><b>2.2</b> Porcentaje del presupuesto de la empresa que destina para donaciones a desfavorecidos.</p> <p><b>2.3</b> Nivel de participación en actividades de vinculación con la sociedad.</p> |   |
|   | 3. Ética               | <p><b>3.1</b> Nivel de cumplimiento del código de ética.</p> <p><b>3.2</b> Nivel de transparencia en los informes contables.</p> <p><b>3.3</b> Nivel de cumplimiento de leyes emitidas para el bienestar del trabajador.</p>   |   |

**Nota.** Elaborado por el autor

**Variable Dependiente:** Clima laboral

| <b>Concepto</b>   | <b>Categoría</b>  | <b>Indicadores</b>  | <b>Técnicas e instrumentos</b>  |
|---|---|---|---|
| <p>Para los autores (Román &amp; Pérez, 2018), el clima laboral ayuda a desarrollar un ambiente de trabajo sano, puesto que ayuda a que los trabajadores sean más productivos y eficientes, para así formar un ambiente más saludable, lo que permitirá que los trabajadores estén preparados ante todo tipo de situación y a estar comprometidos con la empresa.</p> | <p><b>1. Ambiente de trabajo</b></p> <p><b>2. Productividad</b></p> <p><b>3. Eficiencia</b></p> | <p><b>1.1</b> Frecuencia de reconocimiento a méritos laborales.</p> <p><b>1.2</b> Porcentaje de trabajadores que ascendieron por méritos laborales.</p> <p><b>1.3</b> Frecuencia con la que se trabaja en equipo.</p> <p><b>2.1</b> Porcentaje de trabajadores aceptan nuevos desafíos.</p> <p><b>2.2</b> Porcentaje de trabajadores comparten los mismos objetivos que la empresa.</p> <p><b>2.3</b> Frecuencia con la que se revisa qué instrumentos y equipos estén en buen estado.</p> <p><b>3.1</b> Porcentaje de trabajadores que optimizan sus recursos.</p> <p><b>3.2</b> Porcentaje de trabajadores que cuidan los equipos de la empresa.</p> <p><b>3.3</b> Porcentaje de trabajadores que cumplen sus labores en el tiempo establecido.</p> | <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guía de entrevista</li> <li>✓ Cuestionario</li> </ul> |

**Nota.** Elaborado por el autor

**Anexo B:** Matriz de consistencia

| <b>Formulación del problema</b>   | <b>Objetivo General</b>   | <b>Hipótesis General</b>  |
|---|---|---|
| ¿De qué manera incide las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba? | Identificar de qué manera incide las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.  | La Responsabilidad Social Empresarial incide en el Clima laboral de la empresa LYREC de la ciudad de Riobamba.                      |
| <b>Problemas derivados</b>  | <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Hipótesis específicas</b>  |
| ¿Cómo la falta de fundamentos teóricos de Responsabilidad Social Empresarial y el clima laboral afecta a la empresa LYREC?                  | Establecer fundamentos teóricos de Responsabilidad Social Empresarial y el clima laboral, por medio de la revisión sistemática de artículos científicos, para mejorar los resultados empresariales. | Los fundamentos teóricos establecidos de Responsabilidad Social Empresarial y clima laboral mejoraron los resultados empresariales. |
| ¿Qué grado de Responsabilidad Social Empresarial aplica la empresa LYREC?   | Diagnosticar el grado de Responsabilidad Social Empresarial que se aplica en la empresa LYREC, mediante las encuestas a los trabajadores, para mejorar el clima laboral.                            | La empresa LYREC aplica la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar el clima laboral   |
| ¿Existe una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa LYREC?   | Proponer una estrategia de integración a la Responsabilidad social empresarial, mediante una guía, para mejorar la imagen empresarial.  | La estrategia de integración a la Responsabilidad Social Empresarial mejoró la imagen empresarial.                                  |

**Nota.** Elaborado por el autor

Anexo C: Entrevista

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ENTREVISTA**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Objetivo:** Obtener información valiosa de la empresa LYREC para la realización del proyecto de investigación “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador”

**1. ¿La empresa utiliza algún modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

---

---

---

---

**2. ¿La empresa se encuentra vinculada con la resolución de problemas sociales y ambientales?**

---

---

---

---

**3. ¿En la empresa existe algún departamento encargado de dar seguimiento a las prácticas de responsabilidad social empresarial?**

---

---

---

---

**4. ¿Considera usted que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicada al clima laboral puede llegar a ser una ventaja competitiva?**

---

---

---

---

**5. ¿La empresa cuenta con alguna estrategia para mejorar el clima laboral por medio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración.**

**Anexo D: Encuesta**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**Objetivo:** Por medio del presente cuestionario se obtendrá información de suma importancia sobre el grado de conocimiento y aplicación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y de qué manera incide en el clima laboral empresa LYREC por parte de los colaboradores de la misma.

Señale con una “X” la frecuencia que usted considere correcta en base a las preguntas propuestas.

**1. Género**

- Masculino
- Femenino

**2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

- Muy baja
- Baja
- Alta
- Muy alta

**3. ¿Cuál de los siguientes conceptos asocia usted con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

- Mejoramiento del clima laboral
- Aporta beneficios a la sociedad

- Cuidado al medio ambiente
- Cumplimiento con leyes y normas

**4. ¿Cuál cree usted que es la situación actual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

**5. ¿Cuál es el factor que usted considere más relevante sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

- Mejor trato a los trabajadores
- Comprometerse con la comunidad
- Mejorar el entorno de trabajo
- Atractiva imagen corporativa y reputación

**6. ¿Está usted de acuerdo en crear un departamento que se encargue exclusivamente de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo

**7. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral en la empresa?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

Muy mala

**8. ¿Cuál cree usted que es el beneficio más relevante de tener un buen clima laboral en la empresa?**

- Trabajadores motivados
- Ambiente sano de trabajo
- Trabajadores comprometidos
- Clientes satisfechos

**9. ¿Cuál considera usted el factor más importante de tener un buen clima laboral?**

- Desarrollo del equipo de trabajo
- Desarrollo personal
- Desarrollo general de la empresa
- Optimización de recursos

**10. ¿Está usted de acuerdo en que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueda mejorar el clima laboral de la empresa?**

- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo

**11. Si se aplica de manera correcta la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al clima laboral. ¿Qué ventajas competitivas obtendría la empresa?**

- Mejor productividad
- Fortalecer los vínculos con la sociedad
- Mayor rentabilidad
- Dar una mejor imagen de la empresa

**12. ¿Porque considera usted que la empresa debería implementar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el clima laboral?**

- Interés propio

- Beneficios inmediatos
- Beneficios a largo plazo
- Promover el bien común

**13. ¿Cuál piensa usted que es el principal motivo por el que las empresas no aplican la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para mejorar el clima laboral?**

- Falta de compromiso
- Falta de conocimiento
- Falta de interés
- Falta de experiencia

**Gracias por su colaboración**

Anexo E: Evidencias fotográficas

