



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN:**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA**

**AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA**  
**EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS**  
**EMPLEADORES DE LA SOCIEDAD SCHULDT**  
**VIZUETE EN BABAHOYO**

**AUTORA:**

**EMELY VALENTINA ALVARADO ONOFRE**

**TUTORA:**

**ING. KERLY FEIJÓO ROJAS, MSc**

**BABAHOYO 2021**

## RESUMEN

El presente estudio de caso es el resultado de la temática abordada sobre el ambiente organizacional y cómo esta influye en la responsabilidad social de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite, las mismas, en la actualidad, han ganado mayor importancia y forman parte relevante a la hora de hacer negocios. El propósito de esta investigación es lograr determinar la cercana relación que hay entre las variables, el ambiente organizacional y responsabilidad social. Los diferentes conceptos de varios autores analizados nos ayudan a deducir que el ambiente organizacional debe sí o sí formar parte de la empresa, puesto que es un compromiso social para con sus empleados proporcionarles el entorno propicio para su desempeño y de esa forma contribuir de manera positiva en su calidad de vida. En la actualidad, las metas de una organización no solo se basan en generar utilidades, sino además trabajar de manera interna en el comportamiento organizacional, para una buena convivencia entre todos los colaboradores. Esto se realizó a través de la investigación descriptiva, la cual dejó en evidencia los detalles de las variables estudiadas, utilizando un cuestionario de ocho preguntas que dan a conocer el déficit dentro de la organización. Finalmente, se logró establecer que si la Sociedad Schuldt Vizuite toma a consideración esta investigación como una guía y busca llevarlo a la práctica mediante capacitaciones que los orienten, mejorará sobremanera la problemática ya expuesta.

**Palabras claves:** Ambiente organizacional, Responsabilidad Social, Comportamiento organizacional, Capacitar.

## **ABSTRACT**

The present case study is the result of the thematic approach on the organizational environment and how it influences the social responsibility of the employers of the Schuldt Vizuite Society, the same, at present, has gained greater importance and form a relevant part at the time of doing business. The purpose of this research is to determine the close relationship between the variables organizational environment and social responsibility. The different concepts of several authors analyzed help us to deduce that the organizational environment must be part of the company since it is a social commitment to its employees to provide them with an environment conducive to their performance and thus contribute positively to their quality of life. Nowadays, the goals of an organization are not only based on generating profits, but also on working internally on organizational behavior, for a good coexistence among all employees. This was done through descriptive research, which revealed the details of the variables studied, using a questionnaire of eight questions that reveal the deficit within the organization. Finally, it was established that if the Schuldt Vizuite Society considers this research as a guide and seeks to put it into practice through training that orients them, it will greatly improve the problems already exposed.

**Keywords:** Organizational environment, Social Responsibility, Organizational behavior, Training

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	i
ABSTRACT .....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	6
Ambiente organizacional .....	6
Importancia del ambiente organizacional.....	7
Clima organizacional y la productividad empresarial .....	8
Responsabilidad Social .....	10
Importancia de la Responsabilidad Social .....	12
La responsabilidad social y el ambiente laboral.....	13
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	14
RESULTADOS OBTENIDOS .....	15
SITUACIONES DETECTADAS .....	17
Tabla 1. Ambiente organizacional .....	18
Tabla 2. Responsabilidad Social .....	19
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	20
CONCLUSIONES.....	21
RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23
ANEXOS.....	25
ANEXO 1. OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR.....	26
ANEXO 2. SOLICITUD DE APROBACIÓN .....	27
ANEXO 3. ASESORÍA VIRTUAL A TRAVÉS DE MEET CON LA DOCENTE TUTORA.....	28
ANEXO 4. ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE .....	29

ANEXO 5. EVIDENCIAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A TODO EL PERSONAL  
DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE .....37

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso mantiene vínculo con la línea de investigación que tiene la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, denominado "Administración" y la sub-línea "Procesos Secretariales". El mismo se realizó en el almacén Sociedad Schuldt Vizuite, de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. Esta organización familiar, la misma dio inicio a sus actividades comerciales en el año 2011, está dedicada a la compra y venta de repuestos, en su mayoría, para el sector automotriz industrial, adicional a esto, se encargan de ofrecer productos complementarios a su clientela.

Dentro de esta organización, específicamente dentro del área de recursos humanos, los empleadores encargados presentan poco conocimiento respecto a sus responsabilidades con la sociedad, y es por la misma falta de conocimientos que le restan importancia a este compromiso social, lo cual reduce ganancias y produce pérdidas. Los empleadores deben, de forma vital, conocer que esta responsabilidad social de la que carecen, es un punto clave para mantener dentro de su organización al personal más profesional, capacitado y eficaz, puesto que un buen ambiente organizacional se crea únicamente a través del compromiso social.

El ambiente organizacional es el encargado de mantener un entorno que fomente la organización, eficacia, motivación, comunicación, trabajo en equipo; el clima que exista dentro dependerá de las relaciones que mantengan todos los colaboradores, la cordialidad, profesionalismo, compañerismo, forman parte de este factor fundamental que da cabida al buen funcionamiento dentro de toda empresa. El ambiente interno determina si es de beneficio o, por el contrario, perjudica el desempeño del talento humano.

Como parte de esta investigación, se presenta un análisis sobre la información recabada, con el fin de obtener resultados que permitieron obtener un informe sobre la información de la que disponen dentro de la Sociedad Schuldt Vizuite y si esta es la básica que requieren para mantener un ambiente organizacional adecuado, cuánto conocimiento tienen respecto al tema, qué elementos son necesarios para mejorarla y si conocen en qué medida estas influyen dentro de la responsabilidad social de la organización.

Este estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la responsabilidad social en el ambiente organizacional de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite, debido a que actualmente existe gran interés en que toda organización sea socialmente responsable, esta necesita contar con un ambiente interno que demuestre el valor que tienen sus trabajadores dentro de ella, Para cumplir este cometido, se emplearon métodos y técnicas como herramientas para el debido análisis, empezando por el método descriptivo, el método deductivo y adicional, se usó la técnica encuesta, la misma nos abrió el camino en este proceso.

Los resultados de este trabajo ayudaron en la problemática descrita y se pudo brindar posibles soluciones, concluyendo que en efecto, existen falencias que pueden mejorarse siempre y cuando se tome en consideración la información brindada y las recomendaciones puestas a disposición para beneficio de la organización. Por otro lado, se pudo determinar que sí existe una relación e influencia entre el ambiente organizacional y la responsabilidad social de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite y que un ambiente organizacional conveniente, vuelve a los empleadores eficientes, puesto que contratan al mejor personal, y a toda la organización más responsable con la sociedad.

## **DESARROLLO**

El almacén Sociedad Schuldt Vizuite inicialmente surgió como un emprendimiento familiar en el año 2011 en la ciudad de Babahoyo. Poco a poco fue creciendo, convirtiéndose en la actualidad en un reconocido lugar que comercializa repuestos o partes automotrices industriales, pero que además ofrece otros productos complementarios de la misma categoría. La misma tiene como visión convertirse en una empresa líder en la compra y venta de repuestos automotrices industriales, encontrarse a la vanguardia tecnológica y conocimiento técnico que permita cumplir expectativas de los clientes y que contribuyan a la economía del país.

Tiene además como misión brindar a sus clientes toda una variedad de repuestos de la más alta calidad, con un servicio óptimo, capacitando a todo el personal de manera constante y que pueda brindar la asesoría necesaria a los consumidores. La problemática radica en que esta organización debe cumplir con sus metas propuestas, las mismas implican mantener a un personal satisfecho en el ambiente en el que labora y por ende, cumplir con su responsabilidad con la sociedad.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio se considera importante dado que es necesario que toda empresa, institución u organización reconozca que la Responsabilidad Social, practicada de manera adecuada dentro de cualquier organización, permite que los colaboradores generen actitudes positivas como compromiso, productividad, confianza entre trabajadores, lealtad a la empresa, todo esto en conjunto, crea un entorno laboral más adecuado. La creación de ambientes sociales surge de las

relaciones estables que pueden mantener entre individuos, grupos u organizaciones dentro de la sociedad. Gracias a las medidas socialmente responsables que tome una empresa, se puede establecer un vínculo con los clientes, haciendo que estos sean más leales, pero además internamente, puede retener a los mejores empleados y de mayor competencia.

Usando como medio este estudio investigativo, el mismo realiza un análisis respecto al tema expuesto, se busca brindar conocimiento que permita aportar dentro de la Sociedad Schuldt Vizuite, ayudando a mejorar el ambiente organizacional que existe actualmente y mostrando de qué manera este influye y tiene una gran relación en la responsabilidad social de la organización, con la finalidad de que tengan un mejor enfoque de las mismas y estas permitan mejorar y fortalecer la comunicación, además del desempeño y el clima laboral internamente.

Como principales beneficiarios serán los directivos de la Sociedad Schuldt Vizuite, quienes son los empleadores en la organización y para quienes está dirigido el presente estudio de caso. Dado a toda la información que se recopila y el debido análisis de esta, los encargados de contratar talento humano tendrán información más clara y precisa respecto a la responsabilidad social que deben adoptar en su organización y cuán importante es tenerla en cuenta en toda actividad corporativa. A más de estos, se beneficiarán todos los trabajadores en la Sociedad, puesto que el objetivo de la presente es determinar la influencia que la Responsabilidad Social tiene en el ambiente organizacional de la empresa, lo que ayudará a descubrir los elementos necesarios para lograr un clima adecuado, que fortalezca el trabajo en equipo, la adaptación, la cooperación y estimule al talento humano.

Este estudio de caso se vuelve factible por la disposición que tienen los colaboradores de la Sociedad Schuldt Vizuite en la ciudad de Babahoyo, al brindar toda la información pertinente para la respectiva investigación y análisis con el fin de conocer la situación actual respecto al ambiente organizacional y la responsabilidad social corporativa. Asimismo, se contará con los recursos bibliográficos necesarios, y recursos materiales que se requieran en este proceso, los mismos serán autofinanciados.

## OBJETIVO GENERAL

- Determinar de qué manera influye la Responsabilidad Social en el ambiente organizacional de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite en la ciudad de Babahoyo.

Para empezar a dar los primeros pasos para cumplir el objetivo del presente estudio de caso, se comenzará por identificar la situación actual y el ambiente laboral que se está manejando entre los colaboradores dentro de la Sociedad Schuldt Vizuite, esto permitirá tener mejores detalles de cómo se ha mantenido el entorno y qué tan responsables socialmente han sido. Una vez identificado esto, se procederá a establecer la relación que tiene la Responsabilidad Social con el buen funcionamiento interno de una organización.

Se intentará dar a conocer cuán importante es que una organización sea socialmente responsable y el modo en el que esta permite mejorar el ambiente organizacional. Por medio de un análisis, se buscará conocer qué tanto asunto se le ha dado a este tema en las actividades de la Sociedad y cuánto conocen los

colaboradores de ella sobre este tema, finalmente se promoverá el desarrollo de procesos responsables socialmente y que estas se vuelvan parte de su normativa interna.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Ambiente organizacional

La gestión del ambiente organizacional, actualmente forma parte de un compromiso y responsabilidad de parte de cada colaborador dentro de una organización. El ambiente organizacional apto, es capaz de provocar una mayor eficiencia en todo el talento humano y en su desempeño laboral, es por este importante motivo que se vuelve necesario hacer un mayor esfuerzo por crear climas laborales adecuados, esto permitirá que la organización brinde al consumidor, atención y servicio de mejor calidad, lo que le dará una mejor posición dentro del mercado.

Existen un sin número de conceptos de diferentes autores que proporcionan varias acepciones respecto al ambiente organizacional, también conocido como clima organizacional o laboral. Cada autor tiene sus propias definiciones, según vivencias o lo que han visto reflejado en cada organización, sin embargo cada concepto tiene cierta relación, puesto que se trata de cómo cada organización genera su cultura y busca talento humano que se adapte a ella y pueda desarrollarse de la mejor forma posible. Para Pedraza (2018) en este punto, entra la psicología organizacional como un aspecto importante, menciona:

Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de una adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente (p. 91).

Guevara (2018) cree que el ambiente o clima organizacional es la percepción que cada colaborador en una organización se crea y esta afecta de forma directa en el desempeño de la organización. El ambiente laboral se forma en base a determinados elementos, como el trabajo que desempeñe un empleado, el trato de los directivos hacia ellos, entre otros, que permiten ir formando dicha percepción. De esto depende el buen funcionamiento de la empresa y la calidad por el servicio o producto que brinde.

#### Importancia del ambiente organizacional

Una vez teniendo en claro los conceptos que rodean a este tema, es necesario explicar el porqué es tan importante y debe ser de gran relevancia dentro de cualquier organización. El ambiente laboral constituye un elemento fundamental en el buen desarrollo de un ente. Esta busca tener una mejora día a día como empresa, con el objetivo de llegar a obtener un aumento en la productividad sin dejar de lado y tomando como punto base, el recurso humano.

La importancia de este tema radica en que el lograr la productividad y calidad en una organización no depende de factores externos, ni siquiera asuntos internos, sino más bien de cómo cada colaborador tiene su percepción de dichos factores. Estas percepciones, como se mencionó antes, dependerá de las buenas

experiencias que cada uno tenga dentro de su área de trabajo. Un buen clima laboral, incrementará la eficacia con la que labora el recurso humano. El objetivo de toda empresa debe apuntar a crear un ambiente adecuado para la empresa, con una buena convivencia, de manera que los colaboradores sientan satisfacción dentro de su organización y que exista la mejor relación entre ellos.

Se hace explícita la importancia en la identificación del clima de una organización tomar como base los procesos y la estructura organizacional sumado a las características personales del individuo, componentes del clima que al ser analizados y estudiados con detalle permiten tener una perspectiva clara y definida de la situación que se presenta al interior de una empresa en cuanto a su ambiente o clima laboral se refiere (Pedraza, 2018, p. 93).

Dado a todo esto, es de vital importancia darle la debida atención al ambiente organizacional que se esté o ya se haya formado en la empresa u organización, ya que de la misma depende el aumento o disminución del rendimiento de cada colaborador. Si estos se sienten en un clima adecuado o logran integrarse adecuadamente en sus áreas de trabajo, existen muchas más posibilidades de que sean eficaces en sus labores.

#### Clima organizacional y la productividad empresarial

En la actualidad, el lugar donde se labora se ha llegado a considerar un segundo hogar para quienes colaboran en una organización o empresa de cualquier índole, puesto que con regularidad invierten gran parte de su tiempo en ello y conviviendo con sus compañeros. Es importante conocer el ambiente que

existe en la empresa, ya que según el clima que haya entre los trabajadores y con un buen liderazgo de parte de los empleadores, se reflejará en su productividad. Si el clima es agradable, aportarán en el desarrollo de actividades para cumplir las metas u objetivos propuestos.

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente (Galicia et al., 2018, párr. 1)

Como se comporta un individuo dentro de la organización es todo un campo de estudio que trata de indagar sobre el efecto que tienen estos individuos en sus conductas dentro de la empresa, con el objetivo de poder obtener los puntos positivos para aplicarlos en el desarrollo de sus labores y mejorar así, la eficiencia de toda la organización, asimismo detectar puntos negativos para mejorarlos y acelerar la productividad.

El comportamiento organizacional es lo que conlleva al clima laboral a ser efectivo, este comportamiento engloba varios puntos importantes, de los cuales este depende, como la estructura que maneje la empresa, el compromiso y motivación que desarrollen los empleados, la comunicación asertiva que permite un flujo constante de información relevante para la empresa, trabajo en equipo, entre otros factores. Todo esto muestra la actuación de las personas o grupos de trabajos y define su interacción.

El clima laboral es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y relacionarse, su interacción con la empresa, el liderazgo del directivo, las máquinas que se utilizan y la propia actividad de los trabajadores (Bastidas et al, 2019, p. 15).

Un buen clima organizacional se encamina hacia las metas u objetivos que se haya propuesto una empresa u organización, al contrario de un mal clima, que afecta de forma negativa, destruyendo todo el ambiente, creando situaciones conflictivas entre colaboradores y esto conduce al poco rendimiento al momento de efectuar funciones, algo como esto disminuye rentabilidad, el volumen de ventas o de producción, dependiendo de la finalidad de empresa, disminuye las inversiones, entre otros varios aspectos.

## Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social, también llamada responsabilidad social corporativa o empresarial, se ha vuelto un tema central en la actualidad, múltiples de organizaciones a nivel mundial le dan publicidad y la promocionan como una característica infaltable en cualquier organización, sin importar sus fines. Para Gilli (2018), este tema no es reciente, lo que sí lo es, es la insistencia con la que ahora

se requiere que la empresa se responsabilice de sus problemas sociales. La responsabilidad social adquiere un grado de alcance dependiendo de cada empresa y cómo se la administre.

La evolución del concepto de RSE (responsabilidad social empresarial) indaga a través de las décadas la funcionalidad que tenía la RSE en las empresas de la época y de qué manera los administradores deben aplicar estructuras responsables socialmente, para ser aceptados y catalogados como integralmente responsables. La empresa tiene relaciones con la sociedad que van más allá de las económicas reconociendo los grupos de interés tanto por dentro como por fuera de la empresa, aplicando la justicia como aspecto fundamental en la ejecución de los negocios (Vélez et al., 2016, p. 120).

Hace algún tiempo atrás, se creía que la responsabilidad que tenía la empresa, solo generaba utilidades para sus trabajadores, sin embargo, ya se es bien sabido que no solo tienen esta responsabilidad para con sus empleados, sino que tienen como obligación prestar atención a sus actividades y si estas inciden de forma positiva o negativa en la calidad de vida de sus trabajadores y localidad en la que realiza sus actividades.

Como consecuencia, un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa. Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es

necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna (Cajiga, 2016, p. 2).

A pesar de que la responsabilidad social es parte de una empresa u organización, poco a poco se ha ido convirtiendo en una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa se encarga de que sus actividades sean sostenibles, tanto económicamente, como ambiental y social, buscando el bienestar y sustento de las siguientes generaciones. Navarro (2018) piensa que mantiene una perspectiva que permite integrar el respeto al individuo, a la comunidad y el medio que le rodea, independientemente de la actividad a la que se dedique.

#### Importancia de la Responsabilidad Social

Presuttari (2016) señaló que su importancia radica en la transformación que ha tenido, llegando a ser de conocimiento mundial, entendiéndose cada vez más cuán importantes son las empresas dentro de un país, y más que eso, cuán necesario es posicionar el tema a cada empresa, con el fin de encontrar elementos que le permitan integrar procesos de mejora, como el ambiente laboral, social, el ámbito económico y ambiental, esto es lo que permite que sus clientes y comunidad las reconozcan.

La responsabilidad social, como ya se ha mencionado, ayuda a que se dé cumplimiento a metas económicas y esta es la mejor manera de involucrar a sus colaboradores, permitirles formar parte del proceso de mejora continua socioeconómico, les dará el impulso que muchas veces estos requieren para desempeñar sus funciones con mayor empeño y eficacia, lo que los llevará al éxito

en sus negocios. Es indispensable que como empresa busquen la responsabilidad social para volverse más competitivas.

La Responsabilidad Social Empresarial es un factor determinante en el desarrollo de las comunidades y los diferentes grupos de interés, de allí la importancia de entender mejor el concepto, su evolución y las tendencias que existen alrededor de esta herramienta, y como debe permear todas las actividades de las empresas, y aprovechar el escenario que brinda las relaciones que se desarrollan con los diferentes grupos de interés... (Cardona, 2016, pp. 18-19).

#### La responsabilidad social y el ambiente laboral

La Responsabilidad Social Empresarial ayuda a cumplir las metas económicas y es también la forma adecuada para involucrar a los colaboradores en el trabajo, hacerles sentirse parte del proceso del mejoramiento del desarrollo socioeconómico. Para la empresa moderna los resultados económicos son importantes y son la base para un desarrollo socioeconómico más balanceado, pero al mismo tiempo el éxito duradero depende mucho del clima dentro de una empresa. La Responsabilidad Social Empresarial va mucho más allá, porque es una nueva forma de hacer negocios, realmente, un negocio sólo puede ser bueno si es bueno para todos, para la misma empresa, sus clientes, sus proveedores, sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente (Cardona, 2016, p. 2).

Jara (2018) explica que la responsabilidad social empresarial, se ocupa de muchos elementos esenciales como el desarrollo económico, humano, ambiental, pero también hace posible crear una cultura organizacional, con valores éticos

como amabilidad, respeto, confianza, además de confort, motivación en la labor. Este comportamiento conduce al buen desempeño, el cual es un factor determinante del crecimiento social.

El enfoque de la responsabilidad social apoya a la perdurabilidad de las empresas, potenciando la capacidad de armonizar el clima laboral. Román y Pérez (2018) dan su aporte de la relación que mantienen ambas variables:

Esta forma de comprender la responsabilidad social debe estar fundamentada en un firme comportamiento ético de la organización en todas sus acciones. Implica, además, superar una visión que limita su interés al mejoramiento continuo y la productividad, para extenderla a toda la organización, enfatizando en la calidad de vida de los empleados. El interés de la RSE hacia el compromiso de las empresas por lograr altos estándares en salud y bienestar en sus empleados, prestando especial atención al clima organizacional (p. 27).

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El tipo de investigación que se emplea en este trabajo de investigación es de tipo descriptiva, dado a que esta permite conocer y, tal como lo dice su nombre, describir el entorno de la problemática actual que está dándose en la organización objeto de estudio; con la finalidad de conocer a detalle los fenómenos que originan la situación problema y que impide que el ambiente laboral en la Sociedad Schuldt Vizuite sea adecuado, además de que resta importancia a la responsabilidad social que esta debe tener para una mejor productividad.

Por otra parte, el método aplicado ha sido el método deductivo, el mismo explica hechos relevantes que se estén dando dentro de la Sociedad, empezando por la observación de determinados hechos, para registrarlos con el propósito de analizarlos y de este modo, obtener resultados detallados que permita encontrar las mejores opciones para resolver la problemática expuesta en el presente estudio de caso. El mencionado método permite un estudio completo de la investigación

Para recabar la información necesaria para la realización de la investigación, se dispuso a emplear como técnica la encuesta, esta permite conocer opiniones y esclarecer hechos específicos. La misma fue aplicada a todos los trabajadores de la organización, tanto empleadores como empleados; la información recolectada dio paso a la búsqueda de estrategias adecuadas que mejoren las situaciones detectadas que han afectado negativamente en la labor diaria de los empleados.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Este estudio de caso tiene como objetivo determinar la influencia del ambiente organizacional en la responsabilidad social de los empleadores de la Sociedad Schuldt Vizuite en Babahoyo, de la misma se pudo obtener la siguiente información. Uno de los principales puntos débiles detectados dentro de la organización es la poca información que maneja, en general toda la organización, pero más específicamente los empleadores de esta, respecto a la responsabilidad social y su importancia como motor primordial para su productividad. Esto afecta la relación de la organización con el consumidor, dado que no toma la actividad

social que debe manejar como un factor determinante para su crecimiento próspero.

Por otro lado, también se pudo percibir que el ambiente organizacional que existe actualmente dentro de la Sociedad Schuldt Vizuite, podría tener mejoras, cabe aclarar, que no existe un clima laboral negativo o las relaciones interpersonales entre los empleados o directivos, son inadecuadas, por lo que se pudo observar, el entorno es muy tranquilo y agradable, sin embargo, todo podría mejorarse. En este caso, se podría sugerir una mejora en la comunicación de los empleadores con sus empleados, puesto que cada uno de los colaboradores realiza tareas sin muchos detalles, generando contratiempos innecesarios, algo que podría evitarse al comunicar adecuadamente las tareas que estos asignen.

Una buena comunicación con el personal contribuye al buen ambiente organizacional, este, a su vez, tiene conexión con la responsabilidad social que se tenga como organización, en este caso más específicamente, con la responsabilidad social que tengan los empleadores de la organización, puesto que ellos son los encargados de contratar a los profesionales más aptos para cada área, que logren desempeñarse en sus labores adecuadamente y sean capaces de relacionarse de la mejor manera con sus compañeros. Si existe un entorno agradable, motivará al empleado en sus funciones y brindarán el mejor servicio al cliente, volviendo a la organización más responsable socialmente, esto es algo que no tiene su debida importancia en la Sociedad Schuldt Vizuite y que se debe mejorar.

## SITUACIONES DETECTADAS

A través de la técnica que se empleó para esta investigación, es decir, la encuesta, se pudo recopilar la información pertinente que hizo posible conocer la opinión de los involucrados. Se desarrolló un cuestionario de un total de 8 preguntas, las mismas direccionadas tanto a empleados como directivos de la Sociedad Schuldt Vizuite, los mismos hacen un total de 10 colaboradores. La encuesta se llevó a cabo dentro de la organización, el día 13 de marzo del 2021.

Del cuestionario elaborado de 8 preguntas, se han destacado dos, las mismas se consideran las de mayor relevancia que determinaron los resultados obtenidos. La primera pregunta escogida ha sido la número uno, la misma indica lo siguiente: “¿Considera usted que el ambiente organizacional es un aspecto importante para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización?”, y la pregunta número ocho, la misma dice: “¿Cree que el ambiente organizacional influye de una u otra forma en la responsabilidad social de la organización?”

A continuación se detalla el resultado del análisis con sus respectivos gráficos:

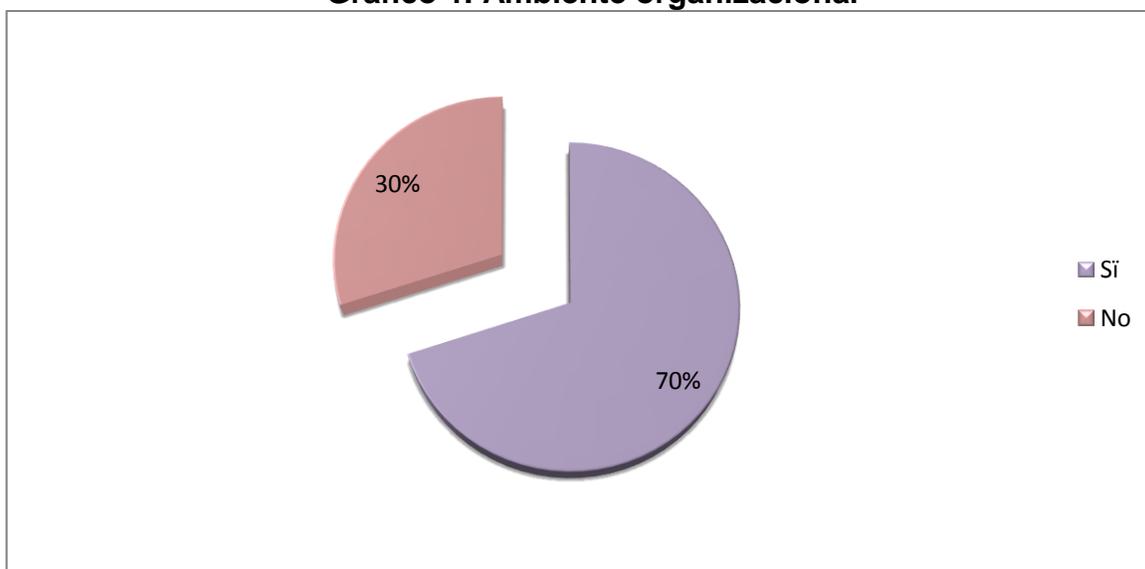
1. ¿Considera usted que el ambiente organizacional es un aspecto importante para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización?

- Sí
- No

**Tabla 1. Ambiente organizacional**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

**Gráfico 1. Ambiente organizacional**



### **Análisis**

La encuesta dio como resultado que un 70% de los encuestados considera que el ambiente organizacional sí es un aspecto importante para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización, por otro lado un 30% considera lo contrario.

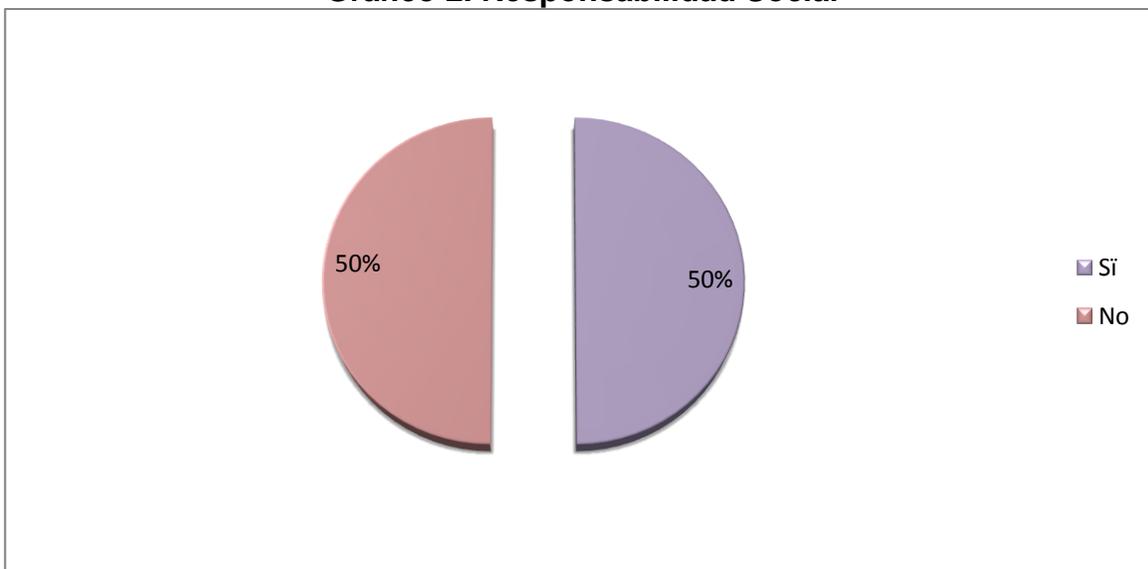
8. ¿Cree que el ambiente organizacional influye de una u otra forma en la responsabilidad social de la organización?

- Sí
- No

**Tabla 2. Responsabilidad Social**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SÍ	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Gráfico 2. Responsabilidad Social**



### **Análisis**

Entre los encuestados el 50% cree que el ambiente organizacional sí influye de una u otra forma en la responsabilidad social de la organización, por el contrario el otro 50% está en desacuerdo con esto.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

Como resultado de la encuesta que se desarrolló y su respectivo análisis, se pudo evidenciar la información que tienen los colaboradores de la Sociedad Schuldt Vizuite respecto a esta temática y se conoció hasta qué punto ha afectado en el ambiente laboral que existe actualmente en la organización, la falta de responsabilidad social dentro de la misma. Es necesario que se apliquen capacitaciones con el fin de que toda la organización, en especial empleadores, tengan un mejor enfoque sobre la responsabilidad social y sobre todo lo que esta engloba.

Por otra parte, con la información recolectada se logró conocer cuán importante es que se mantenga un buen ambiente organizacional, dado a que este permite el mejor desempeño de los trabajadores y como se mencionó anteriormente, al buen funcionamiento de la empresa. Es indispensable que los empleadores reconozcan que es clave que se mantenga un buen ambiente organizacional, puesto que de esto dependerá la actuación de la organización con la sociedad. En sus manos está el contratar profesionales capacitados, que sepan relacionarse de la mejor forma con sus compañeros y que sepan además ofrecer un servicio de calidad al cliente.

Lo que se debe implementar es una guía con conceptos básicos, características y pasos para aplicación en la empresa, que le permita a los empleadores, tanto como a los empleados, conocer toda esta información como base para el desarrollo y éxito de la organización para la cual laboran. Con la capacitación adecuada respecto a estos temas, el ambiente será mucho mejor de lo que ya es y se trabajará con entusiasmo, motivación y eficacia, brindando un mejor servicio y actuando de manera responsable con la sociedad. Todo esto

plasmado en un plan de mejora continuo, para mantener una meta fija sobre los temas tratados y trabajar constantemente en ellos.

## **CONCLUSIONES**

Conforme a toda la información que se ha podido generar gracias a este proceso de investigación, se pudo reafirmar la importancia de un buen ambiente organizacional como parte del crecimiento y desarrollo de cualquier organización, en este caso, para la Sociedad Schuldt Vizuite. De mismo modo, se logró entender qué factores se encargan de formar un entorno laboral propicio para la adecuada realización de actividades labores, como la buena comunicación, el trabajo en equipo, entre otros. Estos elementos en conjunto con actitudes positivas y motivación, son lo que brindan un espacio apto para el desempeño profesional.

Asimismo, se pudo establecer la relación entre el ambiente organizacional y la responsabilidad social. Debido a que la responsabilidad social empresarial o corporativa es el compromiso que tiene la misma de cumplir de manera íntegra con el objetivo de la organización, velando por el bienestar de sus colaboradores y de los consumidores y también de la situación económica y ambiental del país, es vital que tenga su espacio dentro de los compromisos que se proponga la organización. Al mismo tiempo, la responsabilidad social se ve afectada dependiendo del ambiente organizacional que exista, en conjunto tienen por objeto mejorar la calidad de vida de los colaboradores y beneficiar a la sociedad en general. Es por ello que un entorno adecuado acelera a grandes pasos el nivel de productividad de los trabajadores.

Gracias al debido análisis que se realizó a los directivos y empleados de la Sociedad Schuldt Vizuite, se pudo esclarecer la actividad que mantienen y cómo es su convivencia en el día a día. Se necesita mayor conocimiento sobre la relación que sostienen ambos temas y cómo su implementación les aportaría positivamente. Ahora bien, los empleadores son los que mayormente necesitan conocer estos temas con la finalidad de que puedan encontrar a los profesionales más capacitados para cada área y que aporten al buen ambiente laboral.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Sociedad Schuldt Vizuite que mantengan un plan de mejora continua y que este sea renovado constantemente de acuerdo a las necesidades que puedan presentarse dentro de la organización. De la misma forma, se recomienda a los empleadores conserven una continua y asertiva comunicación con sus empleados y de esta forma fomenten una buena relación laboral de manera recíproca.

Por otro lado, se sugiere mantener una periódica capacitación para que todo el personal y los empleadores mismos, se mantengan al tanto de si se está dando cumplimiento a sus responsabilidades con la sociedad y si la organización se está dirigiendo por buen camino, solo de este modo la organización cumplirá con su propósito, tendrá un mejor ambiente organizacional, lo cual motivará a los empleados en sus labores y por lo tanto, brindarán un mejor servicio al consumidor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bastidas Pertuz, J. A., Jimenez Pinzon, L. M., Vanegas Esquivel, P. A. (2019). Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda. (Tesis de Grado). Universidad Cooperativa de Colombia.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019\\_influencia\\_clima\\_productividad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019_influencia_clima_productividad.pdf)

Cardona, D. (2016). La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>

Cajiga Calderón, J. F. (2016). El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía. [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

Galicia Villanueva, S., García Oliver, M. F., Hernández Cruz, L. M. (2018). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Gilli, J. J. (2016). Responsabilidad Social. Revista Científica "Visión de Futuro", 5(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935464004.pdf>

Guevara, X. (2018). Clima organizacional. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Jara, Armas, A. O., Guerrero Chiquitana, T. (2017). La responsabilidad social y el ambiente laboral. (Tesis de grado). Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3757#:~:text=El%20principal%20objetivo%20de%20la,productividad%2C%20por%20lo%20que%20es>

Navarro Sánchez, L. C. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapientia Organizacional*, 3(6). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828011/html/index.html>

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>.

Presuttari, L. (2016). Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. (Tesis de posgrado). Universidad del Siglo 21. Colombia. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Román Castaño, E. Y., Pérez Sanchez, E. O. (2018). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional. *Revista ESPACIOS*, 39(14), 27. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n14/a18v39n14p27.pdf>

Vélez Romero, X. A., Cano Lara, E. L. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominio de las ciencias*, 2(núm. esp.), 117-126. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802930.pdf>.

# ANEXOS

## ANEXO 1. OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



OFICIO ELECTRÓNICO N0-049-21-FCJSE

**De:** Msc. KERLY JAZMIN FEIJOO ROJAS  
**COORDINADORA DE LA SUBCOMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Emely Alvarado Onofre  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE S.E.B.**

**Asunto:** Asignación de Docente Tutor

**Fecha:** Miércoles 24 de febrero de 2021

En su despacho,

Mediante Oficio de resolución por Consejo Directivo de la FCJSE 029-S/P-UIC-FCSJE-2021 del 11 de febrero del 2021, remito para su conocimiento la designación del Docente Tutor el MSc. KERLY JAZMIN FEIJOO ROJAS para el desarrollo del estudio de caso dimensión práctica: *AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS EMPLEADORES DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE EN BABABOYO.*

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



firmado electrónicamente por:  
**KERLY JAZMIN  
FEIJOO ROJAS**

Msc. KERLY JAZMIN FEIJOO ROJAS  
**COORDINADORA DE LA COMISIÓN  
DE TITULACIÓN DE LA CARRERA S.E.B**

## ANEXO 2. SOLICITUD DE APROBACIÓN



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- 016-21-C.S.E.B.-FCJSE.  
Babahoyo marzo 4, 2021

Ingeniero  
**DENNY SHULDT LEÓN**  
Gerente propietario del Almacén Sociedad Schuldt Vizuete  
Av. Clemente Baquerizo y Calle A, esquina  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ALVARADO ONOFRE EMELY VALENTINA**, con cédula de identidad # **1250133459**., estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área recursos humanos con el tema: **"AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS EMPLEADORES DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE EN BABAHOYO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

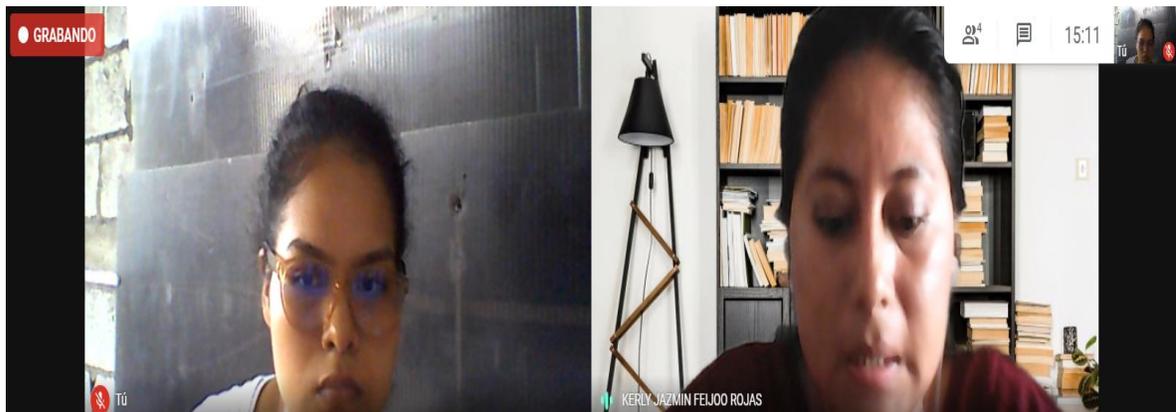
De Usted, muy atentamente;

  
Lic. María Elena Sotomayor Sánchez, MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Recibido 4/6/2021  


### ANEXO 3. ASESORÍA VIRTUAL A TRAVÉS DE MEET CON LA DOCENTE TUTORA



## ANEXO 4. ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE

1. ¿Considera usted que el ambiente organizacional es un aspecto importante para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización?

- Sí
- NO

TABLA N° 3.Importancia ambiente organizacional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SÍ	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%



### Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el 90% de los encuestados afirman que el ambiente organizacional es un aspecto importante para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización, mientras que el 10% niegan esto.

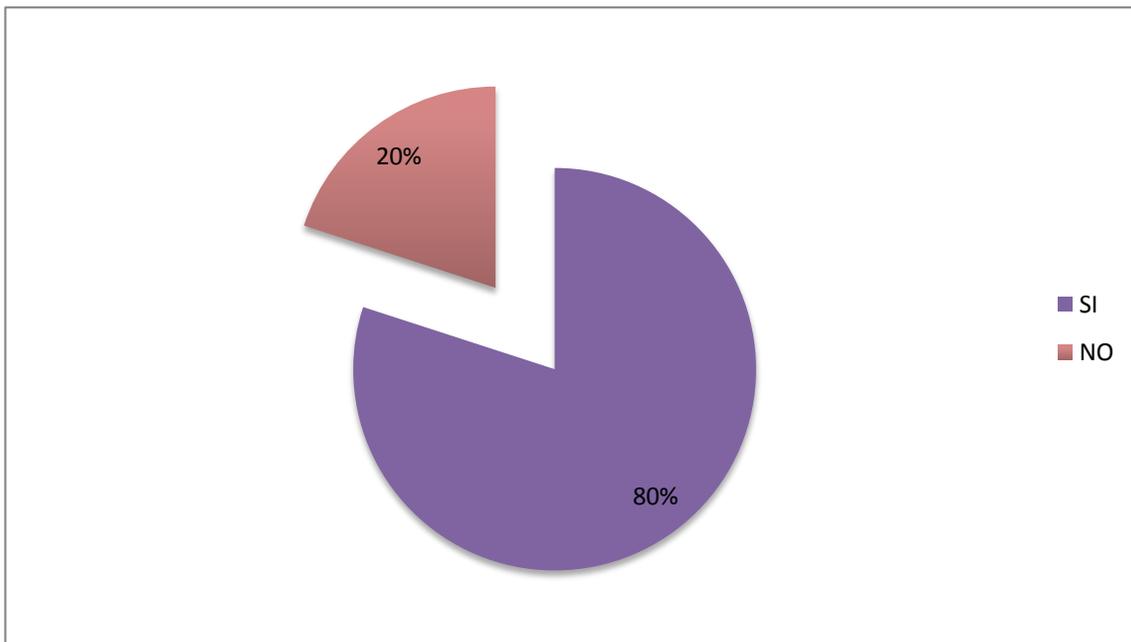
**2. ¿Tiene claro el concepto y los elementos que involucran un buen ambiente organizacional?**

- SÍ
- NO

**TABLA N° 4. Elementos del ambiente organizacional**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SÍ</b>	8	80%
<b>NO</b>	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**GRÁFICO N° 4. Elementos del ambiente organizacional**



**Análisis**

Un 80% de los encuestados tiene claro el concepto y los elementos que involucran un buen ambiente organizacional, por el contrario, un 20% no tiene tanto conocimiento del mismo.

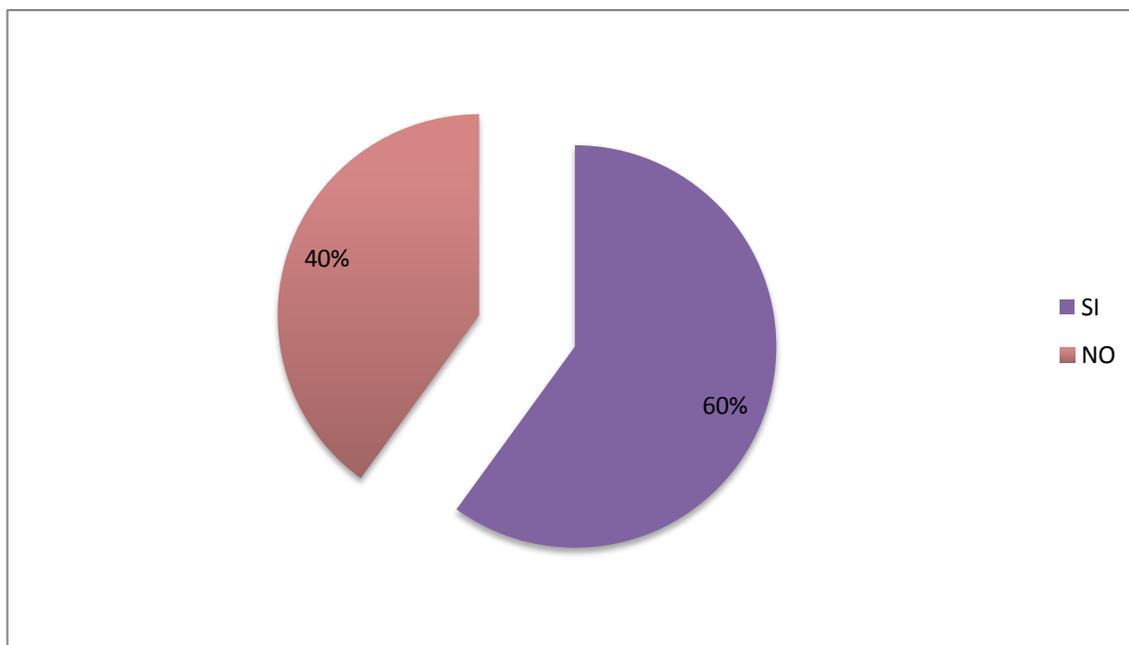
**3. ¿Cree usted que la comunicación entre colaboradores de una empresa es parte del ambiente organizacional?**

- Sí
- NO

**TABLA N° 5. Comunicación y ambiente organizacional**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SÍ</b>	6	60%
<b>NO</b>	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**GRÁFICO N° 5. Comunicación y ambiente organizacional**



**Análisis**

La encuesta realizada dio como resultado que el 60% cree que la comunicación entre colaboradores de una empresa es parte del ambiente organizacional, mientras que un 40% expresa lo contrario.

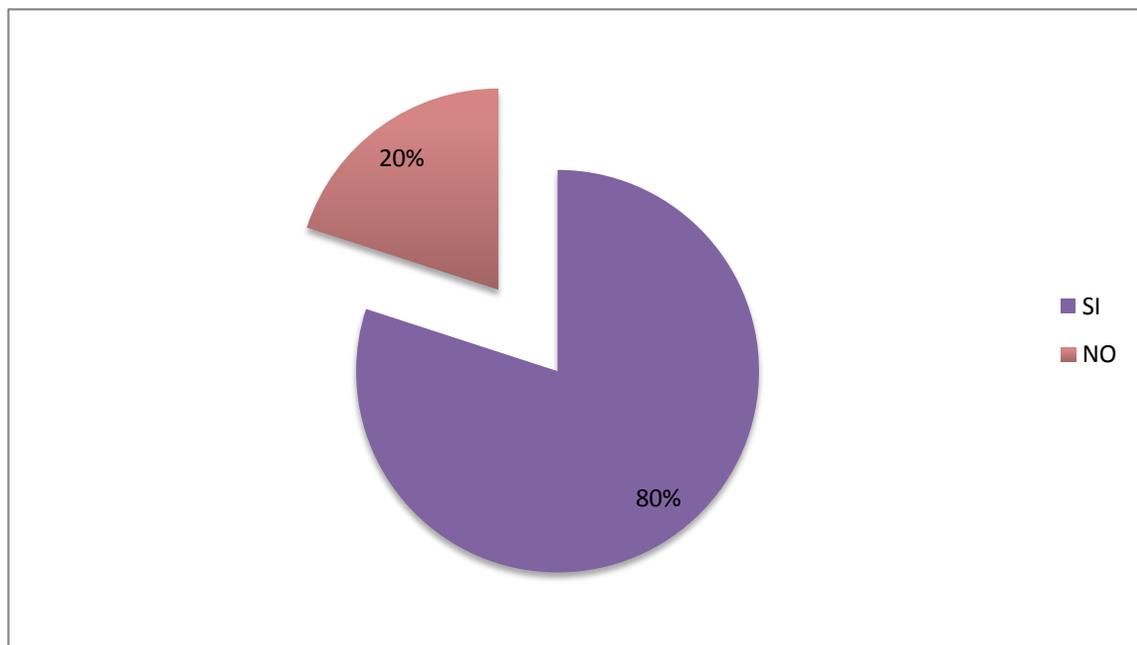
4. ¿El entorno laboral que tiene actualmente la organización en la que labora, le motiva a desempeñarse eficazmente en su área de trabajo?

- SÍ
- NO

TABLA N° 6. Entorno laboral y desempeño

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SÍ	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 6. Entorno laboral y desempeño



#### Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el entorno laboral que tiene actualmente la organización, motiva a desempeñarse eficazmente en su área de trabajo a un 80% del personal, y solo un 20% cree que este no le motiva.

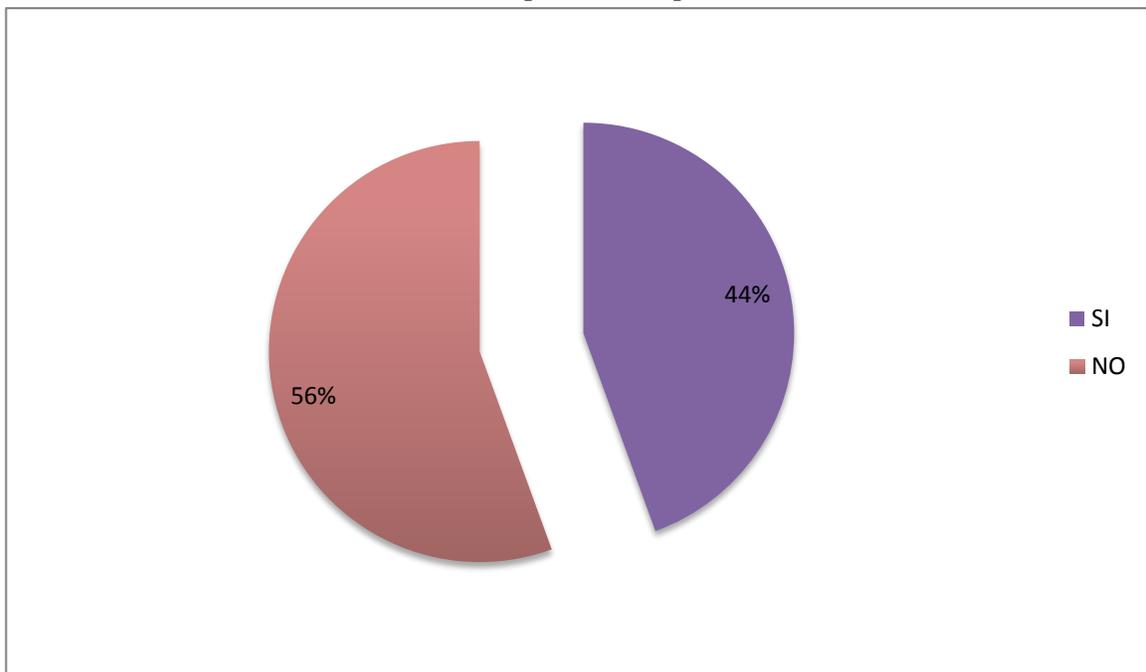
**5. ¿Cree que la responsabilidad social es fundamental dentro de toda organización?**

- Sí
- NO

**TABLA N° 7. Importancia responsabilidad social**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SÍ</b>	4	44%
<b>NO</b>	5	56%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**GRÁFICO N° 7. Importancia responsabilidad social**



Análisis

Entre los encuestados el 44% sí cree que la responsabilidad social es fundamental dentro de toda organización, y la mayoría, un 56% respondió que creen que no es fundamental.

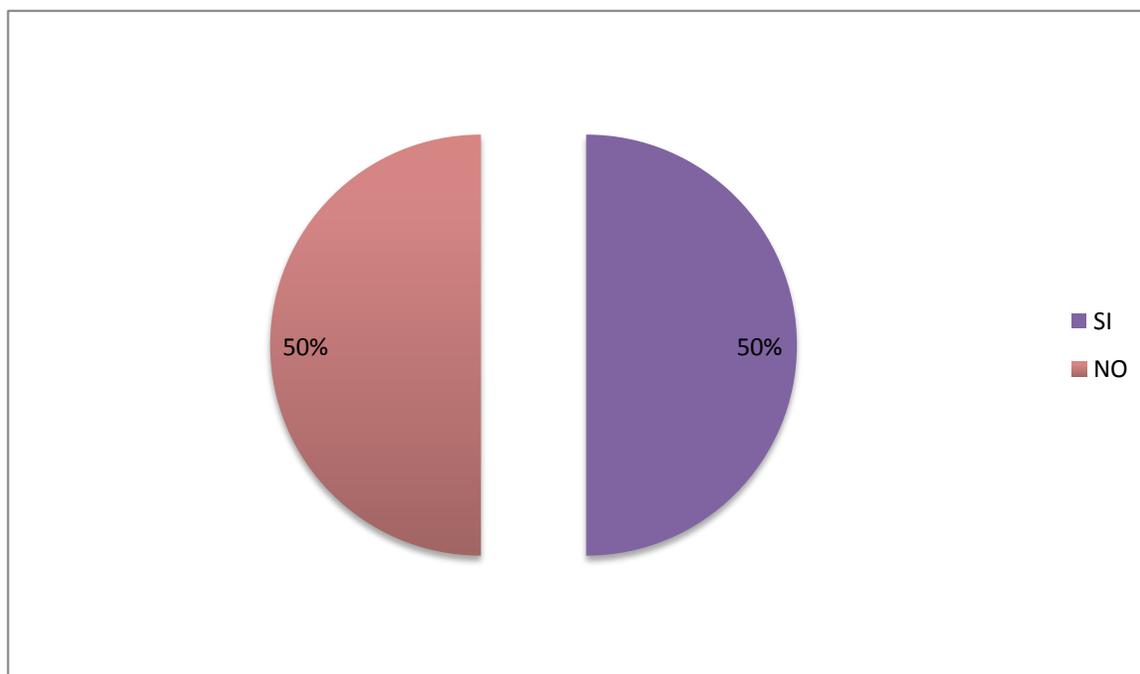
6. ¿Considera que una empresa que asuma su responsabilidad social corporativa tiene más probabilidades de crecer económicamente?

- SÍ
- NO

**TABLA N° 8. Responsabilidad Social y crecimiento económico**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SÍ</b>	5	50%
<b>NO</b>	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**GRÁFICO N° 8. Responsabilidad Social y crecimiento económico**



Análisis

En este caso, se puede observar que la población se divide en un 50% que sí considera que una empresa que asuma su responsabilidad social corporativa tiene más probabilidades de crecer económicamente, mientras que el otro 50% considera que no.

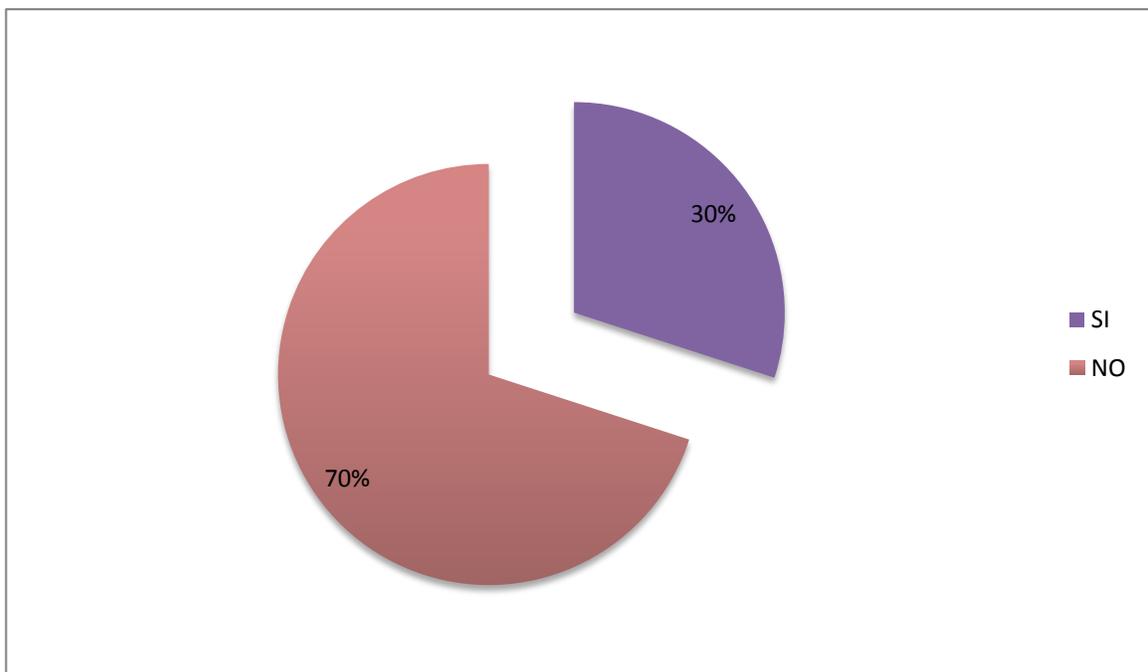
7. ¿Considera que los empleadores encargados en la organización en la que labora asumen su responsabilidad con la sociedad?

- SÍ
- NO

**TABLA N° 9. Responsabilidad Social de los empleadores**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SÍ	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 9. Responsabilidad Social de los empleadores**



#### Análisis

Solo un 30% de los encuestados afirma que los empleadores encargados en la organización en la que labora asumen su responsabilidad con la sociedad y un 70% de los mismos, considera que es no lo hacen.

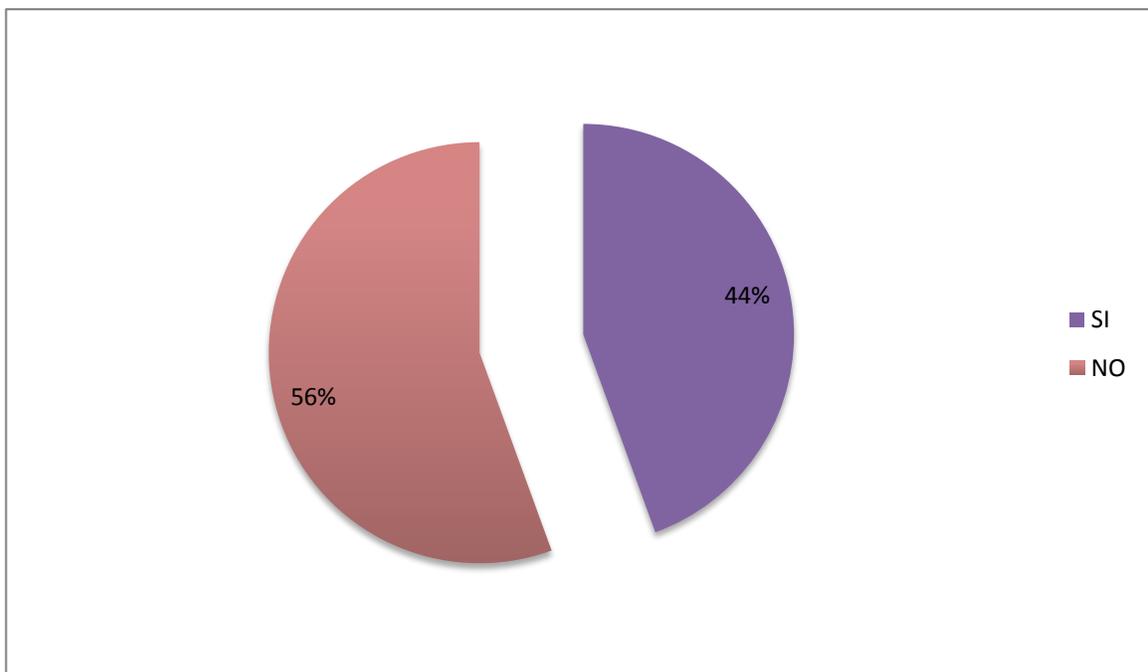
**8. ¿Cree que el ambiente organizacional influye de una u otra forma en la responsabilidad social de la organización?**

- SÍ
- NO

**TABLA N° 10. Influencia del ambiente organizacional en la responsabilidad social**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>SÍ</b>	4	44%
<b>NO</b>	5	56%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**GRÁFICO N° 10. Influencia del ambiente organizacional en la responsabilidad social**



**Análisis**

De los encuestados, el 44% está de acuerdo en que el ambiente organizacional influye de una u otra forma en la responsabilidad social de la organización, el otro 56% cree que lo contrario.

**ANEXO 5. EVIDENCIAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A TODO EL PERSONAL DE LA SOCIEDAD SCHULDT VIZUETE**

