



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La responsabilidad social empresarial y su incidencia en el clima laboral del Ministerio del
Ambiente Agua y Transición Ecológica de Riobamba

Trabajo de titulación para optar el título de licenciado en Administración de Empresas

Autor:

Bedón Allaica, Brandon Alexander

Tutor:

Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.

Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Brandon Alexander Bedón Allaica, con cédula de ciudadanía 0650273063, autor del trabajo de investigación titulado: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE RIOBAMBA, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 29 días del mes de junio de 2026.



Brandon Alexander Bedón Allaica

C.I: 0650243063

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD, catedrático adscrito a la Facultad de ciencias políticas y administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA DE RIOBAMBA, bajo la autoría de Brandon Alexander Bedón Allaica; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 29 días del mes de junio de 2026



Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD

C.I: 0601737679

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba, por Brandon Alexander Bedón Allaica, con cédula de identidad número 0650273063, bajo la tutoría de Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 29 de junio de 2026

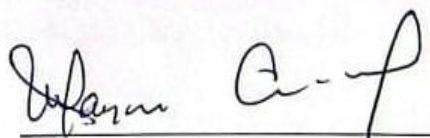
Ing. Alexander Vinuesa PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Cecilia Mendoza Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dra. Magda Cejas PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Bedón Allaica Brandon Alexander** con CC: **0650273063**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"La Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba"**, cumple con el 8% de similitud y el 2% de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Compilatio**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de junio de 2026



ALFONSO DOMÍNGUEZ DE SUAREZ
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
**RENE ABDON BASANTES
AVALOS**

Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.
TUTOR

DEDICATORIA

Con profundo amor y respeto dedico este trabajo a mi madre, María Allaica, pilar fundamental de mi familia, quien con su ejemplo de fortaleza, valentía y dedicación me enseñó a perseverar, tomar decisiones correctas y avanzar siempre por el camino del bien. A mi padre, Alfredo Bedón, por inculcarme valores como la disciplina, la responsabilidad y el control emocional, fundamentales para fortalecerme tanto a nivel personal como profesional y afrontar los desafíos de la vida.

A mi hermano, Israel Bedón, a quien le debo la vida y de quien aprendí el valor del esfuerzo, el trabajo constante, el estudio y el deporte como medios para superar el miedo y alcanzar metas; un verdadero ejemplo y héroe en mi vida. Finalmente, agradezco de manera especial a Mishell Lamiña y Yesenia Aucancela, quienes me acompañaron a lo largo de este proceso, brindándome su apoyo incondicional en los momentos buenos y difíciles, demostrando que la verdadera amistad se basa en el respeto, el amor y la confianza.

Brandon Bedón

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de este camino, otorgándome fortaleza y valentía para avanzar con determinación hacia mis metas, manteniendo siempre la frente en alto. Gracias a sus enseñanzas aprendí a ser perseverante, a enfrentar mis dificultades con responsabilidad y a no conformarme, buscando siempre marcar la diferencia. Nada de esto habría sido posible sin el respaldo y la guía de mis padres, María Allaica y Alfredo Bedón, así como de mi hermano Israel Bedón, quienes han sido un ejemplo constante de esfuerzo y rectitud.

Expreso también mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme la oportunidad de formarme académica y profesionalmente, permitiéndome desarrollar mis conocimientos y fortalecer mis valores. A los docentes de la carrera, por compartir sus enseñanzas, experiencias y principios éticos que serán fundamentales a lo largo de mi vida personal y profesional. De manera especial, agradezco a mi tutor, René Basantes, por su paciencia, orientación y profesionalismo durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA DE AUTORÍA.

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN ANTI PLAGIO COMPILATIO .

DEDICATORIA.

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT.

Capítulo I	17
1. Introducción	17
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1. General.....	20
1.3.2. Específicos	20
Capítulo II.....	21
2. Marco teórico	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Generalidades de la institución	23
2.2.1. Ubicación	23
2.2.2. Misión	24
2.2.3. Visión	24

2.2.4.	Valores.....	24
2.2.5.	Organigrama institucional a nivel nacional	25
2.3.	Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	26
2.3.1.	Definiciones de varios autores	26
2.3.2.	La RSE en el Ecuador	26
2.3.3.	Principios de la RSE	27
2.3.4.	Áreas de la RSE	27
2.3.5.	Norma ISO 26000 guía de la responsabilidad social	28
2.3.6.	Principios fundamentales de la RSE según la norma ISO 26000	28
2.4.	Clima laboral.....	29
2.4.1.	Definiciones de varios autores	29
2.4.2.	Proceso del clima laboral para obtener un rendimiento óptimo	30
2.4.3.	Dimensiones del clima laboral y desempeño laboral.....	31
2.4.4.	Modelo para mejorar el clima laboral.....	32
	Capítulo III.....	33
3.	Metodología	33
3.1.	Método de investigación	33
3.2.	Tipo de investigación	33
3.2.1.	Investigación descriptiva	33
3.3.	Diseño de investigación	33
3.3.1.	No experimental.....	33
3.4.	Determinación de la población y muestra.....	34
3.4.1.	Población.....	34
3.4.2.	Muestra	34
3.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	34
3.5.1.	Técnicas	34
3.5.2.	Instrumentos.....	34

3.6. Técnicas de recolección y análisis de datos	35
Capítulo IV	36
4. Resultados y discusiones.....	36
4.1. Análisis de normalidad de Shapiro-Wilk	36
4.2. Análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach en escala Likert.....	37
4.3. Encuesta realizada al personal del MAATE.....	37
4.4. Discusión de resultados.....	50
4.5. Hipótesis	51
4.5.1. Comprobación de la hipótesis.....	51
4.5.2. Regla de aceptación	51
4.5.3. Tabla cruzada	51
4.5.3.1. Tabla cruzada de las preguntas 4 y 7	52
4.5.3.2. Grados de libertad de las preguntas 4 y 7	52
4.5.3.3. Prueba del Chi-cuadrado tabla 1	53
4.5.3.4. Tabla cruzada pregunta 5 y 11	53
4.5.3.5. Prueba del Chi-cuadrado tabla 2	54
4.5.3.6. Conclusión:	54
Capítulo V.....	55
5. Conclusiones y recomendaciones	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	56
Capítulo VI.....	57
6. Propuesta: Norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, como estrategia fundamentada en la responsabilidad social empresarial para mejorar el clima laboral.	57
6.1. Objetivo.....	57
6.2. Presentación	57
6.3. Desarrollo de la propuesta	57

6.3.1.	Estrategias	58
6.3.2.	Formulario de seguimiento	59
	Referencias.....	61
	Anexos	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Áreas de la RSE	28
Tabla 2.	Dimensiones.....	31
Tabla 3.	Análisis de normalidad de Shapiro-Wilk	36
Tabla 4.	Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 5.	Número de casos	37
Tabla 6.	Análisis de confiabilidad.....	37
Tabla 7.	Aporte a la sociedad.....	38
Tabla 8.	Ética	39
Tabla 9.	Transparencia	40
Tabla 10.	Bienestar	41
Tabla 11.	Capacitación.....	42
Tabla 12.	Eficiencia	43
Tabla 13.	Respeto.....	44
Tabla 14.	Confianza	45
Tabla 15.	Decisiones	46
Tabla 16.	Comunicación	47
Tabla 17.	Desarrollo profesional.....	48
Tabla 18.	Autonomía.....	49
Tabla 19.	Tabla cruzada de las preguntas 4 y 7	52
Tabla 20.	Chi-cuadrado	53
Tabla 21.	Tabla cruzada 2 de las preguntas 5 y 11	53
Tabla 22.	Chi-cuadrado 2.....	54
Tabla 23.	Formulario de seguimiento	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ubicación del MAAE	24
Figura 2.	Organigrama	25
Figura 3.	Principios de la RSE según IRSE	27
Figura 4.	7 principios fundamentales de la RSE	29
Figura 5.	Cadena de procesos.....	30
Figura 6.	Modelo del clima laboral	32
Figura 7.	Aporte a la sociedad.....	38
Figura 8.	Ética	39
Figura 9.	Transparencia	40
Figura 10.	Bienestar	41
Figura 11.	Capacitación.....	42
Figura 12.	Eficiencia	43
Figura 13.	Respeto.....	44
Figura 14.	Confianza	45
Figura 15.	Decisiones	46
Figura 16.	Comunicación	47
Figura 17.	Desarrollo profesional.....	48
Figura 18.	Autonomía.....	49
Figura 19.	Prácticas laborales de la materia fundamental 3	57
Figura 20.	Trabajo y relaciones laborales.....	58
Figura 21.	Condiciones de trabajo y condición social.....	58
Figura 22.	Diálogo social	58
Figura 23.	Salud y seguridad en el trabajo	59
Figura 24.	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.	Encuesta	64
Anexo B.	Entrevista	66
Anexo C.	Licencias de programa estadístico IBM SPSS versión 31	67
Anexo D.	Fotografías	68

RESUMEN

El presente estudio fue desarrollado con el objetivo de saber cómo la Responsabilidad Social empresarial incide en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de la ciudad de Riobamba. Para poder obtener resultados satisfactorios se utilizó el método de investigación hipotético-deductivo, con un enfoque mixto, un tipo de investigación descriptiva y un diseño experimental. Para la recolección de datos se procedió a realizar una encuesta y entrevista al personal de la institución. Logrando evidenciar que, en el MAATE no existe un entorno de trabajo favorable debido a distintos factores como la rigidez de sus políticas, la deficiente comunicación, la inadecuada gestión de talento humano, la limitada de capacitación y las pocas acciones realizadas fundamentadas en RSE son vistas como actividades aisladas o temporales. Bajo este contexto, se diseñó una serie de estrategias fundamentadas en Responsabilidad Social Empresarial, específicamente en las Normas ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, las cuales ayudan a promover una gestión transparente, ética y responsable, brindando así las mejores condiciones de trabajo al personal y creando un sentido de pertenencia hacia la institución. Si la RSE es aplicada de manera adecuada se va a generar un beneficio mutuo, donde gana la institución, los trabajadores, la sociedad y el medio ambiente, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y sostenibilidad organizacional.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, motivación, estrategia y compromiso

ABSTRACT

This study was conducted to determine how Corporate Social Responsibility (CSR) impacts the work environment at the Ministry of Environment, Water, and Ecological Transition (MAATE) in the city of Riobamba. To obtain satisfactory results, the hypothetical-deductive research method was used, employing a mixed-methods approach, a descriptive research design, and an experimental approach. Data was collected through a survey and interviews with the institution's staff. The results revealed that a favorable work environment does not exist at MAATE due to various factors, including rigid policies, poor communication, inadequate human talent management, limited training, and the fact that few CSR-based actions are perceived as isolated or temporary activities. Within this context, a series of strategies based on Corporate Social Responsibility were designed, specifically those aligned with ISO 26000 standards, core subject 3: Labor Practices. These strategies aim to promote transparent, ethical, and responsible management, thereby providing better working conditions for staff and fostering a sense of belonging to the institution. If CSR is implemented appropriately, it will generate mutual benefits, where the institution, employees, society, and the environment all gain, thus contributing to greater operational efficiency and organizational sustainability.

Keywords: Work environment, productivity, motivation, strategy, and commitment



REVISOR DEL DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN
MARCO ANTONIO
AQUINO ROJAS

Reviewed by:
Marco Antonio Aquino
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 1753456134

CAPÍTULO I

1. Introducción

La RSE se ha convertido en una herramienta de innovación para las empresas, dado que se enfoca en dos aspectos principales, el externo relacionado con la imagen empresarial y el aporte a la sociedad, y el interno ligado al clima laboral. Para aplicar la RSE es necesario que estos dos lineamientos estén totalmente sincronizados, debido a que, si existe un ambiente de trabajo sano, por ende, el colaborador estará motivado, satisfecho y comprometido, lo que dará como resultado mayor productividad, mejor atención al cliente y un aumento en la rentabilidad económica, lo que permitirá que la empresa cuente con los recursos necesarios para contribuir la sociedad y el medio ambiente, favoreciendo así a la imagen empresarial.

Bajo este contexto es importante mencionar que los principios de RSE buscan reforzar el clima laboral, otorgando al colaborador un ambiente de trabajo justo, ético y humano, lo que permitirá que se sientan valorados y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa, haciendo que mejoren su eficiencia y fortalezcan su compromiso con los objetivos empresariales, esto también ayudar a evitar la fuga de talento humano.

En la actualidad, los consumidores ya no quieren simplemente adquirir productos; también desean saber cómo fueron elaborados y bajo qué condiciones. Es decir, quieren cerciorarse que no hubo explotación laboral, contaminación ambiental y si hay aportan a la sociedad. Si la empresa cumple con todos estos estándares se va a generar mayor fidelidad por parte del cliente, puesto que el mismo tiende a preferir marcas socialmente responsables que generen impacto positivo más allá de la rentabilidad económica (Mejía & Arango, 2023).

Es por ello que, la relación entre la RSE y el clima laboral se hace más clara, puesto que las decisiones éticas de una empresa influyen directamente la manera en que los colaboradores y la sociedad perciben, se comprometen y actúan. Por lo tanto, analizar de qué forma la RSE incide en el ambiente laboral es fundamental para fomentar una cultura empresarial positiva, centrada en el talento humano y dirigida hacia el desarrollo sostenible (Paredes et al., 2025).

En el Ecuador, la RSE es un tema que no tiene mucha relevancia, dado que su aplicación es poco común en las empresas y solo las grandes corporaciones lo aplican, en este sentido la mayoría de compañías solo se enfocan en el entorno en que operan sus actividades y en los consumidores, prestando poca atención al cliente interno y el cómo está desarrollando sus actividades, dejando también de lado su aporte a la sociedad y el medio ambiente (Tello et al., 2018).

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar cómo la implementación de la RSE puede fortalecer el ambiente laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba. Mediante la fundamentación teórica y el análisis empírico se podrá entender de mejor manera dichos principios de la RSE para así aplicarlos de manera correcta y obtener resultados positivos.

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las empresas buscan implementar estrategias que les permita generar rentabilidad de manera sostenible. En este contexto, la RSE se ha convertido en el instrumento esencial para llevar a cabo dicho objetivo, dado que cuando es implementada de manera adecuada fortalece la imagen empresarial, impulsa la sostenibilidad y mejora la relación con los distintos grupos de interés como los empleados, clientes y sociedad (Merchán, 2023).

El clima laboral juega un papel importante en las empresas, dado que es el lugar donde convive el colaborador para realizar sus tareas, por lo que la motivación, el compromiso y la satisfacción va a estar completamente ligada al tipo de ambiente laboral que exista en la empresa, Por ello, es importante mantener una gestión adecuada en el talento humano para poder alcanzar resultados empresariales positivos.

En las empresas públicas la RSE es implementada como una obligación relacionada al cumplimiento de las políticas gubernamentales. Cuando dichos principios se implementan de manera impuesta, se puede generar un ambiente de inconformidad en el entorno de trabajo, esto va a repercutir en los colaboradores, los cuales no se sentirán valorados por diversos factores como; la rigidez jerárquica, la mala comunicación interna, la escasez de incentivos y la limitada participación en la toma de decisiones. Por otra parte, una empresa privada toma la RSE como una estrategia de ganar y ganar entre los colaboradores, la empresa y la sociedad, por lo que, se centran principalmente en el clima laboral donde el punto de partida son los colaboradores (Flores et al., 2019).

En el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, ubicado en la ciudad de Riobamba, se observó que la RSE no está implementada de manera adecuada debido a la rigidez de sus políticas internas, la deficiente gestión de talento humano, la falta de participación en las decisiones institucionales y la aplicación empírica de sus principios, provocando deficiencias en el clima laboral. Dichas carencias afectan directamente en la motivación, el compromiso y la productividad de los colaboradores, puesto que no se sienten valorados. En consecuencia, el sentido de pertenencia disminuye, provocando el incumplimiento de objetivos institucionales. Además, se han identificado otras limitaciones en la formación continua, la autonomía y la comunicación, factores que provocan un ambiente de trabajo tenso, poco colaborativo y resistente al cambio o innovación. Estos aspectos a largo plazo restringen la retención de talento humano, reduce la proactividad de los empleados y disminuye la capacidad del ministerio de actuar de manera eficiente.

Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias basadas en la RSE que permitan fortalecer la gestión de talento humano, para así generar un clima laboral positivo y promover el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la Responsabilidad Social Empresarial incide en el clima laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Determinar cómo la Responsabilidad Social Empresarial incide en el clima laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial y el clima laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.
- Contrastar la base teórica de la Responsabilidad Social Empresarial y el clima laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.
- Proponer estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, para mejorar el clima laboral del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Alvarado (2021), en su investigación titulada “Ambiente organizacional y su influencia en la responsabilidad social de los empleados de la Sociedad Schuldt Vizuite en Babahoyo”, menciona que el objetivo del estudio fue determinar la relación entre las variables ambiente organizacional y responsabilidad social, a partir del análisis de varias definiciones de autores especializados. Logrando concluir que el clima organizacional debe formar parte de la empresa, dado que permite promover un ambiente laboral sano, favoreciendo el rendimiento, la autonomía y la calidad de vida del trabajador. Hoy en día, las empresas buscan generar utilidades por medio de un entorno laboral positivo y la aplicación de prácticas de responsabilidad social, las cuales van de la mano para fomentar trabajadores motivados y comprometidos. Para ello, desarrolló una investigación descriptiva y utilizó la técnica de encuesta, con el fin de obtener información fundamental sobre las variables de estudio. Bajo este contexto, la Sociedad Schuldt Vizuite consideró los resultados del estudio como un punto de partida para mejorar el clima organizacional mediante programas de capacitación.

Bedón (2023), en su tesis titulada “La responsabilidad social empresarial y el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador”, señala que para obtener resultados positivos se aplicaron encuestas y entrevistas al personal de la empresa, esto permitió obtener datos relevantes para la investigación. El método metodológico utilizado es el descriptivo y correlacional; además, para una correcta sustentación teórica se investigó diversas fuentes bibliográficas. Los resultados obtenidos indican que en la empresa LYREC existía un escaso conocimiento respecto a las variables de estudio. Asimismo, evidenció que no existe un departamento o responsable encargado de gestionar el clima laboral de manera adecuada, por lo que, dichas actividades son llevadas de manera empírica. Es por ello, que el autor consideró fortalecer el ambiente laboral, la imagen empresarial, la motivación, el compromiso, productividad y la sostenibilidad, integró de la norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, con el objetivo de crear una estrategia de ganar y ganar, donde va a ganar la empresa, el trabajador, el cliente y la sociedad.

Carrillo (2020), en su proyecto de investigación titulado “Implementación del plan de responsabilidad social corporativa (RSC) en la gestión de talento humano como herramienta para posicionar la marca empleadora de la Unidad Educativa Martim Cereré del Distrito

Metropolitano de Quito”, indica la importancia de crear estrategias de negocios diseñadas para posicionar la marca en el mercado. El estudio tomó como punto de partida la revisión bibliográfica y el trabajo de campo, lo cuales permitieron examinar las estrategias propuestas para implementarlas de manera adecuada. Bajo este contexto, se logró identificar varias necesidades que tienen los trabajadores, debido a un ambiente de trabajo desfavorable y bajos niveles de autonomía. Frente a esta situación, se propusieron estrategias basadas en el triple resultado, con el objetivo de fortalecer la experiencia laboral del personal. Dichas estrategias se enfocan en aspectos como el clima laboral, inducción, capacitación, reconocimiento, imagen empresarial y satisfacción laboral, los cuales ayudarán a posicionar a la empresa como una marca atractiva para el cliente interno.

Lino (2024), en su investigación titulada “Incidencia de la responsabilidad social empresarial en la competitividad de las pymes del sector industrial de Guayaquil”, menciona que se realizó un estudio centrado a identificar si las PYMES del sector industrial de Guayaquil implementan acciones que fomenten la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible de el país. El objetivo de la investigación es saber si las empresas cumplen con distintos aspectos relacionados con la responsabilidad social, la ética empresarial, la calidad de vida en la empresa, compromiso con la sociedad y el medio ambiente. Para el desarrollo e implementación del estudio, se utilizó una metodología de tipo no experimental, empleando la técnica de encuesta. El análisis de los datos encontrados se realizó por medio del programa estadístico IBM SPSS, el cual permitió medir la relación entre las dos variables. Los resultados establecieron que la responsabilidad social promueve la competitividad, facilita la toma de decisiones acertadas, genera beneficios al personal, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente. Es por ello, que las PYMES deben incluir la responsabilidad social en su planificación estratégica, con el fin de sobresalir en el mercado y resultar atractivo para los clientes, inversionistas y talento humano.

Olivia & Yesquén (2019), en su estudio de investigación titulado “Impacto del clima laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el período 2014 – 2015”, señalan que las organizaciones deben optar por emplear la responsabilidad social empresarial, dado que fomenta el desarrollo del principal activo de la empresa: el talento humano, lo que permite a las organizaciones ser más atractivas y competitivas. Actualmente, en el Perú la responsabilidad social empresarial solo es aplicada por las grandes corporaciones, mientras que las empresas medianas y privadas se niegan a adoptar prácticas socialmente responsables, debido a una mala gestión o, en otros

casos, lo hacen aplicando a sus propios intereses. Para realizar la investigación emplearon una metodología de tipo explicativa, con el fin de identificar el impacto que va a causar la responsabilidad social empresarial en el clima laboral. Los resultados obtenidos dieron a conocer que las empresas presentan resistencia de aplicar la responsabilidad social empresarial, principalmente a la falta de conocimiento de su funcionamiento y los beneficios que trae consigo; además, la falta de presupuesto sería otro factor limitante para aplicar dichas prácticas. Sin embargo, dichos elementos no son justificación para no implementar la responsabilidad social empresarial.

Bravo & Muñoz (2023), en su tesis titulada “La responsabilidad social y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la Asociación Cristiana de Jóvenes del Perú (YMCA Perú) sede Pueblo Libre, 2022”, indican que el siguiente estudio muestra la influencia que existe en la responsabilidad social sobre el clima laboral en una organización sin fines de lucro. La investigación se desarrolló sobre un diseño no experimental de tipo transversal, con el objetivo de describir las variables y su interrelación. Para obtener datos favorables se realizó un cuestionario a los trabajadores. Los resultados evidenciaron que las empresas han tenido un crecimiento exponencial en los últimos años gracias al clima laboral, dado que cuando un trabajador se encuentra satisfecho y motivado presenta mayor nivel de productividad, esto se logra mediante la incorporación de una cultura de responsabilidad social, debido a que se enfoca en factores como el medio ambiente, el desarrollo personal y el crecimiento económico, dando la oportunidad a las organizaciones de generar un entorno de trabajo favorable, lo que resulta en operarios eficientes.

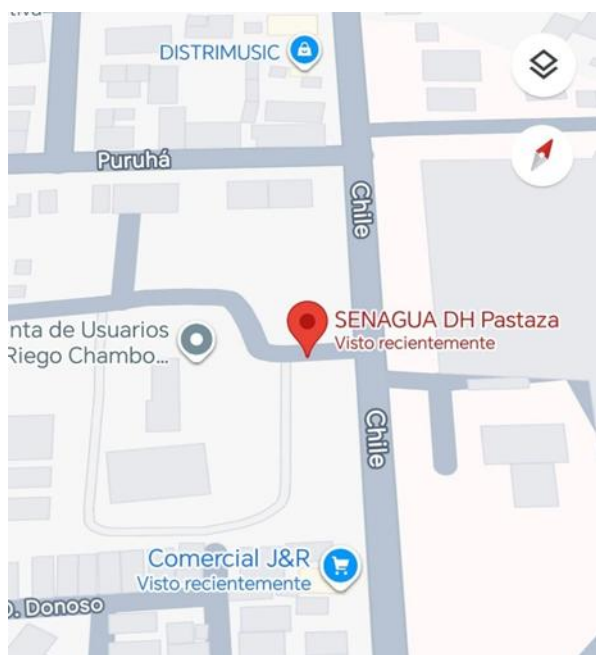
2.2. Generalidades de la institución

El SENAGUA fue una institución pública del territorio ecuatoriano que significaba (Secretaría Nacional del Agua), la cual fue creada en el 2008 para gestionar los recursos hídricos del país. Sin embargo, en el año 2020 por medio de un decreto presidencial se funcionó con el Ministerio del Ambiente, creando así una nueva entidad llamada MAATE (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica), la misma que se mantiene hasta la actualidad (MAATE, 2020).

2.2.1. Ubicación

El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica se encuentra ubicado en la ciudad de Riobamba, en la intersección de las calles Chile y Puruhá, frente al Hospital General. A continuación, se muestra un mapa donde se detalla la ubicación geográfica.

Figura 1. Ubicación del MAATE



Nota: Adaptado de MAATE (2020).

2.2.2. Misión

Garantizar la calidad, conservación y sostenibilidad de los recursos naturales, mediante el ejercicio efectivo de la rectoría, planificación, regulación, control, coordinación y gestión ambiental de los recursos hídricos de índole nacional; a través de la participación de organizaciones públicas, privadas, comunitarias y la ciudadanía, en el marco del respeto, integridad, responsabilidad y transparencia (MAATE, 2020).

2.2.3. Visión

Ser la institución que garantice la calidad de los servicios ecosistemáticos, a través de los procesos y servicios institucionales eficientes que impulsan la conservación, remediación y aprovechamiento de los recursos naturales (MAATE, 2020).

2.2.4. Valores

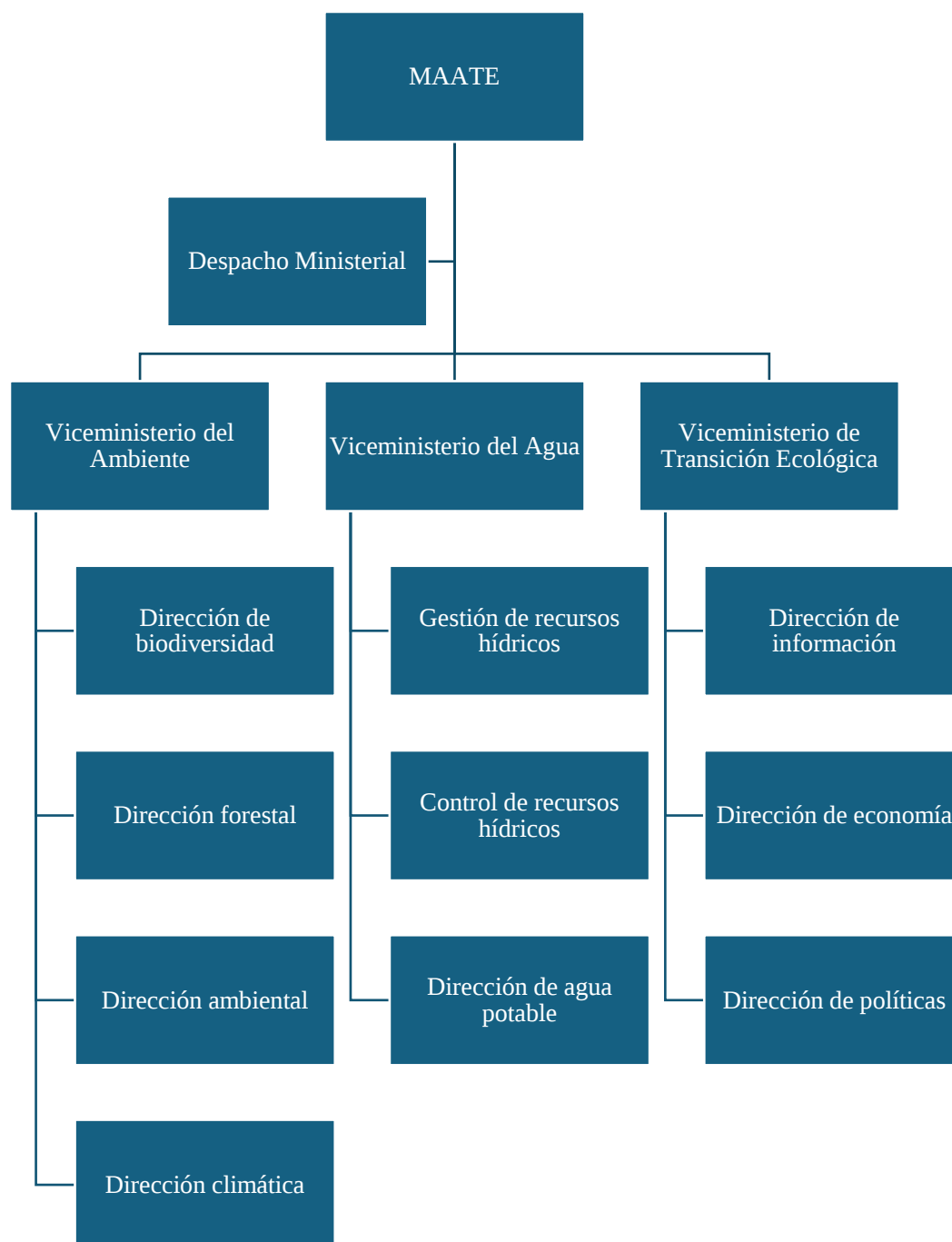
Según MAAATE (2020), los valores institucionales son una guía de comportamiento ético para sus servidores públicos. Mediante el Estatuto Orgánico y el Plan Estratégico Institucional todavía en vigencia los valores son:

- Honestidad
- Integridad
- Transparencia
- Responsabilidad

- Respeto
- Vocación de servicio
- Lealtad
- Justicia ambiental
- Sostenibilidad

2.2.5. Organigrama institucional a nivel nacional del MAATE

Figura 2. Organigrama



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

2.3. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

2.3.1. Definiciones de varios autores

La RSE se ocupa de factores esenciales como el medio ambiente, desarrollo humano y económico, también es la encargada de fortalecer la ética como un aspecto importante de las buenas prácticas administrativas. Dichos elementos ayudan a que la empresa pueda perdurar en el tiempo, dado que alinean los intereses empresariales, con la de los colaboradores, la sociedad y el medio ambiente (Román & Pérez, 2018).

Según Mocha (2023), la RSE es la gestión externa e interna encargada de vincular voluntariamente a las empresas, colaboradores y clientes con elementos sociales y medioambientales. Estos aspectos generan beneficios a largo plazo, debido a que busca un equilibrio entre la rentabilidad y la sostenibilidad, creando oportunidades con repercusión en la imagen empresarial y reputación.

Hoy en día, la RSE se ha convertido en una herramienta la cual promueve la sustentabilidad y la sostenibilidad de los recursos de la sociedad y naturales. Esto ayuda a mejorar la relación con los grupos de interés, porque contribuye a lo social generando fuentes de empleo, velando por los derechos humanos y a lo ambiental protegiendo los recursos y reduciendo la contaminación (Valencia & Esquivel, 2022).

Tello et al., (2018), mencionan que la RSE se refiere al aporte voluntario que brinda una empresa ante las exigencias de la sociedad y el medio ambiente, con el fin de promover mayor conciencia social. Además, fomenta que las organizaciones se hagan responsables del entorno en el cual se desarrollan, evaluando y apagando costos los cuales ellos mismos generaron, esto les permitirá ganar mayor prestigio.

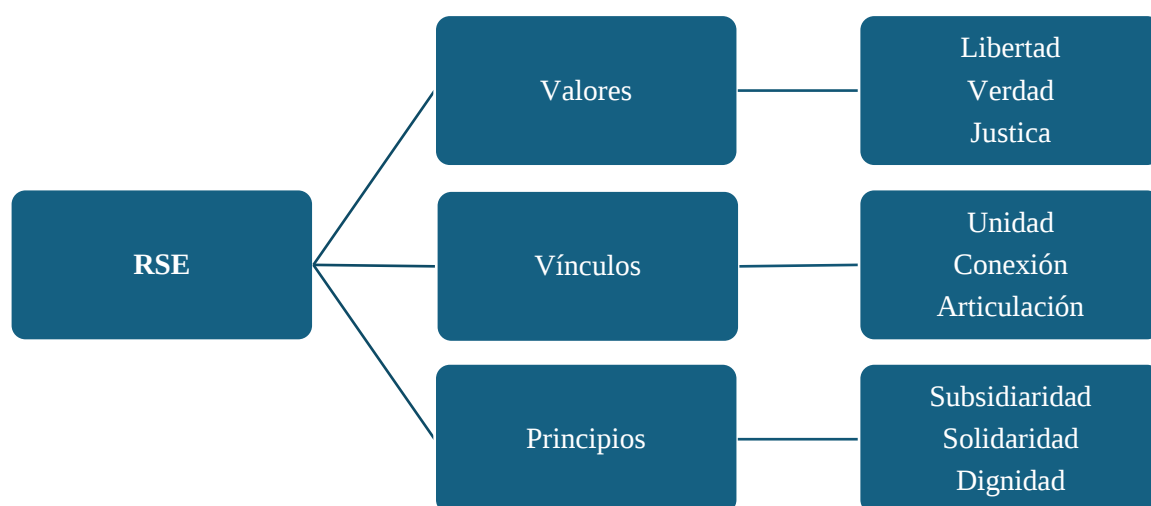
2.3.2. La RSE en el Ecuador

En el territorio existen diversas compañías que promueven la RSE, pero las dos principales son; IRSE (Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial) y CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social) las cuales son instituciones privadas sin fines de lucro. La función principal del IRSE es fomentar las buenas prácticas responsables y sostenibles tanto en el sector público como en el privado, mediante la sensoria, capacitación y certificación de los principios de RSE. Mientras que CERES es un conjunto de empresas, universidades, ONGs e instituciones públicas dedicadas a la administración responsable, es decir, impulsan el desarrollo sostenible como una ventaja competitiva, por medio de alianzas entre el sector público y privado (Tello et al., 2018).

2.3.3. Principios de la RSE

La RSE no se limita solo al cumplimiento de las normas, también se basa en un sistema el cual está conformado por valores, vínculos y principios: dichos elementos funcionan de forma independiente, esto permite a las empresas gestionar de manera ética y responsable. Los valores están encargados de reforzar la confianza de los grupos de interés y ayudan a realizar una administración coherente, mientras que, los vínculos se refieren a la relación que existe entre a la empresa y el entorno externo e interno, finalmente, los principios destacan el compromiso de la organización con los grupos más vulnerables, es decir su contribución con la sociedad (Tello et al., 2018).

Figura 3. Principios de la RSE según IRSE



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

2.3.4. Áreas de la RSE

Las áreas de la RSE permiten gestionar una organización de manera organizada creando un balance entre lo económico, lo social y lo ambiental, dichos elementos actúan de manera sincronizada, con el fin de obtener un desarrollo empresarial y sostenible. El área económica garantiza la rentabilidad de la empresa, por otra parte, el área socio-laboral promueve el respeto de los derechos laborales y el bienestar de los trabajadores, fortaleciendo así la relación con el cliente interno, por último, el área medioambiental trata de minimizar los impactos medioambientales mediante la gestión responsable de los recursos. Bajo este contexto, dichos elementos permiten entender cómo la RSE trasciende los beneficios económicos para enfocarse en otros aspectos igual de importantes que la rentabilidad (Tello et al., 2018).

Tabla 1. Áreas de la RSE

Nº	Área	Descripción
1.	Área de economía y gestión empresarial	Es aquella que está encargada de elementos como la transparencia empresarial, la innovación tecnológica, alianzas estratégicas y gobierno corporativo.
2.	Área socio - laboral	Es aquella que tiene el objetivo de administrar el talento humano de la empresa, haciendo prevalecer los derechos laborales, los códigos del trabajador y velar por el bienestar de los mismos.
3.	Área medio ambiental	Es aquella que tiene el propósito de gestionar de manera adecuada los recursos naturales y de la sociedad y también de controlar el impacto que las empresas generan en el medio ambiente.

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

2.3.5. Norma ISO 26000 guía de la responsabilidad social

La norma ISO 26000 está asociada a la responsabilidad social, siendo un estándar internacional que ayuda a las empresas a realizar una gestión responsable. A diferencia de otras normas ISO no está certificada, por lo tanto, puede ser aplicada de manera voluntaria, lo que la convierte en un instrumento ético y sostenible. Dicha norma permite establecer una relación entre las empresas, la sociedad y el medio ambiente, con el objetivo de evaluar y gestionar los impactos que generan sus decisiones y actividades en el entorno en el que se desarrollan (Secretaría central ISO, 2010).

2.3.6. Principios fundamentales de la RSE según la norma ISO 26000

La RSE trae consigo 7 principios fundamentales, los cuales están orientados a formar un ciclo continuo de mejora que trasciende todos los niveles de la organización. La responsabilidad fomenta que la empresa asuma la consecuencia de sus decisiones y actos. La transparencia promueve la comunicación de información clara y veraz. Finalmente, el comportamiento ético implementa prácticas basadas en la honestidad, la integridad y la equidad.

Por otro lado, el respeto por los intereses de todas las partes considera las sugerencias y expectativas de los distintos grupos de interés antes de tomar una decisión. El respeto por el estado de derecho permite que las actividades se realicen dentro de un marco legal y normativo. El respeto a las normas internacionales hace que las organizaciones cumplan con los tratados intergubernamentales. Por último, el respeto por los derechos humanos resalta el compromiso de las empresas con la dignidad y el bienestar humano (Secretaría Central ISO, 2010).

Figura 4. 7 principios fundamentales de la RSE



Nota: Adaptado de la Secretaría Central ISO (2010).

2.4. Clima laboral

2.4.1. Definiciones de varios autores

El clima laboral es la forma en cómo perciben los colaboradores su entorno de trabajo en la empresa que laboran, por lo tanto, si se encuentran en un entorno positivo podrán ser más productivos, dado que se encuentran motivados y comprometidos. Mientras que si se encuentran en un entorno negativo no podrán rendir de la mejor manera, lo que se traduce en más gastos, falta de eficacia y mala atención al cliente (Daza et al., 2021).

El clima laboral es el elemento que incide en los colaboradores, debido a que es el entorno donde conviven la mayor parte del tiempo, por ello, está relacionado con sus emociones, comportamientos, bienestar emocional, reacciones, aptitudes y actitudes. Por lo tanto, si existe un ambiente adecuado los operarios se sentirán motivados y satisfechos, lo que va influir directamente en su productividad, en la consecución de los objetivos empresariales y van a generar un sentido de pertenencia (Tinoco, 2023).

Galarza et al., (2024), menciona que el clima laboral es el ambiente donde el colaborador realiza sus actividades, el cual debe ser adecuadamente estimulado para obtener el máximo

rendimiento posible, caso contrario podría afectar a los intereses de la empresa. Es importante mencionar, que es necesario identificar las necesidades de los operarios con el fin de alinearlos con las metas empresariales, logrando así una satisfacción mutua. De esta forma, el trabajador va a sentirse valorado y reconocido, al sentir que su bienestar tiene la misma importancia que el éxito de la empresa.

El clima laboral es el conjunto de elementos, los cuales están relacionados con las emociones, actitudes y sentimientos que demuestran los operarios en su entorno de trabajo, los mismos que influyen directamente en el desarrollo de las actividades designadas. Dichas percepciones se ven fortalecidas por factores como la comunicación, el liderazgo, la motivación, la satisfacción, la autonomía y las condiciones de trabajo. Si estos elementos se encuentran controlados de manera adecuada, los trabajadores presentarán mayores niveles de eficiencia, productividad y compromiso, lo que permite a la empresa el talento humano y atraer nueva mano de obra calificada (Román & Pérez, 2018).

2.4.2. Proceso del clima laboral para obtener un rendimiento óptimo

Para obtener un clima laboral óptimo es necesario establecer una cadena de procesos. En la primera etapa, se encarga de asegurarse que el operario cuente con los recursos necesarios para poder desarrollar sus actividades de manera eficiente. En la segunda etapa, fortalece el compromiso con el fin de que el personal contribuya a conseguir el logro de las metas empresariales. La tercera etapa se centra en permitir que los colaboradores actúen con mayor independencia, responsabilidad y orientación a los resultados. Finalmente, mediante el cumplimiento de las etapas anteriores se generan mayores niveles de productividad, eficiencia y optimización (Daza et al., 2021).

Figura 5. Cadena de procesos



Nota: Adaptado de Daza et al., (2021).

2.4.3. Dimensiones del clima laboral y desempeño laboral

El clima laboral está completamente relacionado con el desempeño laboral, debido a que un entorno de trabajo desfavorable incide directamente en la productividad del personal. Existe una relación directa entre sus distintas dimensiones, la comunicación interpersonal realiza una transmisión clara de las actividades a realizar, evitando así reducir los errores operativos y mejorando la eficiencia. La autonomía permite al operario la capacidad de tomar decisiones, promoviendo mayor responsabilidad individual, lo que genera una mayor eficacia. Finalmente, la motivación laboral se vincula con la productividad, puesto que un empleado motivado demuestra mayor disposición y compromiso para realizar las tareas designadas (Daza et al., 2021).

Tabla 2. Dimensiones

Nº	Clima laboral	Descripción
1.	Comunicación interpersonal	Es la forma en cómo viaja la información entre la gerencia y los colaboradores.
2.	Autonomía	El colaborador puede tomar decisiones en su trabajo teniendo en cuenta sus necesidades y metas.
3.	Motivación laboral	Consiste en alinear las necesidades, deseos, impulsos del personal con los objetivos de la empresa.
Nº	Desempeño laboral	Descripción
1.	Productividad laboral	Es realizar el producto final con los materiales que se tiene a disposición en ese momento
2.	Eficacia laboral	Es conseguir cumplir con los objetivos propuestos utilizando todos los recursos de la empresa.
3.	Eficiencia laboral	Es crear un producto utilizando el menor número de recursos y optimizando los procesos.

Nota: Adaptado de Daza et al., (2021).

2.4.4. Modelo para mejorar el clima laboral

Según Morales y Rodríguez (2015), menciona que para poder fomentar un clima laboral positivo es necesario crear y aplicar un modelo y no solo aplicarlo de manera empírica. Por lo tanto, dicho modelo propone que el líder de la empresa debe tener una comunicación eficiente con sus colaboradores, conocer el perfil profesional de los integrantes de su equipo, saber cuáles son sus necesidades, para así generar los incentivos necesarios y aumentar la satisfacción laboral. Es por ello, que se presenta a continuación dicho modelo.

Figura 6. Modelo del clima laboral



Nota: Adaptado de Morales y Rodríguez (2015).

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Método de investigación

El método Hipotético-Deductivo es un proceso sistemático que permite comprobar teorías mediante la formulación de hipótesis, las cuales son contrastadas por medio de la deducción de consecuencias observables. Para un correcto desarrollo es necesario seguir varios pasos de manera ordenada y sincronizada; se observa el fenómeno, se formula la hipótesis, se deduce las consecuencias lógicas, se realiza la contrastación empírica y se confirma o rechaza la hipótesis (Sampieri et al., 2014).

El método que se usó en el proyecto de investigación es el Hipotético-Deductivo, dado que se siguió los pasos anteriormente mencionados de forma ordenada y sistemática. Por otra parte, el enfoque empleado en el estudio fue el mixto, debido a que se usó técnicas cualitativas y cuantitativas, como la observación y la aplicación de una encuesta y entrevista.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación tiene el objetivo de describir, analizar y caracterizar un fenómeno o un grupo específico, sin tomar en cuenta en cómo se originó, es decir, sin manipular las variables, respetando su esencia tal y como se presenta en la realidad (Sampieri et al., 2014).

Para el proyecto se utilizó el tipo de investigación descriptiva, debido a que se describió la problemática encontrada, sin manipular su contexto natural.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. No experimental

Este diseño de investigación se caracteriza porque no se permite manipular deliberadamente las variables, puesto que solo es posible observarlas, para analizarlas, estudiarlas y explicarlas sin intervenir en las mismas (Sampieri et al., 2014).

Para el proyecto se utilizó el diseño de investigación no experimental, debido que al momento de estudiarlas no hubo intervención alguna.

3.4. Determinación de la población y muestra

3.4.1. Población

La población es el conjunto de individuos, elementos u objetos que va ser parte del estudio, los cuales comparten aptitudes o cualidades similares y se les va a extraer información relevante para la investigación (Sampieri et al., 2014).

Para el proyecto de investigación se dispone de una población finita, donde se estima que la población total de la sede de la ciudad de Riobamba son aproximadamente 40 personas, considerando el personal técnico y administrativo.

3.4.2. Muestra

La muestra es un subconjunto extraído de la población para ser objeto de estudio, por lo tanto, su objetivo es determinar el número exacto a estudiar. Existen distintos tipos de muestra, los cuales deben ser adaptados al tipo de población encontrada (Sampieri et al., 2014).

Para el proyecto de investigación se conoce el número de individuos a estudiar que son 40, por lo que, no es necesario el cálculo de la muestra y se aplicó un muestreo censal.

3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.5.1. Técnicas

- **Encuesta:** Es una herramienta para recolectar información la cual se utiliza bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo dependiendo la pregunta, los datos se obtienen por medio de un cuestionario estructurado, el cual permitirá analizar percepciones opiniones y actitudes (Sampieri et al., 2014).

Mediante una visita a las instalaciones de MAATE en la ciudad de Riobamba se aplicó la encuesta a todo el personal

- **Entrevista:** Es un instrumento para recoger información, la cual es empleada bajo un enfoque cualitativo, la técnica es desarrollada por medio de una conversación planificada entre el investigador y el objeto de estudio, la información que se obtiene es detallada y más profunda (Sampieri et al., 2014).

Mediante una visita a las instalaciones de MAATE en la ciudad de Riobamba se aplicó la entrevista al jefe de personal.

3.5.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados en el proyecto de investigación son:

- Cuestionario de la encuesta
- Guía de entrevista

3.6. Técnicas de recolección y análisis de datos

Para poder realizar un correcto análisis para el proyecto de investigación, se optó por utilizar el programa estadístico IBM SPSS, el cual permitió realizar el análisis de confiabilidad de la encuesta, así como también, agrupar, procesar, tabular y analizar los datos encontrados; además, se realizó la prueba del chi-cuadrado con el objetivo de comprobar la hipótesis planteada. Gracias a dicho proceso, fue posible proponer una solución a la problemática encontrada

CAPÍTULO IV

4. Resultados y discusiones

4.1. Análisis de normalidad de Shapiro-Wilk

Es una prueba estadística que se usa para evaluar la normalidad de los datos y saber si presentan una distribución normal que permite usar pruebas paramétricas o anormal para usar pruebas no paramétricas. Se la emplea en muestras menores a 50, mientras que para muestras mayores se recurre a la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Roco et al., 2024).

Tabla 3. Análisis de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	df	Sig.
1. ¿Cree usted que la institución promueve acciones que benefician tanto a la comunidad como a sus trabajadores?	0,871	40	,000
2. ¿Considera usted que la institución cumple con las normas éticas, laborales y legales establecidas?	0,833	40	,000
3. ¿Cree usted que los directivos practican la transparencia y la equidad en la gestión?	0,882	40	,001
4. ¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados?	0,774	40	,000
5. ¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación?	0,788	40	,000
6. ¿Cree usted que la integración de la responsabilidad social empresarial en la institución puede optimizar la eficiencia operativa?	0,767	40	,000
7. ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?	0,83	40	,000
8. ¿Cree usted que los líderes promueven un ambiente de confianza y comunicación abierta?	0,716	40	,000
9. ¿Considera usted que las decisiones internas se toman considerando las necesidades de los colaboradores?	0,833	40	,000
10. ¿Cree usted que la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos es abierta y efectiva?	0,843	40	,000
11. ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?	0,695	40	,000
12. ¿Cree usted que la institución promueve el equilibrio entre la vida personal de los colaboradores?	0,672	40	,000

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis

Se realizó la prueba de análisis de normalidad de Shapiro-Wilks, en el cual se logró evidenciar que los valores de significancia son menores a 0,005, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, la prueba estadística empleada es no paramétrica, aplicando así la prueba del chi-cuadrado para determinar la asociación entre las variables.

4.2. Análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach en escala Likert

El análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach es una herramienta estadística muy usada en estudios de investigación, el cual tiene el objetivo de medir el nivel de confiabilidad de una encuesta, los rangos varían desde inaceptable $< 0,50$ hasta excelente $> 0,90$. Mediante ello se puede determinar si las preguntas del cuestionario están formuladas de manera correcta y de forma coherente (Toro et al., 2022).

Tabla 4. Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$> 0,90$	Excelente
0,80 – 0,89	Bueno
0,70 – 0,69	Aceptable
0,60 – 0,69	Cuestionable
0,50 – 0,59	Pobre
$< 0,50$	Inaceptable

Nota: Adaptado de Toro et al., (2022)

Tabla 5. Número de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Tabla 6. Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	12

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Mediante el análisis de Alfa de Cronbach se puede observar que el rango de confiabilidad es excelente, debido a que el valor obtenido es 0,986 y es mayor a 0,90.

4.3. Encuesta realizada al personal del MAATE

Se aplicó una encuesta al personal del MAATE, con el objetivo de obtener datos relevantes sobre el estudio de investigación, para un correcto análisis de la información obtenida se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 31.

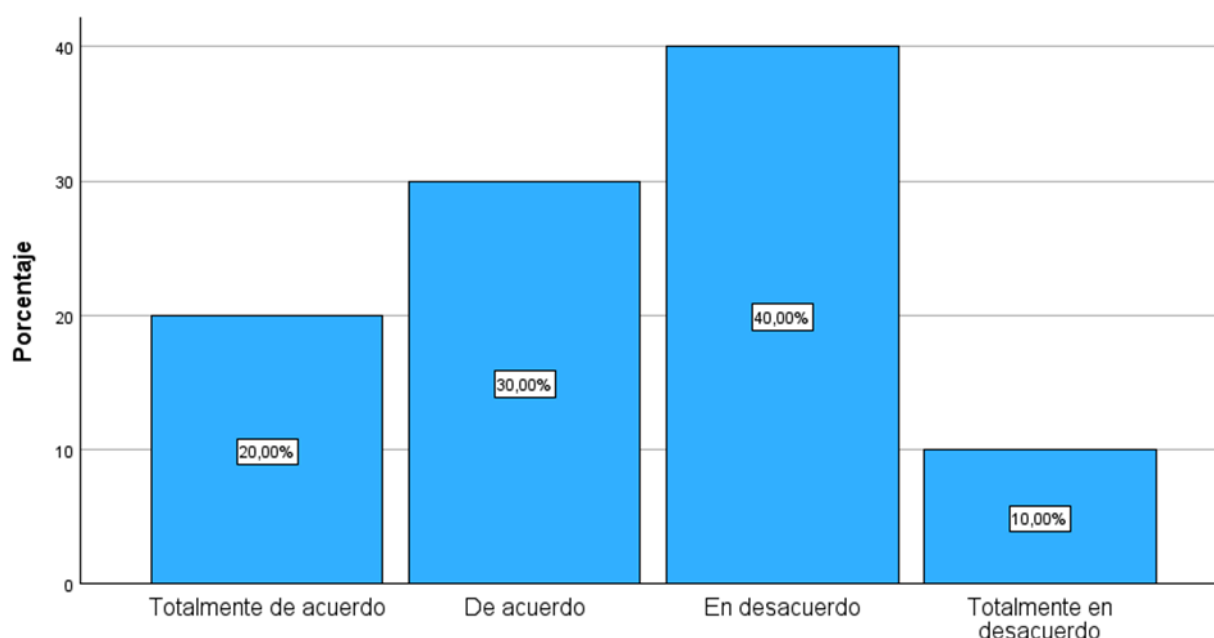
1. ¿Cree usted que la institución promueve acciones que benefician tanto a la comunidad como a sus trabajadores?

Tabla 7. Aporte a la sociedad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	8	20,0
	De acuerdo	12	30,0
	En desacuerdo	16	40,0
	Totalmente en desacuerdo	4	10,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 7. Aporte a la sociedad



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 40 % del personal encuestados señaló que está en desacuerdo y el 10 % totalmente en desacuerdo con que la institución promueva acciones que beneficien tanto a la comunidad como a sus trabajadores. Por otro lado, el 30 % manifestó estar de acuerdo y el 20 % totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se evidenció que, si bien existe un grupo significativo de colaboradores que reconoce esfuerzos institucionales en beneficio de la comunidad y del personal, una parte considera que dichas acciones son insuficientes. Lo que sugiere la necesidad de fortalecer y comunicar de manera más efectiva las iniciativas de RSE, de modo que los trabajadores perciban un mayor compromiso institucional.

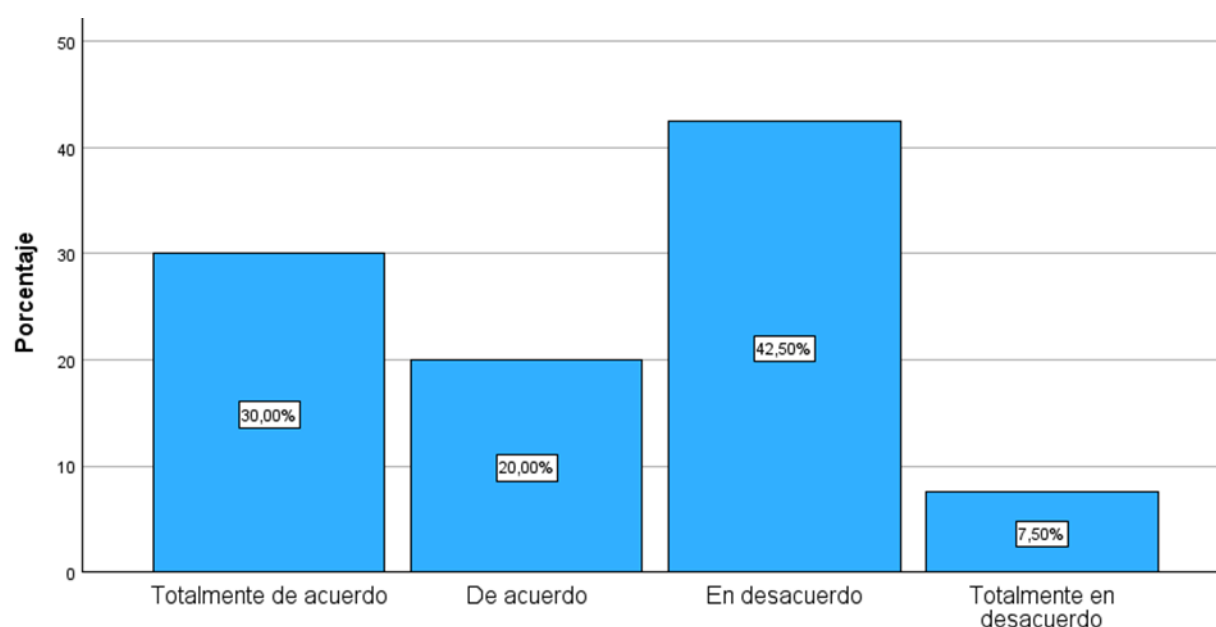
2. ¿Considera usted que la institución cumple con las normas éticas, laborales y legales establecidas?

Tabla 8. Ética

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	12	30,0
	De acuerdo	8	20,0
	En desacuerdo	17	42,5
	Totalmente en desacuerdo	3	7,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 8. Ética



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 42,5 % del personal encuestado afirmó estar en desacuerdo y el 7,5 % totalmente en desacuerdo que la institución cumple con las normas éticas, laborales y legales. Mientras que, el 30 % se mostró totalmente de acuerdo y el 20 % de acuerdo, lo que evidencia un nivel moderado de aceptación.

Interpretación: Se observó que, una parte de los colaboradores reconoce el cumplimiento de normas por parte de la institución; mientras que, una pequeña parte menciona incumplimiento o debilidad en la aplicación de principios éticos y legales. Este contexto, puede afectar la confianza organizacional y el clima laboral, evidenciando la necesidad de reforzar políticas internas de ética y cumplimiento normativo.

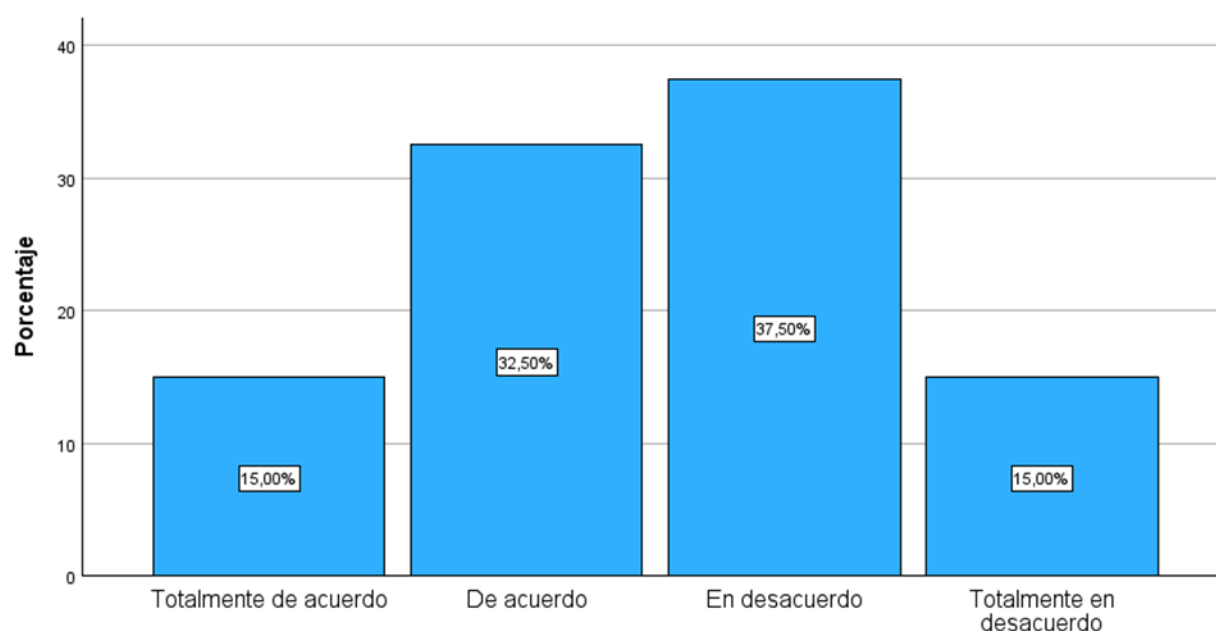
3. ¿Cree usted que los directivos practican la transparencia y la equidad en la gestión?

Tabla 9. Transparencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	6	15,0
	De acuerdo	13	32,5
	En desacuerdo	15	37,5
	Totalmente en desacuerdo	6	15,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 9. Transparencia



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 37,5 % del personal encuestado indica que está en desacuerdo y el 15 % totalmente en desacuerdo con que los directivos practican la transparencia y la equidad en la gestión, sumando un gran porcentaje de respuestas negativas. Por otro lado, el 32,5 % está de acuerdo y el 15 % totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se identificó que, la mayoría de los colaboradores observan deficiencias en la transparencia y equidad de la gestión, lo cual puede generar desmotivación y desconfianza en la institución. Dichos resultados evidencian la importancia de promover un liderazgo ético y transparente como un elemento esencial de la responsabilidad social empresarial y del clima laboral.

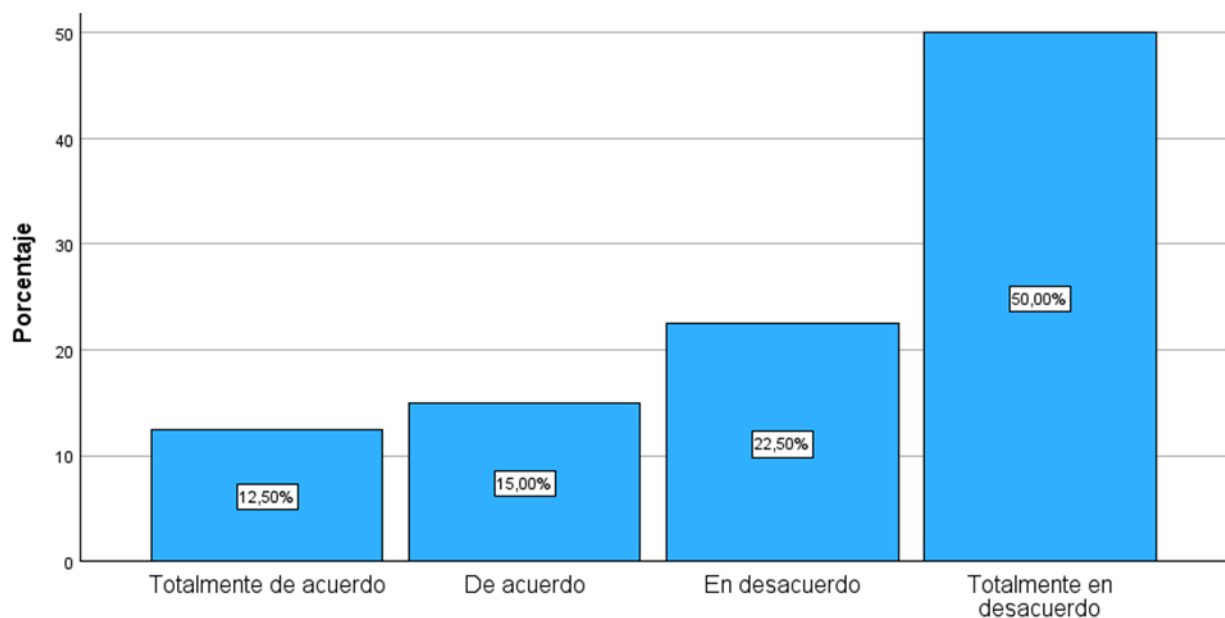
4. ¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados?

Tabla 10. Bienestar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	5	12,5
	De acuerdo	6	15,0
	En desacuerdo	9	22,5
	Totalmente en desacuerdo	20	50,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 10. Bienestar



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 50 % del personal encuestado indicó que están totalmente en desacuerdo y el 22,5 % en desacuerdo con que la institución se preocupe por el bienestar integral de sus empleados. Mientras que, el 15 % expresó estar de acuerdo y el 12,50% está totalmente de acuerdo, lo que evidencia pocas opiniones favorables.

Interpretación: Se evidenció que, hay una percepción negativa respecto al bienestar integral del personal, lo cual evidencia una debilidad significativa en las prácticas de RSE interna. Esta situación puede incidir directamente en el clima laboral, generando insatisfacción, estrés y falta de compromiso organizacional.

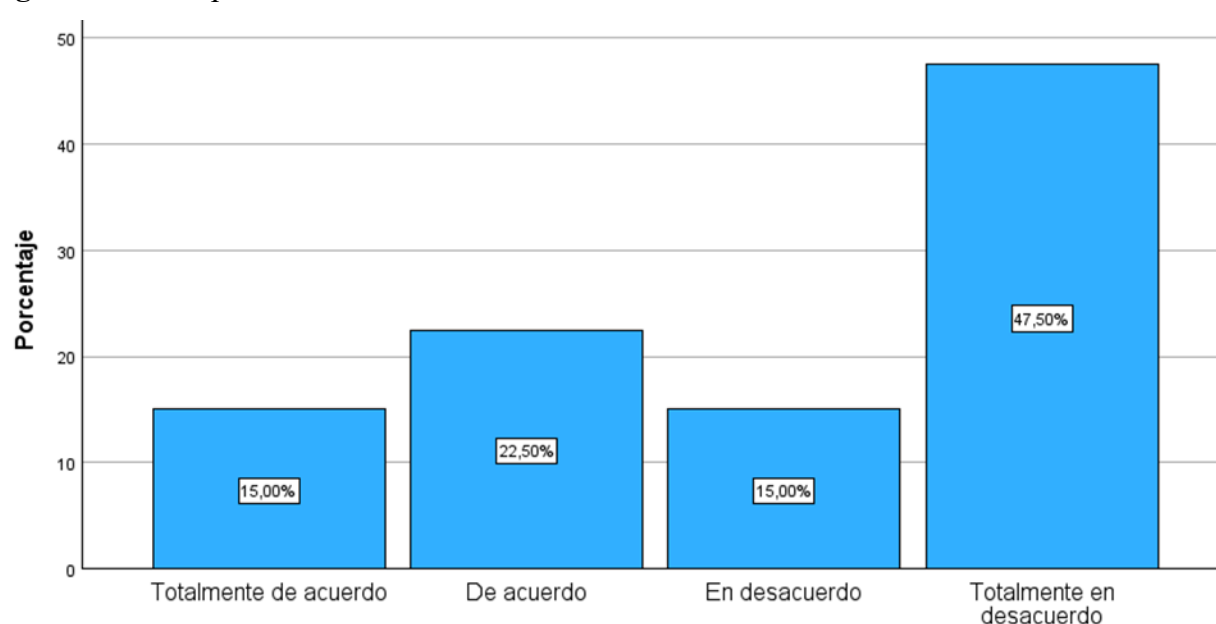
5. ¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación?

Tabla 11. Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	6	15,0
	De acuerdo	9	22,5
	En desacuerdo	6	15,0
	Totalmente en desacuerdo	19	47,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 11. Capacitación



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 47,5 % del personal encuestado se mostró totalmente en desacuerdo y el 15 % en desacuerdo con la implementación de programas de capacitación, lo que representa una gran mayoría de respuestas negativas. En cambio, el 22,5 % manifestó estar de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se observó que, los encuestados afirman que no se implementan suficientes programas de capacitación, lo cual limita el desarrollo de competencias y el crecimiento profesional del personal. Dicha carencia puede afectar negativamente tanto el desempeño laboral como la motivación, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la formación continua como parte de la RSE.

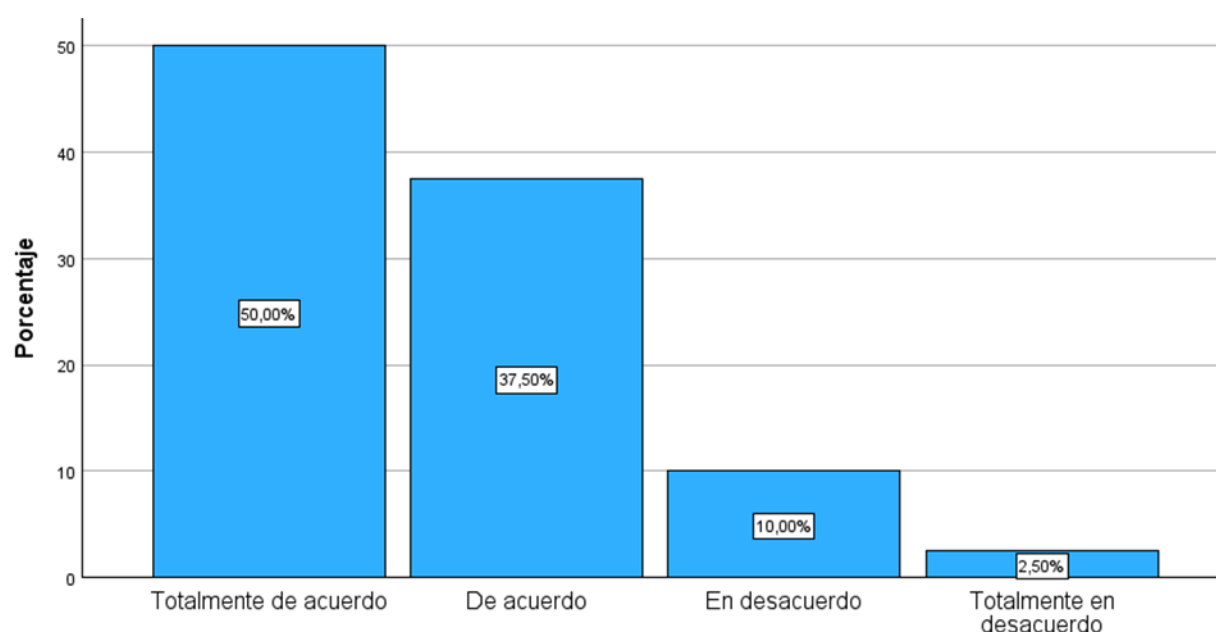
6. ¿Cree usted que la integración de la responsabilidad social empresarial en la institución puede optimizar la eficiencia operativa?

Tabla 12. Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	20	50,0
	De acuerdo	15	37,5
	En desacuerdo	4	10,0
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 12. Eficiencia



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 50 % del personal encuestado se encuentra totalmente de acuerdo y el 37,5 % de acuerdo con que la integración de la RSE puede optimizar la eficiencia operativa, alcanzando un 87,5 % de respuestas positivas. Mientras que, un 10 % manifestó estar en desacuerdo y un 2,5% está totalmente desacuerdo

Interpretación: Se identificó que existe una alta valoración del impacto positivo de la RSE en la eficiencia operativa, lo que demuestra que el personal reconoce la importancia estratégica de integrar prácticas responsables en la gestión institucional. Esto refuerza la idea de que la RSE no solo mejora el clima laboral, sino también la productividad.

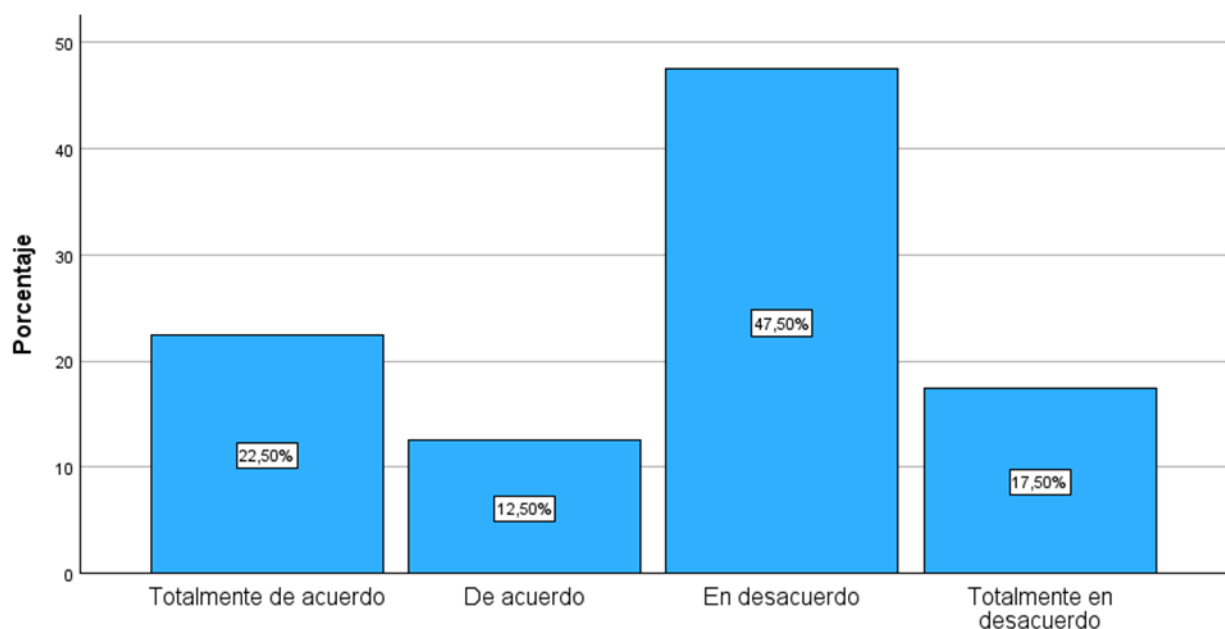
7. ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?

Tabla 13. Respeto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	9	22,5
	De acuerdo	5	12,5
	En desacuerdo	19	47,5
	Totalmente en desacuerdo	7	17,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 13. Respeto



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 47,5 % del personal encuestado manifestó estar en desacuerdo y el 17,5 % totalmente en desacuerdo con la existencia de un trato justo y respetuoso. Por otra parte, el 22,5 % expresó que están totalmente de acuerdo y el 12,5% mencionan que están de acuerdo, evidenciando que hay pocas respuestas favorables.

Interpretación: Se evidencio que, los resultados reflejan una percepción negativa del trato interpersonal dentro de la institución, lo cual afecta directamente el clima laboral. La ausencia de relaciones basadas en el respeto y la equidad puede generar conflictos internos y disminuir la satisfacción laboral.

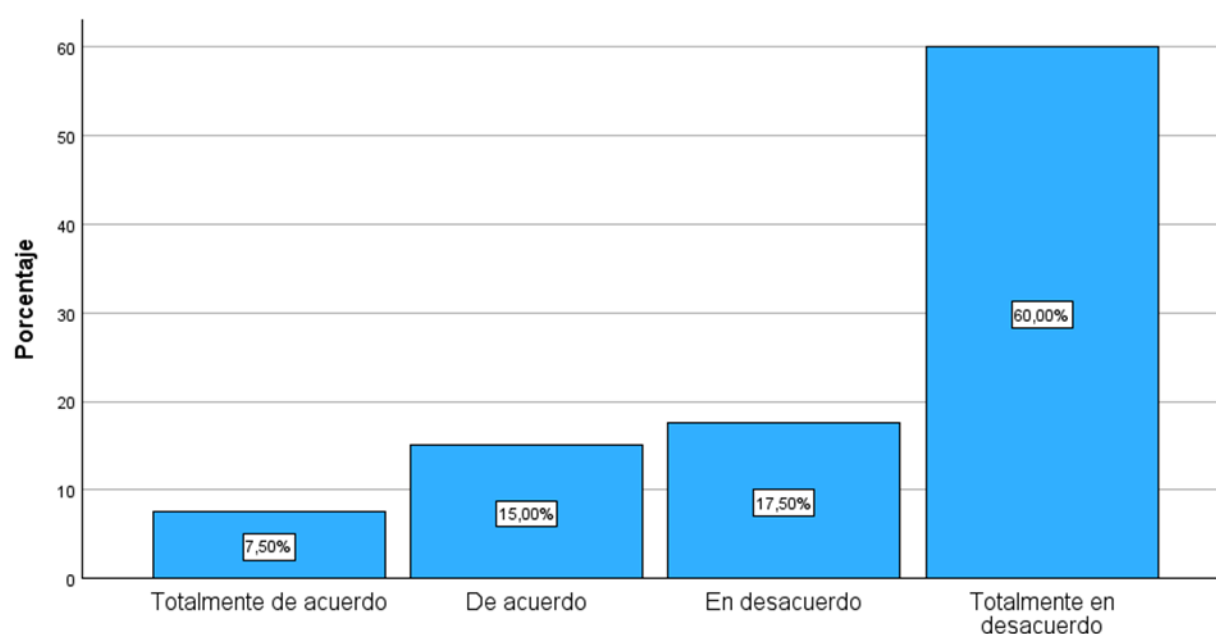
8. ¿Cree usted que los líderes promueven un ambiente de confianza y comunicación abierta?

Tabla 14. Confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	7,5
	De acuerdo	6	15,0
	En desacuerdo	7	17,5
	Totalmente en desacuerdo	24	60,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 14. Confianza



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 60 % del personal encuestado se encuentra totalmente en desacuerdo y el 17,5 % en desacuerdo con que los líderes promuevan un ambiente de confianza y comunicación abierta, lo que da un 77,5 % de respuestas negativas. Mientras que, el 15% está de acuerdo y el 7,5% mencionan estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se observó que, la mayoría de los colaboradores notan una debilidad significativa en el liderazgo institucional, especialmente en la generación de confianza y comunicación abierta. Esto revela la necesidad de fortalecer competencias de liderazgo alineadas con los principios de la RSE.

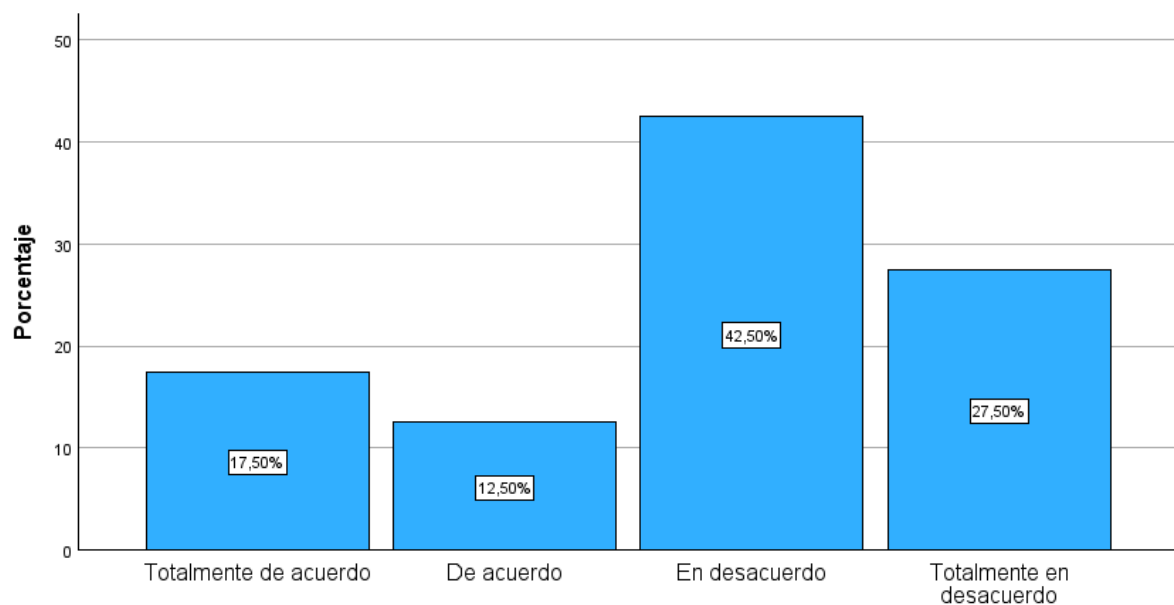
9. ¿Considera usted que las decisiones internas se toman considerando las necesidades de los colaboradores?

Tabla 15. Decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	7	17,5
	De acuerdo	5	12,5
	En desacuerdo	17	42,5
	Totalmente en desacuerdo	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 15. Decisiones



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 42,5 % del personal encuestado manifestó estar en desacuerdo y el 27,5 % totalmente en desacuerdo con que las decisiones internas consideren las necesidades de los colaboradores. Por otro lado, el 17,5% están totalmente de acuerdo y el 12,5% están de acuerdo, lo que evidencia pocas respuestas favorables.

Interpretación: Se identificó que, los resultados reflejan una baja participación del personal en la toma de decisiones, lo cual puede generar desmotivación y sensación de exclusión. La integración de los colaboradores es un elemento clave para fortalecer el clima laboral y la responsabilidad social interna.

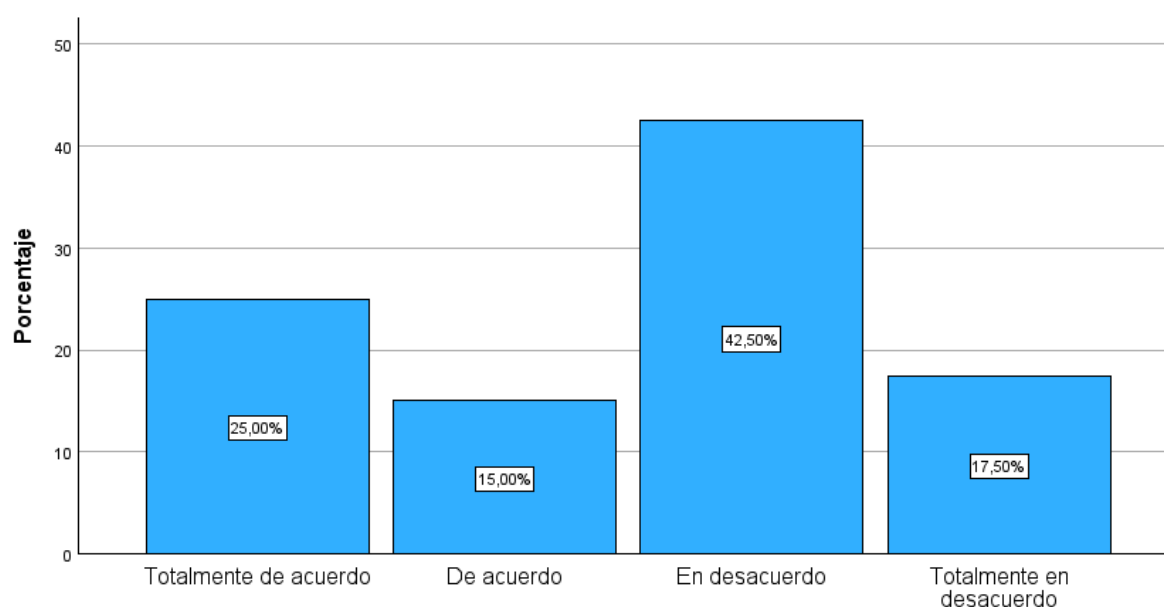
10. ¿Cree usted que la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos es abierta y efectiva?

Tabla 16. Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	10	25,0
	De acuerdo	6	15,0
	En desacuerdo	17	42,5
	Totalmente en desacuerdo	7	17,5
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 16. Comunicación



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 42,5 % del personal encuestado se encuentra en desacuerdo y el 17,5 % totalmente en desacuerdo con la efectividad de la comunicación entre niveles jerárquicos, alcanzando una gran mayoría de respuestas negativas. Mientras que, el 25% está totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo.

Interpretación: Se evidenció que, la mayoría de los operarios notan que la comunicación interna es deficiente, lo cual afecta la coordinación, el trabajo en equipo y el clima laboral. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar canales de comunicación más claros y eficientes.

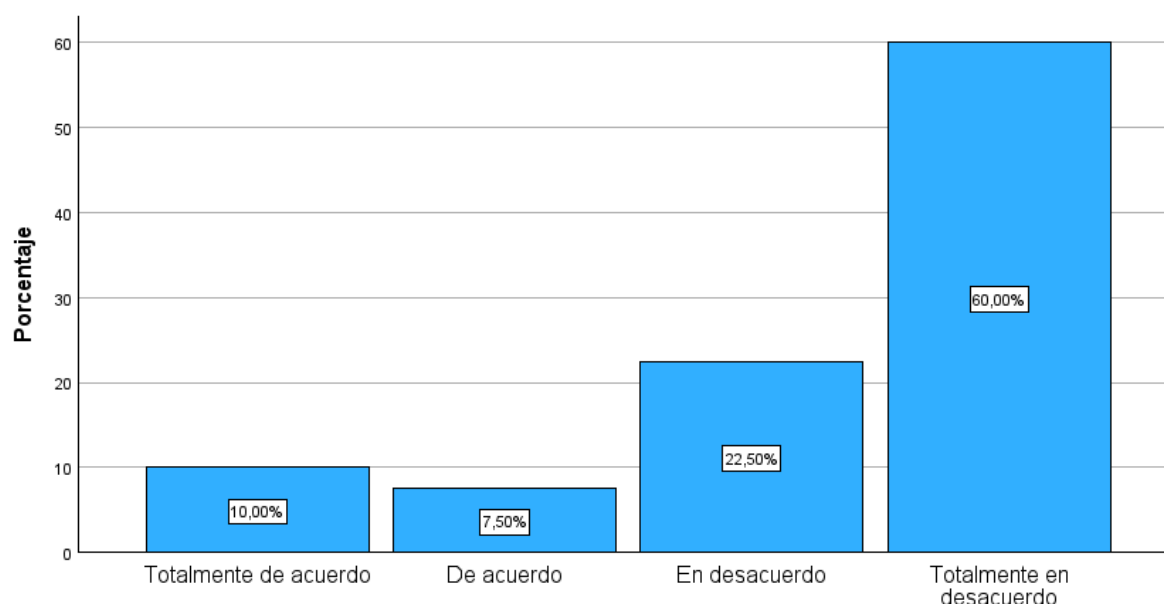
11. ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?

Tabla 17. Desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	4	10,0
	De acuerdo	3	7,5
	En desacuerdo	9	22,5
	Totalmente en desacuerdo	24	60,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 17. Desarrollo profesional



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 60 % del personal encuestado señaló estar totalmente en desacuerdo y el 22,5 % en desacuerdo con que la institución brinde apoyo para el desarrollo profesional y personal. Por otro lado, el 10% de los operarios mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 7.5% están de acuerdo.

Interpretación: Se identificó que, los resultados revelan una fuerte insatisfacción respecto al apoyo institucional para el desarrollo profesional y personal, lo cual limita el crecimiento del personal y afecta la motivación. Esta situación resalta que la capacitación es vista como un gasto y no como una inversión.

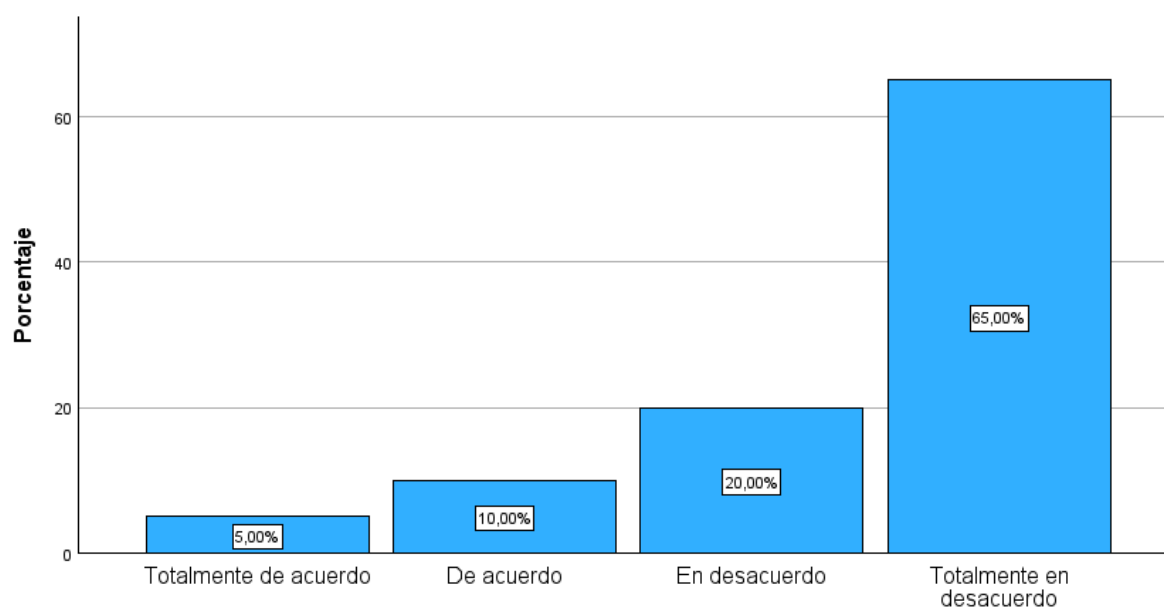
12. ¿Cree usted que la institución promueve el equilibrio entre la vida personal de los colaboradores?

Tabla 18. Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	5,0
	De acuerdo	4	10,0
	En desacuerdo	8	20,0
	Totalmente en desacuerdo	26	65,0
	Total	40	100,0

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Figura 18. Autonomía



Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Análisis: El 65 % del personal encuestado se encuentra totalmente en desacuerdo y el 20 % en desacuerdo con que la institución promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal, alcanzando un 85 % de respuestas negativas. Mientras que, el 10% del personal está de acuerdo y el 5% están totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se identificó que, la mayoría de los colaboradores perciben que no existe un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual puede generar agotamiento y afectar el bienestar general. Este resultado evidencia la necesidad de implementar estrategias que brinden mayor autonomía.

4.4. Discusión de resultados

Con base a la información obtenida mediante la encuesta y la entrevista, se logró observar que en el MAATE no existe un clima laboral adecuado, dado que los trabajadores no se sienten valorados por la institución. Esta situación puede dificultar el cumplimiento de objetivos institucionales, debido a la falta de compromiso por parte del personal. Bajo este contexto, es necesario promover el sentido de pertenencia hacia la institución para así obtener una mayor productividad. Dichos resultados son similares a los señalados en la investigación de Carrillo (2020), donde menciona que en la Unidad Educativa Martín Careré encontró bajos niveles de autonomía y un ambiente de trabajo desfavorable, es por ello, que el autor realizó una estrategia basada en la RSE de triple resultado orientada a obtener la mayor eficiencia posible por parte del personal. Dicha estrategia se enfoca en mejorar el clima laboral, promover programas de capacitación y fomentar el reconocimiento a méritos laborales, elementos clave que van a desarrollar el sentido de pertenencia del personal hacia la institución, así como a la retención y atracción de talento humano.

Uno de los puntos más importantes de la RSE es fomentar en las instituciones el cuidado del talento humano mediante el desarrollo profesional y personal, considerando que es su principal activo, por lo que, es importante desarrollar programas de capacitación para los trabajadores, porque un empleado capacitado y comprometido es más productivo y competitivo. En el MAATE se evidenció que existen escasos programas que impulsen la capacitación y el desarrollo del personal, lo que da como resultado bajos niveles de productividad haciendo que la institución actúe de manera poco eficiente. Los datos encontrados comparten similitud con el estudio de Olivia & Yesquén (2019), quienes señalan que las empresas optan por implementar programas de capacitación basados en la RSE con el fin de fortalecer el talento humano, ayudar en el desarrollo de los trabajadores, favorecer el clima laboral y mejorar la imagen empresarial, lo que se traduce en mayor competitividad. Sin embargo, a pesar de todos estos beneficios, muchas instituciones presentan resistencia para incorporar la RSE en sus políticas internas, debido a diversos factores como la falta de conocimiento, planificación o de presupuesto; no obstante, dichas limitaciones no son un justificativo válido.

En el MAATE el personal está de acuerdo que una implementación correcta de la RSE puede traer diversas ventajas para la institución, como el fortalecimiento en el clima laboral, la mejora de la imagen empresarial y puede ayudar a desarrollar mayor sostenibilidad. Esto se debe a que la RSE se enfoca en la empresa, los empleados, la sociedad y el medio ambiente, desarrollando así una estrategia de ganar y ganar, por lo que es indispensable integrarla en la gestión de la

organización. Dicha información concuerda con la investigación de Bravo & Muñoz (2023), que indican que la empresa Acción Cristiana de Jóvenes del Perú ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años gracias a la implementación de estrategias de RSE, las cuales permitieron incrementar la motivación y satisfacción del personal aumentando así los índices de productividad y eficiencia. Dichas estrategias se enfocan en tres elementos como el desarrollo del personal, el crecimiento económico y el cuidado al medio ambiente, lo que generó entornos de trabajo favorables, operarios comprometidos, clientes satisfechos y un mayor compromiso ante la sociedad y el medio ambiente.

4.5. Hipótesis

- **Hipótesis nula (H_0):** La Responsabilidad Social Empresarial no incide en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.
- **Hipótesis nula (H_1):** La Responsabilidad Social Empresarial incide en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.

4.5.1. Comprobación de la hipótesis

Para el correcto desarrollo de la investigación se comprobó la hipótesis mediante la fórmula del chi-cuadrado, la cual fue ingresada al programa estadístico IBM SPSS, que permitirá saber si es aceptada o rechazada.

Fórmula

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

Datos

- Chi cuadrado= χ^2
- Frecuencias esperadas= Fe
- Frecuencias observadas= Fo

4.5.2. Regla de aceptación

Para fortalecer la validez de la investigación fue necesario establecer la regla de aceptación, la cual debe contener un nivel de significancia igual o menor que del 5% (0,05).

4.5.3. Tabla cruzada

El objetivo de desarrollar la tabla cruzada es para poder establecer la relación que existe entre las variables de estudio y mediante dicho proceso obtener las frecuencias esperadas,

frecuencias observadas y los grados de libertad. Por lo tanto, fue necesario establecer un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error. Las preguntas escogidas para someterlas a dicha prueba fueron las 4 - 7 y 5 - 11.

4.5.3.1. Tabla cruzada de las preguntas 4 y 7

- **Variable dependiente:** ¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados?
- **Variable independiente:** ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?

Tabla 19. Tabla cruzada de las preguntas 4 y 7

¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados? * ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?							
			7. ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?				Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
4. ¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados?	Totalmente de acuerdo	Recuento	5	0	0	0	5
		Recuento esperado	1,1	,6	2,4	,9	5,0
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	De acuerdo	Recuento	4	2	0	0	6
		Recuento esperado	1,3	,8	2,9	1,1	6,0
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	En desacuerdo	Recuento	0	3	6	0	9
		Recuento esperado	2,0	1,1	4,3	1,6	9,0
		% del total	0,0%	7,5%	15,0%	0,0%	22,5%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	13	7	20
		Recuento esperado	4,5	2,5	9,5	3,5	20,0
		% del total	0,0%	0,0%	32,5%	17,5%	50,0%
Total	Recuento	9	5	19	7	40	
	Recuento esperado	9,0	5,0	19,0	7,0	40,0	
	% del total	22,5%	12,5%	47,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

4.5.3.2. Grados de libertad de las preguntas 4 y 7

$$gl = (\#filas - 1)(\#columnas - 1)$$

$$gl = (4 - 1)(4 - 1)$$

$$gl = 9$$

4.5.3.3. Prueba del Chi-cuadrado tabla 1

Tabla 20. Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,618 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	55,341	9	,001
Asociación lineal por lineal	30,632	1	,001
N de casos válidos	40		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Nivel de significancia: $0,001 < 0,05$ (se rechaza H_0 y se acepta H_1)

4.5.3.4. Tabla cruzada pregunta 5 y 11

- **Variable dependiente:** ¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación?
- **Variable independiente:** ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?

Tabla 21. Tabla cruzada 2 de las preguntas 5 y 11

¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación? * ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?							
			11. ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?				
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
5. ¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación?	Totalmente de acuerdo	Recuento	4	2	0	0	6
		Recuento esperado	,6	,4	1,3	3,6	6,0
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	De acuerdo	Recuento	0	1	8	0	9
		Recuento esperado	,9	,7	2,0	5,4	9,0
		% del total	0,0%	2,5%	20,0%	0,0%	22,5%
	En desacuerdo	Recuento	0	0	1	5	6
		Recuento esperado	,6	,4	1,3	3,6	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	12,5%	15,0%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	19	19
		Recuento esperado	1,9	1,4	4,3	11,4	19,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	47,5%	47,5%
Total	Recuento	4	3	9	24	40	
	Recuento esperado	4,0	3,0	9,0	24,0	40,0	
	% del total	10,0%	7,5%	22,5%	60,0%	100,0%	

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

4.5.3.5. Prueba del Chi-cuadrado tabla 2

Tabla 22. Chi-cuadrado 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,994 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	66,008	9	,001
Asociación lineal por lineal	32,023	1	,001
N de casos válidos	40		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 31

Nivel de significancia: $0,001 < 0,05$ (se rechaza H_0 y se acepta H_1)

4.5.3.6. Conclusión:

En base a los resultados obtenidos mediante el cálculo del chi-cuadrado realizado en el programa estadístico IBM SPSS se logró determinar que se rechaza H_0 y se acepta H_1 lo que quiere decir que: La Responsabilidad Social Empresarial incide en el clima laboral del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Riobamba.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se evidenció que en el MAATE la Responsabilidad Social Empresarial puede incidir de manera positiva, dado que cuando la gestión de la institución está alineada con dichos principios favorece a la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral del personal, los cuales son elementos clave para promover un entorno de trabajo positivo, generar un mayor sentido de pertenencia hacia la institución y fortalecer su imagen empresarial. Por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial no solo fomenta la ética profesional y social, también contribuye a mejorar el clima laboral y mediante ello a ser una organización sostenible.
- Mediante el diagnóstico realizado al MAATE se encontraron varias fortalezas y debilidades. En torno a la Responsabilidad Social Empresarial la institución cumple con ciertas obligaciones con el personal y la sociedad; sin embargo, no son percibidas de manera clara y se convierten en acciones aisladas. Por otra parte, no hay un entorno de trabajo favorable, debido a la rigidez de sus políticas, la mala comunicación interna, la falta de reconocimiento y la poca capacitación para el desarrollo profesional y personal. Bajo este contexto, es necesario desarrollar e implementar estrategias para poder contrarrestar dichas limitaciones.
- Se estableció fundamentos teóricos que permitieron relacionar las variables de estudio con el MAATE; identificando que la Responsabilidad Social empresarial promueve el fortalecimiento del clima laboral de la institución mediante elementos clave como la motivación, la satisfacción, el compromiso, la comunicación, el liderazgo, el crecimiento profesional y personal de los trabajadores, haciendo que la institución sea más eficiente en sus funciones y pueda aportar de mejor manera a la sociedad y cuidado del medio ambiente.
- Finalmente, se desarrolló diversas estrategias de Responsabilidad Social Empresarial fundamentadas en la Norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, la cual está orientada a mejorar el clima laboral del MAATE. Cabe recalcar que dicha norma es una guía de orientación e integración hacia la RSE, por lo tanto, no es certificada. Bajo este contexto su implementación es libre y voluntaria, se puede adaptar a las necesidades y características de cualquier institución o empresa y su aplicación es más un compromiso ético y estratégico.

5.2. Recomendaciones

- Fortalecer la integración de los principios de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la gestión institucional, para así promover políticas y practicas orientadas al bienestar y desarrollo de los operarios, para mediante ello fomentar un ambiente laboral positivo e incrementar el sentido de pertenencia.
- En base a las fortaleza y debilidades halladas, se recomienda diseñar y ejecutar un plan integral de Responsabilidad Social Empresarial que coordinen las actividades institucionales con el desarrollo del talento humano, evitando que se conviertan en acciones aisladas y promoviendo una gestión coherente y sostenible.
- Implementar acciones orientadas a mejorar la eficiencia de la institución a través del fortalecimiento del clima laboral y la mejora continua de los procesos, promoviendo así la motivación, la comunicación y la autonomía.
- Implementar las estrategias propuestas basadas en la Norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, las cuales fueron diseñadas como una guía de integración y orientación amigable hacia la Responsabilidad Social Empresarial.

CAPÍTULO VI

6. Propuesta: Norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, como estrategia fundamentada en la responsabilidad social empresarial para mejorar el clima laboral.

6.1. Objetivo

Integrar la norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, como estrategia fundamentada en la responsabilidad social empresarial para mejorar el clima laboral.

6.2. Presentación

En la presente investigación se desarrollaron estrategias fundamentadas en la norma ISO 26000, materia fundamental 3: prácticas laborales, la cual tiene el objetivo de integrar y ser una guía de orientación hacia la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones. La aplicación de dicha norma permite mejorar distintos elementos clave como el clima laboral, mejorar las condiciones de trabajo y fomentar el desarrollo profesional y personal del talento humano. Cabe mencionar que la norma ISO 26000 no está certificada y su implementación es libre y voluntaria, lo que la permite adaptarse a las necesidades y realidad de cada institución.

6.3. Desarrollo de la propuesta

La ISO 26000 es una norma internacional la cual está encargada de integrar y orientar a las organizaciones hacia la Responsabilidad Social Empresarial, fomentando distintos elementos éticos, responsables y transparentes frente a las empresas, trabajadores, sociedad y el medio ambiente, permitiéndoles ser rentables y sostenibles. La materia fundamental 3: prácticas laborales está encargada de promover un entorno de trabajo favorable para mediante ello obtener el mejor desempeño laboral brindándole las mejores condiciones y una mayor autonomía (Secretaría central ISO, 2010).

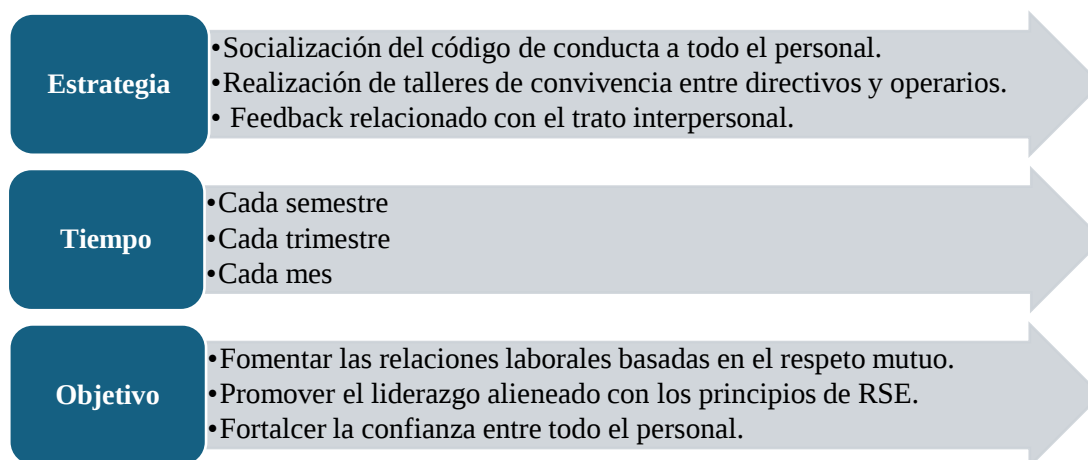
Figura 19. Prácticas laborales de la materia fundamental 3



Nota: Adaptado de Secretaría central ISO, 2010).

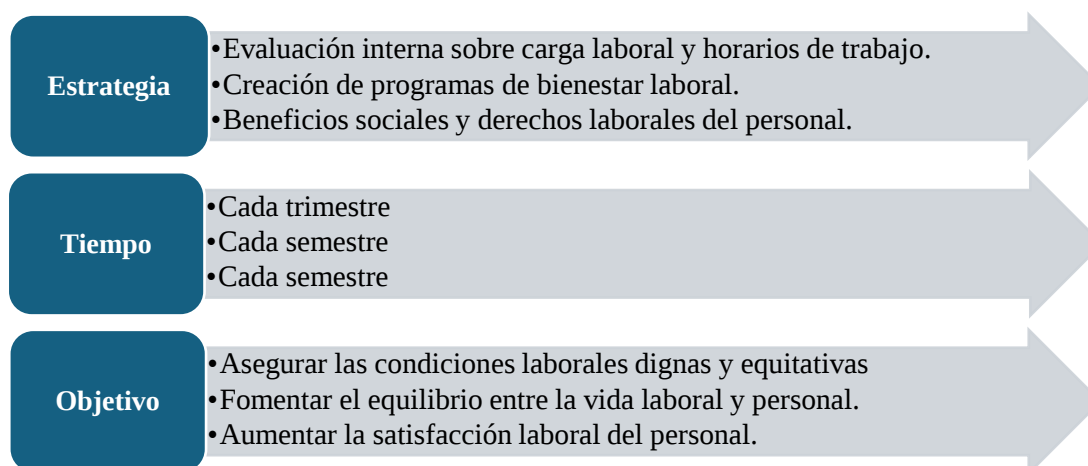
6.3.1. Estrategias

Figura 20. Trabajo y relaciones laborales



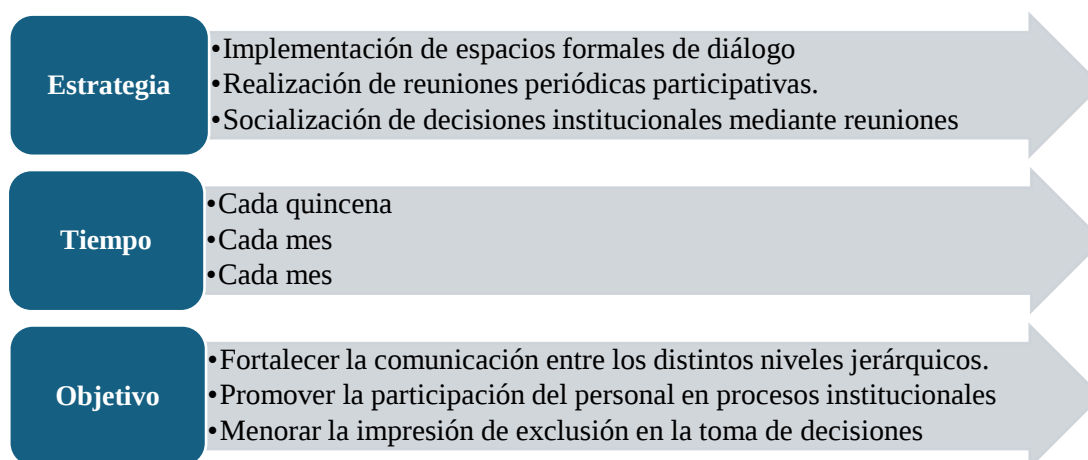
Nota: Elaboración propia (2026)

Figura 21. Condiciones de trabajo y condición social



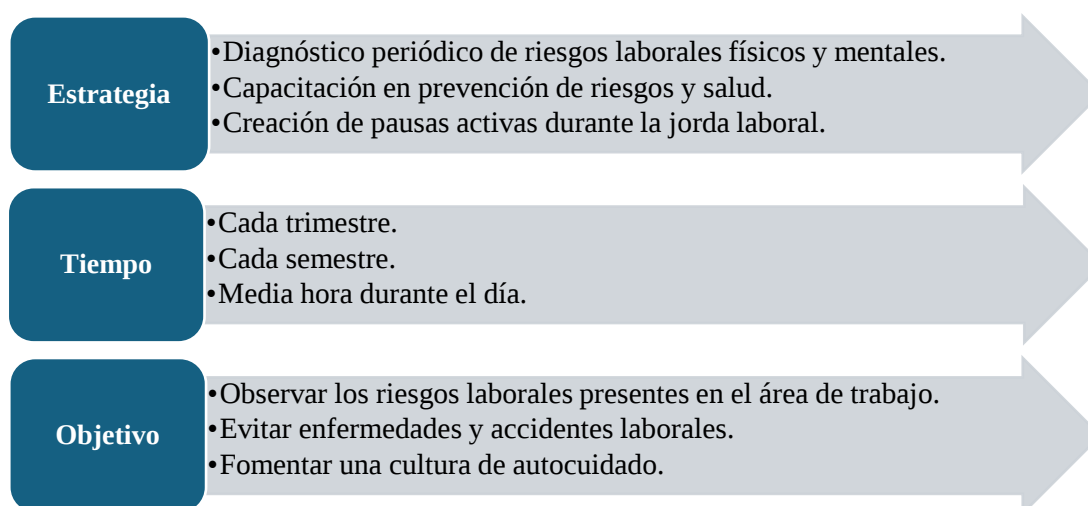
Nota: Elaboración propia (2026)

Figura 22. Diálogo social



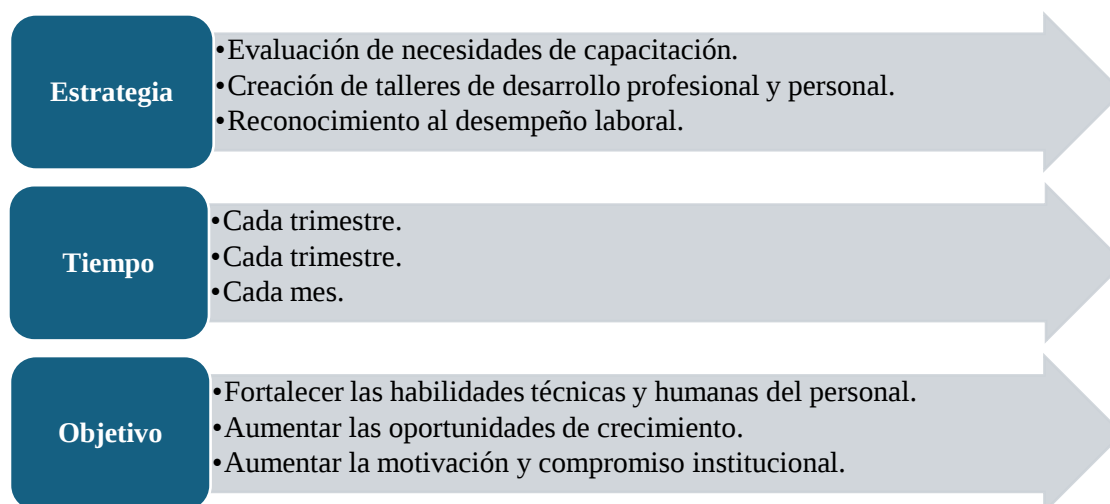
Nota: Elaboración propia (2026)

Figura 23. Salud y seguridad en el trabajo



Nota: Elaboración propia (2026)

Figura 24. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo



Nota: Elaboración propia (2026)

6.3.2. Formulario de seguimiento

Para un correcto diagnóstico de las estrategias anteriormente diseñadas se realizó un formulario de seguimiento, con el objetivo de saber si se están cumpliendo las mismas, si los resultados son los esperados o si necesita realizar alguna observación.

Tabla 23. Formulario de seguimiento

Formulario de seguimiento					
Responsable:					
Estrategia	Taller	Recurso	Calificación	Observación	Recomendación
Trabajo y relaciones laborales	Día de convivencia entre todo el personal	Parque Ecológico de Riobamba	7/10	Los participantes no mostraban gran interés	Realizar un agasajo para incentivar al personal
Condiciones de trabajo y condición social	Auditoría de espacios físicos	Oficinas de la institución	9/10	Entornos de trabajo con iluminación deficiente	Gestionar el presupuesto para la mejora de las luminarias
Diálogo social	Mesa redonda	Sala de reuniones de la institución	8/10	Participación activa, aunque hay temor a represalias por críticas	Garantizar el anonimato en los buzones de sugerencias
Salud y seguridad en el trabajo	Capacitación en pausas activas	Patio de la institución	10/10	El personal valoro positivamente los ejercicios físicos	Implementar cada 3 horas las pausas activas
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Taller de fortalecimiento de liderazgo	Proyector/Sala de reuniones	9/10	Se logró mejorar la relación entre directivos y operarios	Hacer las reuniones de manera trimestral para evitar reincidencia de conflictos

Nota: Elaboración propia (2026)

REFERENCIAS

- Alvarado, E. (2021). *Ambiente organizacional y su influencia en la responsabilidad social de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite en Babahoyo [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10039>
- Bedón, I. (2022). *La responsabilidad social empresarial (RSE) y su incidencia en el clima laboral de la empresa LYREC Riobamba-Ecuador [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11313>
- Bravo, C., & Muñoz, S. (2023). *La responsabilidad social y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la Asociación Cristiana de Jóvenes del Perú (YMCA Perú) sede Pueblo Libre, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Digital. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/34783>
- Carrillo, E. (2020). *Implementación del plan de responsabilidad social corporativa en la gestión del talento humano como herramienta para Posicionar la marca empleadora de la Unidad Educativa Martim Cereré en Quito año 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Internacional SEK]*. Repositorio Digital. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3786>
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. Obtenido de <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Flores, J., Guaman, P., Manzanares, K., & Ormaza, J. (2019). Ética y responsabilidad social de las empresas públicas. Caso “Ministerio de Agricultura y Ganadería distrital de Azogues”. *Revista Entorno*, 1(6), 22-29. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i6.7493>
- Galarza, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos de la Digeim, un análisis desde el clima organizacional. *Revista Digital Ciencias Administrativas*, XI(23), 1-15. Obtenido de <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill Education.

- Lino, C. (2024). *Incidencia de la responsabilidad social empresarial en la competitividad de las PYMES del sector industrial de Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Digital. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29170>
- MAATE. (2020). *Quienes Somos*. Obtenido de Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica: www.ambienteyenergia.gob.ec
- Mejía, J., & Arango, A. (2023). El consumo responsable como un desafío social. *Sociedad y Economía*, *I*(48), 1-16. Obtenido de <https://doi.org/10.25100/sye.v0i48.11954>
- Merchán, A. (2023). Responsabilidad Social Empresarial hacia la implementación de prácticas ambientales en Ecuador. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, *II*(2), 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.51252/race.v2i2.475>
- Mocha, V. (2023). Rol estratégico de la administración del TTHH en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Portal de la Ciencia*, *IV*(1), 139-151. Obtenido de <https://doi.org/10.51247/pdlc.v4i1.342>
- Morales, S., & Rodríguez, C. (2015). Modelo para motivar, liderar y mejorar el clima laboral en una organización. *EIEI ACOFI*, *I*(1), 1-11. Obtenido de <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/1147>
- Olivia, Z., & Yesquén, G. (2019). *Impacto del clima laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el periodo 2014 - 2015 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]*. Repositorio Digital. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3637>
- Paredes, K., Papanicolau, J., Ricra, R., Mayor, M., Mayor, J., & Tarazona, J. (2025). Responsabilidad social empresarial, ética y bienestar laboral: una revisión sistemática sobre impactos y desafíos generacionales. *Revista InveCom*, *VI*(2), 1-10. Obtenido de <https://doi.org/10.5281/zenodo.17109937>
- Roco Videla, Á., Vladimir Flores , S., Olguin Barraza, M., & Aguilera Eguía, R. (2024). Consideraciones ante el uso de la prueba de Shapiro-Wilk cuando se trabaja con muestras pequeñas. *Angiología*, *76*(1), 61-62. Obtenido de [//dx.doi.org/10.20960/angiologia.00568](https://dx.doi.org/10.20960/angiologia.00568)

- Román , E., & Pérez, E. (2018). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional. *Revista Espacios*, 39(14), 27-47. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n14/18391427.html>
- Secretaria central ISO. (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. Obtenido de Norma internacional ISO 26000: <https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf>
- Tello, G., Maldonado, A., & Legarda, C. (2018). La responsabilidad social empresarial Corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, X(5), 60-69. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista Industrial Producción y Gestión*, 26(2), 217-237. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Toro, R., Peña, M., Avedaño, B., Mejía, S., & Bernal, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, II(36), 17-30. doi:<https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>
- Valencia , W., & Esquivel, M. (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en latinoamerica en tiempos de pandemia. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* , VI(1), 415-435. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507

ANEXOS

Anexo A. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo: Por medio del presente cuestionario se recopilará información relevante de los colaboradores del Ministerio de Agua y Transición Ecológica de Riobamba, con el objetivo de analizar cómo la RSE incide en el clima laboral. Dicha información será manejada con total discreción y utilizada con fines académicos.

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

1. ¿Cree usted que la institución promueve acciones que benefician tanto a la comunidad como a sus trabajadores?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que la institución cumple con las normas éticas, laborales y legales establecidas?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que los directivos practican la transparencia y la equidad en la gestión?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que la institución se preocupa por el bienestar integral de sus empleados?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera usted que la institución implementa e impulsa programas de capacitación?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que la integración de la responsabilidad social empresarial en la institución puede optimizar la eficiencia operativa?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que en su lugar de trabajo existe un trato justo y respetuoso entre compañeros y superiores?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree usted que los líderes promueven un ambiente de confianza y comunicación abierta?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera usted que las decisiones internas se toman considerando las necesidades de los colaboradores?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cree usted que la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos es abierta y efectiva?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera usted que la institución brinda el apoyo para que el personal se desarrolle profesionalmente y personalmente?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cree usted que la institución promueve el equilibrio entre la vida personal de los colaboradores?

- ☐ 1 – Totalmente de acuerdo
- ☐ 2 – De acuerdo
- ☐ 3 – En desacuerdo
- ☐ 4 – Totalmente en desacuerdo

¡Gracias por su colaboración!

Anexo B. Entrevista



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

Objetivo: Mediante la presente entrevista se recolectará datos importantes del directivo del Ministerio de Agua y Transición Ecológica de Riobamba, con el objetivo de estudiar cómo la RSE incide en el clima laboral. La información proporcionada será utilizada con total discreción y utilizada con fines académicos.

1. ¿De qué manera considera usted que las políticas o acciones de responsabilidad social que impulsa la institución influyen en el bienestar de los trabajadores?

2. ¿En qué medida considera que la comunicación interna contribuye a generar un ambiente laboral responsable y participativo?

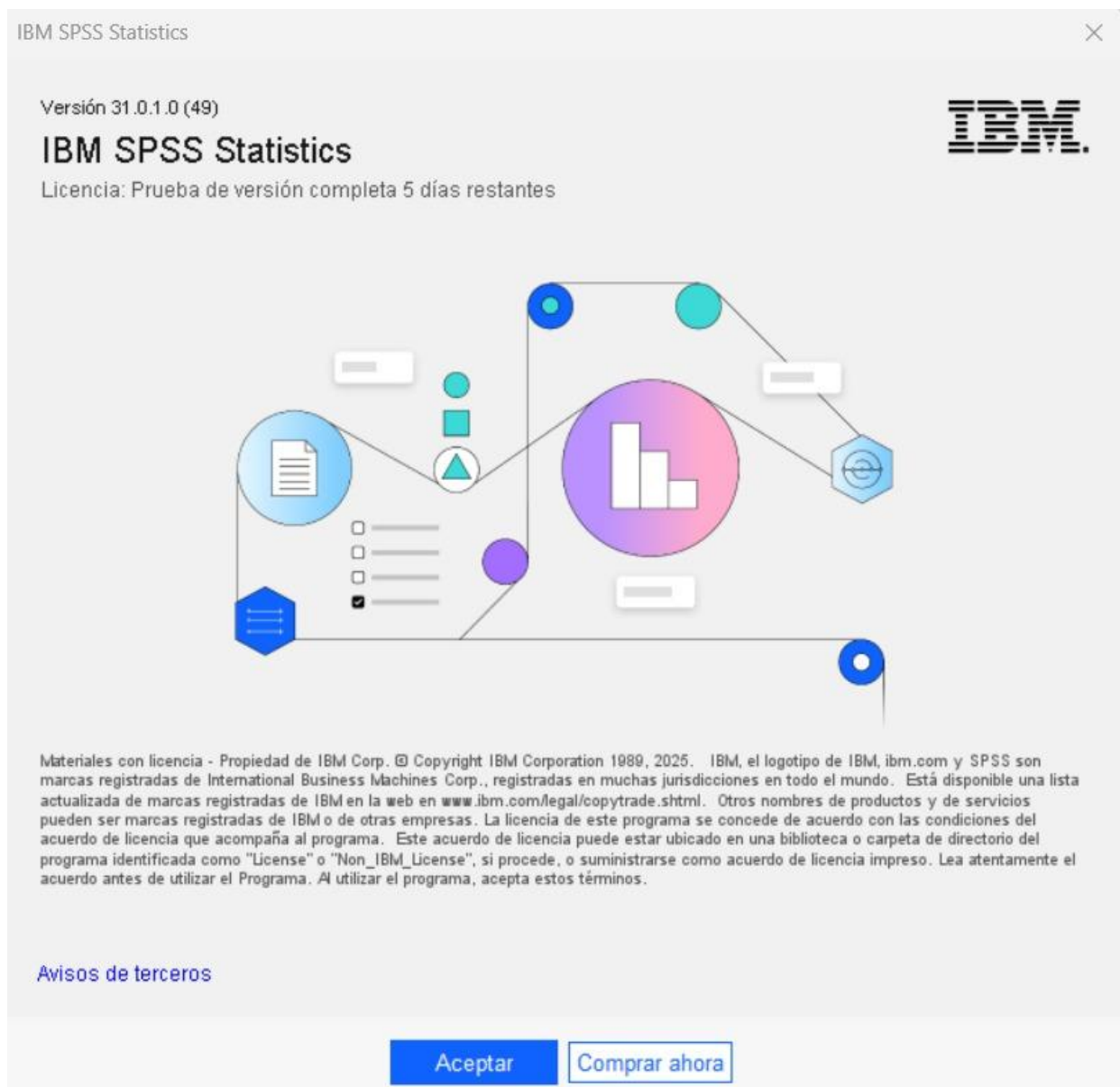
3. ¿Siente que la institución ofrece igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, sin distinción de cargo, género o antigüedad?

4. ¿Considera que las acciones de responsabilidad social fortalecen la motivación y el sentido de pertenencia del personal hacia la institución?

5. ¿Desde su experiencia, ¿qué aspectos debería mejorar la institución para que la responsabilidad social empresarial se refleje más en el ambiente laboral interno?

Gracias por su colaboración.

Anexo C. Licencias de programa estadístico IBM SPSS versión 31



Anexo D. Fotografías

