



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNICA

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON UN
ENFOQUE MEDIO AMBIENTAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

AUTOR: CARPIO OJEDA, KAREN IVONNE

DIRECTOR: DR: HERRERA ENRÍQUEZ, GIOVANNI PATRICIO,

SANGOLQUÍ

2018



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON UN ENFOQUE MEDIO AMBIENTAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO" realizado por la señorita CARPIO OJEDA KAREN IVONNE, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita CARPIO OJEDA KAREN IVONNE para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 27 de julio de 2018

Dr. Giovanni Herrera, Ph.D

DIRECTOR



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**
CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNICA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **CARPIO OJEDA KAREN IVONNE** con cédula de identidad N° 1725478745, declaro que este trabajo de titulación "**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON UN ENFOQUE MEDIO AMBIENTAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**", ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos de terceros considerados en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 27 de julio de 2018.

Karen Ivonne Carpio Ojeda
C.C. 1725478745



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNICA**

AUTORIZACIÓN

Yo, **CARPIO OJEDA KAREN IVONNE**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON UN ENFOQUE MEDIO AMBIENTAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolqui, 27 de julio de 2018

Karen Ivonne Carpio Ojeda
C.C. 1725478745

DEDICATORIA

A mis padres por ser quienes me supieron guiar adecuadamente y fomentaron en mí principios y valores que han hecho de mí una mujer de bien. Especialmente a mi madre Bertha Ojeda, por ser quien me brindó su apoyo incondicional durante toda mi carrera estudiantil y en los senderos de la vida, en cada alegría y tristeza pero sobre todo por los muchos momentos de felicidad compartidos.

A mis hermanos Eliana y Wilmer, de quienes tengo los mejores recuerdos, experiencias y anécdotas, quienes estuvieron en los momentos difíciles de mi vida y supieron brindarme su apoyo y consejos; pero sobre todo su cariño. Gracias por permanecer a mi lado en todo momento. A mis sobrinos Sebastián, Isaac, Benjamín y Agustín, por darme la alegría de ver sonrisas en sus pequeños rostros y hacerme sentir la persona más feliz cuando estoy con ellos.

Karen Carpio

AGRADECIMIENTO

A la **UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**, a los docentes por darme la oportunidad de formarme profesional y personalmente durante toda la carrera, a mis profesores de quienes no solo me llevo el conocimiento teórico sino experiencias muy agradables, y especialmente a mi Director de tesis Ph.D. Giovanni Herrera, por su orientación y enseñanzas durante todo este proceso. A todas las Instituciones Bancarias y sus representantes que permitieron la recolección de información para el desarrollo del presente proyecto.

A Dios por guiarme hasta conseguir mis metas y brindarme la fuerza necesaria para salir adelante en situaciones difíciles. A toda mi familia por no dejarme de apoyar y aconsejarme siempre. A mis amigos y compañeros que formaron parte de este hermoso sueño, a quienes estuvieron desde el inicio y a quienes se sumaron a mi meta en el camino, especialmente a Ernesto quien me brindó su apoyo y cariño en todo momento para poder culminar este importante paso y actualmente forma parte importante en mi vida.

Karen Carpio

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xx
LISTADO DE SIGLAS	xxvii
RESUMEN	xxviii
ABSTRACT	xxix
CAPÍTULO INTRODUCTORIO	xxx
i. Definición del problema	xxx
ii. Justificación del estudio	xxx
iii. Objetivo general	xxxiii
iv. Objetivos específicos	xxxiii
v. Hipótesis	xxxiv
CAPÍTULO I	1

1.Marco Teórico	1
1.1. Comportamiento Organizacional	1
1.1.1.Naturaleza de los comportamientos organizacionales	1
1.1.2.Alcance de los comportamientos organizacionales.....	2
1.1.3.Posibles aplicaciones de los comportamientos organizacionales.....	3
1.2. Responsabilidad Social	7
1.2.1.Dimensiones de la Responsabilidad Social.....	12
1.3. Responsabilidad Social Empresarial.....	16
1.3.1.Instituciones que administran la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador	17
1.4. Responsabilidad ambiental como individuo	30
1.5. Responsabilidad ambiental como empresa	31
1.6. Beneficios para las empresas socialmente responsables.....	32
1.7. Gestión de los recursos humanos orientada al desarrollo sostenible de las organizaciones ..	33
1.7.1.Liderazgo transformacional ambientalmente específico.....	34
1.8. Gestión del recurso humano desde la perspectiva medioambiental.....	35
1.9. Teoría cognitivo social en el ámbito de la responsabilidad social empresarial	37
1.9.1.Teorías de la Imitación en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.....	41
1.9.2.Teoría del Aprendizaje Social de Rotter en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial	43

1.9.3. Teoría del Aprendizaje de Expectativas de Tolman en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial	44
1.9.3.1. Modelo Expectativa-Valor	46
1.10. Teoría de apoyo organizacional en el ámbito de responsabilidad social empresarial	46
1.10.1. Apoyo organizacional y empoderamiento	50
1.10.2. Comportamiento organizacional	51
1.11. Variables de análisis	55
CAPÍTULO II	57
2. Metodología	57
2.1. Introducción	57
2.2. Definición del objeto de estudio	60
2.3. Enfoque metodológico (mixto)	60
2.4. Determinación de tamaño de muestra	61
2.5. Matriz de variables	63
2.6. Diseño del instrumento de investigación	79
2.7. Detalle del procedimiento de toma de datos	91
2.8. Resultados de validación de prueba piloto	92
CAPÍTULO III	100
3. Análisis de datos	100

3.1.Introducción.....	100
3.2.Análisis descriptivo.....	100
3.3.Contrastación de hipótesis.....	233
CAPÍTULO IV	235
Conclusiones	235
Recomendaciones.....	240
BIBLIOGRAFÍA	242

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Actividades a favor de la responsabilidad social empresarial de los miembros de CERES</i>	23
Tabla 2: <i>Matriz de investigación</i>	63
Tabla 3: <i>Sección N° 1 - Datos personales</i>	80
Tabla 4: <i>Sección N° 2 - Satisfacción en el trabajo</i>	80
Tabla 5: <i>Sección N°2 - Equilibrio de trabajo-vida privada</i>	81
Tabla 6: <i>Sección N°2 - Apoyo organizacional percibido</i>	82
Tabla 7: <i>Sección N°2 - Confianza en el supervisor</i>	82
Tabla 8: <i>Sección N°2 - Compromiso de los empleados</i>	83
Tabla 9: <i>Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte de los compañeros en el lugar de trabajo</i>	83
Tabla 10: <i>Sección N°2 - Liderazgo transformacional</i>	84
Tabla 11: <i>Sección N°2 - Apoyo organizacional ambiental percibido</i>	85
Tabla 12: <i>Sección N°3 - Conocimiento de la necesidad-preocupación ambiental</i>	86
Tabla 13: <i>Sección N°2 - Conciencia de las consecuencias</i>	87
Tabla 14: <i>Sección N°2 - Normas descriptivas</i>	87
Tabla 15: <i>Sección N°2 - Valores ambientales</i>	88
Tabla 16: <i>Sección N°2 - Pasión ambiental armoniosa</i>	89
Tabla 17: <i>Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada)</i>	89
Tabla 18: <i>Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo)</i>	90

Tabla 19: <i>Dimensión 1.- Satisfacción con el trabajo</i>	92
Tabla 20: <i>Dimensión 2.- Equilibrio de trabajo-vida privada</i>	93
Tabla 21: <i>Dimensión 3.- Apoyo organizacional percibido</i>	93
Tabla 22: <i>Dimensión 4.- Confianza en el supervisor</i>	94
Tabla 23: <i>Dimensión 5.- Compromiso de los empleados</i>	94
Tabla 24: <i>Dimensión 6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte de los compañeros en el lugar de trabajo.</i>	95
Tabla 25: <i>Dimensión 7.- Liderazgo transformacional</i>	95
Tabla 26: <i>Dimensión 8.- Apoyo organizacional ambiental percibido</i>	96
Tabla 27: <i>Dimensión 1.- Conocimiento de la necesidad-preocupación ambiental</i>	96
Tabla 28: <i>Dimensión 2.- Conciencia de las consecuencias</i>	97
Tabla 29: <i>Dimensión 4.- Valores ambientales</i>	97
Tabla 30: <i>Dimensión 5.- Pasión ambiental armoniosa</i>	98
Tabla 31: <i>Dimensión 6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada)</i> ...	98
Tabla 32: <i>Dimensión 7.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo)</i>	99
Tabla 33: <i>Edad de los encuestados - Pregunta 1</i>	101
Tabla 34: <i>Género de los encuestados – Pregunta 2</i>	102
Tabla 35: <i>Nivel de educación de los encuestados – Pregunta 3</i>	103
Tabla 36: <i>Puestos que ocupan los trabajadores en las Instituciones Bancarias de Quito – Pregunta 4</i>	104
Tabla 37: <i>Tiempo de trabajo de los empleados de las Instituciones Bancarias de Quito – Pregunta 5</i>	107
Tabla 38: <i>Nacionalidad de los encuestados – Pregunta 6</i>	108

Tabla 39: <i>Satisfacción de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en su trabajo – Pregunta 1.1.....</i>	108
Tabla 40: <i>Los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito recomendaría o no su trabajo a otra persona – Pregunta 1.2.</i>	110
Tabla 41: <i>Satisfacción con el trabajo (agrupado)</i>	111
Tabla 42: <i>Prioridad que dan los trabajadores de las instituciones bancarias al trabajo – Pregunta 2.1</i>	112
Tabla 43: <i>Tiempo en la oficina en relación al éxito – Pregunta 2.2.....</i>	113
Tabla 44: <i>Trabajo vs Asuntos personales de los encuestados – Pregunta 2.3</i>	114
Tabla 45: <i>Prohibición para hablar cosas personales en el trabajo – Pregunta 2.4.....</i>	116
Tabla 46: <i>Compromiso de los trabajadores con su vida privada vs su trabajo – Pregunta 2.5</i>	117
Tabla 47: <i>Cómo gestionan sus asuntos personales los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 2.6.....</i>	118
Tabla 48: <i>Flexibilidad que se ofrece a los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 2.7</i>	120
Tabla 49: <i>Equilibrio de trabajo – vida privada (agrupado)</i>	121
Tabla 50: <i>Preocupación por el bienestar de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 3.1.....</i>	122
Tabla 51: <i>Preocupación de la organización referente a la opinión de los trabajadores – Pregunta 3.2</i>	123
Tabla 52: <i>Ayuda de las instituciones bancarias a los trabajadores – Pregunta 3.3</i>	124
Tabla 53: <i>Disposición de la organización para perdonar un error involuntario</i>	

<i>de los trabajadores – Pregunta 3.4</i>	125
Tabla 54: <i>Apoyo organizacional percibido (agrupado)</i>	127
Tabla 55: <i>Trato justo por parte de los supervisores – Pregunta 4.1</i>	128
Tabla 56: <i>Honestidad por parte del supervisor – Pregunta 4.2</i>	129
Tabla 57: <i>Apoyo de los trabajadores al supervisor – Pregunta 4.3</i>	130
Tabla 58: <i>Confianza en el supervisor (agrupado)</i>	131
Tabla 59: <i>Deseo de los trabajadores de laborar en su organización hasta la jubilación – Pregunta 5.1</i>	132
Tabla 60: <i>Importancia que le dan los trabajadores al laborar en la institución bancaria – Pregunta 5.2</i>	134
Tabla 61: <i>Sentido de pertenencia de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 5.3</i>	135
Tabla 62: <i>Nivel de orgullo que sienten los trabajadores de las instituciones bancarias al laborar en su organización – Pregunta 5.4</i>	136
Tabla 63: <i>Compromiso de los empleados (agrupado)</i>	138
Tabla 64: <i>Preocupación por el medio ambiente de los colegas de trabajo – Pregunta 6.1</i>	139
Tabla 65: <i>Medios de transporte respetuosos con el ambiente utilizados por los compañeros de trabajo – Pregunta 6.2</i>	140
Tabla 66: <i>Sugerencias ambientales dentro de la organización por parte de los compañeros de trabajo – Pregunta 6.3</i>	141
Tabla 67: <i>Uso de soportes electrónicos por parte de los compañeros de trabajo – Pregunta 6.4</i>	143
Tabla 68: <i>Iniciativa de los compañeros de trabajo a favor del comportamiento ambiental</i>	

<i>de la empresa – Pregunta 6.5</i>	144
Tabla 69: <i>Reducción del impacto ambiental de los compañeros de trabajo –Pregunta 6.6</i>	145
Tabla 70: <i>Comportamiento respetuoso con el medio ambiente de compañeros en el trabajo</i> ..	147
Tabla 71: <i>Intervención del jefe para que la organización sea respetuosa con el ambiente – Pregunta 7.1</i>	148
Tabla 72: <i>Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe – Pregunta 7.2</i>	149
Tabla 73: <i>Influencia del jefe en los trabajadores – Pregunta 7.3</i>	151
Tabla 74: <i>Estímulo por parte del jefe en el comportamiento respetuoso con el medio ambiente de los empleados en el trabajo – Pregunta 7.4</i>	152
Tabla 75: <i>Conocimientos y habilidades del jefe para desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente el lugar de trabajo – Pregunta 7.5</i>	153
Tabla 76: <i>Resultado del comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe – Pregunta 7.6</i>	155
Tabla 77: <i>Participación en las decisiones sobre estrategia ambiental de la empresa – Pregunta 7.7</i>	156
Tabla 78: <i>Liderazgo transformacional (agrupado)</i>	157
Tabla 79: <i>Disposición de la empresa para mejorar el comportamiento ambiental de sus empleados – Pregunta 8.1</i>	158
Tabla 80: <i>Participación de altos mandos en el desarrollo de políticas a favor del medio ambiente – Pregunta 8.2</i>	160
Tabla 81: <i>Políticas de protección ambiental que maneja la empresa – Pregunta 8.3</i>	161
Tabla 82: <i>Influencia de la empresa en el comportamiento respetuoso con el ambiente</i>	

<i>de los trabajadores – Pregunta 8.4</i>	162
Tabla 83: <i>Influencia de las sugerencias a favor del medio ambiente que realizan los trabajadores – Pregunta 8.5</i>	164
Tabla 84: <i>Apoyo organizacional ambiental percibido</i>	165
Tabla 85: <i>Abuso del medio ambiente por parte de los seres humanos – Pregunta 1.1</i>	166
Tabla 86: <i>Equilibrio ecológico – Pregunta 1.2</i>	167
Tabla 87: <i>Espacio y recursos en la tierra – Pregunta 1.3</i>	168
Tabla 88: <i>Seres humanos y naturaleza – Pregunta 1.4</i>	169
Tabla 89: <i>Modificación del entorno natural de los seres humanos para satisfacer sus necesidades – Pregunta 1.5</i>	170
Tabla 90: <i>Conocimiento de la necesidad – Preocupación ambiental</i>	171
Tabla 91: <i>Trabajo en una empresa que ha dañado el medio ambiente – Pregunta 2.1</i>	173
Tabla 92: <i>Prevención del cambio climático por parte de los trabajadores – Pregunta 2.2</i>	174
Tabla 93: <i>Disposición de los trabajadores para pagar impuestos más altos con el fin de proteger el medio ambiente – Pregunta 2.3</i>	175
Tabla 94: <i>Disposición de los trabajadores para pagar precios más altos con el fin de proteger el medio ambiente – Pregunta 2.4</i>	177
Tabla 95: <i>Conciencia de las consecuencias</i>	178
Tabla 96: <i>Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que trabajen en una organización ambiental – Pregunta 3.1</i>	179
Tabla 97: <i>Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que colaboren con programas a favor del medio ambiente – Pregunta 3.2</i>	181
Tabla 98: <i>Acciones a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del</i>	

<i>trabajo – Pregunta 3.3.....</i>	182
Tabla 99: <i>Apoyo a programas a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo – Pregunta 3.4</i>	183
Tabla 100: <i>Importancia que le dan los trabajadores a la hora de comprar producto sin efectos negativos para el medio ambiente – Pregunta 4.1</i>	184
Tabla 101: <i>Importancia que le dan los trabajadores a las acciones individuales que realizan a favor del medio ambiente – Pregunta 4.2.....</i>	186
Tabla 102: <i>Efecto en el medio ambiente si todos contribuyen individualmente a la protección del mismo – Pregunta 4.3</i>	187
Tabla 103: <i>Importancia que le dan los trabajadores a los problemas ambientales – Pregunta 4.4</i>	188
Tabla 104: <i>Opinión de los trabajadores acerca de los impactos de las actividades humanas en la naturaleza – Pregunta 4.5</i>	190
Tabla 105: <i>Valores ambientales.....</i>	191
Tabla 106: <i>Sentimiento de los trabajadores hacia el medio ambiente – Pregunta 5.1</i>	192
Tabla 107: <i>Sentimiento de los trabajadores al desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente – Pregunta 5.2</i>	193
Tabla 108: <i>Comunicación de los trabajadores con otras personas sobre temas ambientales – Pregunta 5.3</i>	195
Tabla 109: <i>Influencia de los trabajadores en otras personas para que sean responsables con el ambiente – Pregunta 5.4</i>	196
Tabla 110: <i>Los trabajadores forman o no parte de una organización a favor del medio ambiente – Pregunta 5.5.....</i>	197

Tabla 111: <i>Pasión ambiental armoniosa (agrupado)</i>	199
Tabla 112: <i>Los trabajadores de las instituciones financieras mantienen o no hábitos de reciclaje – Pregunta 6.1</i>	200
Tabla 113: <i>Ahorro de agua por parte de los trabajadores – Pregunta 6.2</i>	201
Tabla 114: <i>Uso de agua y electricidad por parte de los trabajadores – Pregunta 6.3</i>	202
Tabla 115: <i>Medios de transporte utilizados por los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.4</i>	204
Tabla 116: <i>Preferencia de los trabajadores por el tipo de bolsa al realizar compras – Pregunta 6.5</i>	205
Tabla 117: <i>Preferencia de los trabajadores de las instituciones bancarias por los productos eco-etiquetados – Pregunta 6.6</i>	206
Tabla 118: <i>Elección de la temperatura de la calefacción durante el invierno por parte de los trabajadores – Pregunta 6.7</i>	208
Tabla 119: <i>Ahorro de agua por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.8</i>	209
Tabla 120: <i>Uso de automóvil por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.9</i>	210
Tabla 121: <i>Disminución de compra de un producto que hace daño al medio ambiente – Pregunta 6.10</i>	212
Tabla 122: <i>Preferencia de compra por productos hechos con material reciclable – Pregunta 6.11</i>	213
Tabla 123: <i>Influencia de los trabajadores en familiares o amigos para no comprar determinados productos perjudiciales para el medio ambiente – Pregunta 6.12</i>	214

Tabla 124: <i>Comportamiento respetuoso con el medio ambiente - vida privada (agrupado)</i>	216
Tabla 125: <i>Uso de soportes electrónicos por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 7.1</i>	217
Tabla 126: <i>Iniciativa de los trabajadores para contribuir al comportamiento responsable con el ambiente en su empresa – Pregunta 7.2</i>	218
Tabla 127: <i>Elección de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente por parte de los trabajadores para dirigirse al trabajo – Pregunta 7.3</i>	220
Tabla 128: <i>Sugerencias de los trabajadores a los supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental del trabajo – Pregunta 7.4</i>	221
Tabla 129: <i>Intención de los trabajadores para concienciar a los clientes – Pregunta 7.5</i>	222
Tabla 130: <i>Comunicación con los colegas de trabajo sobre temas ambientales – Pregunta 7.6</i>	224
Tabla 131: <i>Los trabajadores ayudan a sus colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo – Pregunta 7.7</i>	225
Tabla 132: <i>Comunicación de los trabajadores con sus colegas para ayudarlos a entender mejor los problemas ambientales – Pregunta 7.8</i>	226
Tabla 133: <i>Intención de los trabajadores de ser voluntarios en proyectos ambientales de la organización – Pregunta 7.9</i>	228
Tabla 134: <i>Sugerencia de nuevas prácticas que mejoren el desempeño ambiental de la organización – Pregunta 7.10</i>	229
Tabla 135: <i>Los trabajadores realizan voluntariamente acciones ambientales en su lugar de trabajo – Pregunta 7.11</i>	230
Tabla 136: <i>Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo).....</i>	232

Tabla 137: <i>Contrastación de hipótesis (Comportamiento ambiental de compañeros de trabajo y Comportamiento ambiental el individuo)</i>	233
Tabla 138: <i>Contrastación de hipótesis (Comportamiento ambiental de jefes/supervisores y Comportamiento ambiental del individuo)</i>	234

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Modelo de reciprocidad triádica.....	39
<i>Figura 2:</i> Modelo básico de Comportamiento Organizacional	52
<i>Figura 3:</i> Modelos adicionales de Comportamiento Organizacional.....	53
<i>Figura 4:</i> Niveles de análisis de comportamiento organizacional	54
<i>Figura 5:</i> Edad de los encuestados	101
<i>Figura 6:</i> Género de los encuestados	102
<i>Figura 7:</i> Nivel de educación de los encuestados	103
<i>Figura 8:</i> Puestos que ocupan los trabajadores en las Instituciones Bancarias de Quito	106
<i>Figura 9:</i> Satisfacción de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en su trabajo	109
<i>Figura 10:</i> Los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito recomendaría o no su trabajo a otra persona.....	110
<i>Figura 11:</i> Satisfacción con el trabajo (agrupado)	111
<i>Figura 12:</i> Prioridad que dan los trabajadores de las instituciones bancarias al trabajo	112
<i>Figura 13:</i> Tiempo en la oficina en relación al éxito	114
<i>Figura 14:</i> Trabajo vs Asuntos personales de los encuestados	115
<i>Figura 15:</i> Prohibición para hablar cosas personales en el trabajo	116
<i>Figura 16:</i> Compromiso de los trabajadores con su vida privada vs su trabajo.....	117
<i>Figura 17:</i> Cómo gestionan sus asuntos personales los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito	119

Figura 18: Flexibilidad que se ofrece a los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito	120
Figura 19: Equilibrio de trabajo – vida privada (agrupado)	121
Figura 20: Preocupación por el bienestar de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito	122
Figura 21: Preocupación de la organización referente a la opinión de los trabajadores	123
Figura 22: Ayuda de las instituciones bancarias a los trabajadores.....	124
Figura 23: Disposición de la organización para perdonar un error involuntario de los trabajadores.....	126
Figura 24: Apoyo organizacional percibido (agrupado)	127
Figura 25: Trato justo por parte de los supervisores.....	128
Figura 26: Honestidad por parte del supervisor.....	129
Figura 27: Apoyo de los trabajadores al supervisor.....	131
Figura 28: Confianza en el supervisor (agrupado).....	132
Figura 29: Deseo de los trabajadores de laborar en su organización hasta la jubilación.....	133
Figura 30: Importancia que le dan los trabajadores al laborar en la institución bancaria.....	134
Figura 31: Sentido de pertenencia de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito	135
Figura 32: Nivel de orgullo que sienten los trabajadores de las instituciones bancarias al laborar en su organización	137
Figura 33: Compromiso de los empleados (agrupado).....	138
Figura 34: Preocupación por el medio ambiente de los colegas de trabajo	139
Figura 35: Medios de transporte respetuosos con el ambiente utilizados por los compañeros	

de trabajo	140
Figura 36: Sugerencias ambientales dentro de la organización por parte de los compañeros de trabajo	142
Figura 37: Uso de soportes electrónicos por parte de los compañeros de trabajo	143
Figura 38: Iniciativa de los compañeros de trabajo a favor del comportamiento ambiental de la empresa	144
Figura 39: Reducción del impacto ambiental de los compañeros de trabajo.....	146
Figura 40: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente de compañeros en el trabajo (agrupado).....	147
Figura 41: Intervención del jefe para que la organización sea respetuosa con el ambiente	148
Figura 42: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe	150
Figura 43: Influencia del jefe en los trabajadores	151
Figura 44: Estímulo por parte del jefe en el comportamiento respetuoso con el medio ambiente de los empleados en el trabajo	152
Figura 45: Conocimientos y habilidades del jefe para desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente el lugar de trabajo	154
Figura 46: Resultado del comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe	155
Figura 47: Participación en las decisiones sobre estrategia ambiental de la empresa	156
Figura 48: Liderazgo transformacional (agrupado)	157
Figura 49: Disposición de la empresa para mejorar el comportamiento ambiental de sus empleados	159
Figura 50: Participación de altos mandos en el desarrollo de políticas a favor del medio	

ambiente.....	160
Figura 51: Políticas de protección ambiental que maneja la empresa	161
Figura 52: Influencia de la empresa en el comportamiento respetuoso con el ambiente de los trabajadores	163
Figura 53: Influencia de las sugerencias a favor del medio ambiente que realizan los trabajadores.....	164
Figura 54: Apoyo organizacional ambiental percibido (agrupado)	165
Figura 55: Abuso del medio ambiente por parte de los seres humanos.....	166
Figura 56: Equilibrio ecológico	167
Figura 57: Espacio y recursos en la tierra.....	168
Figura 58: Seres humanos y naturaleza	169
Figura 59: Modificación del entorno natural de los seres humanos para satisfacer sus necesidades	171
Figura 60: Conocimiento de la necesidad – Preocupación ambiental (agrupado).....	172
Figura 61: Trabajo en una empresa que ha dañado el medio ambiente	173
Figura 62: Prevención del cambio climático por parte de los trabajadores	174
Figura 63: Disposición de los trabajadores para pagar impuestos más altos con el fin de proteger el medio ambiente	176
Figura 64: Disposición de los trabajadores para pagar precios más altos con el fin de proteger el medio ambiente.....	177
Figura 65: Conciencia de las consecuencias (agrupado)	178
Figura 66: Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que trabajen en una organización ambiental	180

Figura 67: Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que colaboren con programas a favor del medio ambiente	181
Figura 68: Acciones a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo	182
Figura 69: Apoyo a programas a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo	183
Figura 70: Importancia que le dan los trabajadores a la hora de comprar producto sin efectos negativos para el medio ambiente	185
Figura 71: Importancia que le dan los trabajadores a las acciones individuales que realizan a favor del medio ambiente	186
Figura 72: Efecto en el medio ambiente si todos contribuyen individualmente a la protección del mismo.....	187
Figura 73: Importancia que le dan los trabajadores a los problemas ambientales.....	189
Figura 74: Opinión de los trabajadores acerca de los impactos de las actividades humanas en la naturaleza	190
Figura 75: Valores ambientales (agrupado).....	191
Figura 76: Sentimiento de los trabajadores hacia el medio ambiente.....	192
Figura 77: Sentimiento de los trabajadores al desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente	194
Figura 78: Comunicación de los trabajadores con otras personas sobre temas ambientales	195
Figura 79: Influencia de los trabajadores en otras personas para que sean responsables con el ambiente	196
Figura 80: Los trabajadores forman o no parte de una organización a favor del medio	

ambiente.....	198
Figura 81: Pasión ambiental armoniosa (agrupado)	199
Figura 82: Los trabajadores de las instituciones financieras mantienen o no hábitos de reciclaje.....	200
Figura 83: Ahorro de agua por parte de los trabajadores	202
Figura 84: Uso de agua y electricidad por parte de los trabajadores	203
Figura 85: Medios de transporte utilizados por los trabajadores de las instituciones bancarias	204
Figura 86: Preferencia de los trabajadores por el tipo de bolsa al realizar compras.....	205
Figura 87: Preferencia de los trabajadores de las instituciones bancarias por los productos eco-etiquetados	207
Figura 88: Elección de la temperatura de la calefacción durante el invierno por parte de los trabajadores	208
Figura 89: Ahorro de agua por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias	209
Figura 90: Uso de automóvil por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias.....	211
Figura 91: Disminución de compra de un producto que hace daño al medio ambiente	212
Figura 92: Preferencia de compra por productos hechos con material reciclable	213
Figura 93: Influencia de los trabajadores en familiares o amigos para no comprar determinados productos perjudiciales para el medio ambiente	215
Figura 94: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente - vida privada (agrupado).....	216
Figura 95: Uso de soportes electrónicos por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias	217
Figura 96: Iniciativa de los trabajadores para contribuir al comportamiento responsable	

con el ambiente en su empresa	219
Figura 97: Elección de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente por parte de los trabajadores para dirigirse al trabajo	220
Figura 98: Sugerencias de los trabajadores a los supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental del trabajo.....	221
Figura 99: Intención de los trabajadores para concienciar a los clientes	223
Figura 100: Comunicación con los colegas de trabajo sobre temas ambientales	224
Figura 101: Los trabajadores ayudan a sus colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo.....	225
Figura 102: Comunicación de los trabajadores con sus colegas para ayudarlos a entender mejor los problemas ambientales.....	227
Figura 103: Intención de los trabajadores de ser voluntarios en proyectos ambientales de la organización	228
Figura 104: Sugerencia de nuevas prácticas que mejoren el desempeño ambiental de la organización	229
Figura 105: Los trabajadores realizan voluntariamente acciones ambientales en su lugar de trabajo	231
Figura 106: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente – trabajo (agrupado).....	232

LISTADO DE SIGLAS

RS	Responsabilidad Social
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
CCO	Comportamiento Ciudadano Organizacional
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
ONG	Organización No Gubernamental
CERES	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
CERES-ETHOS	Herramienta de indicador de responsabilidad social
IRSE	Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador
PYME	Pequeña y Mediana Empresa

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una estrategia importante dentro de la gestión actual de las empresas que contribuye a su nivel competitivo y al desarrollo sostenible de la misma así como el de la sociedad en general, por otra parte la credibilidad y confianza que los clientes depositan en la empresa también se ve beneficiada con la práctica de acciones responsables por parte de la misma, en Ecuador se han venido implantando una serie de políticas para que el sector empresarial realice sus actividades bajo normas responsables que contribuyan al cuidado y conservación del medio ambiente, sin embargo no son numerosas las entidades que adoptan este tipo de gestión. La presente investigación da a conocer aspectos evolutivos de la Responsabilidad Social Empresarial, de cómo las empresas cada vez tienen un mayor nivel de involucramiento en temas ambientales y los factores que actualmente las motivan para reducir el impacto de su actividad mediante prácticas ambientalmente responsables, es así que se ha podido identificar las actividades que ejercen las Instituciones Bancarias de Quito a favor del ambiente. El análisis parte de la Teoría Cognitivo Social y de la Teoría de Apoyo Organizacional como bases fundamentales para determinar los factores por los cuales los trabajadores de una entidad se ven motivados a adoptar conductas responsables con el ambiente.

Palabras clave:

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**
- **DESARROLLO SOSTENIBLE**
- **COMPETITIVIDAD**
- **MEDIO AMBIENTE**
- **LIDERAZGO**

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility has become an important strategy within the current management of companies that contributes to its competitive level and sustainable development as well as that of society in general, on the other hand the credibility and confidence that customers deposit in the company is also benefited by the practice of responsible actions by the same, in Ecuador, a series of policies have been implemented so that the business sector carries out its activities under responsible standards that contribute to the care and conservation of the environment, however there are not many entities that adopt this type of management. This research discloses the evolutionary aspects of Corporate Social Responsibility, how companies increasingly have a greater level of involvement in environmental issues and the factors that currently motivate them to reduce the impact of their activity through environmentally responsible practices, that it has been possible to identify the activities carried out by the Banking Institutions of Quito in favor of the environment. The analysis starts from the Cognitive Social Theory and the Theory of Organizational Support as fundamental bases to determine the factors by which the workers of an entity are motivated to adopt responsible behaviors with the environment.

Keywords:

- **SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **SUSTAINABLE DEVELOPMENT**
- **COMPETITIVENESS**
- **ENVIRONMENT**
- **LEADERSHIP**

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

i. Definición del problema

En la actualidad, las empresas se han visto inmersas en nuevos procesos medioambientales que implican tecnologías menos contaminantes y la generación de productos amigables con el medio ambiente, generando así, nuevas relaciones de las empresas con su entorno (Menon, Menon, Chowdhury, y Jankovich, 1999). Sin embargo, el número de instituciones que adoptan una postura respetuosa con el ambiente, aún es bajo y sólo lo hacen las que presentan ciertas motivaciones (González y González, 2005).

Es así que la gestión ambiental relacionada al ámbito organizacional y al desarrollo sostenible de las empresas, se constituyen factores influyentes en la competitividad de las mismas, dando como resultado que las instituciones busquen integrar los procesos ambientales en la naturaleza de la empresa para mejorar su competitividad y sostenibilidad.

ii. Justificación del estudio

- **Conveniencia**

Cada día las cuestiones medioambientales representan factores de mayor relevancia para las organizaciones debido a que la sociedad actual demanda un mayor cuidado, protección y preocupación ambiental. Es así que resulta importante establecer cómo las organizaciones

desarrollan acciones o estrategias para cumplir responsablemente con el ambiente y con los actores de la sociedad. Es por ello que la presente investigación servirá para determinar los factores que impulsan a las empresas a realizar las operaciones propias de su actividad bajo un responsable y adecuado comportamiento ambiental.

- **Relevancia social**

En la actualidad las cuestiones de sostenibilidad y las políticas verdes se están convirtiendo en un factor clave para la competitividad de las empresas (Moon, 2007), así mismo, éstas se constituyen en factores que contribuyen a mejorar la reputación de las mismas, aumentar la confianza por parte de los clientes, facilitar el desarrollo de nuevos productos y oportunidades de mercado, generar ventajas competitivas, entre otros beneficios asociados a la gestión ambiental de manera proactiva dentro de las instituciones.

- **Implicaciones prácticas**

Es de vital importancia examinar los factores que fomentan un comportamiento responsable y respetuoso con el medio ambiente por parte de los empleados, ya que de esa forma se logrará mejorar el desempeño ambiental de la organización y fomentar su desarrollo sostenible. Es así que la formación y sensibilización ambiental son elementos claves para que una empresa pueda mejorar continuamente su comportamiento ecológico, ya que actualmente la sociedad y cada uno de los actores de la misma, demandan de las empresas determinados comportamientos que garanticen estabilidad ambiental.

- **Valor teórico**

Las investigaciones que analizan el desarrollo de las estrategias ecológicas en la empresa (Rivera y Molero, 2006) son escasas, y en particular, son pocos los trabajos que estudian la incidencia de los factores que motivan a los empleados a mantener un comportamiento ambientalmente amigable dentro de las instituciones en las cuales laboran. Es así, que la presente investigación pretende contribuir al conocimiento sobre la responsabilidad ambiental de los empleados, tomando como base de estudio las instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador), debido a que este tipo de organizaciones se han tomado como referencia para un proyecto de mayor alcance, que involucra casos de bancos en España, Alemania y Kazajistán.

- **Utilidad metodológica**

El presente estudio ayudará a profundizar los conceptos de las teorías de soporte analizadas logrando ampliar el panorama ambiental que manejan las instituciones bancarias de Quito y cómo éstas gestionan estrategias y procedimientos para contribuir positivamente al medio ambiente. Así mismo; los resultados tienen la posibilidad de establecer un estudio comparativo sobre la base de un modelo de ecuaciones estructurales validado y haciendo un uso de herramientas estandarizadas.

iii. Objetivo general

Analizar los factores que fomentan una conducta responsable con el medio ambiente en los empleados de las instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito en su lugar de trabajo.

iv. Objetivos específicos

1. Determinar cómo la aplicación de los criterios establecidos por la Teoría Social Cognitiva resultan beneficiosos para el desarrollo de comportamientos responsables con el medio ambiente por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias.
2. Establecer el aporte de los preceptos de la Teoría de Apoyo Organizacional al comportamiento responsable con el ambiente por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias.
3. Examinar la influencia que tiene el comportamiento individual entorno a prácticas medioambientales de los empleados de una institución bancaria en sus colegas de trabajo.
4. Identificar la influencia que tiene el comportamiento ambientalmente responsable de los jefes y/o supervisores de una institución bancaria en sus subordinados.

v. Hipótesis

En la presente investigación se plantean hipótesis correlacionales ya que permitirá medir el grado de asociación entre las variables objeto de estudio, y por otro lado, se plantan hipótesis causales, las mismas que permitirán medir la relación causa-efecto entre la variable independiente y la variable dependiente.

1. El comportamiento individual referente a prácticas medioambientales de los empleados de una institución bancaria influencia en sus colegas de trabajo.
2. El comportamiento ambiental responsable de los jefes y/o supervisores de una institución bancaria influencia en sus subordinados.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1.Comportamiento Organizacional

1.1.1. Naturaleza de los comportamientos organizacionales

Los comportamientos organizacionales son parte de varias indagaciones ya que se tiene la idea de que favorecen al empuje de las empresas. Razón por la cual estas investigaciones buscan los motivos de porque los miembros de una empresa acogen dichas conductas (Rego y Ingelmo, 2002). Estos comportamientos no son roles extra de los empleados, más bien son parte de la mejora del ambiente del entorno laboral (Rosas y Villa, 2011).

Organ (1998) y Podsakoff (2000) crearon el comportamiento ciudadano organizacional (CCO, *organizational citizenship behavior*), que referencia a un individuo que otorga buenas ideas dentro de una organización. Estas actividades son discretas y no son necesarias ya que no constan dentro del puesto por lo tanto no existe remuneración por aquellas, y no se paga por ellas. Por esta razón, este tipo de conductas realizadas por parte de los colaboradores son consideradas como de buenos ciudadanos.

1.1.2. Alcance de los comportamientos organizacionales

Se han propuesto marcos teóricos para explicar los principales impulsores y consecuencias de este tipo de comportamientos. Según Ramus y Killmer (2007), las iniciativas ecológicas voluntarias están impulsadas por el apoyo de supervisión, las normas sociales, la predisposición personal y la autoeficacia. Bishop, Daily, y Govindarajulu (2009) proponen un modelo similar, en el cual estas conductas están motivadas por el apoyo de supervisión, la preocupación ambiental, el desempeño social corporativo percibido y el compromiso organizacional.

Morales, Moriano y Topa (2008), mencionan que las actividades desarrolladas por cada individuo es el rendimiento del mismo, siendo la meta de logro de la organización. Así mismo; existe otra forma de involucrarse en el contexto laboral, esto va más allá de las obligaciones formales que tiene el trabajador; ya que conductas adicionales por parte de los mismos serán las que generen un valor agregado y contribuyan al desarrollo eficaz de la organización.

El CCO influye directamente en la conducta de los trabajadores. Por lo tanto el apoyo que se dé a estas actividades ayudan a la organización y motivan a generar responsabilidades de los trabajadores fuera de sus actividades formales. Estas actividades fuera de la labor común de los trabajadores se conocen como CCO (Organ, 1998). Se designan también como conductas extra-rol, conductas pro-sociales o iniciativa personal.

Los comportamientos dentro de la organización que se dirigen a generar cambio y los de afiliación dados por el altruismo son constructos considerables. Autores como Podsakoff (2000) menciona que es necesario especificar estos elementos que son parte de la conducta del

ciudadano, reflejadas en ciertos empleados, que se motivan por dichas actividades y políticas administrativas. Dentro del comportamiento ciudadano organizacional se tiene a las siete dimensiones que se describen a continuación: inclinación a ayudar, espíritu competitivo, lealtad organizativa, cumplimiento organizativo, iniciativa individual, virtud cívica y autodesarrollo.

1.1.3. Posibles aplicaciones de los comportamientos organizacionales

El objetivo primordial del comportamiento organizacional es explicar el comportamiento que mantienen las personas dentro de una organización (Dailey, 2012); es así que mediante técnicas y estrategias establece los medios a través de los cuales los altos mandos de una empresa pueden observar el comportamiento de los individuos y entender por que se comportan de esa manera, a su vez facilita la comprensión de las relaciones interpersonales y es de gran utilidad para analizar la dinámica de las relaciones entre grupos de trabajo y empresas como tal (Velasco, 2014).

Uno de los factores primordiales que determinan el éxito en las empresas es el capital humano, siendo las personas, entre otros elementos, quienes hacen de la empresa una entidad calificada y reconocida ante la sociedad. Rosendo (2011), afirma que es de vital importancia para las organizaciones desarrollar la capacidad del trato personal ya que cada individuo es un mundo diferente y es necesario entenderlos para poder comunicarse y relacionarse con ellos. Es así; que la capacidad de adaptarse a las personas, se ha convertido en uno de los mayores retos a los que se enfrentan las organizaciones actualmente.

En un mundo de evolución y cambio constante, en el cual factores como la competitividad son determinantes del éxito para las organizaciones, actualmente se necesita de la conjugación de tres elementos fundamentales para que las empresas desempeñen sus actividades adecuadamente: talento humano, organización y comportamiento (Chiavenato, 2009).

Para que las empresas se puedan mantener a flote, puedan crecer y desenvolverse con éxito, puedan ser reconocidas por la comunidad, puedan lograr un nivel alto de competitividad, y demás, deben tener un gran compromiso y emplear todos sus esfuerzos de manera integrada, a través de las personas (Chiavenato, 2009).

Crear una ventaja competitiva sustentable es de vital importancia para las organizaciones. Es así que el éxito de este valor agregado radica en saber aprovechar la inteligencia y las competencias del talento humano. Al final de cuentas, el desempeño de las organizaciones depende directamente del desempeño de las personas que las forman (Chiavenato, 2009). Al respecto; Rosendo (2011), afirma que un punto principal del comportamiento organizacional es ayudar a los individuos y a las empresas a entenderse de mejor manera, siendo primordial para los administradores y personas que buscan tener éxito tanto profesional como personal.

Según Chiavenato (2009), la aplicación del comportamiento organizacional se puede desarrollar en base a tres niveles: el enfoque macro (nivel organizacional), enfoque medio (nivel grupal) y enfoque micro (nivel individual), mediante los cuales se ejecutan estrategias que contribuyan al correcto desempeño de la organización. La organización debe enfocar sus esfuerzos en los tres niveles anteriormente mencionados, de tal manera que los trabajadores sientan el apoyo a nivel individual, como grupo de trabajo y por ende a nivel organizacional, de esta manera la empresa se verá beneficiada positivamente.

Es así que toda organización mantiene diversas interacciones tanto internas como externas que le permiten agregar valor a la vez que alcanza sus objetivos empresariales. De esta manera, el comportamiento organizacional contribuye a que las personas que laboran en las empresas estén aptas para conocer las diferentes situaciones de trabajo, para convivir con problemas organizacionales y para ayudar a los demás a alcanzar sus objetivos eficazmente (Chiavenato, 2009).

Las diferentes aplicaciones del comportamiento organizacional, radican en las siguientes utilidades que proporciona el mismo (Chiavenato, 2009):

- Permite desarrollar un método que analice de manera organizada e integrada el comportamiento de las personas y grupos de trabajo.
- Proporciona técnicas que permiten manejar los problemas y las oportunidades que se presentan en los diferentes ámbitos laborales.
- Contribuye a la formulación de estrategias que mejoren la convivencia dentro de las organizaciones.
- Crea escenarios en que la organización pueda ser eficaz y competitiva pero sustentable.

Adicionalmente se establecen pautas que contribuyen a la consecución de metas planteadas por la organización y que se aplican mediante el pleno conocimiento del comportamiento organizacional (Velasco, 2014):

- Genera factores de desarrollo colectivo como la participación en la toma de decisiones, afianza el liderazgo y la comunicación.

- Fomenta el comportamiento grupal.
- Desarrolla la capacidad de percibir problemas dentro de la organización y dar ideas de solución.
- Permite dar mayor valor al trabajo que desarrollan cada uno de los integrantes a favor de la organización.

Por otra parte; Lamm, Tosti, y Williams (2013), proponen una escala de medición para el comportamiento de ciudadanía organizacional basada en iniciativas ecológicas muy específicas: reciclaje de botellas y papel, impresión a doble cara, entre otros. Aunque se basan en comportamientos concretos, estas iniciativas no agotan los aspectos multidimensionales de dichas conductas y pueden aparecer meramente simbólicos con respecto a la extensión y complejidad de las cuestiones ambientales.

Morales, et al., (2008) señalan algunas formas de CCO, entre las que están ayudar a compañeros que tienen sobrecarga laboral, plantear nuevas ideas que optimicen los resultados, defender a la organización ante la competencia, mejorar su cualificación para rendir adecuadamente en el trabajo. Son comportamientos enfocados al beneficio del grupo de trabajo o la organización. Dichos comportamientos, entre otros, son producto de un empoderamiento por parte de la organización hacia los empleados, el cual motiva a estos últimos a llevar a cabo de manera voluntaria determinadas conductas y acciones en beneficio de la empresa.

A manera general, se puede identificar que la puesta en marcha de los comportamientos organizacionales dentro de las empresas, promueve un liderazgo organizacional, lealtad hacia la organización ya que los empleados se sentirán orgullosos de pertenecer a ella e identificados con

sus políticas medioambientales, el sentido de colaboración con los colegas, el buen desempeño de los trabajadores, entre otros, serán factores que contribuyan al desarrollo de un buen clima laboral (Arredondo, Rosas, y Villa, 2011).

1.2.Responsabilidad Social

Las acciones relacionadas a este concepto generalmente se enfocan en las empresas, dejando de lado la idea de que la responsabilidad social también es un tema que resulta estratégico para el desarrollo social y bienestar de las comunidades. Es así que este campo resulta ser un nuevo medio para que las organizaciones, la sociedad y el estado interactuen de manera participativa en el desarrollo del país (Mori, 2009).

Carballo y Castromán (2016), afirman que varias definiciones vinculan el origen de este concepto al nacimiento mismo de las organizaciones, afirmando que la Responsabilidad Social existe desde que las diferentes sociedades operan bajo modelos organizados, y no es más que la responsabilidad que deben tener las empresas ante los impactos generados en la sociedad (Argandoña, 2012). Es así que este concepto involucra la participación de todas las personas que conforman una empresa y la responsabilidad que comparten todos ellos ante los diferentes actores de la sociedad.

Freeman y Liedtka (1991) hacen referencia al nacimiento de este concepto con las acciones filantrópicas realizadas por las empresas (Carballo y Castromán, 2016), bajo las cuales se defiende un modelo de sociedad igualitaria, con una distribución equitativa de la riqueza en

donde la caridad debe surgir de todas las personas y empresas que cuenten con la capacidad para ayudar a los demás.

Dentro de una organización se diseñan estrategias, se moldean estructuras, implementan políticas y desarrollan acciones propias de su actividad, las cuales afectan tanto a los miembros de la empresa como a la comunidad local. Es así que la responsabilidad que asume la organización frente a esas acciones y con los miembros de la sociedad implicados, es considerado como responsabilidad social, la cual exige sensibilidad ética y social; así como apertura a los grupos de interés (Argandoña, 2012).

Por otra parte, el principio de administración hace referencia a que las empresas y personas que gocen de buena posición social ejerzan como administradores de sus propiedades (Carballo y Castromán, 2016), en base a esto, dicho principio implica aumentar la riqueza de la sociedad invirtiendo los recursos que recibe de ella, y destinar esa riqueza a cualquier uso que la sociedad considere legítimo (Freeman y Liedtka, 1991).

El concepto de responsabilidad social ha venido evolucionando y generando gran importancia en el ámbito de los negocios (Mori, 2009), es así que se ha pasado de un interés meramente económico a un compromiso con la sociedad, lo cual supone el desarrollo de los objetivos empresariales a dimensiones sociales (Cabrera, 2006). Esta idea tiene relación con los actuales cambios y retos a los que se enfrentan las organizaciones y de igual manera la sociedad.

Actualmente, la responsabilidad social es considerada como una estrategia empresarial que aportará de manera significativa a las competencias de la misma (Carballo y Castromán, 2016) generando un máximo valor económico y social a mediano y largo plazo (Werther y

Chandler, 2010). Desde este punto de vista se destaca que cuando una empresa le da un enfoque social a sus actividades, esta se convierte en más estratégica.

Autores como Caravedo (1999), y Schwald (2004), convienen en que la gestión de la responsabilidad social conlleva varios puntos, siendo los principales; el interés que una empresa ponga en desarrollar visiones a futuro, que se promuevan liderazgos dentro de la organización, así como una mejor productividad aprovechando adecuadamente los recursos disponibles. Se debe cuidar que todas estas acciones generen impactos negativos y por el contrario potenciar los impactos positivos. Así mismo; se deben desarrollar en conjunto con la comunidad y sociedad en general (Caravedo, 1998).

Por otra parte; Caravedo (1998, 1999), establece la diferencia entre la relación que tienen las empresas con la sociedad de manera voluntarista, es decir mediante programas de voluntariado, ayuda social, patrocinio a eventos, obras caritativas, entre otros, y de manera socialmente responsable. Varios son los conceptos que tienen relación entre estas dos formas de accionar de las empresas, entre ellos: la comunidad como un espacio de intercambio de relaciones, la transformación social como un medio para el bienestar y la equidad, la ética y el rol profesional (Mori, 2009).

Para Schwald (2004), la diferencia radica en que las acciones benéficas y buenas relaciones con la comunidad siempre han existido, lo nuevo en la actualidad son la responsabilidad que sumen las organizaciones con su cadena de negocios, el desarrollo sostenible, impacto productivo, entre otras, siendo estos aspectos considerados como propios de la responsabilidad social.

La responsabilidad social es considerada como una fuerza que moviliza las acciones sociales que se efectúan en el entorno, la cual ha logrado unir esfuerzos a favor de las buenas prácticas sociales y de comportamiento ciudadano que llevan a las empresas y la comunidad a convivir en un ambiente más razonable, próspero y de beneficio para todos (ProHumana, 2015). Dicha responsabilidad se asume como un nuevo camino para enfocarse en el desarrollo y construir una mejor sociedad.

Las exigencias de la responsabilidad social van desde una conducta ética orientada a generar un bienestar común en la sociedad, hasta ir más allá de los intereses individuales y corporativos para asumir como propios los propósitos públicos bajo el ideal de un constante desarrollo social (ProHumana, 2015). A partir de que el ser humano no puede vivir como solitario, el concepto de responsabilidad social se debe manejar bajo el principio de reciprocidad y con el impulso a mantener una comunidad solidaria y responsable.

Según Argandoña (2012), existen varios criterios alrededor del concepto de responsabilidad social, los cuales se mencionan a continuación:

- La responsabilidad social son aspectos adicionales, sino son mismas responsabilidades que generan las actividades de las empresas.
- La responsabilidad social se exige para todos quienes desarrollan alguna actividad en la sociedad, siendo estos: empresas, gobiernos, sindicatos, entre otros.
- La responsabilidad social no es una técnica, pero está detrás de la gestión, prácticas y/o herramientas que emplean las organizaciones, es decir, es necesaria para el correcto desarrollo de dichas gestiones.

- La responsabilidad social implica diferentes responsabilidades entre distintas empresas y momentos por los que cada una atraviese.
- Esta responsabilidad es compartida, ya que va desde las personas que dirigen una empresa hasta todo el personal que trabaja en ella, incluso a los clientes externos de la misma, ya sean estos proveedores, inversionistas, entre otros.
- La amplitud de la responsabilidad social no solo implica resultados económicos, sino que abarca riesgos, oportunidades, beneficios en común, entre otros.
- La responsabilidad social no se debe tratar como un instrumento mediante el cual el único objetivo es la consecución de resultados para la empresa, ya que de esta manera se dejara de lado el factor humano y social.

Desde estos puntos de vista, un cambio en la conducta individual, y una nueva manera de ejercer las prácticas ambientales, tiene implicaciones favorables en el ser responsables con la sociedad, asumir una responsabilidad ante la realidad social, en todas sus dimensiones sociales, económicas y políticas. Es por ello que la responsabilidad social debe considerarse como un principio activo que genere una transformación en las relaciones personales (ProHumana, 2015).

Finalmente, se da lugar a cambios en los conceptos iniciales sobre Responsabilidad Social debido a que con el pasar del tiempo han evolucionado y se han ido integrado nuevos modelos. Si bien las empresas consideran estas acciones responsables como un deber ético, en actualidad el asumir este rol no es más que un medio para obtener mejores resultados económicos y que a la vez beneficien a la sociedad y grupos de interés, siendo esto una motivación para asumir roles responsables con la sociedad (Carballo y Castromán, 2016).

1.2.1. Dimensiones de la Responsabilidad Social

Para la década de los 70 se da a conocer unas de las contribuciones más relevantes para la Responsabilidad Social propuesta por Carroll (1979) en el cual se mencionan tres dimensiones del desempeño corporativo: las responsabilidades económicas en donde menciona que las organizaciones son responsables de producir para generar beneficios, en segundo lugar están las responsabilidades legales bajo las cuales se espera que las empresas ejerzan sus actividades bajo normas y leyes aplicables, en tercer lugar se encuentran las responsabilidades éticas, las cuales incluyen comportamientos sociales que la comunidad espera de las mismas.

La responsabilidad social empresarial desde el punto de vista de hacer negocios se puede analizar desde tres enfoques, están el económico, social y medio ambiental; los cuales facilitan observar tanto interna como externamente a la organización. Es así que la RSE se relaciona de forma económica en conjunto a los aspectos sociales y ecológicos o ambientales (Fajardo, Calderon, y Fajardo, 2011).

El Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI, da a conocer las dimensiones integrales que la Responsabilidad Social Empresarial involucra:

Dimensión económica

- Interna, trata del valor agregado que se reparte entre colaboradores y accionistas, toma en cuenta los escenarios del mercado y la equidad y justicia. El objetivo es que la organización produzca utilidad y sobrevivencia al paso del tiempo.

- Externa, implica todos los bienes y servicios que sean considerados rentables para la sociedad y que aporten de manera significativa a la misma. Es así que las organizaciones deben acogerse a los planes económicos que se establezcan en su país (Cajiga, Cemefi, 2013).

Dimensión social

- Interna: Es el compromiso que tienen los inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores respecto a la protección y calidad de vida, y a todos los esfuerzos que se invierten para el adecuado desarrollo de las labores dentro de la organización.
- Sociocultural y política externa: considera las acciones propias y del equipo de trabajo que contribuyen a una adecuada administración del espíritu empresarial y del progreso de comunidades, obteniendo como resultado un ambiente favorable para el desarrollo de los negocios (Cajiga, Cemefi, 2013).

Dimensión medio ambiental o ecológica

- Interna, relaciona a las consecuencias ambientales producto de sus procesos, productos y subproductos; por ende a la prevención de la problemática generada de su producción.
- Externa, son las operaciones que se realicen de modo que ayuden a la conservación del medio ambiente en el presente y para las futuras generaciones (Cajiga, Cemefi, 2013).

Por otra parte; Schwalb y García (2013), indican una nueva dimensión denominada Responsabilidad social del marketing, debido a la creciente desconfianza de los consumidores hacia las prácticas del marketing ya que los clientes actuales manifiestan expectativas sociales

cada vez mayores y exigen como respuestas a deseos algo novedoso, agradable a sus sentidos y que a la vez contribuya con el concepto de ser socialmente responsable.

Para Fernandez (2010), solamente existen las dimensiones interna y externa de la responsabilidad social, y en cada una de ellas analiza diversos factores inmersos en las mismas:

Dimensión interna.- en ella se considera a los trabajadores, gestión de materia prima, condiciones de trabajo, entre otros. Los factores bajo los cuales se maneja esta dimensión son:

- Gestión de recursos humanos.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Adaptación al cambio.
- Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.
- Trabajadores, accionistas o propietarios.

Dimensión externa.- se tiene la idea de que en el mundo actual la responsabilidad social debe sobrepasar fronteras (Fernandez, 2010). En ella se amplía el accionar de las empresas hasta las comunidades locales, proveedores, consumidores, ONG, organizaciones a favor del medio ambiente y de la comunidad en general, es decir todos los grupos de interés. Los factores que analiza esta dimensión son:

- Comunidades locales.
- Socios comerciales.
- Derechos humanos.
- Problemas ecológicos mundiales.

- Grupos de opinión, administraciones públicas, comunidades locales, sociedad y público en general.

Así mismo; Cuevas (2011), menciona tres dimensiones para el estudio de la responsabilidad social, las cuales hacen referencia a la evolución de la misma y mantienen una relación entre sí.

Herramienta de la actualidad.- hoy en día es un hecho que las empresas deben preocuparse constantemente de su responsabilidad social frente a los stakeholders, y de esa manera se logrará tomar decisiones eficaces y socialmente aceptadas que finalmente se reflejarán en una mayor ventaja competitiva ante las demás empresas y un nuevo valor agregado (Cuevas, 2011).

Utilidad para la administración.- se basa en la idea de que actualmente todos los esfuerzos van dirigidos hacia la obtención de ganancias (Cuevas, 2011). Así mismo; las empresas tienen objetivos sociales y medioambientales, para lo cual hace uso de todos sus recursos aprovechando la fuerza productiva, los conocimientos y experiencia. Es por ello que la responsabilidad social es de gran utilidad para la administración ya que puede beneficiar a las empresas con mayores beneficios (Cuevas, 2011).

Construcción ideológica.- mantiene constructos en base a la ética que manejan las empresas, la cual no se debe manejar como una ideología particular hacia una clase; sino como la de todos los miembros sociales que se verán beneficiados del bien actuar social y ambiental de la organización.

1.3.Responsabilidad Social Empresarial

Tradicionalmente, la responsabilidad social ha considerado a las organizaciones como punto de referencia (Carballo y Castromán, 2016), sin embargo, en la actualidad se sugiere involucrar a los grupos de interés que poseen relación con la organización y alrededor de los cuales se debe establecer modelos o tomar acciones que manifiesten la gestión en la responsabilidad social que realizan las empresas y que a su vez agreguen valor a las mismas.

Actualmente la sociedad demanda mayor importancia a las acciones responsables por parte de las empresas, es así que se genera un mayor interés por los impactos sociales y medioambientales que estas tienen en el ámbito en el que se desarrollan (Carballo y Castromán, 2016). De esta manera se ha generado la necesidad estratégica de aplicar la definición de responsabilidad social en el transcurso de las actividades propias de cada organización.

Es así que no se puede gestionar una empresa sin tener en cuenta factores sociales y medioambientales en los que está inmersa. Entonces se puede considerar a la Responsabilidad Social Empresarial como un medio para administrar las empresas teniendo en cuenta los impactos que generan sus actividades en todos los actores de la sociedad así como del medio ambiente en el que se desenvuelve la compañía (Nowajewski, Pérez, y Schlesinger, 2015).

Para Ospina (2008), la RSE es la responsabilidad que una empresa asume en base a las posibles problemáticas que se generarían en el desarrollo de su actividad; de manera social y ambiental así como interna y extremadamente de su negocio. En la RSE nace el compromiso de beneficiar a la población brindándole estabilidad y armonía, por lo que es relevante investigar

cuales son las metas de la comunidad para tratar de cumplir con estos objetivos, es así que se genera valor social y medioambiental.

La implementación de prácticas de RSE tiene como actividades básicas de responsabilidad hacia (Nowajewski, et al., 2015):

- Empleados.
- Clientes.
- Gobierno y la sociedad.
- Stakeholders.

Desde la perspectiva empresarial, la importancia creciente que adquiere la RSE viene marcada por el hecho de ser considerada una actividad legitimadora de la organización frente a la sociedad (Wartick y Cochran, 1985). Es decir, las empresas deberían adoptar una postura con mayor responsabilidad e interés respecto al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza a la empresa mayor sostenibilidad a largo plazo y crecimiento económico (Wold Bank Group, 2006).

1.3.1. Instituciones que administran la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador

Una de las instituciones comprometidas con la Responsabilidad Social en el Ecuador, es el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, el cual se caracteriza por incentivar un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, apoyando la

gestión de los negocios de una manera socialmente responsable, y así promover una sociedad sostenible.

Así mismo; fomenta el intercambio de experiencias entre los diversos actores de la sociedad, mediante el diálogo y la construcción de capacidades que permitan fortalecer la gestión socialmente responsable de las empresas, guiándolas hacia la sostenibilidad de su gestión.

En la actualidad el consorcio está conformado por 50 organizaciones reconocidas por sus actividades enfocadas en el desarrollo sustentable y la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como modelo de su gestión, entre las cuales resaltan (CERES, 2018):

- Banco del Pichincha.
- Banco de Guayaquil.
- Banco del Pacífico.
- CACPECO Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Corporación Favorita.
- Holcim.
- General Motors del Ecuador.
- Nestlé.
- Produbanco.
- Mutualista Pichincha
- Pronaca.

Entre las actividades que realiza el consorcio para potenciar la responsabilidad social entre las empresas miembros del mismo, están (CERES, 2018):

- **Networking.-** este espacio pretende incentivar alianzas entre sus miembros para fortalecer sus buenas prácticas e impulsar el impacto con sus acciones de responsabilidad social. Así mismo; permite compartir experiencias de RSE entre todas las empresas.
 - Mediante la red FORUM EMPRESA, se pretende relacionar a las empresas e intercambiar experiencias laborales con otras del exterior.
 - Impulsan áreas que motivan el diálogo público-privado para conseguir un ambiente propicio para el desarrollo de la RSE.
 - Mantienen una alianza estratégica con CEMEFI, a través de la cual se facilita la participación de sus trabajadores en eventos y reconocimientos.
 - Promueven la participación de la Red en foros internacionales.
 - Programan visitas empresariales de intercambio de experiencias, mesas de trabajo y más.
- **Capacitación.-** poseen una amplia oferta de capacitación referente a responsabilidad social con el objetivo de fortalecer los conocimientos tanto de las empresas miembros como de los actores de la sociedad. De esa manera el consorcio busca facilitar instrumentos y herramientas técnicas para la puesta en marcha de planes de responsabilidad empresarial dentro de las organizaciones.
 - Introducción a la Responsabilidad Social.
 - Primeros pasos en la implementación de la Responsabilidad Social.

- Inducción herramienta CERES-ETHOS
 - Diálogo social y comunitario.
 - Gestión Ambiental.
 - Guía de Responsabilidad Social ISO 26000.
 - Comunicación Responsable.
 - Derechos Humanos y Empresa.
 - Alianzas estratégicas con instituciones educativas nacionales e internacionales, entre otros.
-
- **Acompañamiento.-** se enfocan en la asistencia a las organizaciones en la incorporación de la responsabilidad social.
 - Colaboran en la sensibilización dentro de las empresas.
 - Brindan soporte en procesos de autodiagnóstico e identificación en áreas que se deban mejorar o desarrollar.
 - Brindan acompañamiento para el afianzamiento de la responsabilidad social en las organizaciones.
 - Dan solución a consultas e interrogantes planteadas por los miembros en temas relacionados con la RSE.
 - Difunden información sobre tendencias y oportunidades locales e internacionales en temas de RS.
 - Identifican oportunidades de mejora en la gestión de RSE de sus miembros.

- Ponen a disposición su biblioteca actualizada con recursos de interés en temas de RSE.
- **Comunicación.-** se socializa los logros alcanzados y las iniciativas empresariales.
 - Difusión de los logros y noticias relacionadas con los miembros a través de los medios que maneja el consorcio.
 - Comparte información de actualidad en temas de RSE.
 - Promociona eventos y oportunidades relacionadas a la RSE.
 - Realiza publicaciones impresas y on-line relacionadas con la RSE.
 - Elabora un boletín informativo mensual con noticias nacionales e internacionales de interés.

La evaluación al desempeño de las empresas en temas de responsabilidad social, se lo realiza mediante la herramienta de indicadores CERES-ETHOS. Dicha herramienta, desarrollada por el Instituto Ethos es empleada para contribuir a que las empresas gestionen sus actividades de manera más socialmente responsable. (Corresponsables, 2017). El aporte ha sido aprovechado en la gestión de las diferentes empresas y en sus procesos de mejora continua.

Así mismo; los objetivos de los indicadores Ethos son claros a favor de la responsabilidad social empresarial, siendo estos: Incentivar a las empresas a incursionar en temas de responsabilidad social, y obtener la información necesaria para implementar procesos y demás herramientas.

La estructura bajo la cual se manejan los indicadores cuenta con 7 temas de gran importancia que abarcan a todos los involucrados en las actividades de la empresa (Ethos, 2005, pág. 20):

- Valores, transparencia y Gobernabilidad.
- Público Interno.
- Medio Ambiente.
- Proveedores.
- Consumidores y clientes.
- Comunidad.
- Gobierno y sociedad.

Durante el 2017; el Consorcio llevó a cabo 45 actividades entre eventos corporativos, capacitaciones, actividades de vinculación, y eventos nacionales e internacionales, producto de las cuales se obtuvo un impacto a 2.382 personas (CERES, 2017, pág. 11). Entre los asistentes a las charlas y/o capacitaciones a empresas; estuvieron la Cooperativa CACPECO y el Banco del Pacífico (CERES, 2017, pág. 14). Por otra parte; el Banco del Pacífico fue uno de los participantes en las visitas de intercambio de Buenas Prácticas (CERES, 2017, pág. 16).

Todos los partícipes del consorcio, llevan a cabo diferentes actividades enfocadas a la contribución y mejora de la responsabilidad social empresarial de sus instituciones, entre las cuales destacan:

Tabla 1:*Actividades a favor de la responsabilidad social empresarial de los miembros de CERES*

Instituciones	Actividades desarrolladas a favor de la responsabilidad social empresarial
Bancarias	<p>Uno de sus ejes estratégicos es la responsabilidad social, la cual maneja programas de mitigación del impacto ambiental, entre otros (Banco del Pacífico, 2016, pág. 22).</p> <p>Mediante el proyecto “Aprendo con mi Banco Banco”, obtuvo el reconocimiento a una de las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial 2016 en Latinoamérica.</p> <p>En ese mismo año fue considerada como empresa ejemplar en temas de responsabilidad social empresarial (Banco del Pacífico, 2016, pág. 10).</p> <p>Mantiene un firme compromiso medioambiental, por lo cual cada año se plantea el objetivo de reducir el impacto ambiental de sus operaciones, es así que durante el año 2016 logró reducir en un 23% el consumo de energía (Banco del Pacífico, 2016, pág. 75).</p> <p>Contribuye al mejoramiento del ambiente mediante el programa “Carbono Neutro”, en el cual se manejó una inversión aproximada de \$31.000 (Banco del Pacífico, 2016, pág. 71).</p>

Banco del
Pacífico

CONTINÚA



Mediante el programa “Pacífico deja Huellas” el personal del banco contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad. Las actividades se enfocan en algunos objetivos del buen vivir como: “Objetivo 3; Mejorar la calidad de vida de la población. Objetivo 4; Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Objetivo 7; Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global” (CERES, Mil gracias 2016: CERES, 2016, pág. 15).

El aporte ambiental se desarrolla desde el año 2015, mediante el proyecto “Siembra de árboles” en las principales ciudades del país (CERES, Mil gracias 2016: CERES, 2016).

El proyecto “CrediMaíz” otorga microcréditos con el objetivo de financiar a los agricultores de maíz de la provincia de Los Ríos que no poseen recursos para la siembra (CERES, 2017).

Apoyo a los principios del Pacto Global cuyo objetivo promueve la responsabilidad social en las empresas relacionado a derechos humanos, medio ambiente, entre otros (Produbanco, 2017).

Produbanco

Manejan indicadores de consumos energéticos, de papel, de agua y control de CO2. En el año 2016 lograron la reducción de CO2 en un 13.1% (Produbanco, 2017).

CONTINÚA



En uno de sus edificios se desarrolla la campaña “Produbanco recicla, con paso firme hacia la responsabilidad”, la cual tiene el objetivo de separación de desechos, mediante la colocación de estaciones de reciclaje (Produbanco, 2017).

Mediante el programa “Líneas Verdes” se otorgó 15 millones destinados a créditos para proyectos ambientales de eficiencia energética, energía renovable y medidas de protección ambiental” (CERES, 2017, pág. 170).

Con el desarrollo del programa “Actúa”, se incentiva la protección ambiental y se motiva el reciclaje de papel y ahorro de energía y agua entre sus colaboradores. Así mismo, voluntarios de diversas agencias realizan jornadas de reforestación en las principales ciudades del país (CERES, 2017).

Banco del
Pichincha

En el proyecto “Atención integral del personal con discapacidad” se ha logrado beneficiar a 237 personas de todas las agencias del país (CERES, 2017).

Con el objetivo de generar equidad laboral, familiar y personal, se desarrolla el programa “Inteligencia de género” en donde se beneficiaron 600 colaboradores (CERES, 2017).

CONTINÚA



Mediante la fundación Bien-Estar; participó en la Conferencia Mundial de Naciones Unidas Hábitat III “cuyo objetivo es reforzar el compromiso global con la organización sostenible” (Mutualista Pichincha, 2016, pág. 57).

Mutualista Pichincha Participó como conferencista en el segundo Foro Centroamericano de Vivienda y Ciudad, en el cual se dio a conocer las buenas prácticas referentes al financiamiento sustentable de viviendas (Mutualista Pichincha, 2016).

Pichincha En el año 2016 “contó con la herramienta completa del Sistema de Evaluación Ambiental, la cual permite evaluar, calificar y difundir buenas prácticas de diseño y construcción sustentable para la vivienda” (Mutualista Pichincha, 2016, pág. 60).

Apoyo a las víctimas del terremoto del 16 de abril, en el cual se donaron albergues sismorresistentes, de los cuales fueron beneficiadas 60 personas, y 600 con vivienda definitiva (Mutualista Pichincha, 2016).

Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Mediante el programa de voluntariado corporativo denominado “Caritas Felices” más de 60 colaboradores generan valor en distintas áreas con 846 horas de voluntariado (CERES, 2017).

CONTINÚA



Con el proyecto “Atención a adultos mayores” se pretende mejorar la calidad de vida de 26 adultos mayores de la parroquia Once de Noviembre (Latacunga), facilitándoles servicios médicos, limpieza de viviendas, entretenimiento y alimentos (CERES, 2016).

El proyecto “Huerto Urbanos” busca motivar a nuevas generaciones en el arte de cultivar, y promover buenos hábitos alimenticios y de protección ambiental (CERES, 2016).

A través de la iniciativa “Movilidad y Transporte Responsables” se dictan capacitaciones en Leyes de Tránsito, educación vial, primeros auxilios, servicio al cliente, con el objetivo de “fomentar en conductores de buses, taxis y tricimotos, una cultura basada en el bienestar del cliente y calidad de servicio” (CERES, 2017, pág. 22).

Fuente: (CERES, 2017).

Por otra parte, el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador es la entidad encargada de abordar de manera técnica y metodológica, la Responsabilidad Social Empresarial y de apuntalar la gestión del desarrollo sostenible en las organizaciones. Actualmente cuenta con 80 organizaciones asistidas (IRSE, 2018).

El instituto se maneja bajo tres áreas de acción fundamentales para llevar a cabo su misión, las cuales se mencionan a continuación (IRSE, 2018):

- **Información y difusión.-** esta iniciativa consiste en difundir los componentes actuales de la responsabilidad social empresarial, con el objetivo de orientar, informar y guiar a todos los niveles de la sociedad.
- **Formación de capacidades.-** el instituto desarrolla seminarios, charlas, conferencias, capacitaciones para compartir una cultura de responsabilidad social con todos los niveles de la organización.
- **Investigación y desarrollo.-** debido al avance tecnológico en el que se ve inmersa la sociedad actual, se dispone de oportunidades y herramientas de responsabilidad social empresarial, debido a ello, el instituto investiga, selecciona, analiza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas que impulsan la implementación de esta cultura.

Así mismo, el instituto brinda diferentes servicios a las organizaciones, para implementar la responsabilidad social en cada una de ellas (IRSE, 2018):

- **Diagnóstico RS.-** es el diagnóstico de la situación de la empresa frente a la responsabilidad social.
- **Planificación RS.-** una vez que se ha identificado los aspectos a mejorar mediante el diagnóstico, se determina un plan que contribuya con el orden de las acciones a mediano y largo plazo.
- **Acompañamiento.-** en la ejecución del plan de acción.
- **Stakeholders.-** el relacionamiento estratégico con los principales grupos de interés es guiado por parte del instituto.

- **Capacitación.-** en base a las necesidades que presente la empresa se desarrollan los programas de capacitación relacionados a responsabilidad social.
- **Proyectos Sociales Sostenibles.-** se efectúa un estudio y selección de proyectos sociales que generen un auténtico impacto social, para lo cual el instituto se compromete en el estudio y acompañamiento de dichos programas.

Otra de las principales entidades es el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, el cual promueve la responsabilidad social y el desarrollo sostenible mediante planes, programas y/o proyectos. Así mismo, es un órgano activo y dinámico en el desarrollo de iniciativas de política pública para la responsabilidad social (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018).

Entre los principales proyectos que ejecuta esta institución a favor de la responsabilidad social de las organizaciones están:

- **Programa sectorial para PYMES.-** el objetivo de este programa es contribuir herramientas y conocimientos a las empresas para que gestionen adecuadamente las prácticas actuales de responsabilidad social empresarial generando valor económico, social y ambiental (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018).
- **Red Metropolitana de Responsabilidad Social.-** este proyecto se ejecuta a través de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, uno de los objetivos de este proyecto es promover el emprendimiento y la innovación social enfocándose en la

integración de grupos vulnerables de Quito (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018). Así mismo se desarrollan talleres que contribuyen a la generación de valor agregado de las organizaciones que incorporan buenas prácticas de desarrollo sostenible.

- **VisitaRSE.-** mediante este programa se busca socializar a la ciudadanía las prácticas positivas de responsabilidad social de las organizaciones que operan en Quito. En el año 2016; la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, Corporación Favorita y DIRECTV fueron los anfitriones de este espacio (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018).
- **Campaña “Consume Responsable”.-** consiste en la elección de productos en base al impacto ambiental y social que generan. De esta manera el consumidor adquiere productos pensando en las generaciones futuras. Es así que se generan varios programas que promueven el consumo responsable y se da a conocer emprendimientos que ofertan este tipo de productos (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018).

1.4.Responsabilidad ambiental como individuo

Al igual que las empresas, los individuos se caracterizan por ser consumistas y competitivos, estos factores provocan que no siempre se tome en cuenta el impacto ambiental que se genera producto de determinadas actividades que desarrollan las personas a lo largo de su vida.

Respetar el medio ambiente, prevenir y evitar en su mayoría la contaminación, hacer uso adecuado de los recursos naturales, fomentar prácticas ecológicas, ser parte de programas a favor del medio ambiente, entre otros, son factores que determinan a un individuo como responsable con el medio ambiente.

1.5.Responsabilidad ambiental como empresa

La importancia del impacto ambiental que generen las empresas dependerá de los daños generados. Desde esta perspectiva, una empresa asume adecuadamente el rol socialmente responsable cuando minimiza el impacto generado por sus actividades (Carballo y Castromán, 2016).

La reducción del impacto ambiental asociado a la producción y consumo de bienes y servicios es, por tanto, una de las principales prioridades de las estrategias de desarrollo sostenible planteadas en la actualidad. Para ello, las empresas y organizaciones desarrollan estrategias medioambientales (Carballo y Castromán, 2016).

Según Hunt y Auster (1990) se diferencian dos tipos de empresa: aquellas llamadas medioambientalmente proactivas, las cuales implementan voluntariamente iniciativas que buscan la mejora de la gestión ambiental y al reducción del impacto producto de sus actividades, y las llamadas medioambientalmente reactivas, cuya ejecución de prácticas responsables con el ambiente solo se rigen al cumplimiento de la ley.

Es así que se concluye que las empresas no solo deben ser atractivas para los inversionistas, sino que es importante que la sociedad las considere como espacios gratificantes

para laborar, así mismo, las relaciones sociales de la misma cada vez deben ser mayores, con mayor compromiso social hacia todos los involucrados con la actividad empresarial.

1.6. Beneficios para las empresas socialmente responsables

Los beneficios que representan este tipo de comportamientos para las empresas se consideran positivos en la medida en que la decisión de ser responsable socialmente contribuya a la obtención de mejores resultados para la organización (Carballo y Castromán, 2016). Es así que se destacan los principales efectos positivos que se generan cuando las empresas emplean prácticas sociales responsables:

- **Mejora de la productividad de los empleados.-** la responsabilidad social relacionada con los recursos humanos implica un vínculo entre la vida laboral y familiar que conlleva a una motivación y lealtad por parte de los empleados para con la empresa.
- **Mejora de las relaciones con los diferentes grupos de interés.-** generar mayor confianza en los stakeholders teniendo en cuenta sus intereses, provoca que la empresa fidelice a sus clientes, capte mayor capital, gestione adecuadamente la cadena de suministro, entre otros (Carballo y Castromán, 2016).
- **Mejora de la reputación e imagen de la empresa.-** las empresas que realizan prácticas responsables con la sociedad, a menudo comunican los resultados de las mismas a la comunidad, por ende captan un mayor número de consumidores que en la actualidad prefieren empresas que realicen este tipo de acciones. De esta manera aprovechan sus gestiones responsables para aumentar su reputación.

- **Generación de innovación.-** el interés puesto en los diferentes stakeholders puede generar nuevos campos de actividad, lo cual genera posibles innovaciones en los mismos (Carballo y Castromán, 2016).
- **Disminución de costes.-** se suelen señalar los menores costes derivados de una gestión ambiental eficiente (implica la disminución de recursos como la energía, residuos, entre otros, y el aprovechamiento de subproductos) (Carballo A. , 2010).

1.7.Gestión de los recursos humanos orientada al desarrollo sostenible de las organizaciones

Según un artículo publicado en el sitio web Rumbo Sostenible (2017): la gestión sostenible se basa en principios de valores humanos, éticos y medioambientales, analizados en base a la calidad y la excelencia, haciendo partícipe a las sociedades de una herramienta con bases para el desarrollo sostenible de las empresas, las instituciones y las comunidades, de esta manera se asegura la competitividad fortaleciendo el tejido económico y social del planeta.

La necesidad de modificación del comportamiento humano hacia comportamientos más pro-ambientales es bien reconocida por las organizaciones, que señalan la necesidad de una investigación empírica que determine cómo se pueden lograr los comportamientos pro-ambientales en el lugar de trabajo. Recientemente, se han dado varios intentos de abordar el tema mediante un llamamiento para que las organizaciones participen más en la investigación que fomente comportamientos ambientalmente sostenibles (Boiral, 2009).

Según Bishop (2009), dado que el cambio climático es en gran medida impulsado por la actividad humana, y el éxito de los programas ambientales a menudo depende de los comportamientos de los empleados, la gestión de los recursos humanos es esencial para fomentar el comportamiento pro-ambiental de los empleados dentro de las organizaciones. El fomento de los comportamientos pro-ambientales en el lugar de trabajo, como el reciclaje, la conservación y los comportamientos de reducción de desechos, no sólo contribuirá a la ecologización de las organizaciones sino que también afectará positivamente al medioambiente.

Según Kazdin's (2009), una buena gestión de los recursos humanos relacionado a temas ambientales dentro de las organizaciones, se enfoca en fomentar la participación de los empleados en comportamientos ambientalmente sostenibles. Es así que se propone el desarrollo de un modelo que sugiera que la actividad ecológica de la organización puede lograrse a través de la influencia de los líderes en el lugar de trabajo de los empleados.

1.7.1. Liderazgo transformacional ambientalmente específico

Según Bass (1998); Bass y Riggio (2006) el liderazgo transformacional incluye cuatro comportamientos: influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada, cada una de las cuales puede aplicarse para influir en la sostenibilidad ambiental dentro de las organizaciones. La influencia idealizada se centra en que los líderes se conviertan en modelos a seguir haciendo lo que es correcto. Al hacerlo, los líderes sirven como modelos a seguir para los subordinados, quienes luego se vuelven más propensos a involucrarse en estos mismos comportamientos.

Los líderes con alto nivel de motivación estimulan a sus empleados a ir más allá de sus necesidades individuales para el bien colectivo; inspiran a los subordinados a través de su propia pasión y optimismo para ir más allá de lo que es bueno para sí mismos mediante la participación en comportamientos que benefician al medio ambiente natural. Los líderes estimulantes desde el punto de vista intelectual animan a los empleados a pensar por sí mismos, y a abordar los problemas de maneras innovadoras (Boiral, 2009).

En el contexto de influir en la sostenibilidad ambiental, los líderes de alto nivel de estímulo intelectual alientan a los subordinados a pensar sobre temas ambientales por sí mismos, cuestionan suposiciones sobre sus prácticas ambientales propias y de su organización y abordan los problemas ambientales de manera innovadora. Finalmente, los líderes que muestran compasión y empatía por el bienestar de los empleados y los ayudan a desarrollar sus potencialidades y habilidades, establecen relaciones estrechas dentro de las cuales pueden modelar sus comportamientos ambientales (Boiral, 2009).

1.8. Gestión del recurso humano desde la perspectiva medioambiental

Convertirse en una organización ambientalmente responsable conlleva un gran proceso en el cual el manejo de los recursos humanos puede convertirse en un factor influyente para el éxito del programa, debido a que sin la intervención positiva del equipo de trabajo y el compromiso del mismo para con el medio ambiente, no se podría llevar a cabo la gestión.

Para ello, la organización debe promover la responsabilidad ambiental en su talento humano, gestionando su apoyo a evitar la contaminación y otros impactos que pueda ocurrir

debido a la naturaleza de la misma, impulsando el correcto uso de los recursos obligatorios para su actividad, y el desarrollo de tecnologías limpias procurando la adecuada difusión en su entorno de influencia (Rumbo Sostenible, 2017).

La participación de los colaboradores de la empresa es importante para el desarrollo de programas ambientales. El proceso de gestión ambiental que no involucre al talento humano y que se desarrolle en las áreas en la que su actividad es importante implica un trabajo sin resultados y no sustentable. Las bases de este principio implican la importancia de avanzar en el proceso de educación y conciencia ambiental que la comunidad a largo plazo (Pozo, 2015).

Los empleados de la organización deben poseer sus propias instancias y operaciones de labor social ambiental, siendo de diversa naturaleza por lo que el alcance logrará una visión multi criterio al momento de decidir. La gestión garantiza el aporte de todos los sectores de la organización en equivalentes contextos de acceso a la información y recursos técnicos y de esta manera lograr que los procesos de la organización tengan un enfoque responsable con el medioambiente que contribuya a su desarrollo sostenible (Pozo, 2015).

Según Solórzano (2004), en los líderes y directores de las organizaciones recae el deber de razonar de la manera correcta frente a las demandas ambientales que están presentes en el mercado, de dirigir la fuerza laboral de los trabajadores hacia objetivos más competentes, de fomentar una cultura innovativa mediante la creatividad y desarrollo sostenible, y de respaldar nuevas formas de gerencia enfocadas a una ética ambientalmente responsable.

Al cumplimiento de estos procedimientos el área de Recursos Humanos da su calidad estratégica. Es la que motiva el talento y la fuerza laboral de los trabajadores lo que radica en la diferencia con la competencia. Siendo así la gestión del talento humano; un factor primordial para el desarrollo sostenible, la capacitación y la comunicación eficiente entre procesos, además de implantar una nueva concepción y cultura de compromiso en la protección del medio ambiente (Gestión Humana, 2005).

Según Hay Group y la revista Fortune en 1997, las organizaciones más reconocidas en los mercados y que tienen éxito, practican la innovación, calidad en la gerencia, inversión a largo plazo, responsabilidad social con la población y realizan acciones de protección al medio ambiente. Entre otras habilidades como el proceso de contratación de personal productivo hacia la filosofía de la empresa (Gestión Humana, 2005).

Sin embargo, el proceso de administrar el talento humano dentro de la empresa influye en el modelo de implementación de gestión por competencias. Este modelo propone las ideas frente a temas ambientales. Con lo cual se garantiza que estas políticas promovidas desde recursos humanos se pongan en práctica y que garantice su capacidad de resolver problemas según los retos propuestos de las nuevas políticas ambientales.

1.9. Teoría cognitivo social en el ámbito de la responsabilidad social empresarial

La teoría cognitivo social desarrollada por Bandura (1986), destaca la idea de que en su gran mayoría el aprendizaje humano se da en la sociedad, ya que al observar a los demás; las

personas adquieren conocimientos, adoptan comportamientos, conductas, reglas y actitudes, que a su vez permiten el aprendizaje a cerca de la utilidad y consecuencias de dichos comportamientos.

Dicha teoría afirma que los individuos aprenden observando el comportamiento de los demás, lo que lleva a la iniciación e imitación de estos patrones de comportamiento (Bandura, 1977, 1986). De esta forma, en la teoría social cognitiva, el ambiente promueve, determina, organiza e inspecciona la conducta automáticamente. Esta teoría está en el límite debido al conductismo, el entorno será el elemento determinante (Bandura, 1987).

“Otra característica singular de la teoría cognoscitiva social es que la gente no se comporta sólo para complacer las preferencias de los demás” (Bandura A. , 1986). Gran parte de la conducta de las personas se restringe por normas internas y razonamiento de sus propios actos. El comportamiento de cada persona se adapta a normas personales, las diferencias de su accionar y su medición se dan a través de una autoevaluación que intervienen en las conductas subsecuentes.

La actitud cognoscitiva social dice que las personas no son promovidas por fuerzas internas ni tampoco por estímulos externos. El proceso de ser un ser humano se da por un modelo de reciprocidad trídica que dependen del ambiente y las condiciones personales, en la cual la conducta, factores particulares cognoscitivos y entre otros, además de situaciones del ambiente son concluyentes que se relacionan entre aquellos (Bandura A. , 1986), como se muestra en la siguiente figura.

Modelo de reciprocidad triádica

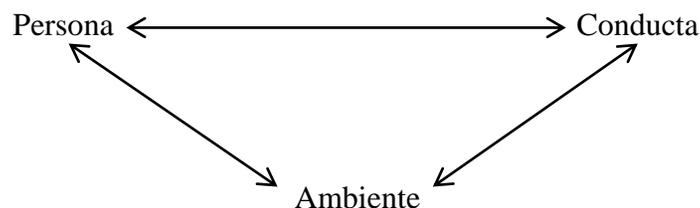


Figura 1: Modelo de reciprocidad triádica

Fuente: (Bandura A. , 1986, pág. 24)

Este modelo no representa una simetría perfecta entre sus variables, debido a que los contextos ambientales restringen el desarrollo de las conductas. Proceso contrario cuando la presión ambiental es débil, en consecuencia los factores personales son importantes en el sistema regulador (Riviére, 1992).

En la **teoría cognitivo social** de Albert Bandura (1987) se destaca el modelo donde se afirma que los factores ambientales, los cognitivos, personales, de motivación, emoción, entre otros, interactúan todos entre sí. Es así que se constituye una interacción entre las distintas corrientes, por lo tanto estos factores ambientales, personales y conductuales, son procesos unidos y se relacionan entre sí, por lo tanto no solo reacciona al ambiente, también lo hace de manera significativa.

De acuerdo con la teoría cognitiva social, los empleados pueden observar los comportamientos y actitudes de las personas a su alrededor y aprender de las mismas, ya sea de forma intencional o incluso involuntariamente, es decir, con el simple hecho de trabajar con personas que mantienen ciertos comportamientos y actitudes ambientales, los empleados pueden

influenciarse de los mismos y adoptarlos en beneficio de la empresa. Este proceso de imitación puede resultar proactivo en el trabajo y beneficioso para la empresa ya que la frecuencia con que un comportamiento es llevado a cabo por una persona, influyen en la frecuencia de este comportamiento por otros empleados (Ashford y Northcraft, 1992).

Esta teoría dice que el funcionamiento humano es el proceso de varios factores personales, conductas y situaciones de la sociedad; el aprendizaje se da por el proceso de información, el conocimiento cognoscitivo son símbolos base de la acción. El aprendizaje se da cuando se ejecutan situaciones reales y en vivo, simbólicos o tecnologías electrónicas, al oír procedimientos o aprender a través de material impresos (Red de Bibliotecas Landivarianas, 2012).

Las secuelas de la conducta son significativas. Los comportamientos que dan como resultado consecuencias exitosas se retienen; los que conducen a fracasos o consecuencias negativas se descartan. Según la corriente cognoscitiva social, el observar modelos (aparentemente óptimos a seguir) no garantiza el aprendizaje ni la adopción de las conductas posteriormente, sino que resultan funciones informativas y motivacionales: notifica los efectos de los actos y cambia el nivel de estimulación de los espectadores en su actitud.

De esta manera se destaca el aprendizaje por observación, en base al cual esta teoría manifiesta que la conducta humana se da por medio del análisis, el cual acelera y posibilita el desarrollo de mecanismos cognitivos complejos y pautas de acción social” (Riviére, 1992). Es así que determinados conceptos dentro de la teoría de Bandura, se asemejan a las ideas de otras teorías de aprendizaje social como: las teorías de imitación, la teoría del aprendizaje social de Rotter y el aprendizaje de expectativas de Tolman, las cuales se desarrollan a continuación:

1.9.1. Teorías de la Imitación en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial

Estas teorías suponen que los seres humanos adquieren conductas copiando el comportamiento de los individuos que las realizan. Es decir, se aprende a través de procesos cognitivos, en el que se observa, imagina, piensa y se pone en el sitio de otras personas que llevan a cabo situaciones conductuales y con ello resultados de este proceso. Este proceso de aprendizaje se da sin que las personas realicen dichas conductas al momento de que ocurren. Y su reproducción se dará de las situaciones que se presenten en el individuo. Dicho de esta manera, la imitación depende de tres aspectos (Berducido, 2017):

Características del modelo.- No todos son iguales y con la misma respuesta (Berducido, 2017). Se debe mantener determinada identificación con ellos, y así se los podrá percibir como actores de conductas gratificantes a las que todos los individuos también aspiran.

Conducta observada.- Es la capacidad de los individuos de reproducir adecuadamente una conducta observada en algún otro individuo de la sociedad. Es así que nace el constructo de que es poco probable que los seres humanos sigan conductas que no le son útiles en su vida o que sean complejas de tal manera que no estén a su alcance (Berducido, 2017).

Consecuencias observadas.- Este modelo refiere a la imitación de individuos representativos de la vida, por lo tanto son personas cercanas como la familia o amigos, además de la información por medio de la comunicación (Berducido, 2017). La imitación es más valiosa en el proceso de conducta que para que esta se mantenga. De manera habitual la conducta se da a

través de la observación, y más tarde, se dan las mismas al depender de las situaciones que se produzcan.

Por otra parte; Bandura y Walters (1983), y Bandura A. (1987), proponen un modelo que constituye el proceso de aprendizaje en tres fases o momentos diferentes:

Adquisición de la conducta.- Básicamente se establece la forma en que un individuo adquiere una conducta, ya sea observando mientras otros realizan determinada acción, o mediante la experiencia directa reforzada. Es necesario tener en cuenta que el aprendizaje depende de las características neurofisiológicas del individuo, ya que algunos individuos captan de forma más rápida y efectiva que otros (Berducido, 2017).

Reproducción de la conducta.- El aprendizaje previo que da como resultado la adopción de un determinado comportamiento o actitud, puede efectuarse con posterioridad, todo depende del modelo del cual se está siguiendo dicho comportamiento (Berducido, 2017).

Mantenimiento de la conducta.- Este proceso implica la repetición de la conducta a lo largo del tiempo. Los mecanismos de conducta son (Berducido, 2017, págs. 2-3):

- De manera externa por medio de resultados directos que enfrenta el individuo a través de su comportamiento.
- A través de análisis directo hacia otras personas de situaciones positivas de cierta conducta.
- El autorreforzamiento, que se da internamente y motiva de manera positiva.

1.9.2. Teoría del Aprendizaje Social de Rotter en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial

La teoría del aprendizaje social de Rotter, menciona que los modelos primarios de comportamiento se captan cuando se dan procesos de relación de la persona con el medio y de la interacción con otras. Se considera social ya que se aprende cuando se dan escenarios sociales y para su satisfacción se involucran otras personas (Rotter, 1952).

La teoría de Rotter dice que la conducta depende de la situación y que los resultados se pueden extender hacia otras en las que se den situaciones similares. Las expectativas que un individuo tiene de una determinada situación no solo se rigen por la experiencia de este, sino que además se vinculan experiencias de otras situaciones a las que el ser humano considera son similares a la actual (Rotter, 1982).

Esta teoría afirma que las personas toman en cuenta la probabilidad de las consecuencias generadas por sus acciones en cada situación y de esa manera actúan basados en sus creencias. Es así que la teoría consta de cuatro variables fundamentales (Rotter, 1982):

El potencial de conducta.- es la probabilidad de que el individuo adopte determinada conducta en relación con otras opciones que se le presenten. Al depender de las situaciones la persona puede ser influida por varias acciones y de cuantas veces se de la misma situación. Rotter (1982), dice que la conducta se da por situaciones que se observan así como de actos como son el pensar y el planear que son parte del comportamiento.

La expectativa.- es el resultado de creer de una persona debido a su conducta. Bajo este concepto se cree que existen distintas consecuencias de cada situación que pueda ocurrir. Rotter (1972), menciona que este proceso se puede dar de manera interna (para el individuo) y externa (para el grupo en donde vive).

El valor del reforzador.- se determina por la importancia que la persona le da al resultado en comparación a los otros. Es decir; si se tiene varias posibilidades de consecuencias en relación a una conducta, la más deseada es la que se espera frente a las demás por el individuo. Así mismo, las personas pueden adjudicar un mayor valor a los resultados que aparentemente sean más probables.

La situación psicológica.- dice que el contenido de la conducta es significativo. La manera en que la persona trata el escenario intercede en el valor del resultado como en la expectativa. Es así que, en situaciones desfavorables, el individuo pensará que los resultados son negativos; de esta manera, la de menor porcentaje negativo, será la más deseada. Como resultado de las experiencias con las demás personas y situaciones, los individuos desarrollan expectativas relacionadas a las probables consecuencias de su comportamiento y en base a ello actúa; dándole valor pertinente a los posibles resultados (Rotter, Chance, y Phares, 1972).

1.9.3. Teoría del Aprendizaje de Expectativas de Tolman en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial

El psicólogo Edward Tolman adoptó una línea cognitiva hacia el aprendizaje. Demuestra cómo se alcanzan las expectativas y una vez logradas cómo influyen en la motivación y la

conducta (Argueta, 2009). La expectativa sería la predicción que hace el sujeto sobre la probabilidad de obtener una meta realizando una conducta. Esta expectativa actúa como elemento para la acción y funciona como un incentivo.

Para Bandura A. (1997) se distinguen dos tipos de expectativas:

1. **Las expectativas de autoeficacia.**- son predicciones que efectúa un individuo acerca de la seguridad que tiene de poder adoptar una conducta o acción específica.
2. **Las expectativas de resultado.**- son predicciones que efectúa un individuo acerca del resultado específico que espera obtener al adoptar una determinada conducta.

Esta teoría manifiesta que la conducta de los seres vivos se gobierna por las metas, a través de los escenarios en que la conducta se desarrolla por las metas. La conducta es un proceso de cognición en que la persona usa hipótesis, expectativas y estrategias de manera continua con el objetivo de lograr las metas (Argueta, 2009).

En esta teoría se propone un aprendizaje fundamentado en signos y mapas cognitivos que formulan una teoría enfocada en las decisiones que los seres humanos toman en su diario vivir, y las razones por la cuales el sentido cognitivo los guía en dicha dirección. De acuerdo a este psicólogo el tener una meta final es determinante específico de cada decisión.

Según Georgopoulos, Mahoney, y Jones, (1957), la conducta de cada persona se da por sus necesidades y del medio, y ese comportamiento se da por el objetivo camino-meta, que se puede dar en el ambiente laboral, si el individuo tiene presente que la productividad es la oportunidad que lo lleva a obtener metas personales, el individuo será un mejor productor.

1.9.3.1. Modelo Expectativa-Valor

Hace referencia al logro como motivación y depende de dos factores principales: el primero es la expectativa que hace referencia al sentimiento de competencia que tiene un individuo frente a una labor, lo cual implica tener éxito en una determinada tarea a futuro (Muñoz y Ferreira, 2012). En segundo lugar menciona el valor de una actividad que frente a ciertas situaciones se considera de manera valiosa y deseable (Muñoz y Ferreira, 2012).

De este modo, podemos decir que comienzan a darse mayor importancia a la integración conjunta tanto de los constructos de expectativa como de los de valor, con el objetivo de predecir el nivel de motivación de logro de un individuo en el mediano y largo plazo dentro de una organización o grupo de trabajo (Pérez, Costa, y Vicente, 2008).

1.10. Teoría de apoyo organizacional en el ámbito de responsabilidad social empresarial

La teoría del Apoyo Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison, y Sowa (1986) se basa en la norma de reciprocidad de Gouldner (1960) en la que los empleados se identifican con la organización por el apoyo que les brinda la misma y por su organización, así de esta manera se siente en el compromiso de mejorar su trabajo, pues al percibir que están en deuda, tienden a actuar de forma recíproca y a devolver lo que han recibido. Esto supone además que se implican con los objetivos de la organización y llevan a cabo conductas extra-rol de ayuda a sus compañeros (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, y Rhoades, 2001).

La manera de comportarse frente a situaciones adversas se observa como un factor de desempeño con referencia al recurso humano, este aspecto se refleja por medio de la identificación y predisposición del individuo ante la organización, es decir el compromiso ante la empresa, así de esta manera existen personas más o menos involucradas con la organización en diferente grado. El resultado del compromiso hacia la organización se verifica en el alto grado de desempeño y productividad, y bajos índices de ausentismo.

De acuerdo a esta teoría, el compromiso brindado desde niveles organizativos en referencia a la protección ambiental, es percibido favorablemente por los trabajadores, ya que aumenta el sentido de pertenencia, alienta el mantenimiento de patrones positivos en su proceder, anima a los empleados a contribuir a que las empresas alcancen sus objetivos, y los incita a participar de conductas ambientales positivas. Es así que la teoría señala que un aumento en el apoyo percibido, se refleja en un aumento en los comportamientos de ciudadanía organizacional (Asgari, Silong, Ahmad, y Samah, 2008).

Según Eisenberger, Huntington, Hutchison, y Sowa (1986); y posteriormente apoyado por Rhoades y Eisenberger (2002), se estructura con base a la idea o creencia que se forma un empleado con respecto a si se siente satisfecho por el trato por parte de la empresa u organización, destacando, según Toro (2007) la retribución de sus esfuerzos dentro de la empresa. De esta manera el empleado sentirá por parte de la organización preocupación y bienestar hacia él.

Liu (2004), encuentra que el sustento teórico del apoyo organizacional se respresenta por la relacion que exite entre los empleados y el empleador ya que en este intescambio social se observa el grado de retribucion por las actividades realizadas por parte de los empleados hacia la

empresa. De acuerdo a ello, Topa (2008) manifiesta que las empresas deben realizar reuniones informales y más sociales para de esta manera motivar a los empleados, por medio de la creación de un buen ambiente laboral. Por todo esto se ha visto la necesidad de fomentar una cultura ambiental en sus empleados. (Liu, 2004).

“Uno de los factores que afectan al desempeño del recurso humano son las actitudes, y dentro de estas, el comportamiento, mismo que se podría ver reflejado a través del grado de estima y pertenencia que el individuo siente hacia la organización” (Ojeda, 2016, pág. 2).

De acuerdo a Eisenberger (1986), el apoyo organizacional se percibe desde los antecedentes inmediatos del compromiso por parte de las personas que integran y se encuentran en relación con la parte organizacional y se entiende como la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora los esfuerzos del personal y se preocupa por su bienestar. Así mismo; la Teoría del Intercambio Social lo define según la variación del comportamiento de los individuos frente a la organización (Ojeda, 2016).

Según Maurer y Tarulli (1994), La participación y el apoyo organizacional se encuentran estrechamente relacionados con el objetivo de mantener el buen desempeño de los empleados por medio de las actividades que les ayuden a mejorar esa relación. Por su parte Birdi, Allan, y Ward (1997), manifiestan que Todo este proceso parte del apoyo por parte de la gerencia la cual tiene la capacidad de influir de manera positiva para motivar a que se involucren en actividades extra laborales.

Éstas entre otras aseveraciones concuerdan en el manifiesto de que cuando los empleados perciben que son apoyados por la organización, se sienten obligados a velar por el bienestar y los

resultados de esta (Eisenberger, et al., 2001). En definitiva si el empresario o gerente de una organización mantiene la preocupación hacia los empleados y logra un ambiente laboral bueno por medio de diversas actividades, los empleados responderán de una manera positiva con el reflejo en el desempeño de su trabajo con eficacia.

Parte de la norma de reciprocidad, que los empleados en sus tiempos libres acojan actividades de formación relacionadas con su trabajo. Es decir existen diversos motivos para pensar que el apoyo organizacional predice positivamente la participación de los empleados en actividades de desarrollo de las tareas que se encuentran bajo su responsabilidad (Calderón, Krikorian, Ruiz, y Betancur, 2016).

Es así que la teoría se sustenta en la necesidad de satisfacer la parte afectiva y social de los empleados para continuamente evaluar los beneficios que representa el aumento del esfuerzo laboral por parte de los mismos, se integran desde una percepción en todo ámbito con respecto al grado en donde la organización califica positivamente sus contribuciones y como se preocupa de su bienestar (Leal, 2016).

El Apoyo Organizacional que se percibe tras un proceso pasa a formar parte como apoyo al aumento del sentimiento de obligación de los trabajadores hacia el cumplimiento de su rol en el superarse y alcanzar objetivos dentro de la organización, crea un vínculo estrecho de afectividad hacia la organización y su expectativa de que el mejor desempeño será recompensado así también aumentando la producción dentro de la empresa y logrando importantes resultados (Leal, 2016).

1.10.1. Apoyo organizacional y empoderamiento

Según Corsun y Enz (1999), el empoderamiento es una de las bases para crear actividades en las que ayuden a los empleados a relacionarse positivamente con el trabajo, continuamente a ello, es probable que cuando los empleados perciben que sus esfuerzos son valorados por la organización, respondan ante dicha percepción de apoyo a través de comportamientos empoderados.

De hecho, se afirma que cuando la organización implementa estrategias es la confirmación de que los empleados se sienten involucrados y mantienen un sentido de pertenencia a la misma, estos responden positivamente ya que identifican aquellas falencia dentro de la organización e intentan mejorar su desempeño laboral (Ahmed, Ismail, Amin, y Islam, 2014).

De esta forma, el empoderamiento surge como alternativa de descentralización que se torna como un factor positivo dentro de la gestión en la que sea posible estudiar y adoptar diferentes estrategias para el cumplimiento de objetivos organizacionales (Calderón, et al., 2016).

La manera de liderar y empoderar involucra un concepto determinado y propio por parte de los empleados: cuando se empodera a un empleado es porque se piensa en él como una persona con alto potencial creativo, conocimiento e iniciativa para desarrollar y contribuir a los fines organizacionales (Giraldo Marín, 2012).

Igualmente, Méndez (2003), señala que estas motivaciones hacia los empleados, provoca reacciones dentro del comportamiento y sus actitudes dentro de la empresa y entorno a su puesto

de trabajo, en definitiva la apreciación que el trabajador tiene de los métodos y procesos involucrados en el medio laboral, conllevan a un comportamiento organizacional de satisfacción o no, así mismo a sentirse motivados para aportar positivamente dentro de la empresa (Genesi y Romero, 2011).

Desde este punto de vista las percepciones y respuestas, fluctúan en base a las desigualdad de opiniones y características entre individuos es por ello que se genera una diversidad de factores, entre los que se hallan la identificación con la organización, trabajo en equipo, comunicación, motivación, satisfacción, toma de decisiones, relaciones laterales, manera de estructurar los alcances por parte del liderazgo en otros, el cual se desarrollan en el medio laboral (Genesi y Romero, 2011).

1.10.2. Comportamiento organizacional

Uno de las bases más importantes dentro de toda empresa es el comportamiento de los empleados, el conjunto de dichos comportamientos individuales es lo que conlleva a una empresa para que pueda alcanzar sus metas, ser productiva, obtener éxito o por el contrario fracasar. Es así que resulta importante analizar los factores que impulsan un Las exigencias de comportamiento de una organización, para conseguir una correcta participación se dan por el apoyo de los altos mandos. Aquellos que han de plantear los objetivos, definir qué tipo de estrategias para alcanzar determinados objetivos y llevar a cabo las metas. Así mismo son los que propondrán el proceso de sus objetivos en términos de mejoras en la producción, en la eficacia, en la satisfacción, en la flexibilidad y en el desarrollo, por separado o en combinación (Genesi y Romero, 2011).

Desde otro punto de vista se resalta que la manera de comportarse dentro de la organización tiene una estrecha relación con los factores de organización que existen entorno a la empresa, por ello es fundamental distinguir que percepción tiene el trabajador con respecto a los factores de liderazgo y la participación de la dirección para mantener actividades que ayuden a la estructura de la organización, así como la manera que se alcanza los objetivos, el tipo de medio en el que se desenvuelve, y sus exigencias.

En ese concepto, el comportamiento organizacional, según Martínez (2007), dice que instaura el cómo perturba a los trabajadores, los grupos y el ambiente en el comportamiento de los individuos dentro de la empresa, siempre y cuando exista eficacia en las acciones de la institución (Genesi y Romero, 2011).

Robins y Judge (2009), designa un modelo básico de comportamiento organizacional, el cual consta de tres niveles de análisis del comportamiento organizacional:



Figura 2: Modelo básico de Comportamiento Organizacional

Fuente: Robins y Judge, Comportamiento Organizacional, pág. (2009).

Las bases de este modelo se fundamentan en que todos los niveles interactúan entre sí a medida que se avanza en ellos, siendo así que en el nivel individual se centran todas las características que forman parte del individuo, ya sean costumbres, cultura, entre otros, las cuales compaginan o tendrán más apego con individuos que posean características similares,

posteriormente la organización juega un rol importante ya que es la encargada de infundir en sus empleados los valores y comportamientos organizacionales.

Así mismo, maneja cinco modelos adicionales de comportamiento organizacional (Giselle, 2014, pág. 21):

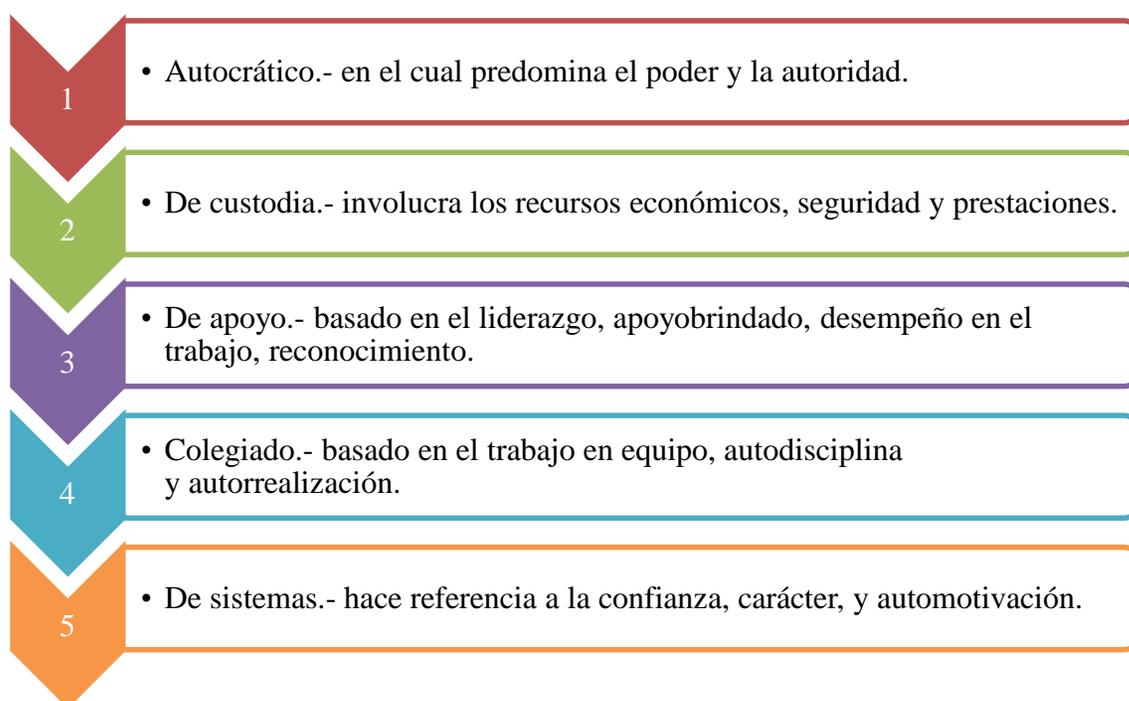


Figura 3: Modelos adicionales de Comportamiento Organizacional
Fuente: Robins y Judge, Comportamiento Organizacional, pág. (2009).

Por otro lado, Newstrom (2007 pág. 18), identifica cinco niveles de análisis en el comportamiento organizacional:

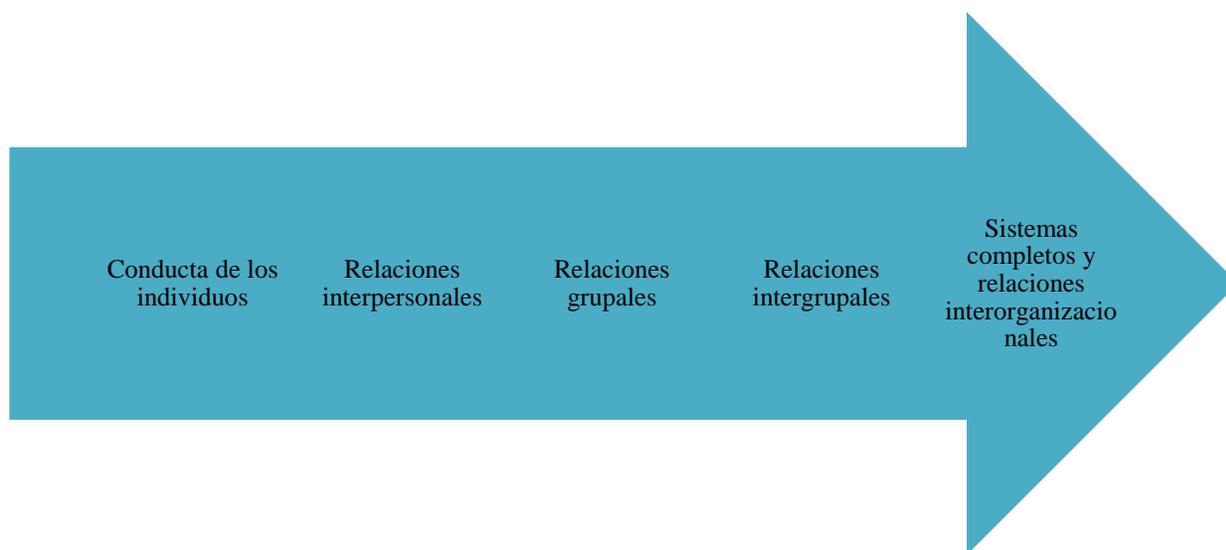


Figura 4: Niveles de análisis de comportamiento organizacional

Fuente: Newstrom, J. Comportamiento Humano en el Trabajo, (2007)

En este modelo Newstrom (2007), afirma que se mueve por cuatro fuerzas que son clave dentro de una organización (Giselle, 2014):

- **Gente.-** la organización y su sistema interno se encuentra conformado por individuos y grupos.
- **Estructura.-** se define a través de los puestos de las personas en las organizaciones y sus relaciones.
- **Tecnología.-** hace referencia a los recursos que disponen las personas para efectuar sus actividades (maquinaria, hardware, software).
- **Ambiente.-** constituye el ambiente tanto interno como externo bajo el cual operan las personas de la organización.

Es así que se puede concluir que estos elementos sirven para formar parte de una cultura organizacional que refleja resultados en su capacidad de mejora continua, mayor competitividad

en el mercado, altos niveles de empoderamiento en sus empleados, comportamientos acordes a la filosofía de la empresa, entre otros, los cuales garantizan un equipo de trabajo eficaz.

1.11. Variables de análisis

El entorno resulta una variable importante ya que es quien determina la conducta humana en base a todos los factores que se pueden percibir del mismo. Además se considera que el aprendizaje humano se logra mediante la apreciación de todos los elementos que existen en el entorno.

Los factores personales, así como los ambientales y conductuales son determinantes para que los seres humanos adopten ciertos comportamientos, es así que resulta importante analizar qué factores personales influyen en los individuos para que adopten de conductas ambientales, cuáles son las variables del ambiente mismo que resultan atractivas para que las personas se preocupen por el cuidado del mismo, y cuál es la motivación o emociones que impulsan el comportamiento responsable con el medio ambiente en las personas.

El aprendizaje por observación genera importantes datos acerca de cómo las personas adoptan determinados comportamientos en base a las actitudes que pueden observar ya sea de familiares, amigos o en su ambiente laboral, y como estas influyen en la decisión de las personas para ser responsables con el medio ambiente. De esta manera se genera una cultura de imitación, la cual manifiesta que las personas tienden a efectuar las mismas acciones que realizan las personas cercanas a ellas. Esta tendencia se genera con mayor fuerza si los resultados obtenidos al ejecutar una determinada acción son positivos, es así que una persona se siente motivada a imitar dicho comportamiento.

Por otra parte, las expectativas que genera la ejecución de una conducta dentro de un grupo social, inciden en el comportamiento de un individuo y lo motivan a realizar dichas acciones; ya que genera iniciativas con el objetivo de conseguir metas. Es así que el nivel de compromiso ambiental que manifiestan los empleados de las diferentes organizaciones es una variable importante de considerar, ya que da indicios en base a los cuales se determina la influencia que tienen dichos hábitos ecológicos en el desempeño ambiental en el lugar de trabajo de los individuos. Es decir, la conducta de los individuos es importante de analizar.

Así mismo; se considera el liderazgo y apoyo organizacional que brindan las diferentes instituciones a su fuerza laboral, los esfuerzos que emplean para que la empresa sea responsable con el medio ambiente a través de la adopción de comportamientos ambientalmente responsables tanto de los altos mandos ya sean jefes y/o supervisores como de los empleados dentro de las empresas. Del mismo modo; la percepción del apoyo organizacional, es un factor que motiva a los empleados a desarrollar sus actividades teniendo en cuenta el impacto ambiental, ya que al sentir que la empresa valora sus esfuerzos, estos se verán mayormente comprometidos con la misma, generando un mayor empoderamiento.

Las relaciones interpersonales y convivencia diaria con el grupo de trabajo, jefes y/o supervisores, y colegas en general es una variable importante en el presente estudio, ya que se determinará el grado de influencia que tienen las acciones de dichas personas en los demás empleados para que estos últimos adopten comportamientos responsables con el ambiente y que contribuyan a la responsabilidad social empresarial de las diferentes organizaciones.

CAPÍTULO II

2. Metodología

2.1.Introducción

Para determinar el comportamiento ambiental de los empleados en el lugar de trabajo de las instituciones bancarias consideradas en el presente estudio, se empleó la encuesta (on-line) como método de recolección de datos, la cual consta de 90 preguntas, la misma que fue enviada por correo electrónico a los diferentes representantes de las instituciones.

Se utilizó la herramienta de medición de escala tipo Likert, en la cual a cada encuestado se le efectuaron preguntas en base a diferentes dimensiones donde: 1 representa total desacuerdo por parte de los empleados y 7 total acuerdo.

- La primera dimensión evaluada fue la satisfacción en el trabajo, en la cual se determinó que la mayoría de las personas encuestadas mantiene un alto nivel de satisfacción laboral
- En relación a la segunda dimensión: equilibrio de trabajo-vida privada; se pudo constatar que la mayoría de los empleados manifiesta que no mantiene un control adecuado entre sus actividades laborales y personales.
- Referente a la tercera dimensión analizada: apoyo organizacional percibido; se determina que la mayoría de los trabajadores de las instituciones bancarias mantiene una alta percepción del apoyo que le brinda dicha institución en la cual trabaja.

- Para la cuarta dimensión: confianza en el supervisor; se determina que la mayoría de los trabajadores tienen un alto nivel de confianza en supervisor y están seguros de su apoyo laboral.
- En la quinta dimensión: compromiso de los empleados; se establece que la mayoría de los trabajadores mantienen un alto compromiso con la institución bancaria para la cual trabajan, teniendo así un gran sentido de pertenencia a la misma.
- En la sexta dimensión referente al comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el lugar de trabajo de los compañeros, se pudo evidenciar que la mayoría de los trabajadores afirma que sus colegas mantienen un comportamiento responsable con el medio ambiente en su lugar de trabajo.
- La séptima dimensión analizada fue: liderazgo transformacional, para la cual se afirma que los trabajadores consideran que el liderazgo ambiental por parte de su jefe es el adecuado, lo cual genera un sentimiento de confianza y seguridad en los mismos para efectuar comportamientos respetuosos con el medio ambiente que beneficien a la institución.
- La octava dimensión hace referencia al apoyo organizacional ambiental percibido, en la cual se determina que la mayoría de los trabajadores percibe un alto nivel de apoyo y compromiso ambiental por parte de la institución bancaria, lo cual genera un adecuado desarrollo de comportamientos responsables dentro de la misma.
- En la novena dimensión se analiza la preocupación ambiental de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito, para lo cual se determina que la mayoría de las personas muestran un ligero interés por el medioambiente y las necesidades actuales del mismo.

- En la décima dimensión relacionada a las consecuencias de impactos ambientales se determina que la mayoría de los trabajadores no tiene plena conciencia de las consecuencias que causaría el impacto en el ambiente generado por las actividades que desarrollan los seres humanos y determinados comportamientos perjudiciales para el mismo.
- Las normas descriptivas consideradas en la décima primera dimensión dan como resultados que una gran mayoría de los trabajadores de las instituciones bancarias afirma no tener conocimiento de acciones respetuosas con el medio ambiente que sus compañeros realicen fuera del trabajo, o que alguno de ellos apoye a programas a favor del ambiente. Así mismo; se refieren a sus familiares, ya que manifiestan que ninguno de ellos trabaja o colabora en una organización ambiental.
- En cuanto a los valores ambientales de los trabajadores analizados en la décima segunda dimensión, se determina que la mayoría de ellos no le da gran importancia a los efectos de los problemas medioambientales.
- Referente a la décimo tercera dimensión relacionada con la pasión ambiental armoniosa que mantienen los trabajadores de las instituciones bancarias, se evidencia que estos no se encuentran comprometidos con el ambiente y su interés en cuestiones ambientales es bajo.
- Para la décimo cuarta dimensión enfocada al comportamiento respetuoso de los trabajadores con el medio ambiente en su vida privada, se obtienen resultados que muestran la indiferencia de las acciones a favor del medioambiente que realizan dichos trabajadores, es decir este tipo de comportamientos no son comunes en su vida privada.

- La décimo quinta dimensión se relaciona al comportamiento respetuoso de los trabajadores con el medio ambiente en su trabajo, para lo cual se determina que estos se muestran indiferentes ante su compromiso y desarrollo ambiental de cada una de las instituciones bancarias.

2.2. Definición del objeto de estudio

El estudio del comportamiento responsable con el ambiente en el lugar de trabajo de los empleados de las diferentes instituciones bancarias de la ciudad de Quito se enfocó hacia el personal operativo de dichas instituciones, siendo estos: cajeros, supervisores, jefes de departamento, entre otros. La edad promedio de las personas encuestadas entre hombres y mujeres fue de entre 26 a 35 años.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta a los(as) empleados(as) de instituciones bancarias como: Banco del Pichincha, Banco Internacional, Banco Solidario, Banco del Pacífico, Mutualista Pichincha, Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD, Produbanco.

2.3. Enfoque metodológico (mixto)

El enfoque bajo el cual se lleva a cabo la presente investigación es mixto debido a que se recopilan datos cualitativos y cuantitativos, que han permitido obtener información más completa y detallada, de esta manera se logra un mayor entendimiento de los factores que influyen en el comportamiento ambiental de los empleados de las instituciones bancarias ubicadas en la ciudad de Quito.

Es así que se determina que el enfoque es mixto, ya que se analizan datos numéricos obtenidos de la aplicación de la encuesta, y de la misma manera se analizan datos cualitativos (algunos de ellos basados en teorías de soporte) que reflejan determinados comportamientos, conductas y acciones que adoptan las personas encuestadas.

Finalmente, este enfoque permite contrastar los datos obtenidos, tanto cualitativos como cuantitativos para poder determinar una mayor validez y credibilidad a los resultados del estudio, usando los resultados de un método para complementar al otro en diversas situaciones. Así mismo, “permite responder a un mayor número de preguntas de investigación” (Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014).

2.4.Determinación de tamaño de muestra

El desarrollo de la investigación para las Instituciones Bancarias de Quito empleará un muestreo no probabilístico, trabajando con el personal operativo de las mismas, cabe mencionar que la facilidad de acceso y la disponibilidad de las personas del sector bancario es reservada, motivo por el cual se dificulta la obtención de datos, sin embargo; se han elegido determinadas instituciones bancarias para que formen parte de la muestra debido a la proximidad que se tiene con las mismas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

- n = Tamaño muestral
- $Z = 1,96$ (Nivel de confianza correspondiente al 95%)
- $P = 0,05$ (proporción esperada)
- $q = 0,95$ ($1-p$; es decir; $1 - 0,05 = 0,95$)
- e = error

Cálculo:

Del error:

$$e = \sqrt{\frac{Z^2 * p * q}{n}}$$

$$e = \sqrt{\frac{1,96^2 * 0,05 * 0,95}{224}}$$

$$e = 0,0285$$

De la muestra:

$$n = \sqrt{\frac{Z^2 * p * q}{e^2}}$$

$$n = \sqrt{\frac{1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,0285^2}}$$

$n = 224$ personas a ser encuestadas

Tabla 2:*Matriz de investigación***2.5. Matriz de variables**

Objetivo específico	Hipótesis	Secciones del instrumento de investigación	Variables de estudio	Dimensiones de estudio	Indicadores	Preguntas de investigación	Instrumento
Determinar los factores que inciden en una conducta ambientalmente responsable en el lugar de trabajo de instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito.	Factores como el género, el puesto de trabajo, la edad, entre otros, influyen en el desempeño ambiental de los empleados en su lugar de trabajo.	Personal	Edad	Tiempo de vida de un individuo (Kaur y Singh, 2017).	Edad actual.	Por favor indique su edad	Encuesta
			Género	La preferencia sexual del individuo (Kaur y Singh, 2017).	Género.	Por favor indique su género	Encuesta
			Educación	La educación formal del individuo (Kaur y Singh, 2017).	Nivel de educación.	Por favor indique su nivel de educación	Encuesta
			Ocupación	La educación formal del individuo (Kaur y Singh, 2017).	Puesto actual de trabajo.	Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad (ejm, gestor, cajero, jefe de departamento, etc.)	Encuesta
			Tiempo de trabajo	La educación formal del individuo (Kaur y Singh, 2017).	Tiempo de trabajo.	Por favor indique desde cuándo trabaja para su empresa.	Encuesta

CONTINÚA

El nivel de satisfacción de los empleados respecto a su trabajo influye en su desempeño laboral.	Organización	Nacionalidad	La nacionalidad del individuo (Kaur y Singh, 2017).	Nacionalidad.	Por favor indique su nacionalidad.	Encuesta
		Satisfacción	Satisfacción con el trabajo (Genesi y Romero, 2011).	Nivel de satisfacción.	En general, estoy satisfecho con mi trabajo.	Encuesta
		Recomendación	Satisfacción con el trabajo (Genesi y Romero, 2011).	Recomendación.	Recomendaría un trabajo como el mío a un buen amigo.	Encuesta
		Opinión	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Opinión.	El trabajo tiene que ser la primera prioridad en la vida de cualquier persona.	Encuesta
		Tiempo	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Tiempo en la oficina.	Pasar mucho tiempo en la oficina es la clave del éxito.	Encuesta
Los asuntos personales de los empleados influyen en su desempeño laboral.	Organización	Trabajo vs Asuntos personales	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Trabajo vs Asuntos personales.	Es mejor separar el trabajo de los asuntos personales.	Encuesta
		Comunicación	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Comunicación en el trabajo.	En mi trabajo está prohibido hablar de cosas personales no relacionadas con el trabajo.	Encuesta
		Opinión	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Opinión.	Los empleados muy comprometidos con su vida privada, no pueden estar comprometidos con su trabajo.	Encuesta

CONTINÚA



El apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados.	Percepción	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Percepción.	Los empleados de mi empresa pueden gestionar los asuntos de su vida privada y el trabajo adecuadamente. Ofrecer flexibilidad a los empleados para realizar su trabajo se considera dentro de la estrategia empresarial de tu organización.	Encuesta
	Flexibilidad	Equilibrio de trabajo-vida privada (Genesi y Romero, 2011).	Flexibilidad en el trabajo.		Encuesta
	Percepción	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de percepción.	Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar.	Encuesta
	Percepción	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de percepción.	Mi organización realmente se preocupa por mi opinión.	Encuesta
	Percepción	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de percepción.	Mi organización está dispuesta de ayudarme si necesito un favor especial.	Encuesta
	Accesibilidad	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de accesibilidad.	Mi organización perdonaría un error involuntario de mi parte.	Encuesta
El respaldo del supervisor influye en el desempeño laboral de los empleados.	Percepción	Confianza en el supervisor (Ojeda, 2016).	Nivel de percepción.	Me siento bastante seguro de que mi supervisor me tratará siempre de manera justa.	Encuesta

CONTINÚA



		Confianza	Confianza en el supervisor (Ojeda, 2016).	Nivel de Confianza.	Mi supervisor nunca intentaría sacar partido de sus trabajadores engañándolos.	Encuesta
		Confianza	Confianza en el supervisor (Ojeda, 2016).	Nivel de Confianza.	Yo apoyaría a mi supervisor en casi cualquier situación.	Encuesta
		Tiempo de trabajo	Compromiso de los empleados (Méndez, 2003).	Tiempo de trabajo.	Estaría encantado de trabajar en mi organización hasta la jubilación.	Encuesta
	El nivel de empoderamiento que tienen los empleados hacia la empresa influye en su desempeño laboral.	Empoderamiento	Compromiso de los empleados (Méndez, 2003).	Nivel de empoderamiento	Trabajar en esta organización es importante para mí.	Encuesta
		Compromiso laboral	Compromiso de los empleados (Méndez, 2003).	Nivel de compromiso laboral.	Realmente siento que los problemas de mi organización son mis problemas.	Encuesta
		Empoderamiento	Compromiso de los empleados (Méndez, 2003).	Nivel de empoderamiento	Me siento orgulloso de decir que trabajo para mi organización.	Encuesta
Examinar la influencia que tiene el comportamiento individual entorno a prácticas medioambientales de los empleados de una institución bancaria en sus colegas de trabajo.	El comportamiento ambiental de los empleados de una organización, es influido por la conducta ambiental adoptada por sus colegas.	Compromiso ambiental	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Nivel de compromiso ambiental.	Mis compañeros de trabajo se preocupan por el medio ambiente (ejm. ir a trabajar caminando o en la bicicleta).	Encuesta

CONTINÚA



Medios de transporte	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Tipo de transporte elegido para ir al trabajo.	Cuando mis compañeros van al trabajo usan opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm, usan el transporte público en lugar de usar un coche, comparten coche con otros compañeros).	Encuesta
Interacción	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Nivel de interacción con el supervisor.	Mis compañeros de trabajo realizan sugerencias sobre prácticas ambientales a sus supervisores con el fin de aumentar el desempeño ambiental de la organización.	Encuesta
Reciclar	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Disponibilidad para reciclar.	Mis compañeros de trabajo intentan utilizar soportes electrónicos en vez de imprimir.	Encuesta
Iniciativa	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Nivel de iniciativa.	Mis compañeros de trabajo llevan la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente de nuestra empresa	Encuesta

CONTINÚA



<p>Identificar la influencia que tiene el comportamiento ambientalmente responsable de los jefes y/o supervisores de una institución bancaria en sus subordinados.</p>	<p>El comportamiento ambiental de los empleados de una organización, es influido por la conducta ambiental adoptada por sus jefes y/o supervisores.</p>	Reducir	Comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los colegas (Ashford y Northcraft, 1992).	Nivel de reducción.	(asisten cursos de formación, conferencias, debates, reuniones, etc. sobre el medio ambiente). Mis compañeros de trabajo siempre buscan oportunidades para reducir el impacto ambiental de sus actividades en su trabajo.	Encuesta
		Cuidado ambiental	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Oportunidades de cuidado ambiental.	Mi jefe siempre está buscando nuevas oportunidades para que la organización sea respetuosa con el medio ambiente.	Encuesta
		Percepción	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Nivel de Percepción.	Mi jefe es un buen ejemplo de comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.	Encuesta
		Apoyo organizacional	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Apoyo organizacional.	Mi jefe me anima a pensar en viejos problemas de nuevas maneras.	Encuesta
		Apoyo organizacional	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Apoyo organizacional.	Mi jefe me ha estimulado a repensar la forma en que hago las cosas, y si me estoy comportando de manera respetuosa con el medio ambiente en el trabajo.	Encuesta

CONTINÚA



El apoyo organizacional es importante para que los empleados adopten conductas responsables con el medio ambiente.	Comportamiento responsable con el ambiente	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Nivel de conocimientos responsables con el ambiente.	Mi jefe tiene los conocimientos y habilidades necesario para desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.	Encuesta
	Comportamiento responsable con el ambiente	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Número de acciones exitosas.	Mi jefe ha tenido éxito desarrollando un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.	Encuesta
	Participación en las estrategias	Liderazgo transformacional (Boiral, 2009).	Nivel de participación en las estrategias ambientales.	Mi jefe creó condiciones en mi trabajo que permiten una amplia participación en las decisiones sobre la estrategia ambiental de la empresa.	Encuesta
	Apoyo organizacional	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de apoyo organizacional	Mi empresa está dispuesta a ayudar a los empleados a mejorar su comportamiento ambiental en el trabajo.	Encuesta
	Políticas ambientales	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Número de políticas ambientales implementadas.	Muchos gerentes de alto nivel de mi organización participan personalmente y activamente en el desarrollo de políticas de protección	Encuesta

CONTINÚA



					ambiental y la supervisión de su implementación.		
			Políticas ambientales	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Número de políticas de protección ambiental.	Mi organización tiene políticas estrictas relacionadas con la protección del medio ambiente.	Encuesta
			Motivación ambiental	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de motivación para efectuar comportamientos ambientales.	Mi empresa me anima a desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente. Tengo la sensación de que si hago sugerencias sobre el comportamiento a favor del medio ambiente puedo conseguir mejoras en la empresa.	Encuesta
	Los beneficios laborales de los empleados aumentan si estos contribuyen al comportamiento ambiental de la empresa.		Percepción	Apoyo organizacional percibido (Eisenberger, et al., 2001).	Nivel de percepción.	Los seres humanos están abusando gravemente del medio ambiente.	Encuesta
Determinar los factores que inciden en una conducta ambientalmente responsable en el lugar de trabajo de instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito.	Determinadas actividades efectuadas por los seres humanos generan gran impacto medio ambiental poniendo en peligro la naturaleza.		Percepción	Preocupación ambiental (Boiral et al., 2016).	Nivel de percepción.	El equilibrio ecológico es frágil y fácil de romper.	Encuesta
		Personalidad	Equilibrio ecológico	Preocupación ambiental (Boiral et al., 2016).	Equilibrio ecológico.	La tierra es como una nave espacial con espacio y recursos limitados.	Encuesta
			Opinión	Preocupación ambiental (Boiral et al., 2016).	Opinión.		Encuesta

CONTINÚA



Los empleados manifiestan gran nivel de compromiso ambiental.	Opinión	Preocupación ambiental (Boiral et al., 2016).	Opinión.	Los seres humanos deben gobernar al resto de la naturaleza.	Encuesta
	Opinión	Preocupación ambiental (Boiral et al., 2016).	Opinión.	Los seres humanos no necesitan adaptarse a su entorno natural porque pueden modificarlo para satisfacer sus necesidades.	Encuesta
	Opinión	Conciencia de las consecuencias (Lülfs y Hahn, 2013).	Opinión.	Yo no aceptaría un trabajo en una empresa que sé, que ha dañado el medio ambiente.	Encuesta
	Compromiso ambiental	Conciencia de las consecuencias (Lülfs y Hahn, 2013).	Nivel de prevención del cambio climático.	Me siento obligado a hacer todo lo que pueda para prevenir el cambio climático.	Encuesta
	Contribución monetaria	Conciencia de las consecuencias (Lülfs y Hahn, 2013).	Nivel de contribución monetaria.	Estaría dispuesto a pagar impuestos mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente.	Encuesta
	Contribución monetaria	Conciencia de las consecuencias (Lülfs y Hahn, 2013).	Nivel de contribución monetaria.	Estaría dispuesto a pagar precios mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente.	Encuesta
La influencia de amigos y/o familiares contribuye al comportamiento ambiental responsable de los empleados.	Entorno social	Normas descriptivas (Ashford y Northcraft, 1992).	Entorno social.	¿Algún miembro de su familia y/o amigos trabajan para una organización medioambiental	Encuesta

CONTINÚA



Examinar la influencia que tiene el comportamiento individual entorno a prácticas medioambientales de los empleados de una institución bancaria en sus colegas de trabajo.	El comportamiento ambiental de los empleados de una organización, es influido por la conducta ambiental adoptada por sus colegas.	Entorno social	Normas descriptivas (Ashford y Northcraft, 1992).	Entorno social.	(por ejemplo, ONG medioambiental, organización que fomente las energías renovables, consultores ambientales, el ministerio de medio ambiente, etc.)? ¿Algún miembro de su familia y/o amigos colaboran con programas a favor del medio ambiente (ejm. día de plantar árboles, día de tierra de apagar las luces para salvar electricidad en una hora determinada, etc.)?	Encuesta
Determinar los factores que inciden en una conducta ambientalmente responsable en el	Las personas prefieren productos amigables con el medio ambiente.	Actividades ambientales	Normas descriptivas (Ashford y Northcraft, 1992).	Tipos de actividades ambientales.	¿Sus compañeros de trabajo realizan acciones respetuosas con el medio ambiente que usted conoce o ha visto fuera de su trabajo?	Encuesta
		Actividades ambientales	Normas descriptivas (Ashford y Northcraft, 1992).	Tipos de actividades ambientales.	¿Sus compañeros de trabajo apoyan programas a favor del medio ambiente fuera de su trabajo?	Encuesta
		Productos amigables con el ambiente	Valores ambientales (Boiral et al., 2016).	Tipos de productos amigables con el ambiente.	Para mí, es importante que los productos que compro no tengan efectos negativos sobre el medio ambiente.	Encuesta

CONTINÚA



lugar de trabajo de instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito.	Las actividades que realiza una solo persona a favor del medio ambiente no son representativas.	Opinión	Valores ambientales (Boiral et al., 2016).	Opinión.	Dado que el comportamiento aislado de una persona no tiene mayor efecto sobre la contaminación y el medio ambiente, lo que yo haga en relación al medio ambiente no es importante.	Encuesta
	La contribución de un gran número de personas generaría un efecto importante y positivo en el medio ambiente. Se determina un alto nivel de compromiso ambiental por parte de los empleados.	Opinión	Valores ambientales (Boiral et al., 2016).	Opinión.	Si todos, individualmente, contribuimos a la protección del medio ambiente, el efecto será importante.	Encuesta
	La naturaleza tiene la capacidad suficiente para asumir el impacto ambiental generado por actividades humanas.	Compromiso ambiental	Valores ambientales (Boiral et al., 2016).	Nivel de compromiso ambiental.	Los problemas ambientales son muy importantes para mí.	Encuesta
	Se determina un alto nivel de compromiso ambiental por parte de los empleados.	Opinión	Valores ambientales (Boiral et al., 2016).	Opinión.	La naturaleza es lo suficientemente fuerte para soportar los impactos de las actividades humanas.	Encuesta
		Compromiso ambiental	Pasión ambiental armoniosa (Robertson y Barling, 2013).	Nivel de compromiso ambiental.	Me apasiona el medio ambiente.	Encuesta

CONTINÚA



La
Responsabilidad
Social influye en
el comportamiento
ambiental de los
empleados en sus
actividades
diarias.

Comportamiento ambiental	Pasión ambiental armoniosa (Robertson y Barling, 2013).	Tipos de comportamiento ambiental.	Disfruto desarrollando comportamientos respetuosos con el medio ambiente.	Encuesta
Actividades interpersonales	Pasión ambiental armoniosa (Robertson y Barling, 2013).	Tipos de actividades interpersonales.	Discuto con entusiasmo sobre el medio ambiente con otras personas.	Encuesta
Actividades interpersonales	Pasión ambiental armoniosa (Robertson y Barling, 2013).	Tipos de actividades interpersonales.	Animo apasionadamente a otras personas a ser más ambientalmente responsables.	Encuesta
Voluntariado	Pasión ambiental armoniosa (Robertson y Barling, 2013).	Tipo de voluntariado.	Soy voluntario en una organización a favor del medio ambiente.	Encuesta
Reciclar	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Tipo de reciclaje.	Reciclo residuos (ejm. latas, botellas, papel, plástico).	Encuesta
Reducir	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Nivel de reducción.	Ahorro agua procurando que las duchas sean más cortas.	Encuesta
Reducir	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Nivel de reducción.	Uso electricidad y agua caliente eficientemente.	Encuesta

CONTINÚA



Medios de transporte	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Elección de medios de transporte.	En mi selección de los medios de transporte, trato de utilizar trenes en lugar de aviones.	Encuesta
Reutilizar	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Reutilización.	Trato de no usar bolsas de plástico y voy a hacer las compras con mi propia bolsa.	Encuesta
Adquisición de productos	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Tipo de productos.	Prefiero productos que estén eco-etiquetados.	Encuesta
Reducir	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Nivel de reducción.	Me aseguro de que durante el invierno la calefacción no esté a una temperatura demasiado alta.	Encuesta
Reducir	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Nivel de reducción.	Siempre que sea posible, me ducho en lugar de bañarme para ahorrar agua.	Encuesta
Medios de transporte	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Elección de medios de transporte.	Uso el coche siempre que me convenga.	Encuesta
Adquisición de productos	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Tipo de productos.	Dejé de comprar un producto porque causaba problemas al medio ambiente.	Encuesta

CONTINÚA



La
Responsabilidad
Social influye en
el comportamiento
ambiental de los
empleados en su
lugar de trabajo.

Reciclar	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Tipo de reciclaje.	Compro productos hechos de productos reciclados (ejm. papel higiénico, toallas de papel, servilletas de papel reciclado). He convencido a los miembros de mi familia o amigos a no comprar algunos productos que son perjudiciales para el medio ambiente.	Encuesta
Influencia personal	Comportamiento respetuoso con el ambiente (vida privada) (Topa, 2008).	Tipo de influencia.	Trato de usar soportes electrónicos en lugar de imprimir.	Encuesta
Reciclar	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de reciclaje.	Llevo la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente en mi empresa (realizo cursos de formación, conferencias, debates, asisto reuniones, etc. sobre el medio ambiente).	Encuesta
Compromiso organizacional	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Nivel de compromiso organizacional	Cuando voy al trabajo uso opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente	Encuesta
Medios de transporte	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Elección de medios de transporte.		Encuesta

CONTINÚA



Compromiso organizacional	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de compromiso organizacional.	(ejm. uso el transporte público en lugar de usar un coche, comparto coche con otros compañeros). Doy sugerencias a mis supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental en mi trabajo. Cuando hablo con mis clientes sobre en qué empresa invertir, considero empresas socialmente responsables (ejm. que se preocupen por la prevención de daños ambientales, cuidado de la calidad de vida de sus empleados y la comunidad) y trato de concienciar a los clientes sobre esa cuestión.	Encuesta
Sugerencias	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo e sugerencias.		Encuesta
Actividades interpersonales	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de actividades interpersonales.	Animo a mis colegas a expresar sus ideas y opiniones sobre cuestiones ambientales.	Encuesta
Actividades interpersonales	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de actividades interpersonales.	Dedico mi tiempo a ayudar a mis colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo.	Encuesta

CONTINÚA



Actividades interpersonales	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de actividades interpersonales.	Hablo con mis colegas para ayudarles a entender mejor los problemas ambientales.	Encuesta
Compromiso organizacional	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Nivel de colaboración en proyectos.	Me ofrezco como voluntario para proyectos o eventos que abordan temas ambientales en mi organización.	Encuesta
Compromiso organizacional	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Tipo de compromiso.	Sugiero nuevas prácticas que podrían mejorar el desempeño ambiental de mi organización.	Encuesta
Compromiso organizacional	Comportamiento respetuoso con el ambiente (trabajo) (Rego y Ingelmo, 2002).	Nivel de cumplimiento de acciones ambientales.	Realizo voluntariamente acciones e iniciativas ambientales en mis actividades diarias en el trabajo.	Encuesta

2.6. Diseño del instrumento de investigación

El instrumento empleado para obtener información fue la encuesta, ya que esta herramienta al ser aplicada directamente a los sujetos de estudio; permitió obtener datos consistentes relacionados a la cultura ambiental que tienen los empleados de las instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito, y los factores determinantes en la adopción de una conducta ambientalmente responsable. A continuación se muestra la estructura de la encuesta con cada una de las dimensiones aplicadas:



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el comportamiento ambiental que mantienen los empleados/as del sector bancario del Distrito Metropolitano de Quito en su lugar de trabajo.

La primera sección de la encuesta se enfoca a conocer los datos personales de los encuestados, con el objetivo de determinar factores como la edad, género, nivel de educación, entre otros.

Tabla 3:*Sección N° 1 - Datos personales***SECCIÓN I: DATOS PERSONALES**

1. Por favor indique su edad		4. Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad (ejm, gestor, cajero, jefe de departamento, etc.)
a. 18-25	<input type="text"/>	_____
b. 26-35	<input type="text"/>	
c. 35-50	<input type="text"/>	
d. 50+	<input type="text"/>	
2. Por favor indique su género		5. Por favor indique desde cuándo trabaja para su empresa.
a. Mujer	<input type="text"/>	_____
b. Hombre	<input type="text"/>	_____
3. Por favor indique su nivel de educación		6. Por favor indique su nacionalidad.
a. Estudios primarios	<input type="text"/>	_____
b. Estudios secundarios	<input type="text"/>	
c. Estudios universitarios	<input type="text"/>	
d. Otro (Por favor indique)	_____	

En la segunda sección se establecen datos generales referentes a factores dentro de la organización, la cual tiene el objetivo de determinar el comportamiento ambiental de la organización para con sus colaboradores y con el medio ambiente. La sección se divide en 8 dimensiones que a su vez se encuentran subdivididas en varias preguntas.

Dimensión N° 1.- Satisfacción en el trabajo. Tiene el objetivo de proporcionar información acerca del nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de las diferentes instituciones bancarias de la ciudad de Quito.

Tabla 4:*Sección N° 2 - Satisfacción en el trabajo***SECCIÓN II: ORGANIZACIÓN****Pregunta 1 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
1.1. En general, estoy satisfecho con mi trabajo							
1.2. Recomendaría un trabajo como el mío a un buen amigo							

Dimensión N°2.- Equilibrio de trabajo-vida privada. Tiene el objetivo de determinar cómo los trabajadores de las instituciones bancarias gestionan las actividades personales y laborales.

Tabla 5:

Sección N°2 - Equilibrio de trabajo-vida privada.

Pregunta 2 (1=totalmente en desacuerdo-7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
2.1 El trabajo tiene que ser la primera prioridad en la vida de cualquier persona							
2.2 Pasar mucho tiempo en la oficina es la clave del éxito							
2.3 Es mejor separar el trabajo de los asuntos personales							
2.4 En mi trabajo está prohibido hablar de cosas personales no relacionadas con el trabajo							
2.5 Los empleados muy comprometidos con su vida privada, no pueden estar comprometidos con su trabajo							
2.6 Los empleados de mi empresa pueden gestionar los asuntos de su vida privada y el trabajo adecuadamente							
2.7 Ofrecer flexibilidad a los empleados para realizar su trabajo se considera dentro de la estrategia empresarial de tu organización							

Dimensión N°3.- Apoyo organizacional percibido. Determina información referente al nivel de apoyo que perciben los empleados de las instituciones bancarias por parte de la organización en la que laboran.

Tabla 6:*Sección N°2 - Apoyo organizacional percibido.***Pregunta 3 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
3.1 Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar							
3.2 Mi organización realmente se preocupa por mi opinión							
3.3 Mi organización está dispuesta de ayudarme si necesito un favor especial							
3.4 Mi organización perdonaría un error involuntario de mi parte							

Dimensión N°4.- Confianza en el supervisor. Revela datos del nivel de confianza que los trabajadores de las instituciones bancarias depositan en los supervisores.

Tabla 7:*Sección N°2 - Confianza en el supervisor.***Pregunta 4 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
4.1 Me siento bastante seguro de que mi supervisor me tratará siempre de manera justa							
4.2 Mi supervisor nunca intentaría sacar partido de sus trabajadores engañándolos							
4.3 Yo apoyaría a mi supervisor en casi cualquier situación							

Dimensión N°5.- Compromiso de los empleados. Determina información en relación al sentido de pertenencia que mantienen los trabajadores para con la organización.

Tabla 8:*Sección N°2 - Compromiso de los empleados.***Pregunta 5 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
5.1 Estaría encantado de trabajar en mi organización hasta la jubilación							
5.2 Trabajar en esta organización es importante para mi							
5.3 Realmente siento que los problemas de mi organización son mis problemas							
5.4 Me siento orgulloso de decir que trabajo para mi organización							

Dimensión N°6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte de los compañeros en el lugar de trabajo. Establece la percepción que tienen los empleados referente a las actividades y conductas a favor del medio ambiente que manifiestan los colegas de trabajo.

Tabla 9:*Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte de los compañeros en el lugar de trabajo.***Pregunta 6 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
6.1 Mis compañeros de trabajo se preocupan por el medio ambiente (ejm. ir a trabajar caminando o en la bicicleta)							
6.2 Cuando mis compañeros van al trabajo usan opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm, usan el transporte público en lugar de usar un coche, comparten coche con otros compañeros...)							
6.3 Mis compañeros de trabajo realizan sugerencias sobre prácticas ambientales a sus supervisores con el fin de aumentar el desempeño ambiental de la organización							
6.4 Mis compañeros de trabajo intentan utilizar soportes electrónicos en vez de imprimir							

CONTINÚA

6.5 Mis compañeros de trabajo llevan la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente de nuestra empresa (asisten cursos de formación, conferencias, debates, reuniones, etc sobre el medio ambiente)

6.6 Mis compañeros de trabajo siempre buscan oportunidades para reducir el impacto ambiental de sus actividades en su trabajo

Dimensión N°7.- Liderazgo transformacional. Proporciona información del nivel de liderazgo y confianza que generan los jefes de los trabajadores de las instituciones bancarias. A su vez; del compromiso ambiental de los jefes para con la empresa.

Tabla 10:

Sección N°2 - Liderazgo transformacional.

Pregunta 7 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
7.1 Mi jefe siempre está buscando nuevas oportunidades para que la organización sea respetuosa con el medio ambiente							
7.2 Mi jefe es un buen ejemplo de comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo							
7.3 Mi jefe me anima a pensar en viejos problemas de nuevas maneras							
7.4 Mi jefe me ha estimulado a repensar la forma en que hago las cosas, y si me estoy comportando de manera respetuosa con el medio ambiente en el trabajo							
7.5 Mi jefe tiene los conocimientos y habilidades necesario para desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo							
7.6 Mi jefe ha tenido éxito desarrollando un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo							
7.7 Mi jefe creó condiciones en mi trabajo que permiten una amplia participación en las decisiones sobre la estrategia ambiental de la empresa							

Dimensión N°8.- Apoyo organizacional ambiental percibido. Da a conocer cómo perciben los empleados el compromiso de la empresa para desarrollar comportamientos ambientalmente responsables dentro de la misma.

Tabla 11:

Sección N°2 - Apoyo organizacional ambiental percibido.

Pregunta 8 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
8.1 Mi empresa está dispuesta a ayudar a los empleados a mejorar su comportamiento ambiental en el trabajo							
8.2 Muchos gerentes de alto nivel de mi organización participan personalmente y activamente en el desarrollo de políticas de protección ambiental y la supervisión de su implementación							
8.3 Mi organización tiene políticas escritas relacionadas con la protección del medio ambiente							
8.4 Mi empresa me anima a desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente							
8.5 Tengo la sensación de que si hago sugerencias sobre el comportamiento a favor del medio ambiente puedo conseguir mejoras en la empresa							

La tercera sección está enfocada en la personalidad de los encuestados, lo cual proporcionará información acerca del compromiso ambiental que tienen los empleados de las instituciones bancarias de la ciudad de Quito, tanto en su vida privada como en el ámbito laboral. Dicha sección está dividida en 7 dimensiones; las cuales se subdividen en diferentes preguntas para cada una de ellas.

Dimensión N°1.- Conocimiento de la necesidad-preocupación ambiental. Determina cómo los trabajadores ven el medio ambiente, la naturaleza, los recursos ecológicos, el impacto ambiental, entre otros.

Tabla 12:

Sección N°3 - Conocimiento de la necesidad-preocupación ambiental.

SECCIÓN III PERSONALIDAD

Pregunta 1 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
1.1 Los seres humanos están abusando gravemente del medio ambiente							
1.2 El equilibrio ecológico es frágil y fácil de romper							
1.3 La tierra es como una nave espacial con espacio y recursos limitados							
1.4 Los seres humanos deben gobernar al resto de la naturaleza							
1.5 Los seres humanos no necesitan adaptarse a su entorno natural porque pueden modificarlo para satisfacer sus necesidades							

Dimensión N°2.- Conciencia de las consecuencias. Determina el nivel de conciencia que tienen los empleados de las instituciones bancarias referente a las consecuencias ambientales que generan determinados comportamientos.

Tabla 13:*Sección N°2 - Conciencia de las consecuencias.***Pregunta 2 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
2.1 Yo no aceptaría un trabajo en una empresa que sé, que ha dañado el medio ambiente							
2.2 Me siento obligado a hacer todo lo que pueda para prevenir el cambio climático							
2.3 Estaría dispuesto a pagar impuestos mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente							
2.4 Estaría dispuesto a pagar precios mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente							

Dimensión N°3.- Normas descriptivas. Proporciona información acerca de si las personas cercanas a los trabajadores, ya sean familiares y/o amigos, llevan a cabo actividades respetuosas con el medio ambiente.

Tabla 14:*Sección N°2 - Normas descriptivas.***Pregunta 3**

3.1 ¿Algún miembro de su familia y/o amigos trabajan para una organización medioambiental (por ejemplo, ONG medioambiental, organización que fomenta las energías renovables, consultores ambientales, el ministerio de medio ambiente, etc.)?	SI	3.3 ¿Sus compañeros de trabajo realizan acciones respetuosas con el medio ambiente que usted conoce o ha visto fuera de su trabajo?	SI
	NO		NO
3.2 ¿Algún miembro de su familia y/o amigos colaboran con programas a favor del medio ambiente (ejm. día de plantar árboles, día de tierra de apagar las luces para salvar electricidad en una hora determinada, etc.)?	SI	3.4 ¿Sus compañeros de trabajo apoyan programas a favor del medio ambiente fuera de su trabajo?	SI
	NO		NO

Dimensión N°4.- Valores ambientales. Establece el nivel de importancia que otorgan los trabajadores de las instituciones bancarias a los problemas ambientales y efectos en el medio ambiente.

Tabla 15:
Sección N°2 - Valores ambientales.

Pregunta 4 (1=totalmente en desacuerdo-7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
4.1 Para mí, es importante que los productos que compro no tengan efectos negativos sobre el medio ambiente							
4.2 Dado que el comportamiento aislado de una persona no tiene mayor efecto sobre la contaminación y el medio ambiente, lo que yo haga en relación al medio ambiente no es importante							
4.3 Si todos, individualmente, contribuimos a la protección del medio ambiente, el efecto será importante							
4.4 Los problemas ambientales son muy importantes para mí							
4.5 La naturaleza es lo suficientemente fuerte para soportar los impactos de las actividades humanas							

Dimensión N°5.- Pasión ambiental armoniosa. Determina cuan comprometidos están los trabajadores de las instituciones bancarias con el medio ambiente y el interés puesto en cuestiones ambientales.

Tabla 16:*Sección N°2 - Pasión ambiental armoniosa.***Pregunta 5 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
5.1 Me apasiona el medio ambiente							
5.2 Disfruto desarrollando comportamientos respetuosos con el medio ambiente							
5.3 Discuto con entusiasmo sobre el medio ambiente con otras personas							
5.4 Animo apasionadamente a otras personas a ser más ambientalmente responsables							
5.5 Soy voluntario en una organización a favor del medio ambiente							

Dimensión N°6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada).

Establece el comportamiento ambiental que manifiestan los trabajadores de las instituciones bancarias en su vida personal, y las acciones que realizan a favor del medioambiente.

Tabla 17:*Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada).***Pregunta 6 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)**

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
6.1 Reciclo residuos (ejm. latas, botellas, papel, plástico)							
6.2 Ahorro agua procurando que las duchas sean más cortas							
6.3 Uso electricidad y agua caliente eficientemente							
6.4 En mi selección de los medios de transporte, trato de utilizar trenes en lugar de aviones							
6.5 Trato de no usar bolsas de plástico y voy a hacer la compra con mi propia bolsa							

CONTINÚA



6.6 Prefiero productos que estén eco-etiquetados

6.7 Me aseguro de que durante el invierno la calefacción no esté a una temperatura demasiado alta

6.8 Siempre que sea posible, me ducho en lugar de bañarme para ahorrar agua

6.9 Uso el coche siempre que me convenga

6.10 Dejé de comprar un producto porque causaba problemas al medio ambiente

6.11 Compró productos hechos de productos reciclados (ejm. papel higiénico, toallas de papel, servilletas de papel reciclado)

6.12 He convencido a los miembros de mi familia o amigos a no comprar algunos productos que son perjudiciales para el medio ambiente

Dimensión N°7.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo).

Determina el comportamiento ambiental que manifiestan los trabajadores de las instituciones bancarias en sus lugares de trabajo, y las acciones que realizan para contribuir al desarrollo ambiental responsable de las empresas.

Tabla 18:

Sección N°2 - Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo).

Pregunta 7 (1=totalmente en desacuerdo, 7=totalmente de acuerdo)

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
7.1 Trato de usar soportes electrónicos en lugar de imprimir							
7.2 Llevo la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente en mi empresa (realizo cursos de formación, conferencias, debates, asisto reuniones, etc. sobre el medio ambiente)							

CONTINÚA



7.3 Cuando voy al trabajo uso opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm. uso el transporte público en lugar de usar un coche, comparto coche con otros compañeros...)

7.4 Doy sugerencias a mis supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental en mi trabajo

7.5 Cuando hablo con mis clientes sobre en qué empresa invertir, considero empresas socialmente responsables (ejm. que se preocupen por la prevención de daños ambientales, cuidado de la calidad de vida de sus empleados y la comunidad) y trato de concienciar a los clientes sobre esa cuestión

7.6 Animo a mis colegas a expresar sus ideas y opiniones sobre cuestiones ambientales

7.7 Dedico mi tiempo a ayudar a mis colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo

7.8 Hablo con mis colegas para ayudarles a entender mejor los problemas ambientales

7.9 Me ofrezco como voluntario para proyectos o eventos que abordan temas ambientales en mi organización

7.10 Sugiero nuevas prácticas que podrían mejorar el desempeño ambiental de mi organización

7.11 Realizo voluntariamente acciones e iniciativas ambientales en mis actividades diarias en el trabajo

2.7.Detalle del procedimiento de toma de datos.

Se diseñó un formulario de recolección de datos, el cual fue estructurado con las dimensiones pertinentes en base al objetivo de investigación propuesto, posteriormente se trasladó dicho formulario a un aplicativo on-line mediante el cual se lo procedió a enviar por correo electrónico a los diferentes representantes y contactos de las diferentes instituciones financieras seleccionadas para que pueda ser distribuido entre el personal operativo de las mismas y de esa manera obtener la información.

2.8.Resultados de validación de prueba piloto

Para determinar la fiabilidad del instrumento se ha utilizado el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual permite establecer dicha fiabilidad mediante un conjunto de ítems, de los cuales se espera obtener el mismo constructo o dimensión teórica (Universidad de Valencia, 2018).

La medición de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach propone que los ítems (medidos en escala tipo Likert) se basan en el mismo constructo y tienen un alto nivel de correlación (Welch y Comer, 2015). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados” (Universidad de Valencia, 2018, pág. 1).

El análisis de fiabilidad se realizará de manera agrupada para cada una de las dimensiones (con sus respectivas preguntas) en escala de Likert de la encuesta.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 1.1 y 1.2 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 19:

Dimensión 1.- Satisfacción con el trabajo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	2

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.830, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y

fiables para conocer la satisfacción que presentan los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en el trabajo.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 2.1 - 2.7 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 20:
Dimensión 2.- Equilibrio de trabajo-vida privada

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	7

Análisis.- El coeficiente Alfa de Cronbach es 0.801, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer el equilibrio que existe entre el trabajo y la vida privada de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 3.1 - 3.4 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 21:
Dimensión 3.- Apoyo organizacional percibido

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	4

Análisis.- El coeficiente Alfa de Cronbach es 0.830, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y

fiables para conocer el nivel de apoyo organizacional percibido por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 4.1 - 4.3 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 22:

Dimensión 4.- Confianza en el supervisor

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	3

Análisis.- El coeficiente Alfa de Cronbach es 0.902, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer el nivel de confianza que tienen los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en los supervisores.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 5.1 - 5.4 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 23:

Dimensión 5.- Compromiso de los empleados

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	4

Análisis.- El coeficiente Alfa de Cronbach es 0.800, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar el nivel de compromiso que tienen los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito para con su organización.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 6.1 - 6.6 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 24:

Dimensión 6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte de los compañeros en el lugar de trabajo.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	6

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.893, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar la percepción que tienen los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito respecto al comportamiento responsable con el medioambiente de sus compañeros.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 7.1 - 7.7 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 25:

Dimensión 7.- Liderazgo transformacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	7

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.954, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar el nivel de liderazgo percibido por los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito respecto a sus jefes.

Los datos de la encuesta para la segunda sección con las preguntas 8.1 - 8.5 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 26:

Dimensión 8.- Apoyo organizacional ambiental percibido

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	5

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.909, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar el apoyo ambiental percibido por los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito respecto a su organización.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 1.1 - 1.5 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 27:

Dimensión 1.- Conocimiento de la necesidad-preocupación ambiental

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	5

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.804, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar el conocimiento y preocupación que manifiestan los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito respecto a impactos ambientales.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 2.1 - 2.4 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 28:*Dimensión 2.- Conciencia de las consecuencias*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	4

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.844, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para determinar el nivel de conciencia que mantienen los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito respecto a las consecuencias de acciones a favor del medio ambiente.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 4.1 - 4.5 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 29:*Dimensión 4.- Valores ambientales*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	5

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.804, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer la importancia que le dan los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito a los valores ambientales.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 5.1 - 5.5 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 30:*Dimensión 5.- Pasión ambiental armoniosa*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	5

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.888, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer el nivel de interés con el que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito realizan actividades a favor del medio ambiente.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 6.1 - 6.12 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 31:*Dimensión 6.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada)*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	12

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.832, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer la frecuencia con la que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito realizan actividades a favor del medio ambiente en su vida privada.

Los datos de la encuesta para la tercera sección con las preguntas 6.1 - 6.11 de la encuesta arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 32:*Dimensión 7.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo)*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	11

Análisis.- El coeficiente Alpha de Cronbach es 0.924, es decir; se determina una fiabilidad óptima de los ítems analizados, lo cual confirma que las preguntas son válidas y fiables para conocer la frecuencia con la que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito realizan actividades a favor del medio ambiente en su lugar de trabajo.

CAPÍTULO III

3. Análisis de datos

3.1.Introducción

Los datos serán analizados y tabulados mediante el paquete estadístico SPSS, en el cual se efectuará un análisis de manera individual para cada una de las preguntas que conforman la encuesta, y un análisis de agrupación visual (en cada una de las secciones con sus respectivas preguntas) para las preguntas que están estructuradas en escala de Likert, lo cual permitirá determinar la percepción de los encuestados frente a las preguntas. Así mismo; las preguntas abiertas y dicotómicas serán analizadas mediante el programa antes mencionado.

De la misma manera; se realiza un análisis gráfico mediante diagramas de pastel, de barras e histogramas según corresponda para determinar la media en cuanto a la percepción de las personas encuestadas.

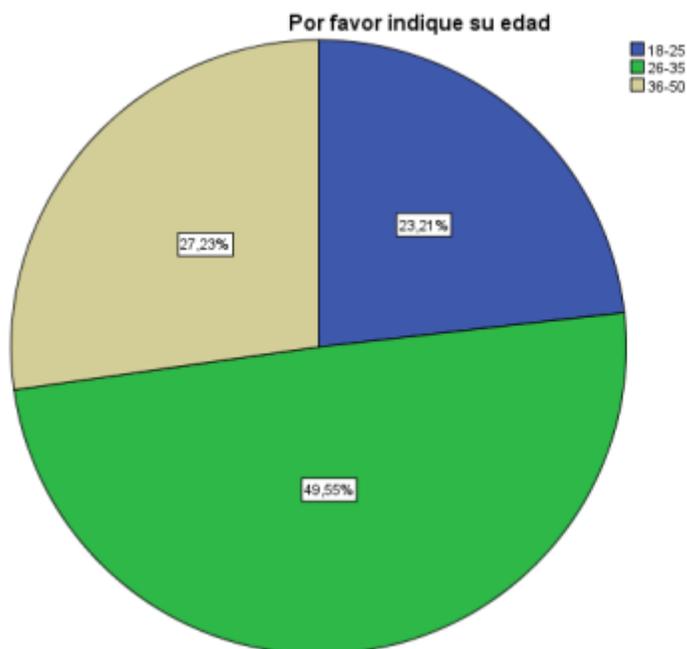
3.2.Análisis descriptivo

3.2.1. Primera sección

Pregunta 1.- Por favor indique su edad

Tabla 33:*Edad de los encuestados - Pregunta 1*

		Por favor indique su edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25	52	23,2	23,2	23,2
	26-35	111	49,6	49,6	72,8
	36-50	61	27,2	27,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

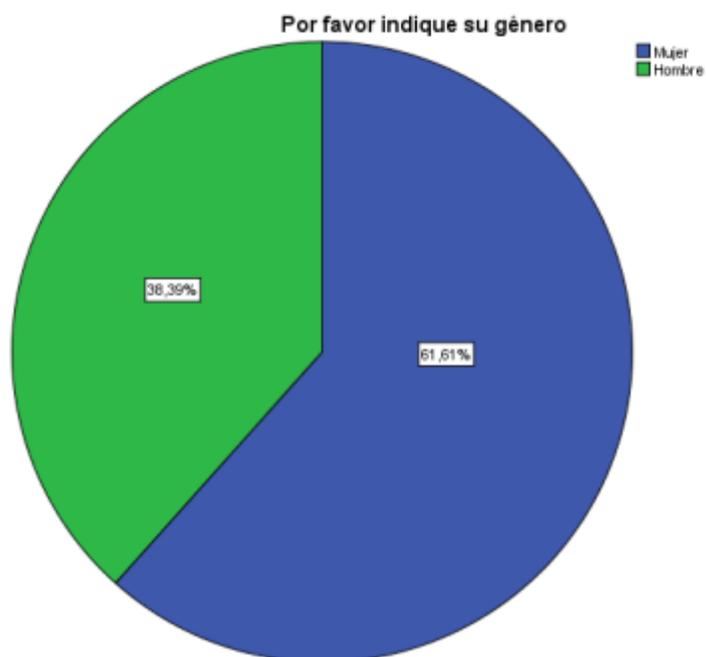
**Figura 5:** Edad de los encuestados

Análisis.- En base a la encuesta aplicada a 224 trabajadores de las diferentes instituciones bancarias de Quito se obtuvo como resultado que la gran parte de los encuestados se encuentra en un rango de edad entre 26 a 35 años, representados con el 49,6%, seguido de los trabajadores con edad entre 36 a 50 años representados con el 27,2%, finalmente los encuestados con edades entre 18 a 25 años representan el 23,2% del total.

Pregunta 2.- Por favor indique su género

Tabla 34:*Género de los encuestados – Pregunta 2*

		Por favor indique su género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	138	61,6	61,6	61,6
	Hombre	86	38,4	38,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 6:** Género de los encuestados

Análisis.- Los resultados obtenidos en base al género de los encuestados muestran que en su mayoría fueron personas del sexo femenino quienes participaron de la encuesta al estar representadas con un 61,6%, mientras que las personas del sexo masculino tuvieron un 38,4% de participación en la encuesta.

Pregunta 3.- Por favor indique su nivel de educación

Tabla 35:
Nivel de educación de los encuestados – Pregunta 3

		Por favor indique su nivel de educación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios secundarios	4	1,8	1,8	1,8
	Estudios universitarios	196	87,5	87,5	89,3
	Otro	24	10,7	10,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

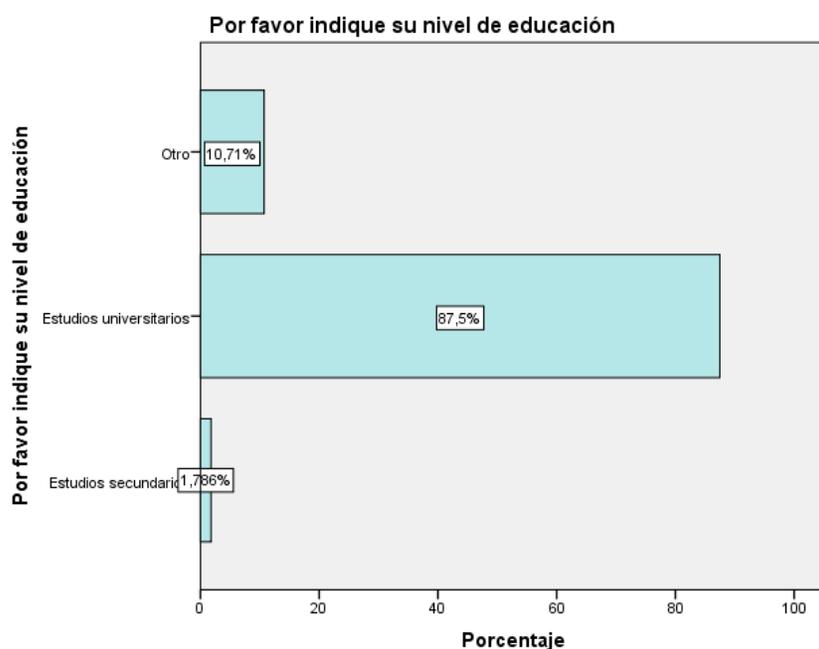


Figura 7: Nivel de educación de los encuestados

Análisis.- Los resultados obtenidos en base al nivel de educación de los encuestados muestran que el 87,5% de los mismos mantienen estudios universitarios, por otra parte se refleja que el 10,7% tiene títulos de postgrado, mientras que el 1,8% tiene estudios secundarios.

Pregunta 4.- Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad (ejm, gestor, cajero, jefe de departamento, etc.)

Tabla 36:*Puestos que ocupan los trabajadores en las Instituciones Bancarias de Quito – Pregunta 4***Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad (ejm, gestor, cajero, jefe de departamento, etc.)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administrativa	1	,4	,4	,4
Administrativo	1	,4	,4	,9
Analista de crédito	2	,9	,9	1,8
Anfitrión	1	,4	,4	2,2
Asesor	5	2,2	2,2	4,5
Asesor bancario	1	,4	,4	4,9
Asesor comercial	1	,4	,4	5,4
Asesor de crédito	1	,4	,4	5,8
Asistente Administrativo	2	,9	,9	6,7
Asistente de Mercadeo	1	,4	,4	7,1
Asistente de servicios	1	,4	,4	7,6
Asistente senior	2	,9	,9	8,5
Asuntos corporativos	1	,4	,4	8,9
Atención al cliente	2	,9	,9	9,8
Atención al usuario	1	,4	,4	10,3
Atención al usuario finan	1	,4	,4	10,7
Cajera	83	37,1	37,1	47,8
Cajero	40	17,9	17,9	65,6
Call center	1	,4	,4	66,1
Capacitaciones y tesorería	1	,4	,4	66,5
Cobranzas	1	,4	,4	67,0
Departamento de riesgo	1	,4	,4	67,4
Ejecutivo corporativo	1	,4	,4	67,9
Válidos Ejecutivo de afiliación	1	,4	,4	68,3
Ejecutivo de crédito	1	,4	,4	68,8
Ejecutivo de cuenta	1	,4	,4	69,2
Ejecutivo de Finanzas y R	1	,4	,4	69,6
Ejecutivo de Negocios	1	,4	,4	70,1
Ejecutivo de Servicios	1	,4	,4	70,5
Estratega de inversiones	1	,4	,4	71,0
Funcionario de negocios	1	,4	,4	71,4
Gerente de Agencia	1	,4	,4	71,9
Gestor comercial	1	,4	,4	72,3
Gestor de créditos	1	,4	,4	72,8
Jefe comercial	1	,4	,4	73,2
Jefe Comercial	1	,4	,4	73,7
Jefe de agencia	4	1,8	1,8	75,4
Jefe de Agencia	1	,4	,4	75,9
Jefe de área	1	,4	,4	76,3
Jefe de canales	1	,4	,4	76,8
Jefe de cartera	1	,4	,4	77,2
Jefe de cobranzas	3	1,3	1,3	78,6
Jefe de créditos	1	,4	,4	79,0

CONTINÚA

Jefe de depósitos	1	,4	,4	79,5
Jefe de finanzas	2	,9	,9	80,4
Jefe de mercadeo	1	,4	,4	80,8
Jefe de operaciones	1	,4	,4	81,3
Jefe de préstamos	1	,4	,4	81,7
Jefe desarrollo humano	1	,4	,4	82,1
Jefe financiero	1	,4	,4	82,6
Jefe medios tecnológicos	1	,4	,4	83,0
Jefe operaciones integral	1	,4	,4	83,5
Jefe operativo	3	1,3	1,3	84,8
Jefe Operativo	1	,4	,4	85,3
Jefe planificación estrat	1	,4	,4	85,7
Jefe proyectos y procesos	1	,4	,4	86,2
Jefe riesgos integrales	1	,4	,4	86,6
Jefe seguridad bancaria	1	,4	,4	87,1
Jefe tarjeta de crédito	1	,4	,4	87,5
Jefe tesorería y finanzas	1	,4	,4	87,9
Gestor de crédito	1	,4	,4	88,4
Marketing creativo	1	,4	,4	88,8
Negocios Banca Inclusión	1	,4	,4	89,3
Negocios Microempresa	1	,4	,4	89,7
Negocios tarjeta crédito	1	,4	,4	90,2
Oficial de cumplimiento	1	,4	,4	90,6
Oficial de negocios	1	,4	,4	91,1
Oficial operativo	1	,4	,4	91,5
Operador	1	,4	,4	92,0
Pasante de mercadeo	1	,4	,4	92,4
Promotor de Servicios	1	,4	,4	92,9
Promotora	1	,4	,4	93,3
Promotora de servicios	1	,4	,4	93,8
Recepcionista	2	,9	,9	94,6
Servicio al cliente	4	1,8	1,8	96,4
Servicios bancarios	1	,4	,4	96,9
Supervisor	5	2,2	2,2	99,1
Supervisor de caja	1	,4	,4	99,6
Telefonista	1	,4	,4	100,0
Total	224	100,0	100,0	

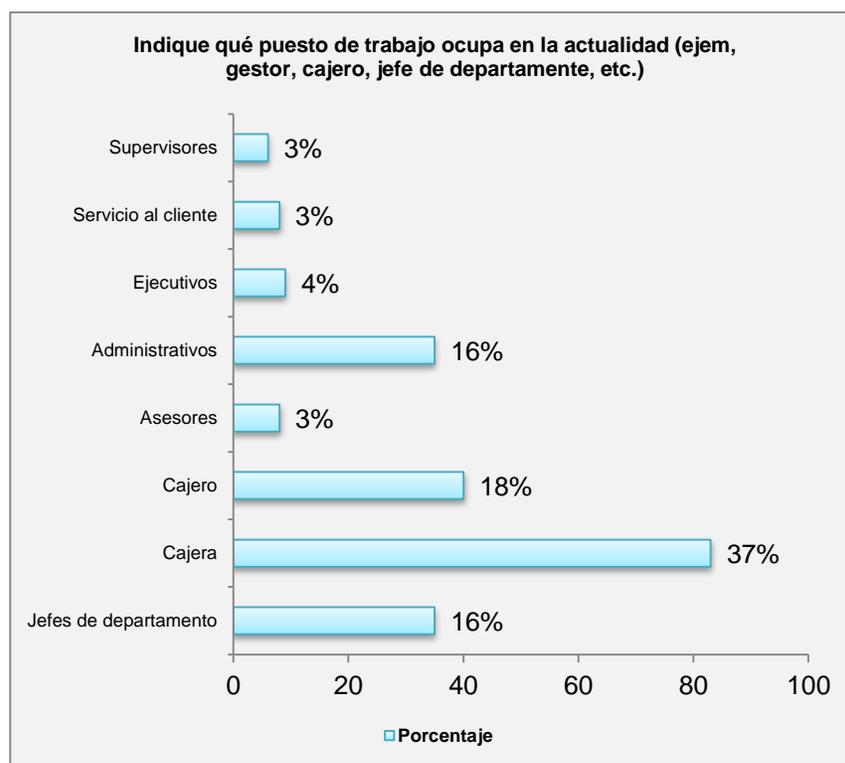


Figura 8: Puestos que ocupan los trabajadores en las Instituciones Bancarias de Quito

Análisis.- Los resultados obtenidos muestran que el puesto más relevante que ocupan los trabajadores encuestados de las instituciones bancarias de Quito, es el de cajero con un 37,1% personas del sexo femenino y un 17,9% personas del sexo masculino que ocupan este puesto. La diferencia se encuentra entre los puestos de asesores, supervisores y jefes de las distintas áreas de las instituciones.

Pregunta 5.- Por favor indique desde cuándo trabaja para su empresa.

Tabla 37:

Tiempo de trabajo de los empleados de las Instituciones Bancarias de Quito – Pregunta 5

Por favor indique desde cuándo trabaja para su empresa.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1993	1	,4	,4
	2000	3	1,3	1,8
	2001	1	,4	2,2
	2002	1	,4	2,7
	2004	2	,9	3,6
	2005	3	1,3	4,9
	2006	11	4,9	9,8
	2007	6	2,7	12,5
	2008	4	1,8	14,3
Válidos	2009	10	4,5	18,8
	2010	27	12,1	30,8
	2011	16	7,1	37,9
	2012	23	10,3	48,2
	2013	33	14,7	62,9
	2014	35	15,6	78,6
	2015	23	10,3	88,8
	2016	18	8,0	96,9
	2017	7	3,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0

Análisis.- Los resultados obtenidos arrojan que el 15,6% de los encuestados pertenece a su institución bancaria desde el año 2014, siendo este el año más relevante en el que los trabajadores empezaron a laborar. Por otra parte, un 14,7% de los empleados inició sus labores en el año 2013, seguidos por los trabajadores que iniciaron en los años 2010 y 2015 representados con un 12,1% y 10,3% respectivamente.

A excepción de los años anteriormente mencionados, el resto de los encuestados inicio sus labores entre los años 1993 a 2017.

Pregunta 6.- Por favor indique su nacionalidad.

Tabla 38:*Nacionalidad de los encuestados – Pregunta 6*

		Por favor indique su nacionalidad.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ecuatoriana	224	100,0	100,0	100,0

Análisis.- Los resultados arrojan que el total de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito son de nacionalidad Ecuatoriana, siendo estos las 224 personas encuestadas.

3.2.2. Segunda sección

Pregunta 1.1.- En general, estoy satisfecho con mi trabajo

Tabla 39:*Satisfacción de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en su trabajo – Pregunta 1.1.*

		En general, estoy satisfecho con mi trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
	Medianamente de acuerdo	15	6,7	6,7	9,8
	De acuerdo	112	50,0	50,0	59,8
	Totalmente de acuerdo	90	40,2	40,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

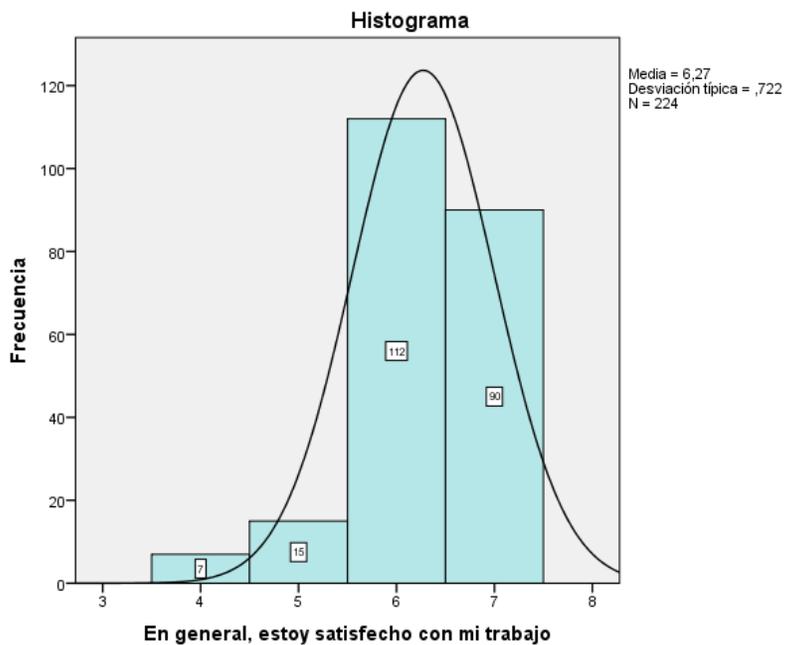


Figura 9: Satisfacción de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito en su trabajo

Análisis.- La media obtenida es 6,27, al estar cerca a la escala 6, se determina que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito se encuentran satisfechos con su trabajo en dichas instituciones, ya que el 50% de ellos afirmó estarlo.

Pregunta 1.2.- Recomendaría un trabajo como el mío a un buen amigo

Tabla 40:

Los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito recomendaría o no su trabajo a otra persona – Pregunta 1.2.

		Recomendaría un trabajo como el mío a un buen amigo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	3,6	3,6	3,6
	Medianamente de acuerdo	46	20,5	20,5	24,1
	De acuerdo	103	46,0	46,0	70,1
	Totalmente de acuerdo	67	29,9	29,9	100,0
Total		224	100,0	100,0	

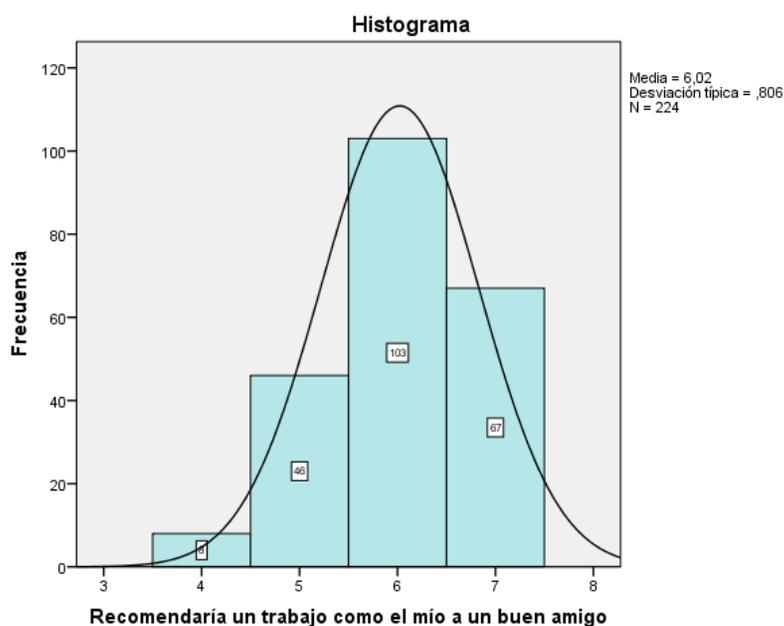


Figura 10: Los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito recomendaría o no su trabajo a otra persona

Análisis.- La media obtenida es 6,02, al estar cerca a la escala 6, se determina que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito representados con un 46% estarían de acuerdo en que recomendarían un trabajo como el suyo a otra persona.

Análisis Agrupado

Primera dimensión.- Satisfacción con el trabajo

Tabla 41:
Satisfacción con el trabajo (agrupado)

		Satisfacción en el trabajo (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
	Medianamente de acuerdo	23	10,3	10,3	11,2
	De acuerdo	108	48,2	48,2	59,4
	Totalmente de acuerdo	91	40,6	40,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

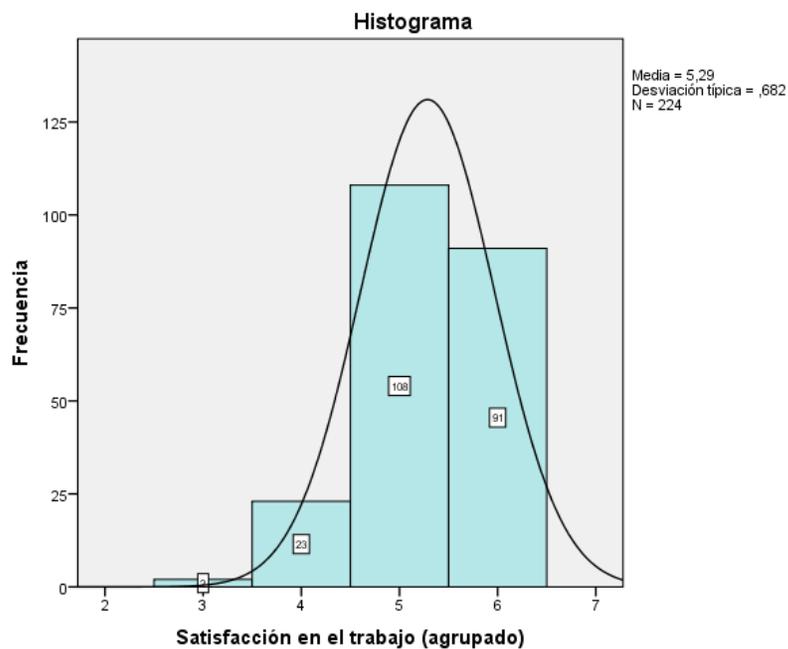


Figura 11: Satisfacción con el trabajo (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los dato agrupados de la primera dimensión es 5,29, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados mantienen un alto nivel de satisfacción laboral dentro de la institución bancaria en la que trabaja.

Pregunta 2.1.- El trabajo tiene que ser la primera prioridad en la vida de cualquier persona.

Tabla 42:

Prioridad que dan los trabajadores de las instituciones bancarias al trabajo – Pregunta 2.1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	90	40,2	40,2	40,2
	En desacuerdo	49	21,9	21,9	62,1
	Medianamente en desacuerdo	60	26,8	26,8	88,8
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	7,6	7,6	96,4
	Medianamente de acuerdo	8	3,6	3,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

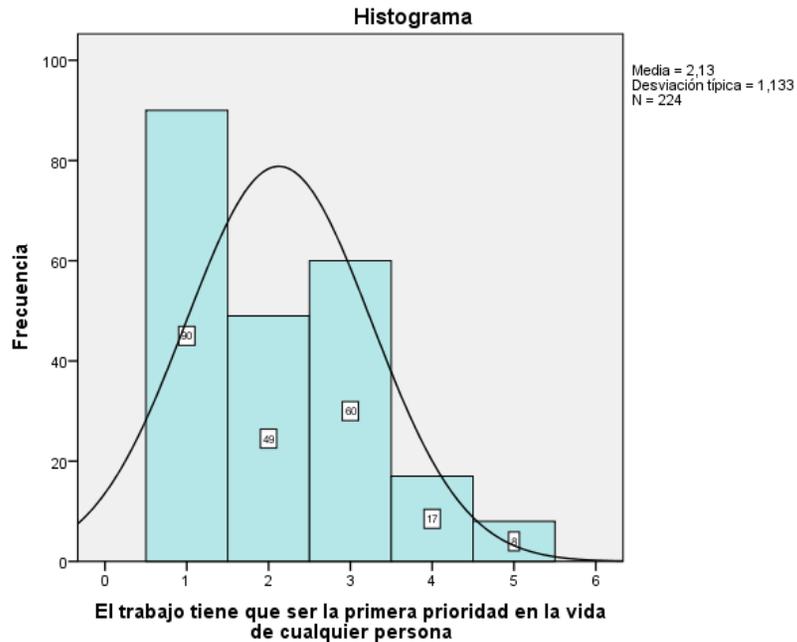


Figura 12: Prioridad que dan los trabajadores de las instituciones bancarias al trabajo

Análisis.- La media obtenida es 2,13, al estar más cerca a la escala 2, se determina que los trabajadores de las instituciones bancarias representados con el 40,2% consideran que el trabajo no es la primera prioridad en la vida de las personas. Por otra parte; un 3,6% de los encuestados afirma estar relativamente de acuerdo en la afirmación de que el trabajo debe ser la primera prioridad en la vida de las personas.

Pregunta 2.2.- Pasar mucho tiempo en la oficina es la clave del éxito.

Tabla 43:
Tiempo en la oficina en relación al éxito – Pregunta 2.2

Pasar mucho tiempo en la oficina es la clave del éxito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	90	40,2	40,2	40,2
	En desacuerdo	49	21,9	21,9	62,1
	Medianamente en desacuerdo	60	26,8	26,8	88,8
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	7,6	7,6	96,4
	Medianamente de acuerdo	8	3,6	3,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

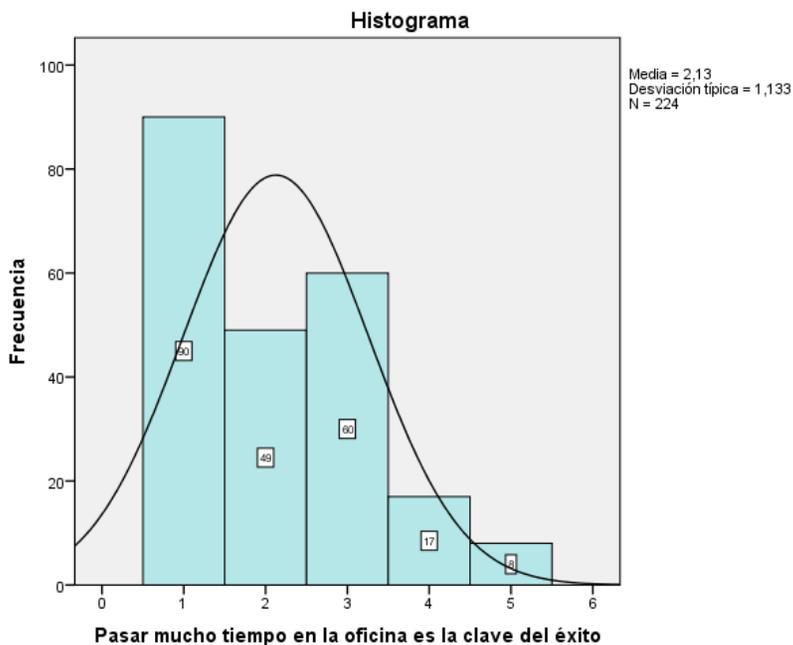


Figura 13: Tiempo en la oficina en relación al éxito

Análisis.- La media obtenida es 2,13, al estar más cerca de la escala 2, se determina que la mayoría de los encuestados considera que no es necesario pasar mucho tiempo en la oficina para tener éxito, ya que el 40,2% afirma estar en total desacuerdo con dicha afirmación.

Pregunta 2.3.- Es mejor separar el trabajo de los asuntos personales.

Tabla 44:

Trabajo vs Asuntos personales de los encuestados – Pregunta 2.3

		Es mejor separar el trabajo de los asuntos personales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente de acuerdo	51	22,8	22,8	22,8
	De acuerdo	97	43,3	43,3	66,1
	Totalmente de acuerdo	76	33,9	33,9	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

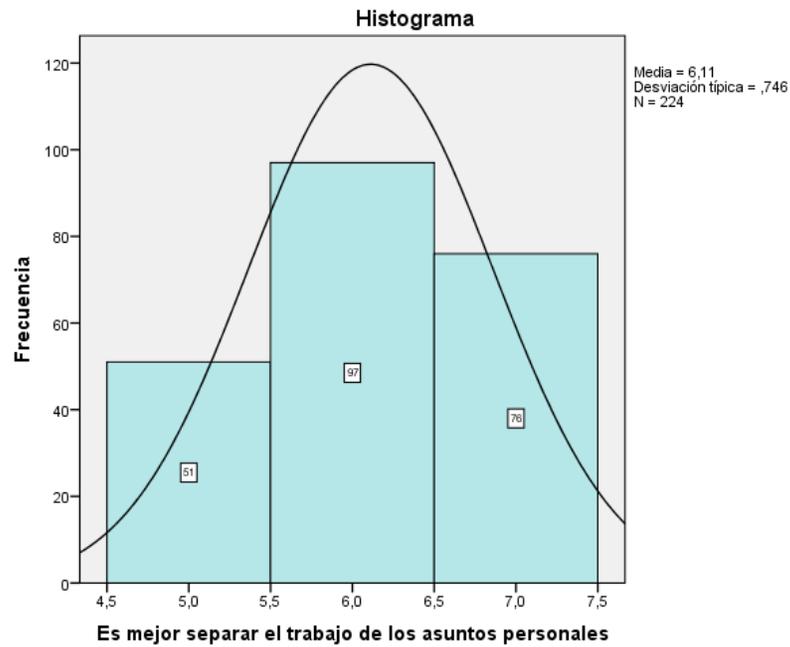


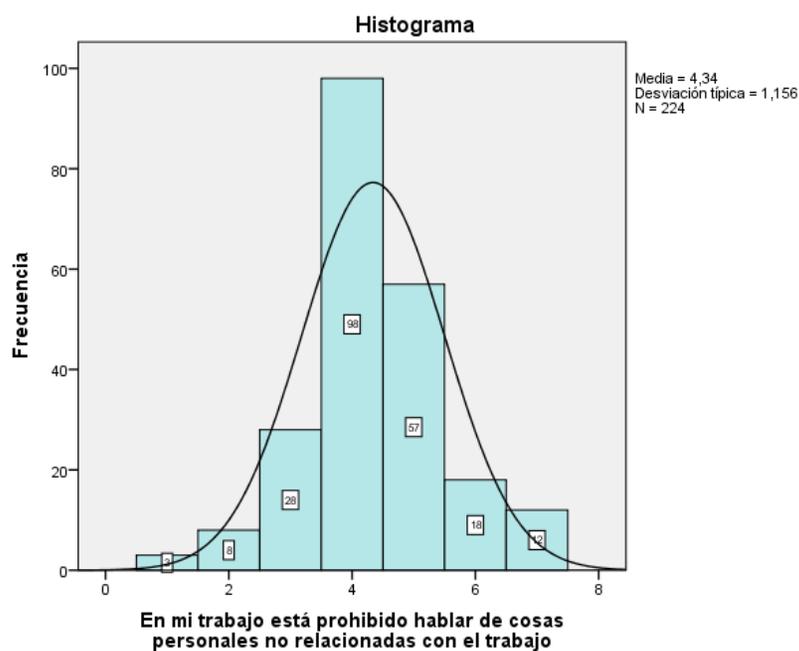
Figura 14: Trabajo vs Asuntos personales de los encuestados

Análisis.- La media obtenida es 6,11, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la gran mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es mejor separar el trabajo de los asuntos personales, este grupo se encuentra representado por el 43,3%.

Pregunta 2.4.- En mi trabajo está prohibido hablar de cosas personales no relacionadas con el trabajo.

Tabla 45:*Prohibición para hablar cosas personales en el trabajo – Pregunta 2.4*

En mi trabajo está prohibido hablar de cosas personales no relacionadas con el trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	8	3,6	3,6	4,9
	Medianamente en desacuerdo	28	12,5	12,5	17,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	98	43,8	43,8	61,2
	Medianamente de acuerdo	57	25,4	25,4	86,6
	De acuerdo	18	8,0	8,0	94,6
	Totalmente de acuerdo	12	5,4	5,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 15:** Prohibición para hablar cosas personales en el trabajo

Análisis.- La media obtenida es 4,34, al estar más cerca de la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados, representados por un 43,8% se muestran indiferentes ante la pregunta. Sin embargo; un 25,4% manifiesta estar ligeramente de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 2.5.- Los empleados muy comprometidos con su vida privada, no pueden estar comprometidos con su trabajo.

Tabla 46:

Compromiso de los trabajadores con su vida privada vs su trabajo – Pregunta 2.5

Los empleados muy comprometidos con su vida privada, no pueden estar comprometidos con su trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	90	40,2	40,2	40,2
	En desacuerdo	49	21,9	21,9	62,1
	Medianamente en desacuerdo	61	27,2	27,2	89,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	7,1	7,1	96,4
	Medianamente de acuerdo	8	3,6	3,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

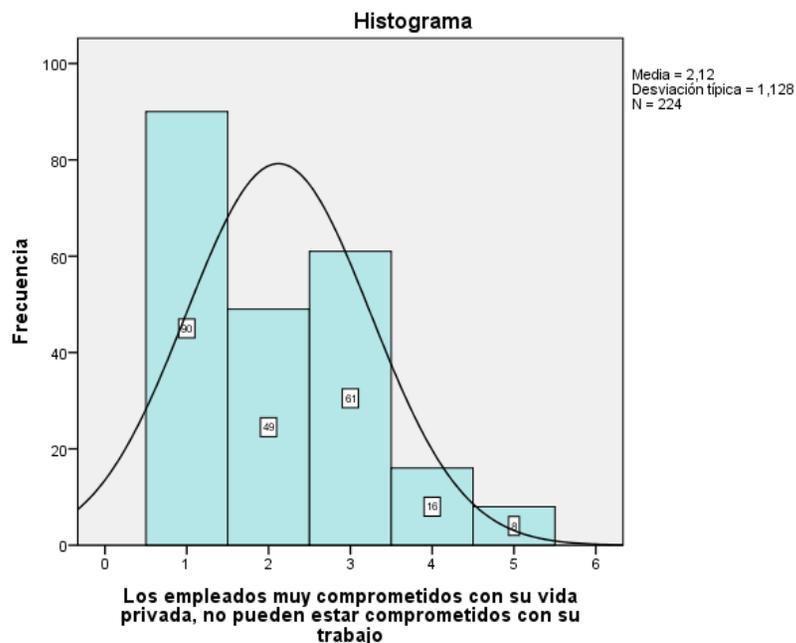


Figura 16: Compromiso de los trabajadores con su vida privada vs su trabajo

Análisis.- La media obtenida es 2,12, al estar más cerca a la escala 2, se determina que la mayoría de los encuestados afirma no estar de acuerdo en que una persona muy comprometida con su vida privada no puede estar comprometida con el trabajo también. Por otra parte, un 7,1% se muestra indiferente ante la pregunta y un 3,6% afirma estar ligeramente de acuerdo con la misma.

Pregunta 2.6.- Los empleados de mi empresa pueden gestionar los asuntos de su vida privada y el trabajo adecuadamente.

Tabla 47:

Cómo gestionan sus asuntos personales los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 2.6

Los empleados de mi empresa pueden gestionar los asuntos de su vida privada y el trabajo adecuadamente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente de acuerdo	52	23,2	23,2
	De acuerdo	78	34,8	58,0
	Totalmente de acuerdo	94	42,0	100,0
	Total	224	100,0	100,0

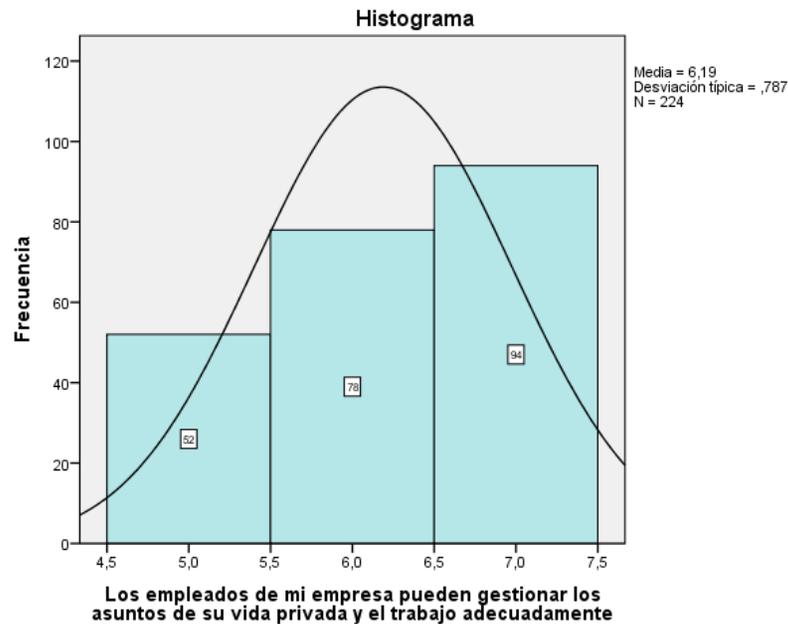


Figura 17: Cómo gestionan sus asuntos personales los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito

Análisis.- La media obtenida es 6,19, al estar más cerca de la escala 6, se determina que en su gran mayoría; los encuestados consideran que los empleados de las instituciones bancarias están en la capacidad de gestionar sus asuntos personales de manera adecuada.

Pregunta 2.7.- Ofrecer flexibilidad a los empleados para realizar su trabajo se considera dentro de la estrategia empresarial de tu organización.

Tabla 48:

Flexibilidad que se ofrece a los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 2.7

Ofrecer flexibilidad a los empleados para realizar su trabajo se considera dentro de la estrategia empresarial de tu organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,8
Válidos Medianamente de acuerdo	51	22,8	22,8	24,6
De acuerdo	82	36,6	36,6	61,2
Totalmente de acuerdo	87	38,8	38,8	100,0
Total	224	100,0	100,0	

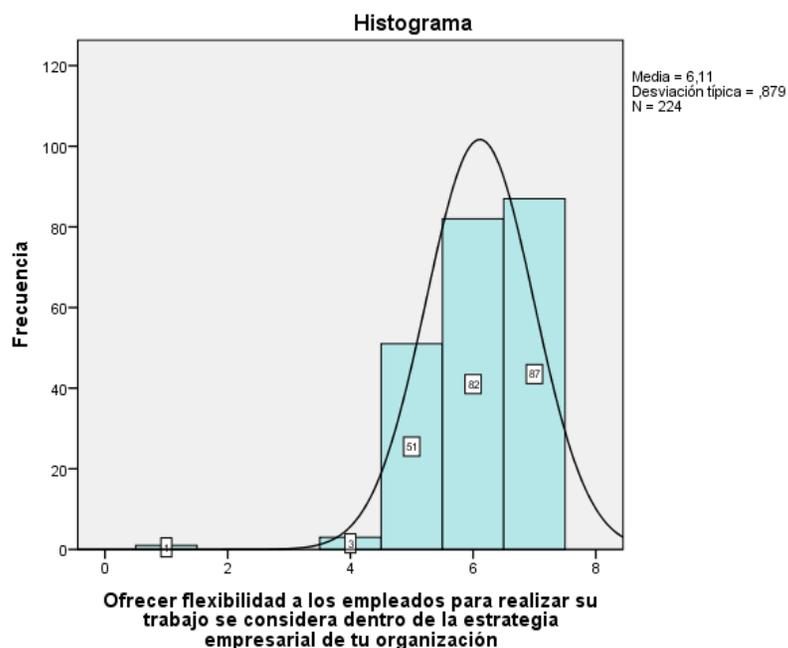


Figura 18: Flexibilidad que se ofrece a los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito

Análisis.- La media obtenida es 6,11, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la gran mayoría de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo en que la institución para la cual labora ofrece flexibilidad para realizar su trabajo.

Análisis Agrupado

Segunda dimensión.- Equilibrio de trabajo – vida privada.

Tabla 49:
Equilibrio de trabajo – vida privada (agrupado)

		Equilibrio de trabajo-vida privada (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	Medianamente desacuerdo	107	47,8	47,8	49,1
	Medianamente de acuerdo	92	41,1	41,1	90,2
	De acuerdo	20	8,9	8,9	99,1
	Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

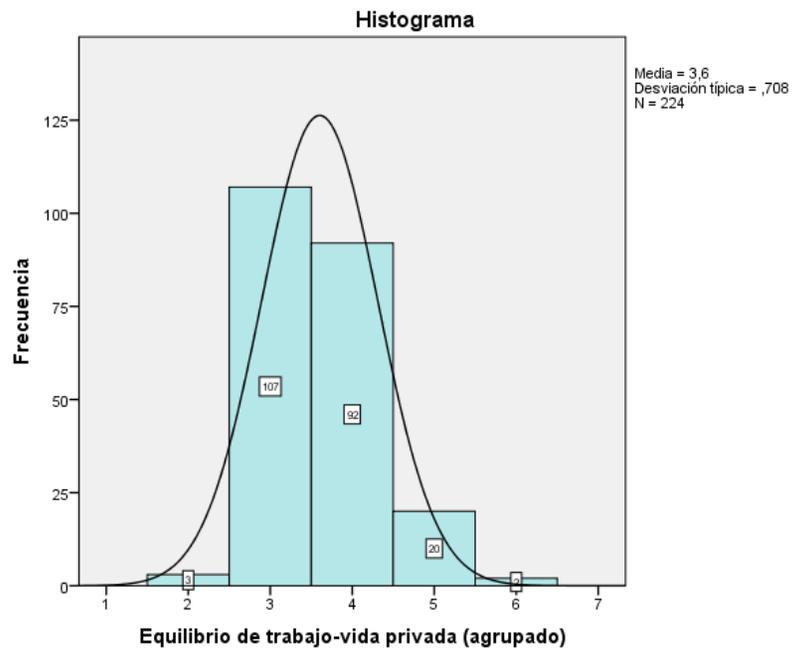


Figura 19: Equilibrio de trabajo – vida privada (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la segunda dimensión es 3,64, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en gestionar adecuadamente el equilibrio entre las actividades laborales y personales.

Pregunta 3.1.- Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar.

Tabla 50:

Preocupación por el bienestar de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 3.1

Mi organización realmente se preocupa por mi bienestar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	3,1	3,1
	Medianamente de acuerdo	60	26,8	29,9
	De acuerdo	133	59,4	89,3
	Totalmente de acuerdo	24	10,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0

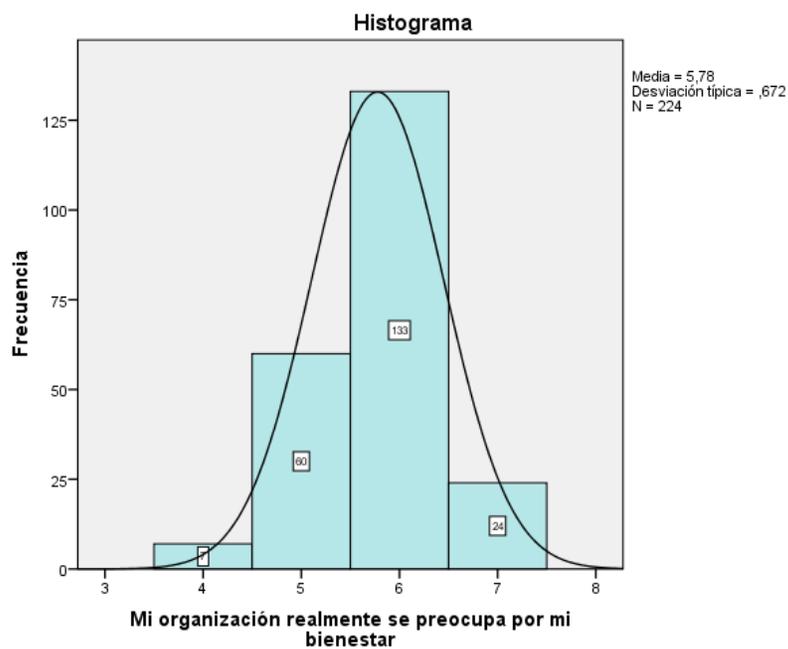


Figura 20: Preocupación por el bienestar de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito

Análisis.- La media obtenida es 5,78, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la institución en la que laboran se preocupa por su bienestar. Por otra parte; un 3,1% se muestra indiferente a la pregunta.

Pregunta 3.2.- Mi organización realmente se preocupa por mi opinión.

Tabla 51:

Preocupación de la organización referente a la opinión de los trabajadores – Pregunta 3.2

		Mi organización realmente se preocupa por mi opinión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	1,8	1,8	2,2
	Medianamente de acuerdo	63	28,1	28,1	30,4
	De acuerdo	133	59,4	59,4	89,7
	Totalmente de acuerdo	23	10,3	10,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

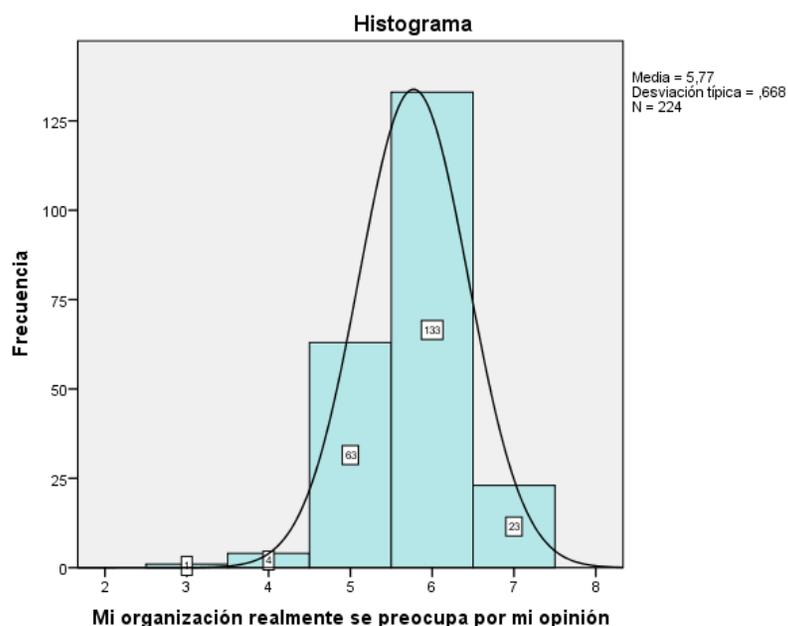


Figura 21: Preocupación de la organización referente a la opinión de los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 5,77, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la institución en la que laboran se preocupa por su opinión. Por otra parte; un 1,8% se muestra indiferente ante la pregunta.

Pregunta 3.3.- Mi organización está dispuesta de ayudarme si necesito un favor especial.

Tabla 52:

Ayuda de las instituciones bancarias a los trabajadores – Pregunta 3.3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	2,7	2,7	3,1
	Medianamente de acuerdo	62	27,7	27,7	30,8
	De acuerdo	136	60,7	60,7	91,5
	Totalmente de acuerdo	19	8,5	8,5	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

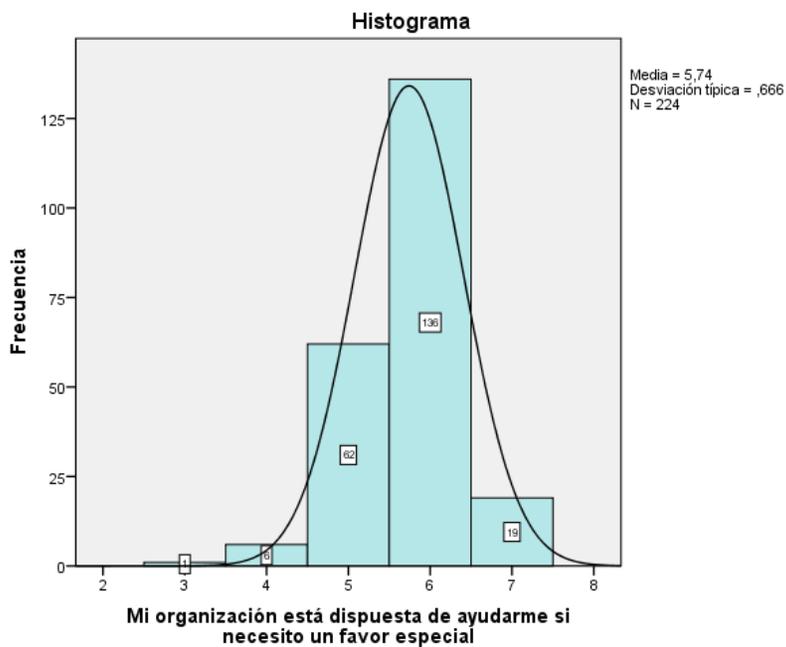


Figura 22: Ayuda de las instituciones bancarias a los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 5,74, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la institución en la que laboran los ayudaría en caso de necesitar un favor especial. Por otra parte un 2,7% se muestra indiferente ante la pregunta.

Pregunta 3.4.- Mi organización perdonaría un error involuntario de mi parte.

Tabla 53:

Disposición de la organización para perdonar un error involuntario de los trabajadores – Pregunta 3.4

		Mi organización perdonaría un error involuntario de mi parte			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	2	,9	,9	1,3
	Medianamente en desacuerdo	5	2,2	2,2	3,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	34	15,2	15,2	18,8
	Medianamente de acuerdo	124	55,4	55,4	74,1
	De acuerdo	50	22,3	22,3	96,4
	Totalmente de acuerdo	8	3,6	3,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

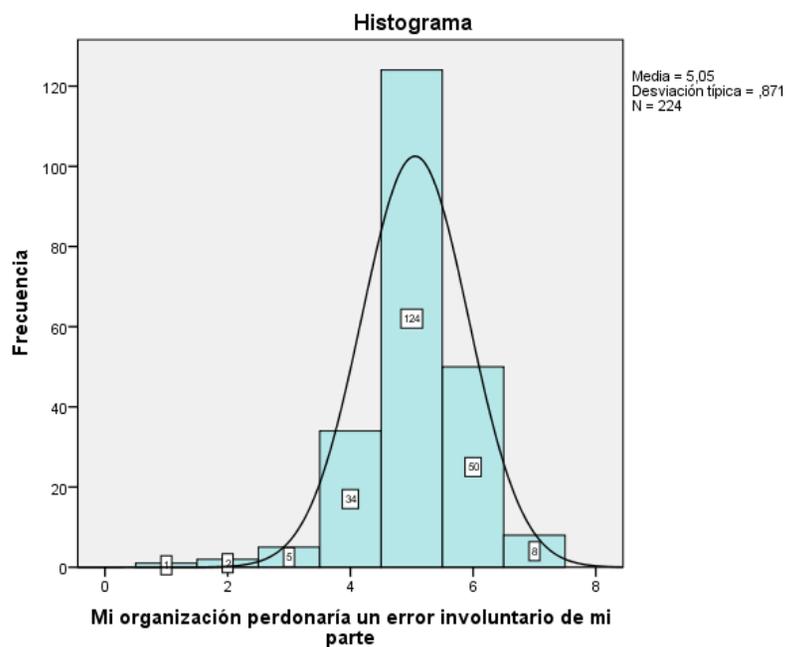


Figura 23: Disposición de la organización para perdonar un error involuntario de los trabajadores

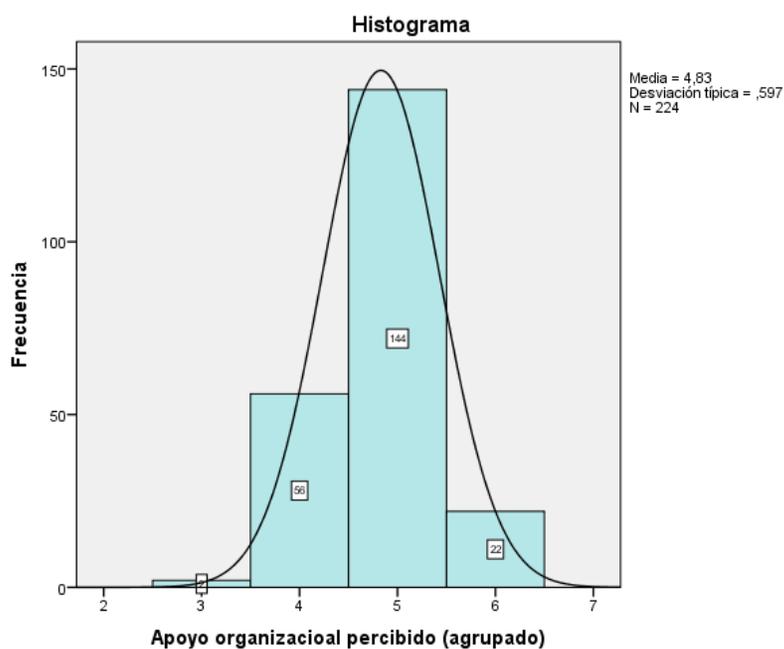
Análisis.- La media obtenida es 5,05, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados se encuentra ligeramente de acuerdo con que la organización en la que labora esté dispuesta a perdonar un error involuntario de su parte, solo el 3,6% afirma estar totalmente de acuerdo. Por otra parte el 15,2% se muestra indiferente ante la pregunta.

Análisis Agrupado

Tercera dimensión.- Apoyo organizacional percibido.

Tabla 54:*Apoyo organizacional percibido (agrupado)*

		Apoyo organizacional percibido (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente desacuerdo	2	,9	,9	,9
	Medianamente de acuerdo	56	25,0	25,0	25,9
	De acuerdo	144	64,3	64,3	90,2
	Totalmente de acuerdo	22	9,8	9,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

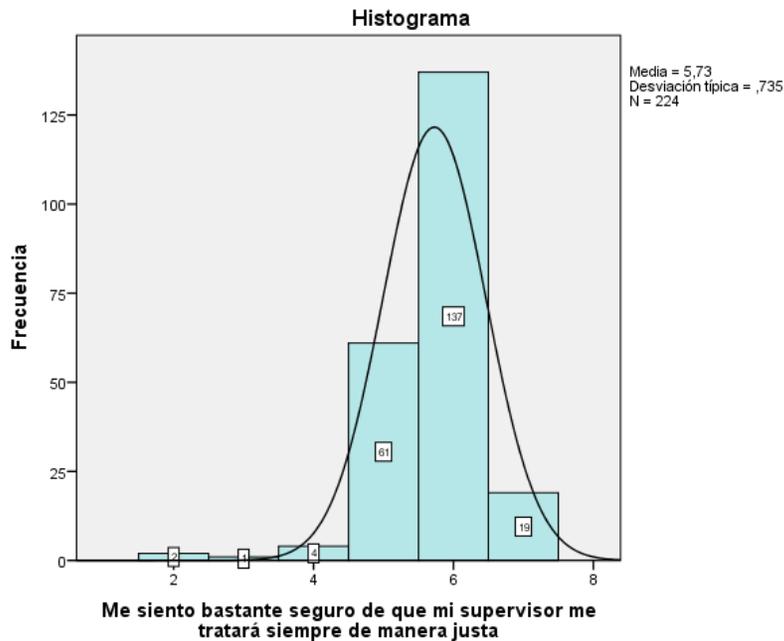
**Figura 24:** Apoyo organizacional percibido (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la tercera dimensión es 4,83, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados percibe un alto apoyo organizacional por parte de la institución bancaria en la cual trabaja.

Pregunta 4.1.- Me siento bastante seguro de que mi supervisor me tratará siempre de manera justa.

Tabla 55:*Trato justo por parte de los supervisores – Pregunta 4.1*

		Me siento bastante seguro de que mi supervisor me tratará siempre de manera justa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	,9	,9	,9
	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	1,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	1,8	1,8	3,1
	Medianamente de acuerdo	61	27,2	27,2	30,4
	De acuerdo	137	61,2	61,2	91,5
	Totalmente de acuerdo	19	8,5	8,5	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 25:** Trato justo por parte de los supervisores

Análisis.- La media obtenida es 5,73, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar seguro de recibir trato justo por parte del supervisor, un 8.5% está totalmente de acuerdo y un 27,2% se muestra ligeramente de acuerdo en recibir trato justo del supervisor.

Pregunta 4.2.- Mi supervisor nunca intentaría sacar partido de sus trabajadores engañándolos.

Tabla 56:

Honestidad por parte del supervisor – Pregunta 4.2

Mi supervisor nunca intentaría sacar partido de sus trabajadores engañándolos					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	1	,4	,4	,9
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	2,2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	1,8	1,8	4,0
	Medianamente de acuerdo	60	26,8	26,8	30,8
	De acuerdo	134	59,8	59,8	90,6
	Totalmente de acuerdo	21	9,4	9,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

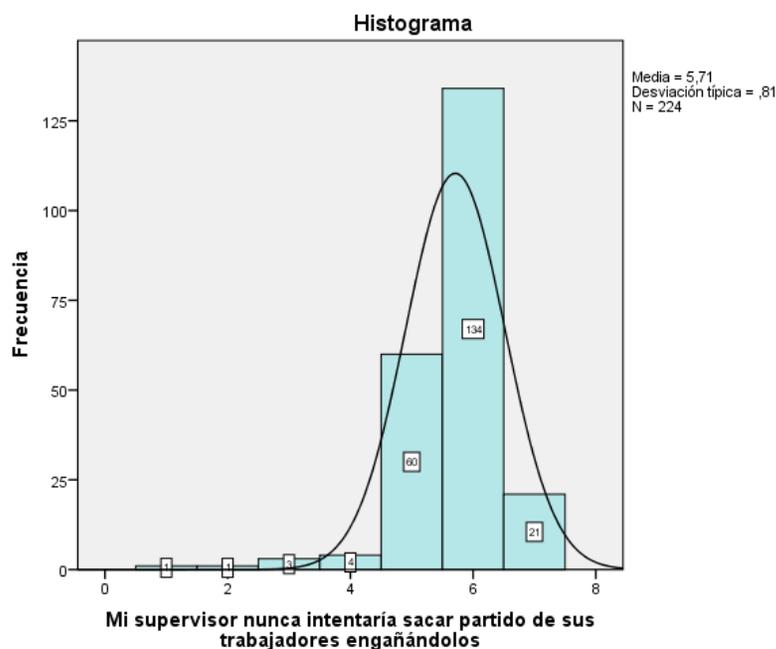


Figura 26: Honestidad por parte del supervisor

Análisis.- La media obtenida es 5,71, al estar más cerca de la escala 6, se determina que los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito están de acuerdo en afirmar que el supervisor nunca engañaría a sus empleados, solo un 9,4% afirma estar totalmente de acuerdo con ello y un 26,8 está ligeramente de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 4.3.- Yo apoyaría a mi supervisor en casi cualquier situación.

Tabla 57:
Apoyo de los trabajadores al supervisor – Pregunta 4.3

		Yo apoyaría a mi supervisor en casi cualquier situación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	2,7	2,7	4,0
	Medianamente de acuerdo	80	35,7	35,7	39,7
	De acuerdo	120	53,6	53,6	93,3
	Totalmente de acuerdo	15	6,7	6,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

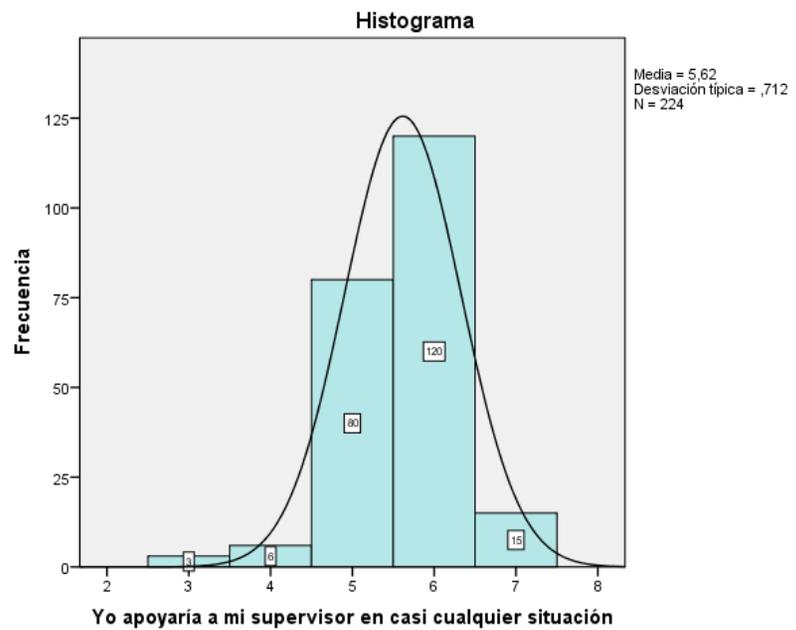


Figura 27: Apoyo de los trabajadores al supervisor

Análisis.- La media obtenida es 5,62, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar de acuerdo en apoyar a su supervisor en casi cualquier situación. Solamente un 6,7% estaría totalmente de acuerdo en apoyar al supervisor.

Análisis Agrupado

Cuarta dimensión.- Confianza en el supervisor.

Tabla 58:
Confianza en el supervisor (agrupado)

		Confianza en el supervisor (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	,9	,9	,9
	Medianamente desacuerdo	3	1,3	1,3	2,2
	Medianamente de acuerdo	63	28,1	28,1	30,4
	De acuerdo	136	60,7	60,7	91,1
	Totalmente de acuerdo	20	8,9	8,9	100,0
Total		224	100,0	100,0	

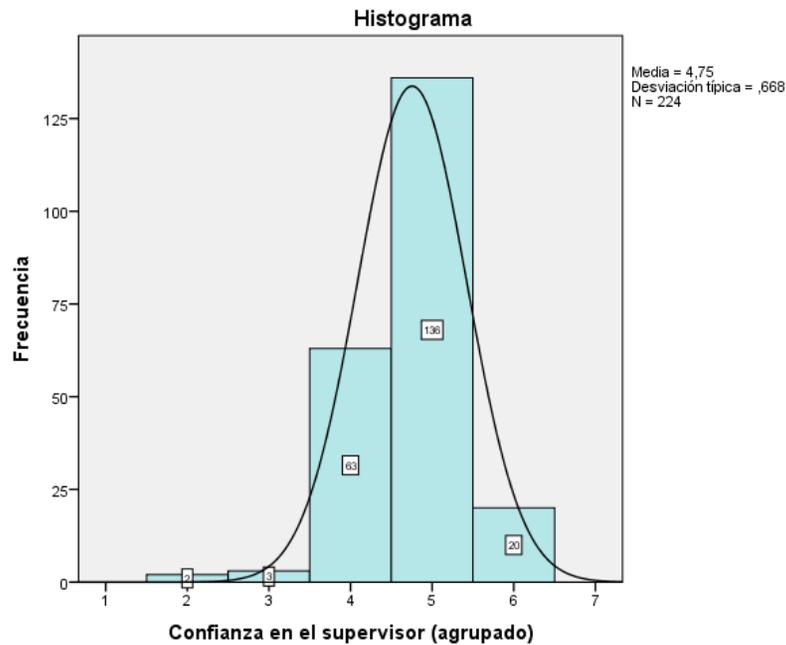


Figura 28: Confianza en el supervisor (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la cuarta dimensión es 4,75, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados afirma tener un alto nivel de confianza en el supervisor y estar seguro de su apoyo en el lugar de trabajo.

Pregunta 5.1.- Estaría encantado de trabajar en mi organización hasta la jubilación.

Tabla 59:

Deseo de los trabajadores de laborar en su organización hasta la jubilación – Pregunta 5.1

Estaría encantado de trabajar en mi organización hasta la jubilación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	1,3	1,3	1,3
	22	9,8	9,8	11,2
Válidos	78	34,8	34,8	46,0
	84	37,5	37,5	83,5
	30	13,4	13,4	96,9
	7	3,1	3,1	100,0
Total	224	100,0	100,0	

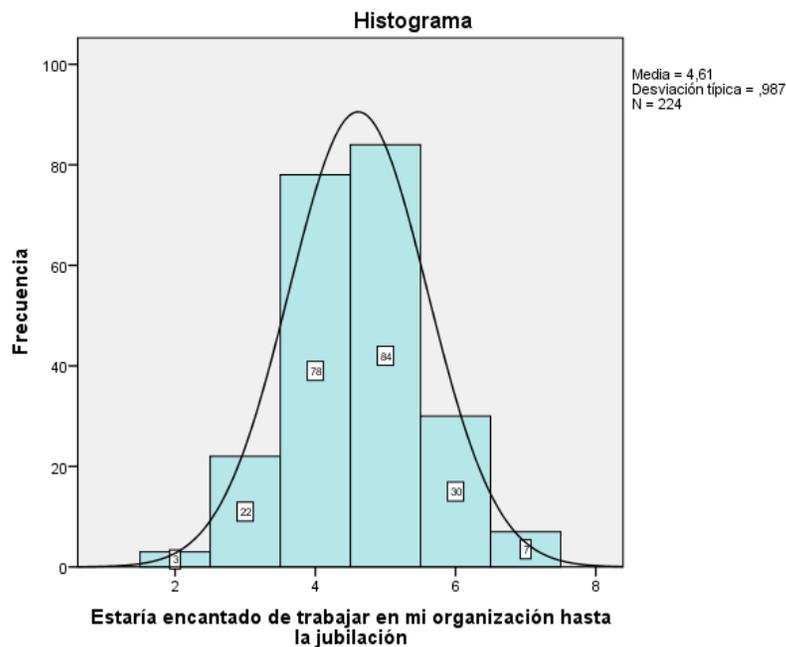


Figura 29: Deseo de los trabajadores de laborar en su organización hasta la jubilación

Análisis.- La media obtenida es 4,61, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados representados por el 37,5% estaría ligeramente de acuerdo en laborar en la institución bancaria hasta la jubilación, mientras que el 34,8% se muestra indiferente ante la pregunta.

Pregunta 5.2.- Trabajar en esta organización es importante para mí.

Tabla 60:

Importancia que le dan los trabajadores al laborar en la institución bancaria – Pregunta 5.2

		Trabajar en esta organización es importante para mi			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	2,7	2,7	3,6
	Medianamente de acuerdo	25	11,2	11,2	14,7
	De acuerdo	131	58,5	58,5	73,2
	Totalmente de acuerdo	60	26,8	26,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

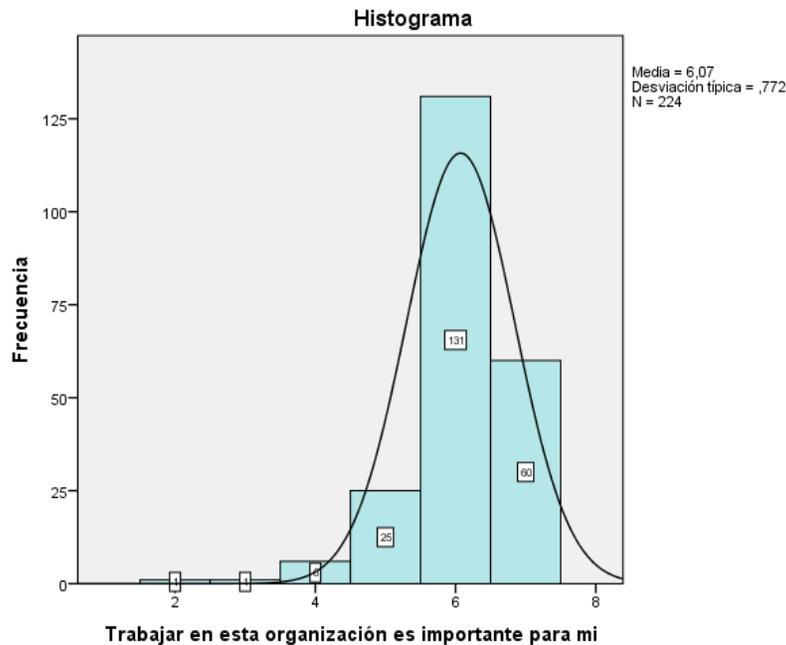


Figura 30: Importancia que le dan los trabajadores al laborar en la institución bancaria

Análisis.- La media obtenida es 6,07, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados representados con el 58,5% considera importante trabajar en su organización, mientras que un 26,8% está totalmente de acuerdo con la gran importancia que le da a trabajar en su respectiva organización.

Pregunta 5.3.- Realmente siento que los problemas de mi organización son mis problemas.

Tabla 61:

Sentido de pertenencia de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito – Pregunta 5.3

Realmente siento que los problemas de mi organización son mis problemas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	2,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	7,1
Medianamente de acuerdo	64	28,6	28,6	35,7
De acuerdo	126	56,3	56,3	92,0
Totalmente de acuerdo	18	8,0	8,0	100,0
Total	224	100,0	100,0	

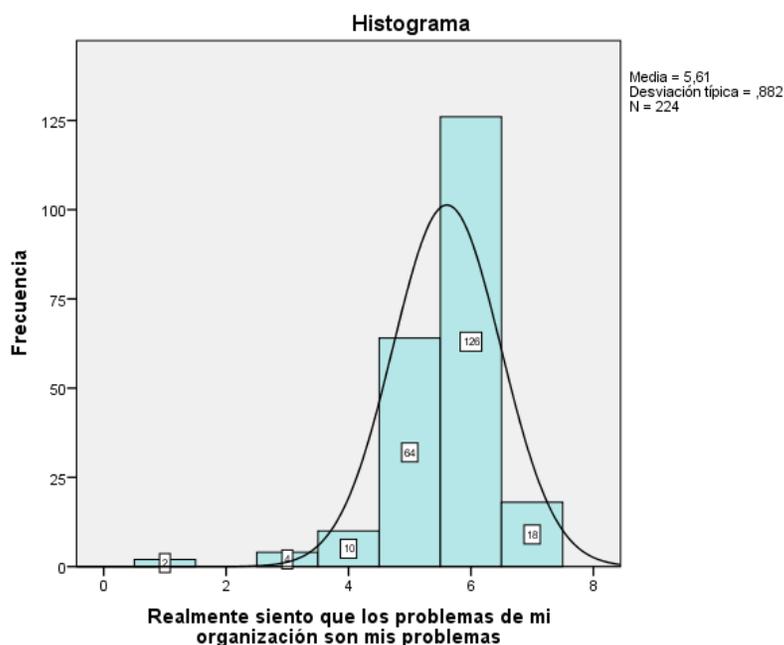


Figura 31: Sentido de pertenencia de los trabajadores de las instituciones bancarias de Quito

Análisis.- La media obtenida es 5,61, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que siente los problemas de su organización como suyos propios, por lo tanto el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores es alto.

Pregunta 5.4.- Me siento orgulloso de decir que trabajo para mi organización.

Tabla 62:

Nivel de orgullo que sienten los trabajadores de las instituciones bancarias al laborar en su organización – Pregunta 5.4

Me siento orgulloso de decir que trabajo para mi organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	,4	,4	,9
Válidos	Medianamente de acuerdo	18	8,0	8,0	8,9
	De acuerdo	100	44,6	44,6	53,6
	Totalmente de acuerdo	104	46,4	46,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

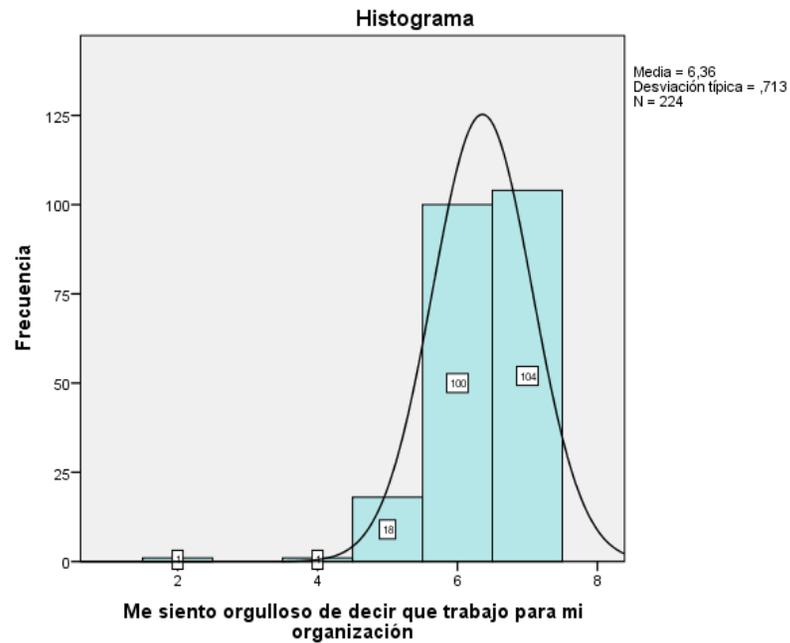


Figura 32: Nivel de orgullo que sienten los trabajadores de las instituciones bancarias al laborar en su organización

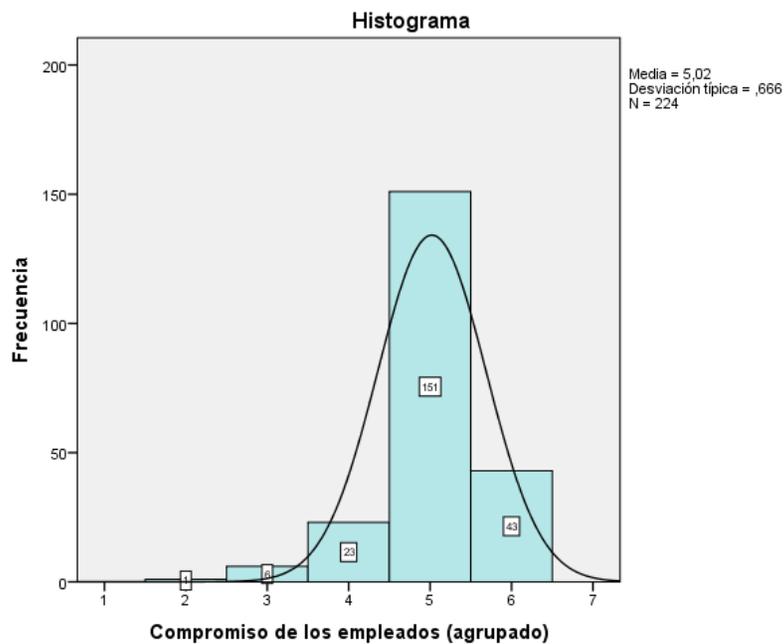
Análisis.- La media obtenida es 6,36, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que está orgulloso de decir que trabaja para su organización.

Análisis Agrupado

Quinta dimensión.- Compromiso de los empleados.

Tabla 63:*Compromiso de los empleados (agrupado)*

		Compromiso de los empleados (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Medianamente desacuerdo	6	2,7	2,7	3,1
	Medianamente de acuerdo	23	10,3	10,3	13,4
	De acuerdo	151	67,4	67,4	80,8
	Totalmente de acuerdo	43	19,2	19,2	100,0
Total		224	100,0	100,0	

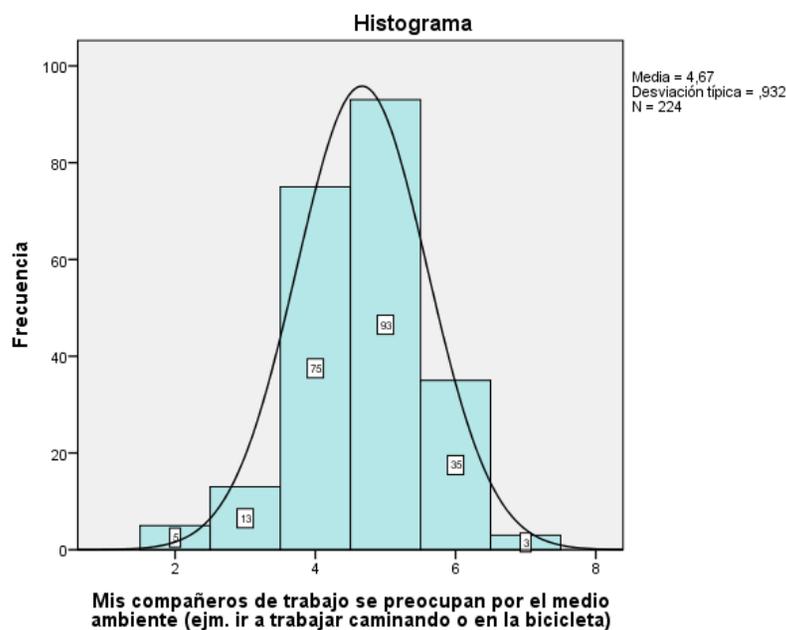
**Figura 33:** Compromiso de los empleados (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la quinta dimensión es 5,02, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados tiene un alto compromiso con la institución bancaria para la cual trabaja y mantiene un gran sentido de pertenencia a la misma.

Pregunta 6.1.- Mis compañeros de trabajo se preocupan por el medio ambiente (ejm. ir a trabajar caminando o en la bicicleta).

Tabla 64:*Preocupación por el medio ambiente de los colegas de trabajo – Pregunta 6.1*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
	Medianamente en desacuerdo	13	5,8	5,8	8,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	75	33,5	33,5	41,5
	Medianamente de acuerdo	93	41,5	41,5	83,0
	De acuerdo	35	15,6	15,6	98,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 34:** Preocupación por el medio ambiente de los colegas de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 4,67, al estar más cerca a la escala 5, se determina que los encuestados se muestran ligeramente de acuerdo al decir que sus compañeros de trabajo se preocupan por el medio ambiente. Sin embargo; un 33,5 se muestra indiferente ante la pregunta y solo un 15,6 está de acuerdo con la misma.

Pregunta 6.2.- Cuando mis compañeros van al trabajo usan opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm, usan el transporte público en lugar de usar un coche, comparten coche con otros compañeros...).

Tabla 65:

Medios de transporte respetuosos con el ambiente utilizados por los compañeros de trabajo – Pregunta 6.2

Cuando mis compañeros van al trabajo usan opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm, usan el transporte público en lugar de usar un coche, comparten coche con otros compañeros...)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	2	,9	,9	,9
Medianamente en desacuerdo	8	3,6	3,6	4,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	27	12,1	12,1	16,5
Medianamente de acuerdo	131	58,5	58,5	75,0
De acuerdo	53	23,7	23,7	98,7
Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
Total	224	100,0	100,0	

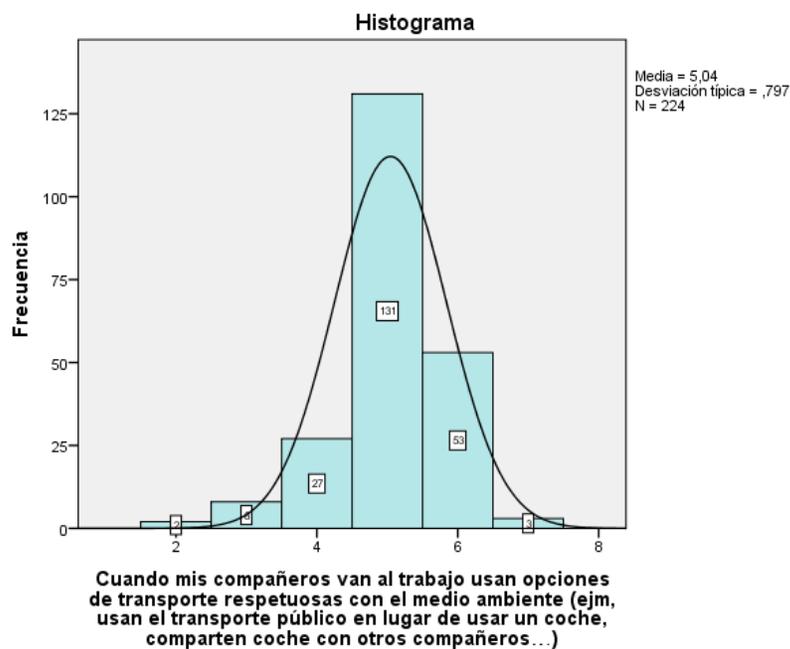


Figura 35: Medios de transporte respetuosos con el ambiente utilizados por los compañeros de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 5,04, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados manifiesta estar ligeramente de acuerdo con que sus compañeros emplean medios de transporte amigables con el ambiente para dirigirse al trabajo, mientras que un 23,7% está de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 6.3.- Mis compañeros de trabajo realizan sugerencias sobre prácticas ambientales a sus supervisores con el fin de aumentar el desempeño ambiental de la organización.

Tabla 66:
Sugerencias ambientales dentro de la organización por parte de los compañeros de trabajo – Pregunta 6.3

Mis compañeros de trabajo realizan sugerencias sobre prácticas ambientales a sus supervisores con el fin de aumentar el desempeño ambiental de la organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	1,3	1,3	1,3
	6	2,7	2,7	4,0
Válidos	23	10,3	10,3	14,3
	92	41,1	41,1	55,4
	93	41,5	41,5	96,9
	7	3,1	3,1	100,0
Total	224	100,0	100,0	

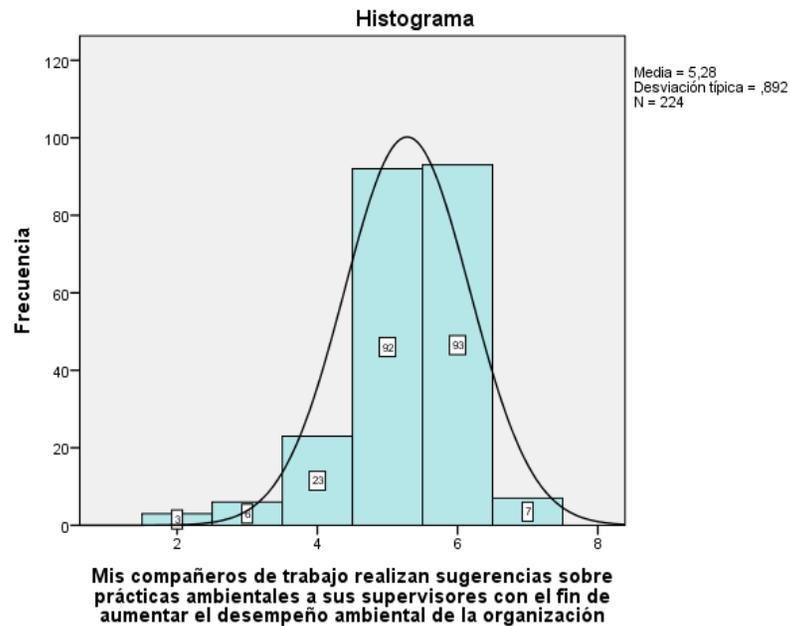


Figura 36: Sugerencias ambientales dentro de la organización por parte de los compañeros de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 5,28, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados está ligeramente de acuerdo en que sus compañeros de trabajo realicen sugerencias ambientales con el fin de aumentar el desempeño ambiental de la organización. Así mismo; un 41,5% está de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 6.4.- Mis compañeros de trabajo intentan utilizar soportes electrónicos en vez de imprimir.

Tabla 67:

Uso de soportes electrónicos por parte de los compañeros de trabajo – Pregunta 6.4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	4	1,8	1,8	2,2
	Medianamente en desacuerdo	2	,9	,9	3,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	3,1	3,1	6,3
	Medianamente de acuerdo	24	10,7	10,7	17,0
	De acuerdo	48	21,4	21,4	38,4
	Totalmente de acuerdo	138	61,6	61,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

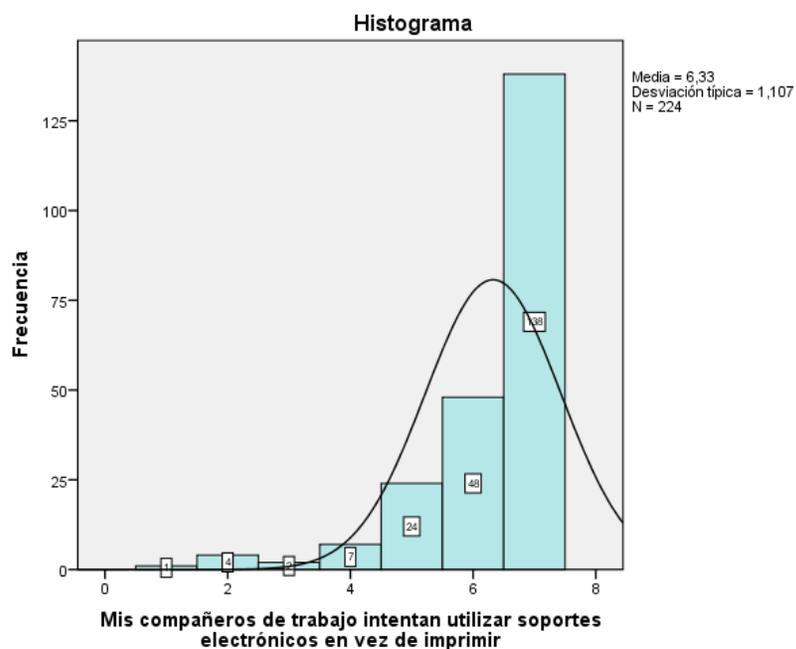


Figura 37: Uso de soportes electrónicos por parte de los compañeros de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 6,33, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la gran mayoría de encuestados está totalmente de acuerdo en afirmar que sus compañeros de trabajo usan soportes electrónicos en lugar de imprimir.

Pregunta 6.5.- Mis compañeros de trabajo llevan la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente de nuestra empresa (asisten cursos de formación, conferencias, debates, reuniones, etc sobre el medio ambiente).

Tabla 68:

Iniciativa de los compañeros de trabajo a favor del comportamiento ambiental de la empresa – Pregunta 6.5

Mis compañeros de trabajo llevan la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente de nuestra empresa (asisten cursos de formación, conferencias, debates, reuniones, etc sobre el medio ambiente)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	7	3,1	3,1	3,6
Medianamente en desacuerdo	6	2,7	2,7	6,3
Válidos Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	7,6	7,6	13,8
Medianamente de acuerdo	91	40,6	40,6	54,5
De acuerdo	97	43,3	43,3	97,8
Totalmente de acuerdo	5	2,2	2,2	100,0
Total	224	100,0	100,0	

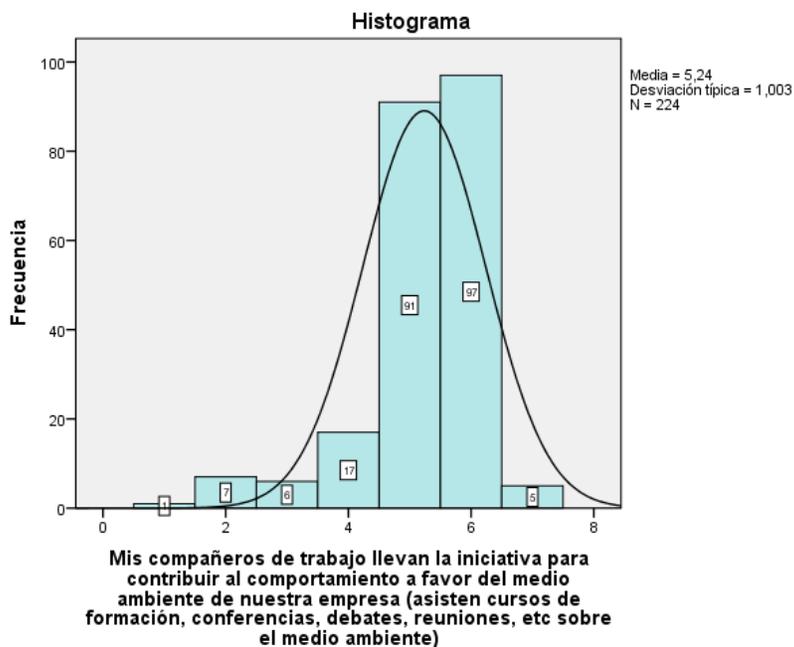


Figura 38: Iniciativa de los compañeros de trabajo a favor del comportamiento ambiental de la empresa

Análisis.- La media obtenida es 5,24, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de encuestados afirma estar de acuerdo con que sus compañeros de trabajo tengan iniciativa para contribuir al comportamiento ambiental de la empresa en la que laboran.

Pregunta 6.6.- Mis compañeros de trabajo siempre buscan oportunidades para reducir el impacto ambiental de sus actividades en su trabajo.

Tabla 69:

Reducción del impacto ambiental de los compañeros de trabajo –Pregunta 6.6

Mis compañeros de trabajo siempre buscan oportunidades para reducir el impacto ambiental de sus actividades en su trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8
	Medianamente en desacuerdo	5	2,2	4,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	22	9,8	13,8
	Medianamente de acuerdo	81	36,2	50,0
	De acuerdo	107	47,8	97,8
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0

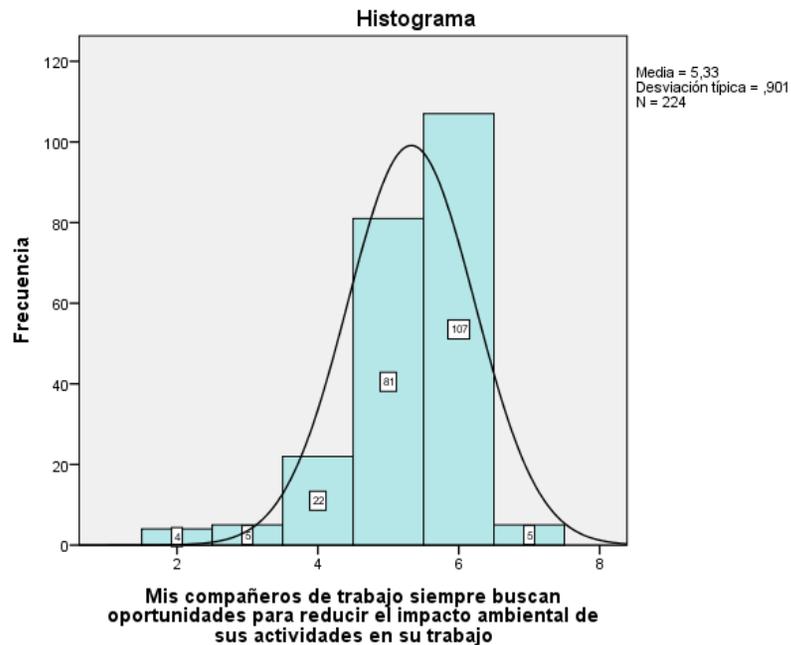


Figura 39: Reducción del impacto ambiental de los compañeros de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 5,33, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de encuestados está de acuerdo en afirmar que sus compañeros de trabajo busca oportunidades para reducir el impacto ambiental que generan sus actividades dentro de la empresa.

Análisis Agrupado

Sexta dimensión.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente de compañeros en el trabajo.

Tabla 70:*Comportamiento respetuoso con el medio ambiente de compañeros en el trabajo*

		Comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el lugar de trabajo de los compañeros (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,8
	Medianamente desacuerdo	13	5,8	5,8	7,6
	Medianamente de acuerdo	42	18,8	18,8	26,3
	De acuerdo	142	63,4	63,4	89,7
	Totalmente de acuerdo	23	10,3	10,3	100,0
Total		224	100,0	100,0	

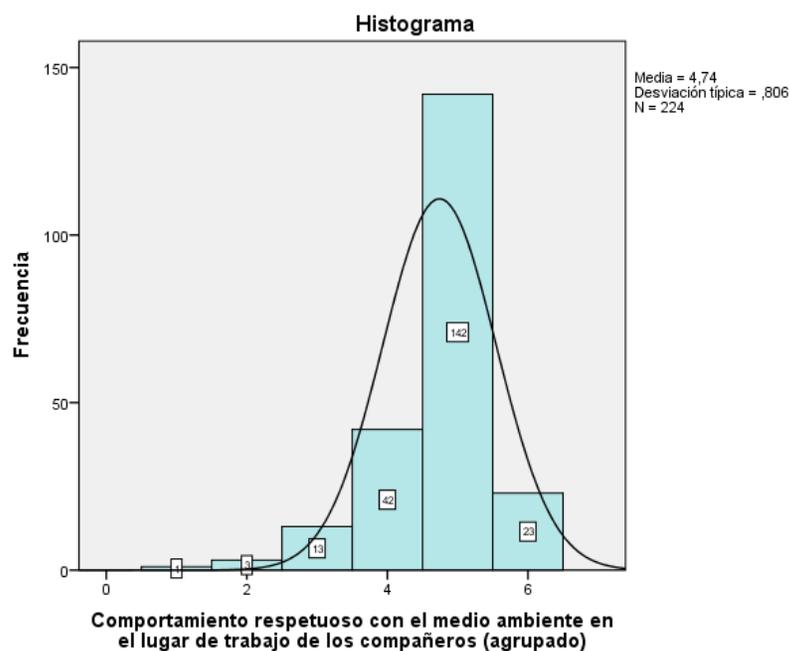


Figura 40: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente de compañeros en el trabajo (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la sexta dimensión es 4,74, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados afirma que sus compañeros de trabajo mantienen un adecuado y respetuoso comportamiento a favor del medio ambiente.

Pregunta 7.1.- Mi jefe siempre está buscando nuevas oportunidades para que la organización sea respetuosa con el medio ambiente.

Tabla 71:

Intervención del jefe para que la organización sea respetuosa con el ambiente – Pregunta 7.1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	3,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	7,6
	Medianamente de acuerdo	29	12,9	12,9	20,5
	De acuerdo	87	38,8	38,8	59,4
	Totalmente de acuerdo	91	40,6	40,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

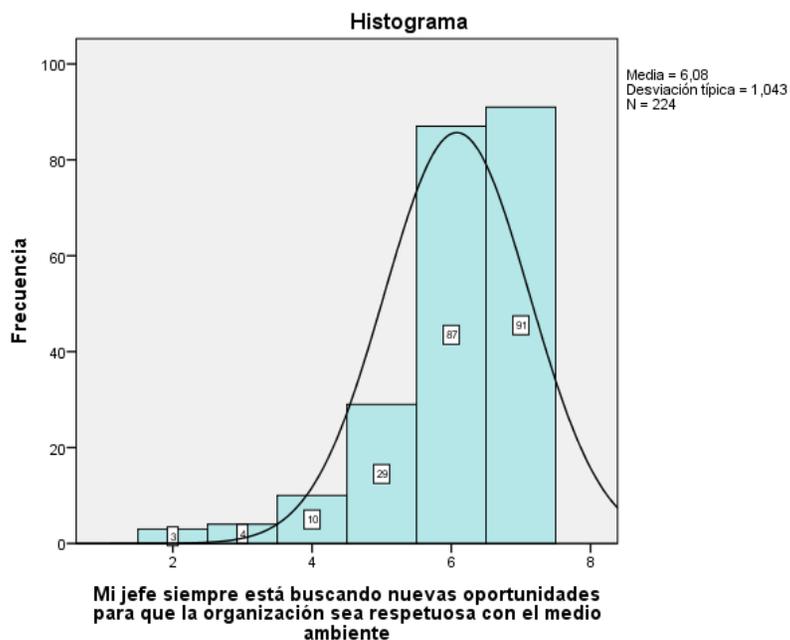


Figura 41: Intervención del jefe para que la organización sea respetuosa con el ambiente

Análisis.- La media obtenida es 6,08, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de encuestados está de acuerdo en afirmar que su jefe busca nuevas oportunidades para que la organización sea respetuosa con el medio ambiente.

Pregunta 7.2.- Mi jefe es un buen ejemplo de comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.

Tabla 72:

Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe – Pregunta 7.2

Mi jefe es un buen ejemplo de comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4
	En desacuerdo	3	1,3	1,8
	Medianamente en desacuerdo	7	3,1	4,9
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	4,0	8,9
	Medianamente de acuerdo	53	23,7	32,6
	De acuerdo	125	55,8	88,4
	Totalmente de acuerdo	26	11,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0

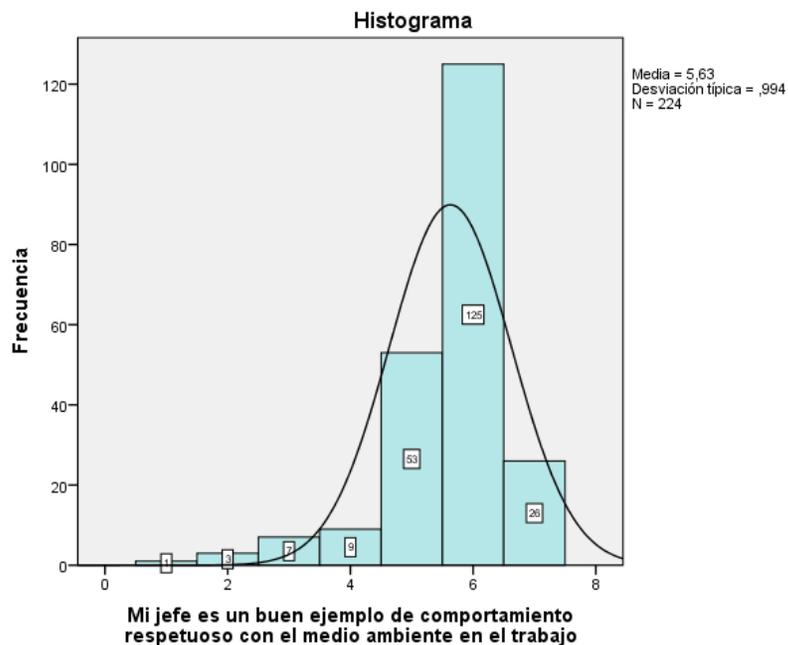


Figura 42: Comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe

Análisis.- La media obtenida es 5,63, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que su jefe es un buen ejemplo respecto al comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Pregunta 7.3.- Mi jefe me anima a pensar en viejos problemas de nuevas maneras.

Tabla 73:
Influencia del jefe en los trabajadores – Pregunta 7.3

		Mi jefe me anima a pensar en viejos problemas de nuevas maneras			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	3,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	7,1	7,1	10,3
	Medianamente de acuerdo	118	52,7	52,7	62,9
	De acuerdo	67	29,9	29,9	92,9
	Totalmente de acuerdo	16	7,1	7,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

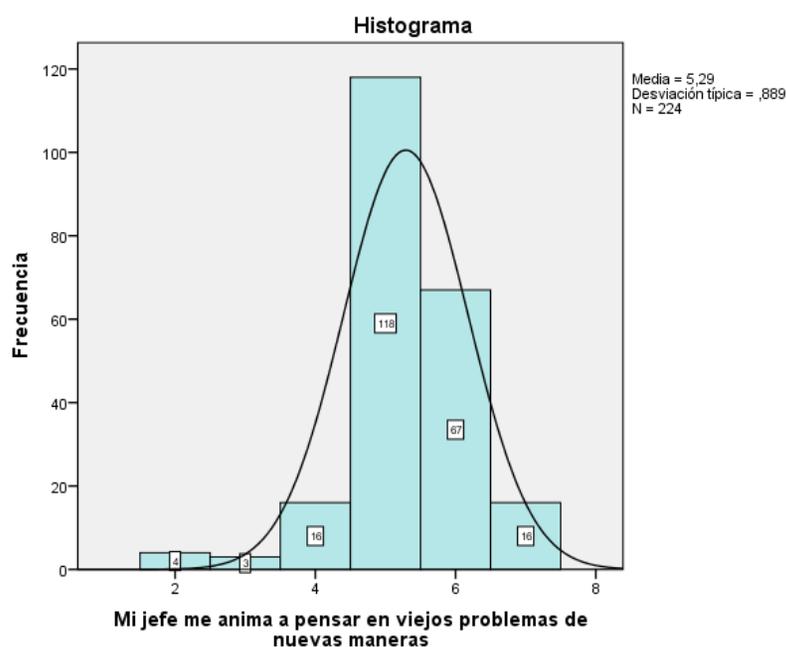


Figura 43: *Influencia del jefe en los trabajadores*

Análisis.- La media obtenida es 5,29, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados está ligeramente de acuerdo en la influencia positiva de su jefe al animarlos a pensar de nuevas maneras. Un 29,9% de ellos afirma estar de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 7.4.- Mi jefe me ha estimulado a repensar la forma en que hago las cosas, y si me estoy comportando de manera respetuosa con el medio ambiente en el trabajo.

Tabla 74:

Estímulo por parte del jefe en el comportamiento respetuoso con el medio ambiente de los empleados en el trabajo – Pregunta 7.4

Mi jefe me ha estimulado a repensar la forma en que hago las cosas, y si me estoy comportando de manera respetuosa con el medio ambiente en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	Medianamente en desacuerdo	7	3,1	3,1	4,5
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	5,4	5,4	9,8
	Medianamente de acuerdo	105	46,9	46,9	56,7
	De acuerdo	80	35,7	35,7	92,4
	Totalmente de acuerdo	17	7,6	7,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

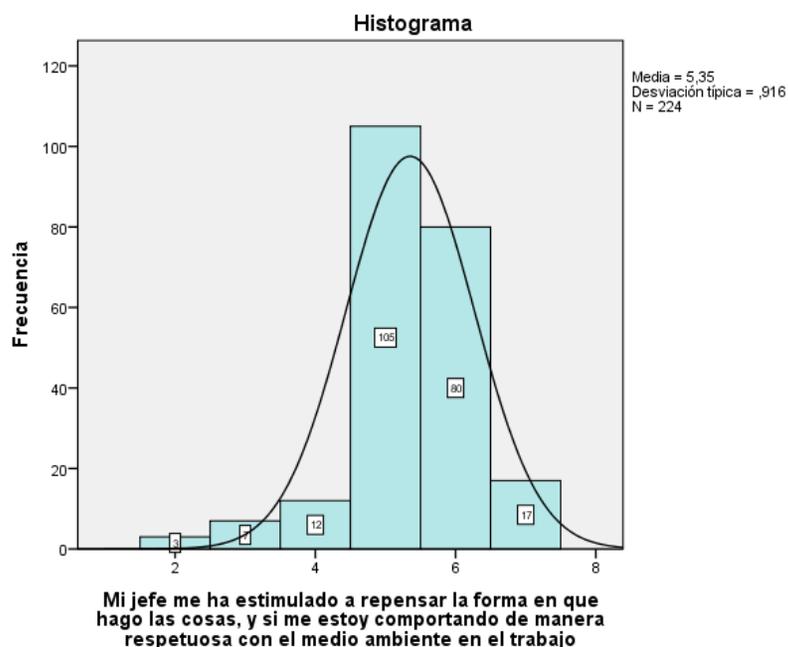


Figura 44: Estímulo por parte del jefe en el comportamiento respetuoso con el medio ambiente de los empleados en el trabajo

Análisis.- La media obtenida es 5,35, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados se encuentra ligeramente de acuerdo con que su jefe los estimula

favorablemente para considerar su comportamiento de manera respetuosa con el medio ambiente.

Por otra parte un 35.7% se encuentra de acuerdo con esta afirmación.

Pregunta 7.5.- Mi jefe tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.

Tabla 75:

Conocimientos y habilidades del jefe para desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente el lugar de trabajo – Pregunta 7.5

Mi jefe tiene los conocimientos y habilidades necesario para desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	,9	,9
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	2,2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	5,4	7,6
	Medianamente de acuerdo	40	17,9	25,4
	De acuerdo	126	56,3	81,7
	Totalmente de acuerdo	41	18,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0

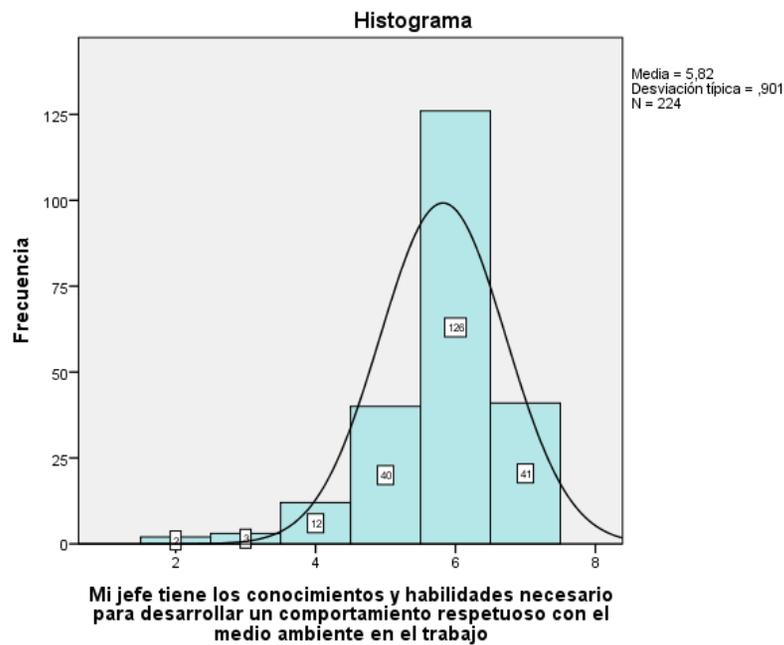


Figura 45: Conocimientos y habilidades del jefe para desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente el lugar de trabajo

Análisis.- La media obtenida es 5,82, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar de acuerdo en que su jefe tiene los conocimientos y habilidades pertinentes para desarrollar comportamientos a favor del medio ambiente en el lugar de trabajo.

Pregunta 7.6.- Mi jefe ha tenido éxito desarrollando un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo.

Tabla 76:

Resultado del comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe – Pregunta 7.6

Mi jefe ha tenido éxito desarrollando un comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	4,9	4,9	8,5
Medianamente de acuerdo	30	13,4	13,4	21,9
De acuerdo	76	33,9	33,9	55,8
Totalmente de acuerdo	99	44,2	44,2	100,0
Total	224	100,0	100,0	

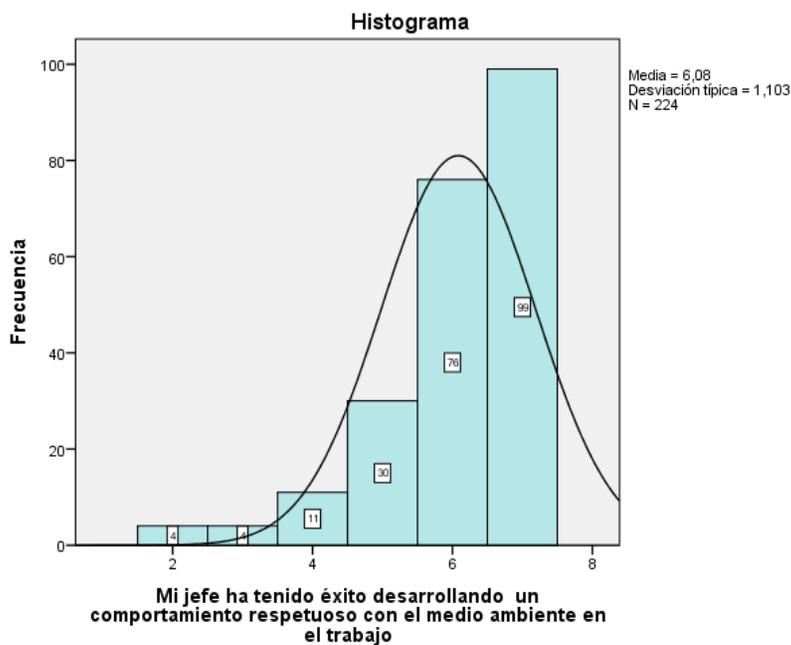


Figura 46: Resultado del comportamiento respetuoso con el medio ambiente por parte del jefe

Análisis.- La media obtenida es 6,08, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que su jefe ha tenido éxito al desarrollar comportamientos responsables con el medio ambiente en el lugar de trabajo.

Pregunta 7.7.- Mi jefe creó condiciones en mi trabajo que permiten una amplia participación en las decisiones sobre la estrategia ambiental de la empresa.

Tabla 77:

Participación en las decisiones sobre estrategia ambiental de la empresa – Pregunta 7.7

Mi jefe creó condiciones en mi trabajo que permiten una amplia participación en las decisiones sobre la estrategia ambiental de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
Medianamente en desacuerdo	7	3,1	3,1	4,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	8,9
Medianamente de acuerdo	37	16,5	16,5	25,4
De acuerdo	123	54,9	54,9	80,4
Totalmente de acuerdo	44	19,6	19,6	100,0
Total	224	100,0	100,0	

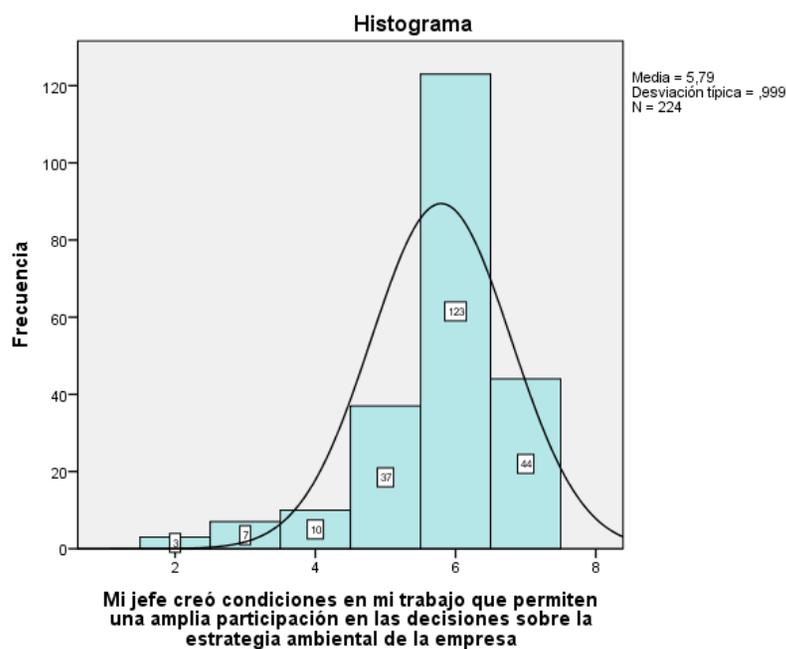


Figura 47: Participación en las decisiones sobre estrategia ambiental de la empresa

Análisis.- La media obtenida es 5,79, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que su jefe realiza acciones que les permiten una amplia participación en las decisiones sobre la estrategia ambiental de la empresa.

Análisis Agrupado

Séptima dimensión.- Liderazgo transformacional.

Tabla 78:
Liderazgo transformacional (agrupado)

Liderazgo transformacional (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente desacuerdo	1	,4	,4
	En desacuerdo	4	1,8	2,2
	Medianamente desacuerdo	9	4,0	6,3
Válidos	Medianamente de acuerdo	30	13,4	19,6
	De acuerdo	110	49,1	68,8
	Totalmente de acuerdo	70	31,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0

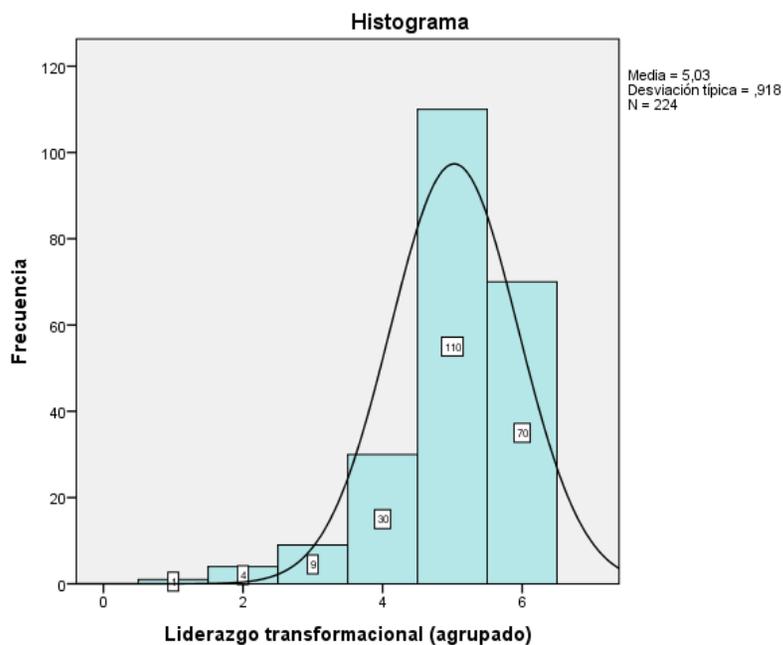


Figura 48: Liderazgo transformacional (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la séptima dimensión es 5,03, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados afirma que el liderazgo mantenido por su jefe en cuestiones ambientales es el adecuado, y genera confianza en ellos para adoptar determinados comportamientos a favor del medio ambiente que beneficien a la institución.

Pregunta 8.1.- Mi empresa está dispuesta a ayudar a los empleados a mejorar su comportamiento ambiental en el trabajo.

Tabla 79:

Disposición de la empresa para mejorar el comportamiento ambiental de sus empleados – Pregunta 8.1

Mi empresa está dispuesta a ayudar a los empleados a mejorar su comportamiento ambiental en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	,9	,9	,9
	3	1,3	1,3	2,2
Válidos	9	4,0	4,0	6,3
	38	17,0	17,0	23,2
	123	54,9	54,9	78,1
	49	21,9	21,9	100,0
Total	224	100,0	100,0	

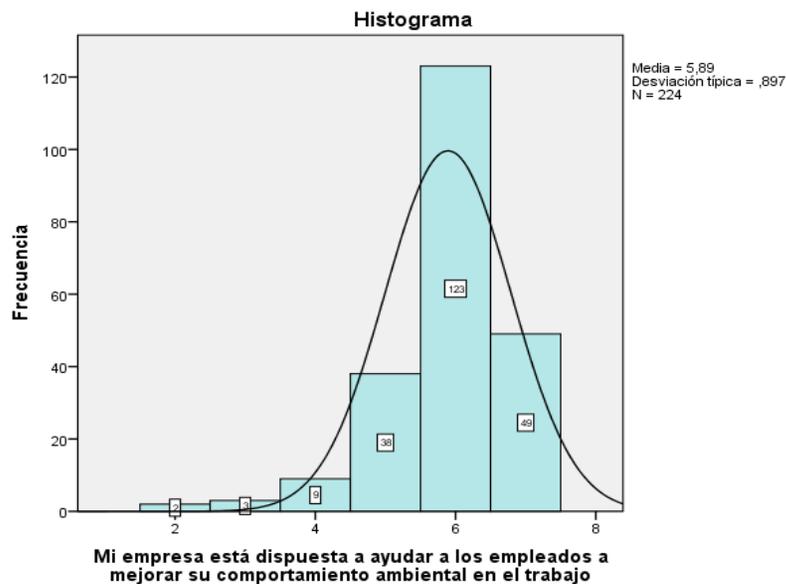


Figura 49: Disposición de la empresa para mejorar el comportamiento ambiental de sus empleados

Análisis.- La media obtenida es 5,89, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que la empresa en la cual labora tiene disposición para ayudar a mejorar su comportamiento a favor del medio ambiente.

Pregunta 8.2.- Muchos gerentes de alto nivel de mi organización participan personalmente y activamente en el desarrollo de políticas de protección ambiental y la supervisión de su implementación.

Tabla 80:

Participación de altos mandos en el desarrollo de políticas a favor del medio ambiente – Pregunta 8.2

Muchos gerentes de alto nivel de mi organización participan personalmente y activamente en el desarrollo de políticas de protección ambiental y la supervisión de su implementación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	4,0	4,0	7,6
Válidos Medianamente de acuerdo	56	25,0	25,0	32,6
De acuerdo	101	45,1	45,1	77,7
Totalmente de acuerdo	50	22,3	22,3	100,0
Total	224	100,0	100,0	

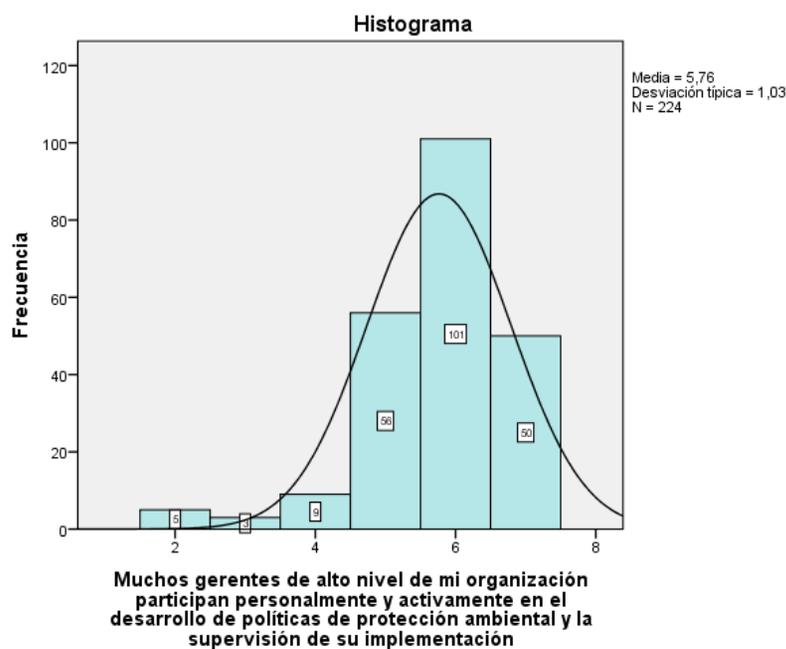


Figura 50: Participación de altos mandos en el desarrollo de políticas a favor del medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 5,76, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que los altos mandos de su empresa participan en el desarrollo de políticas a favor del medio ambiente y supervisan la implementación de las mismas.

Pregunta 8.3.- Mi organización tiene políticas escritas relacionadas con la protección del medio ambiente.

Tabla 81:

Políticas de protección ambiental que maneja la empresa – Pregunta 8.3

Mi organización tiene políticas escritas relacionadas con la protección del medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	3,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	7,6
Medianamente de acuerdo	33	14,7	14,7	22,3
De acuerdo	126	56,3	56,3	78,6
Totalmente de acuerdo	48	21,4	21,4	100,0
Total	224	100,0	100,0	

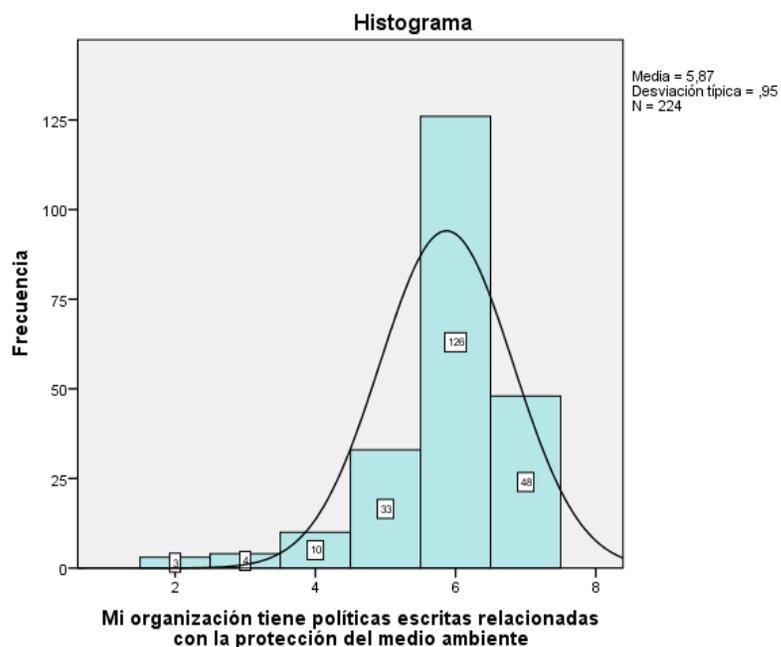


Figura 51: Políticas de protección ambiental que maneja la empresa

Análisis.- La media obtenida es 5,87, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que la organización en la cual trabaja maneja políticas de protección ambiental.

Pregunta 8.4.- Mi empresa me anima a desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Tabla 82:

Influencia de la empresa en el comportamiento respetuoso con el ambiente de los trabajadores – Pregunta 8.4

Mi empresa me anima a desarrollar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	Medianamente en desacuerdo	2	,9	,9	2,7
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	7,1
	Medianamente de acuerdo	36	16,1	16,1	23,2
	De acuerdo	122	54,5	54,5	77,7
	Totalmente de acuerdo	50	22,3	22,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

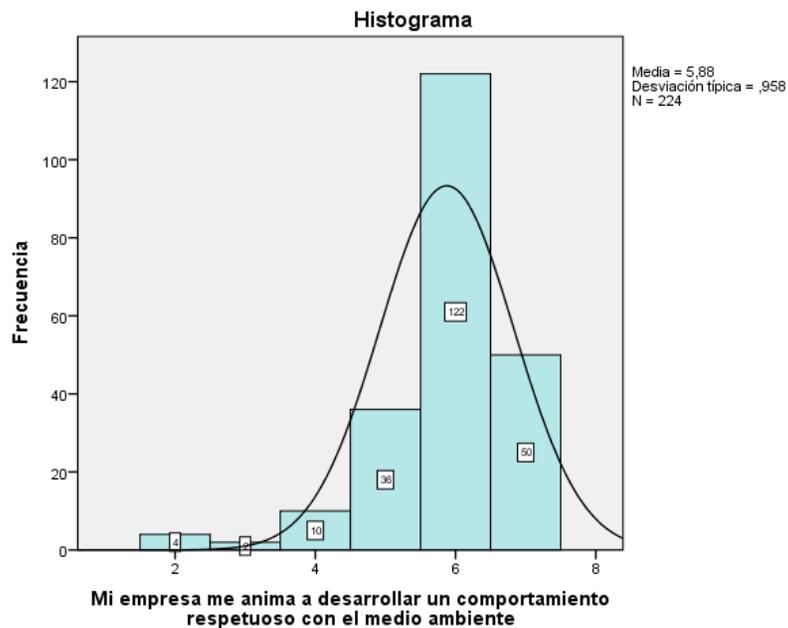


Figura 52: Influencia de la empresa en el comportamiento respetuoso con el ambiente de los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 5,88, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar de acuerdo en que la empresa para la cual trabaja influye en el desarrollo de un comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Pregunta 8.5.- Tengo la sensación de que si hago sugerencias sobre el comportamiento a favor del medio ambiente puedo conseguir mejoras en la empresa.

Tabla 83:

Influencia de las sugerencias a favor del medio ambiente que realizan los trabajadores – Pregunta 8.5

Tengo la sensación de que si hago sugerencias sobre el comportamiento a favor del medio ambiente puedo conseguir mejoras en la empresa					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	38	17,0	17,0	17,9
	Medianamente de acuerdo	91	40,6	40,6	58,5
	De acuerdo	70	31,3	31,3	89,7
	Totalmente de acuerdo	23	10,3	10,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

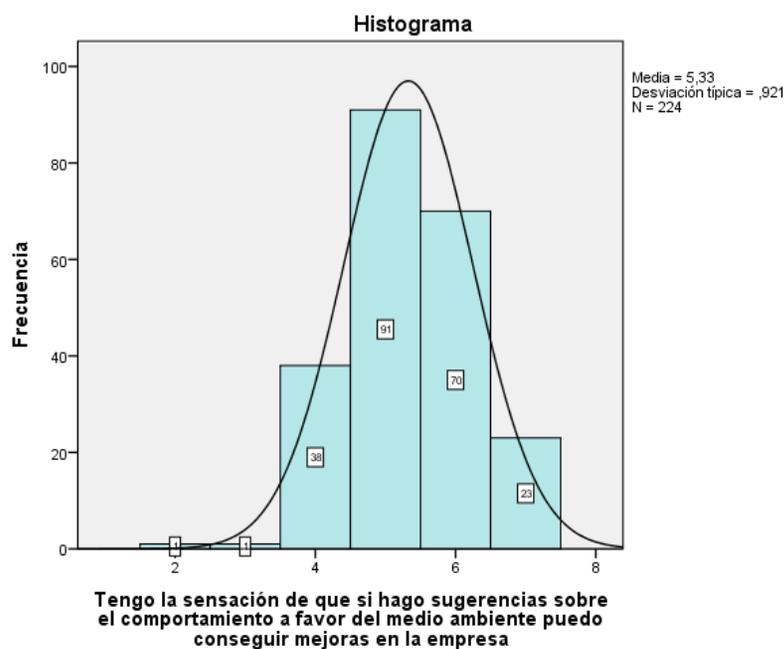


Figura 53: Influencia de las sugerencias a favor del medio ambiente que realizan los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 5,33, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de encuestados se encuentra ligeramente de acuerdo en que si efectúa alguna sugerencia a favor del medio ambiente; obtendrá mejoras dentro de la organización. Así mismo un 31,3% de los empleados afirma estar de acuerdo con la pregunta.

Análisis Agrupado

Octava dimensión.- Apoyo organizacional ambiental percibido.

Tabla 84:

Apoyo organizacional ambiental percibido

Apoyo organizacional ambiental percibido (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	Medianamente desacuerdo	8	3,6	3,6	5,4
	Medianamente de acuerdo	29	12,9	12,9	18,3
	De acuerdo	127	56,7	56,7	75,0
	Totalmente de acuerdo	56	25,0	25,0	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

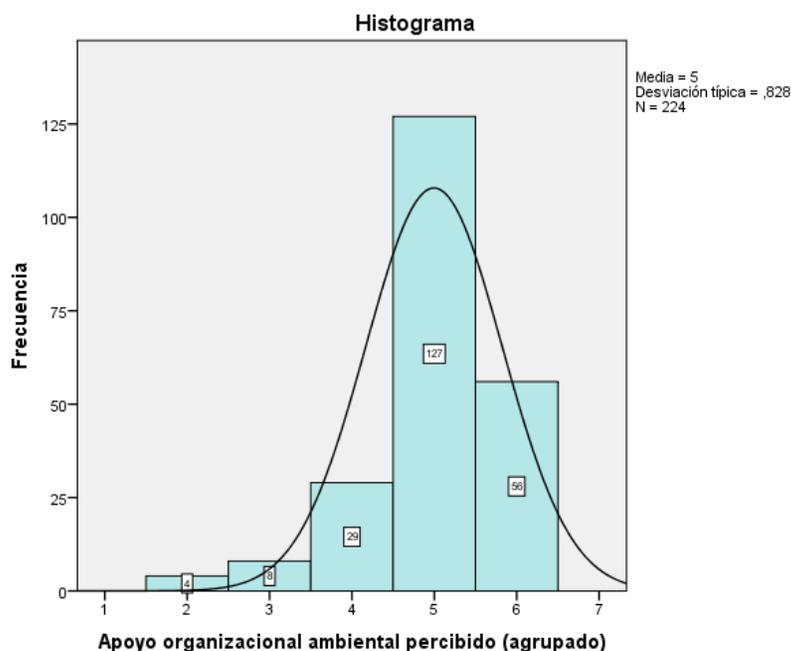


Figura 54: Apoyo organizacional ambiental percibido (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la octava dimensión es 5, es por ello que se determina que la mayoría de los encuestados percibe un alto apoyo y compromiso ambiental por parte de la organización en la cual trabajan para desarrollar comportamientos ambientales respetuosos dentro de la misma.

3.2.3. Tercera sección

Pregunta 1.1.- Los seres humanos están abusando gravemente del medio ambiente.

Tabla 85:

Abuso del medio ambiente por parte de los seres humanos – Pregunta 1.1

Los seres humanos están abusando gravemente del medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	,4	,4	1,3
Válidos Medianamente de acuerdo	31	13,8	13,8	15,2
De acuerdo	79	35,3	35,3	50,4
Totalmente de acuerdo	111	49,6	49,6	100,0
Total	224	100,0	100,0	

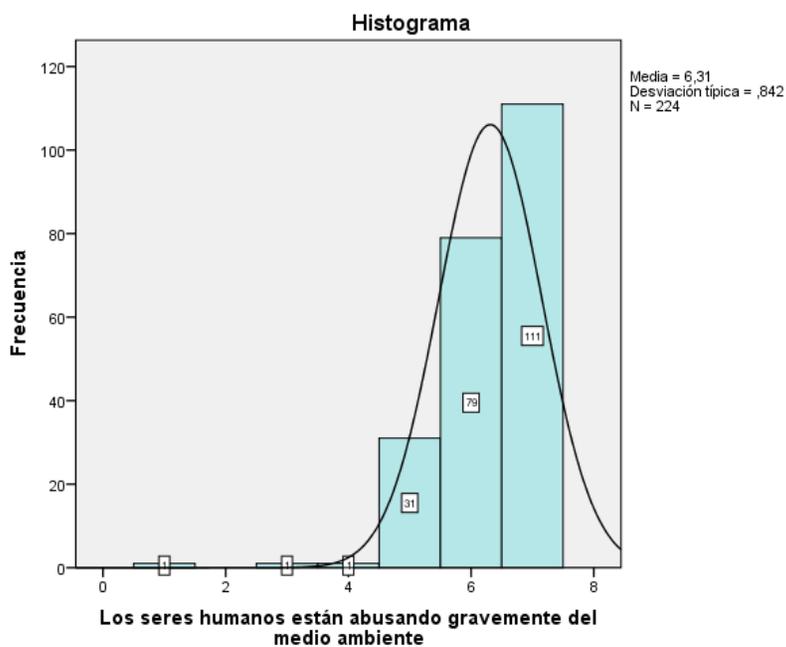


Figura 55: Abuso del medio ambiente por parte de los seres humanos

Análisis.- La media obtenida es 6,31, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en afirmar que los seres humanos están abusando gravemente del medio ambiente.

Pregunta 1.2.- El equilibrio ecológico es frágil y fácil de romper.

Tabla 86:

Equilibrio ecológico – Pregunta 1.2

El equilibrio ecológico es frágil y fácil de romper				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4
	Medianamente en desacuerdo	1	,4	,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	,4	1,3
	Medianamente de acuerdo	31	13,8	13,8
	De acuerdo	79	35,3	50,4
	Totalmente de acuerdo	111	49,6	49,6
	Total	224	100,0	100,0

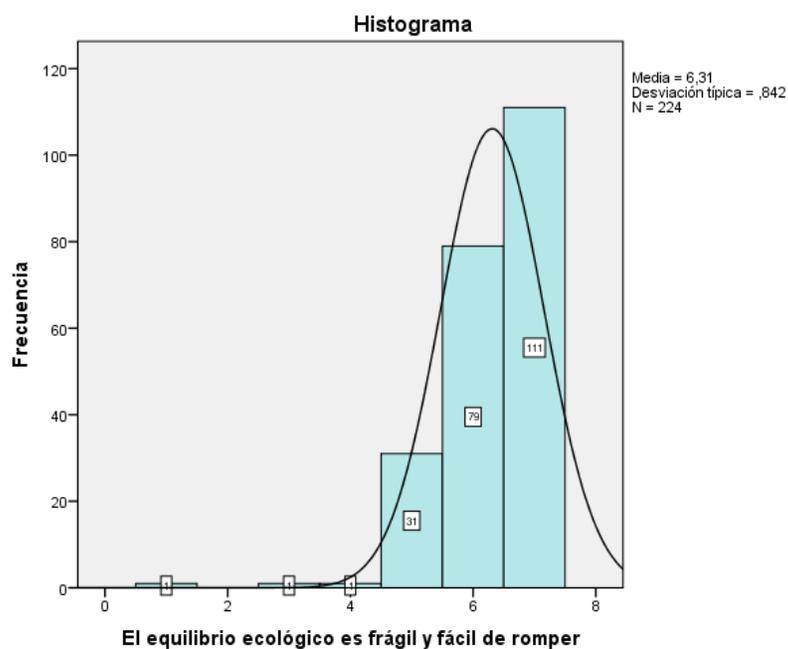


Figura 56: Equilibrio ecológico

Análisis.- La media obtenida es 6,31, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que el equilibrio ecológico es frágil y fácil de romper.

Pregunta 1.3.- La tierra es como una nave espacial con espacio y recursos limitados.

Tabla 87:

Espacio y recursos en la tierra – Pregunta 1.3

La tierra es como una nave espacial con espacio y recursos limitados				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
Medianamente en desacuerdo	1	,4	,4	,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	,4	,4	1,3
Válidos				
Medianamente de acuerdo	31	13,8	13,8	15,2
De acuerdo	79	35,3	35,3	50,4
Totalmente de acuerdo	111	49,6	49,6	100,0
Total	224	100,0	100,0	

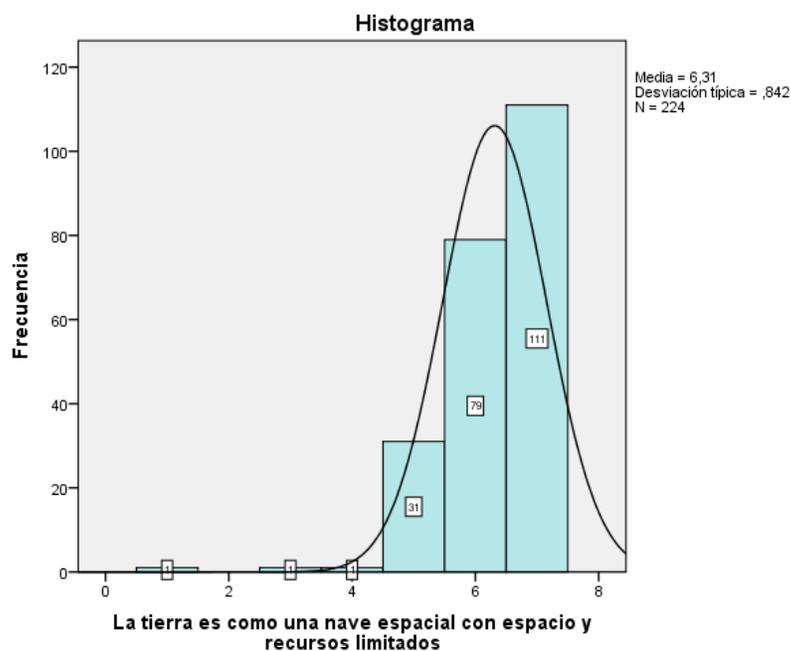


Figura 57: Espacio y recursos en la tierra

Análisis.- La media obtenida es 6,31, al estar más cerca de la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que la tierra tiene espacio y recursos limitados.

Pregunta 1.4.- Los seres humanos deben gobernar al resto de la naturaleza.

Tabla 88:

Seres humanos y naturaleza – Pregunta 1.4

Los seres humanos deben gobernar al resto de la naturaleza					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	66	29,5	29,5	29,5
	En desacuerdo	45	20,1	20,1	49,6
	Medianamente en desacuerdo	56	25,0	25,0	74,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	51	22,8	22,8	97,3
	Medianamente de acuerdo	6	2,7	2,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

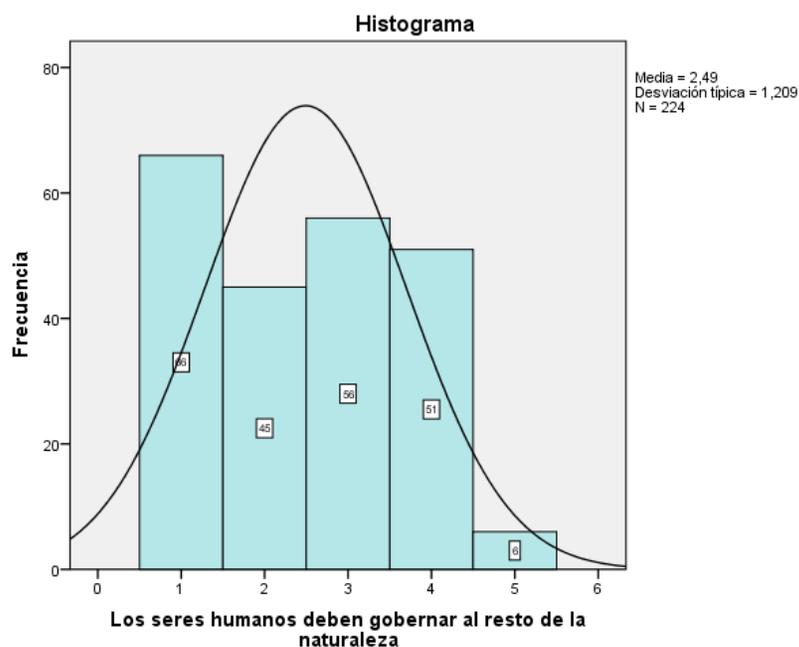


Figura 58: Seres humanos y naturaleza

Análisis.- La media obtenida es 2,49, al estar más cerca a la escala 2, se determina que la mayoría de encuestados no está de acuerdo en que los seres humanos deban gobernar el resto de la naturaleza.

Pregunta 1.5.- Los seres humanos no necesitan adaptarse a su entorno natural porque pueden modificarlo para satisfacer sus necesidades.

Tabla 89:
Modificación del entorno natural de los seres humanos para satisfacer sus necesidades – Pregunta 1.5

Los seres humanos no necesitan adaptarse a su entorno natural porque pueden modificarlo para satisfacer sus necesidades				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	66	29,5	29,5
	En desacuerdo	45	20,1	49,6
	Medianamente en desacuerdo	56	25,0	74,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	51	22,8	97,3
	Medianamente de acuerdo	6	2,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0

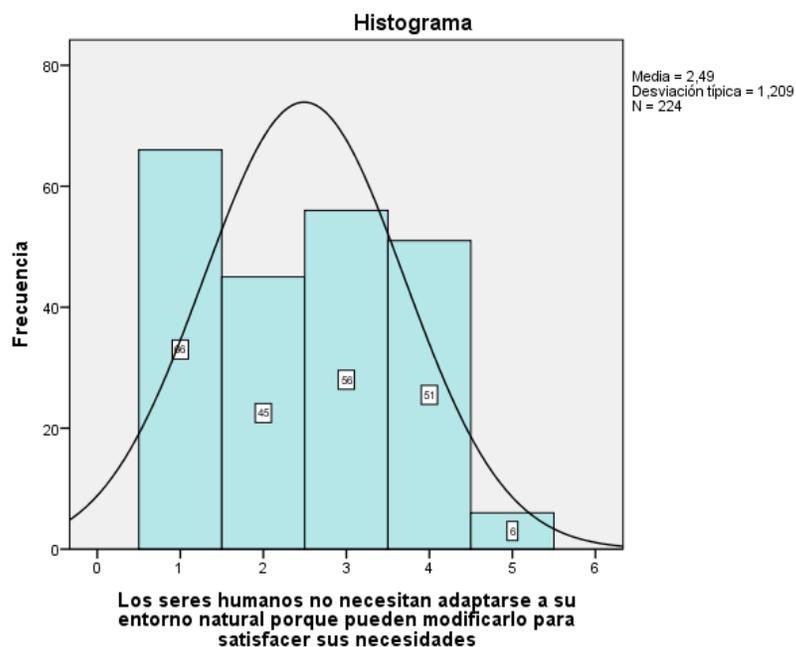


Figura 59: Modificación del entorno natural de los seres humanos para satisfacer sus necesidades

Análisis.- La media obtenida es 2,49, al estar más cerca a la escala 2, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en que los seres humanos puedan modificar su entorno natural para satisfacer sus necesidades y por ende que no necesitan adaptarse al mismo.

Análisis Agrupado

Primera dimensión.- Conocimiento de la necesidad – Preocupación ambiental.

Tabla 90:

Conocimiento de la necesidad – Preocupación ambiental

Conocimiento de la necesidad-Preocupación ambiental (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	,4	,4	,4
	1	,4	,4	,9
	40	17,9	17,9	18,8
Válidos	106	47,3	47,3	66,1
	71	31,7	31,7	97,8
	5	2,2	2,2	100,0
Total	224	100,0	100,0	

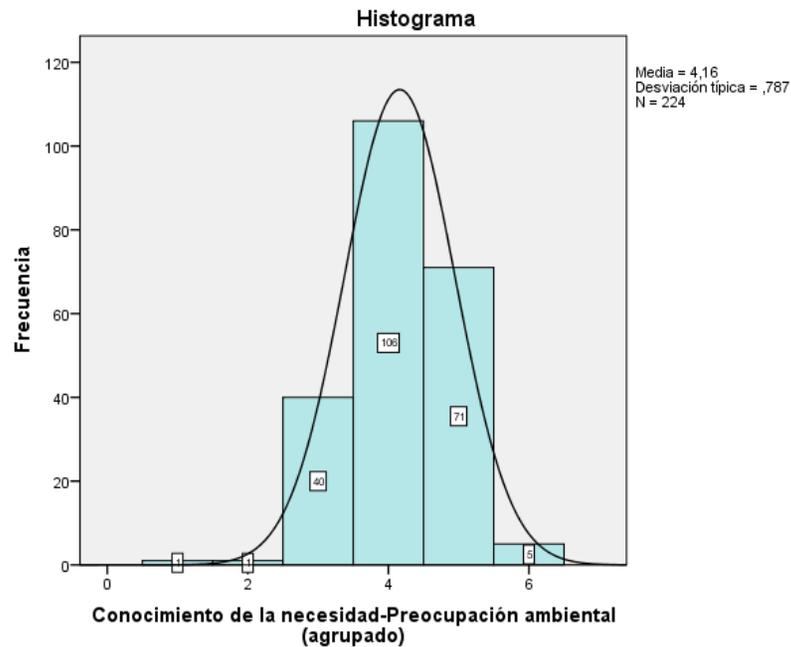


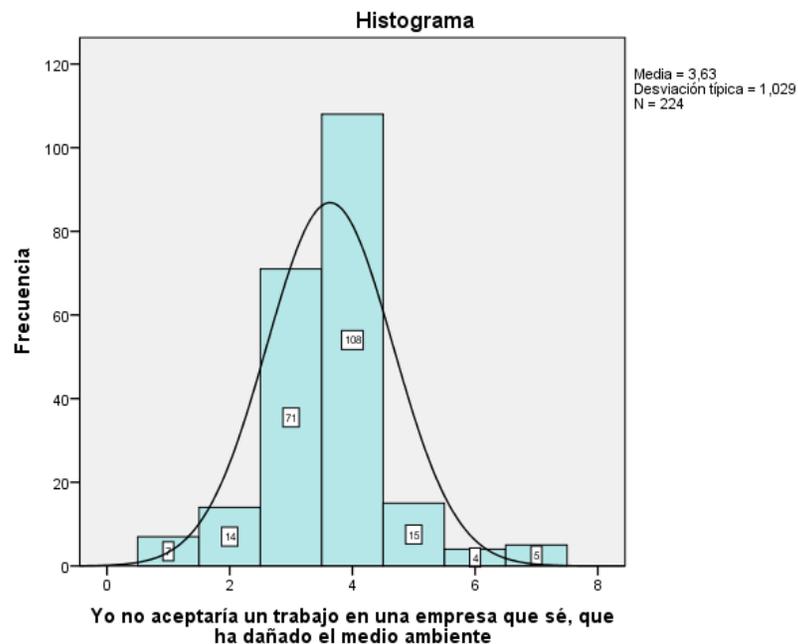
Figura 60: Conocimiento de la necesidad – Preocupación ambiental (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la primera dimensión es 4,16, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra ligeramente interesado en las necesidades que muestra el ambiente actualmente. Sin embargo un 31,7% está de acuerdo en que el ambiente está siendo abusado por los seres humanos y se preocupa por ello.

Pregunta 2.1.- Yo no aceptaría un trabajo en una empresa que sé, que ha dañado el medio ambiente.

Tabla 91:*Trabajo en una empresa que ha dañado el medio ambiente – Pregunta 2.1*

Yo no aceptaría un trabajo en una empresa que sé, que ha dañado el medio ambiente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	14	6,3	6,3	9,4
	Medianamente en desacuerdo	71	31,7	31,7	41,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	108	48,2	48,2	89,3
	Medianamente de acuerdo	15	6,7	6,7	96,0
	De acuerdo	4	1,8	1,8	97,8
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	2,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 61:** Trabajo en una empresa que ha dañado el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,63, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al aceptar si trabajaría o no en una empresa que ha dañado el medio ambiente. Sin embargo; un 31,7% no está de acuerdo en trabajar en dicha empresa.

Pregunta 2.2.- Me siento obligado a hacer todo lo que pueda para prevenir el cambio climático.

Tabla 92:

Prevención del cambio climático por parte de los trabajadores – Pregunta 2.2

Me siento obligado a hacer todo lo que pueda para prevenir el cambio climático		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	8	3,6	3,6	3,6
	Medianamente en desacuerdo	26	11,6	11,6	15,2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	84	37,5	37,5	52,7
	Medianamente de acuerdo	86	38,4	38,4	91,1
	De acuerdo	14	6,3	6,3	97,3
	Totalmente de acuerdo	6	2,7	2,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

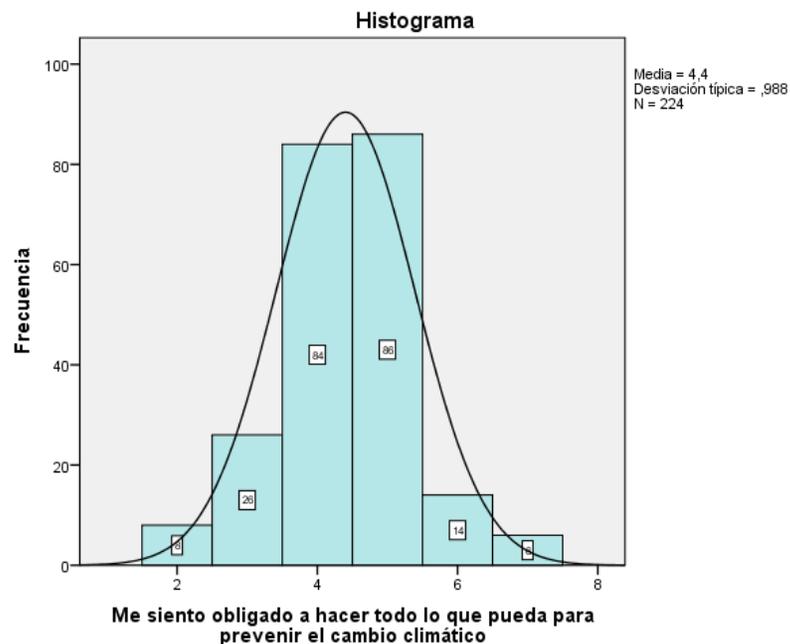


Figura 62: Prevención del cambio climático por parte de los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 4,4, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se manifiesta indiferente ante la posibilidad de hacer todo lo posible por prevenir el cambio climático. Por su parte; un 38,4% se muestra ligeramente de acuerdo en tomar acciones para prevenir el cambio climático.

Pregunta 2.3.- Estaría dispuesto a pagar impuestos mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente.

Tabla 93:

Disposición de los trabajadores para pagar impuestos más altos con el fin de proteger el medio ambiente – Pregunta 2.3

Estaría dispuesto a pagar impuestos mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	9	4,0	4,0	4,0
	48	21,4	21,4	25,4
	88	39,3	39,3	64,7
Válidos	64	28,6	28,6	93,3
	10	4,5	4,5	97,8
	5	2,2	2,2	100,0
Total	224	100,0	100,0	

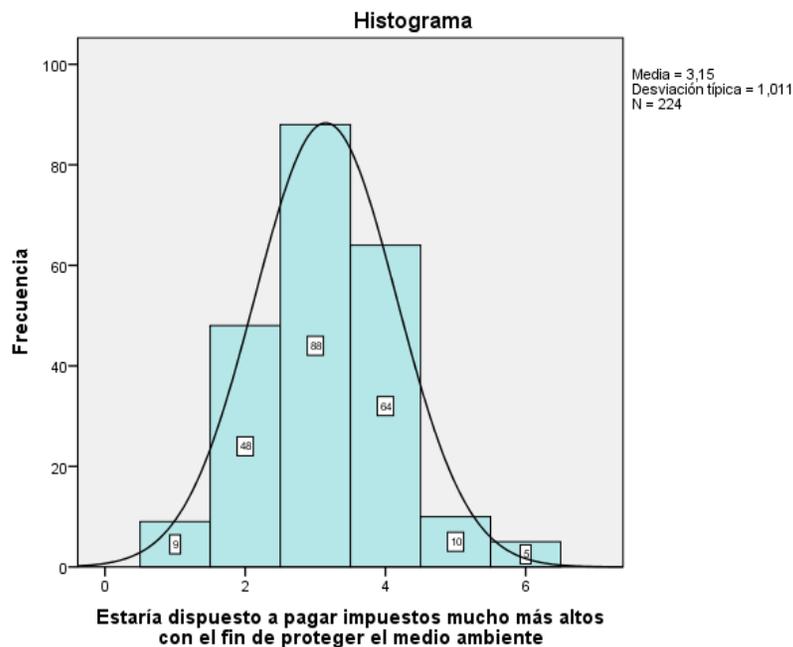


Figura 63: Disposición de los trabajadores para pagar impuestos más altos con el fin de proteger el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,15, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en pagar impuestos más altos para proteger el medio ambiente. Así mismo; un 28,6% se muestra indiferente ante la decisión de pagar o no impuestos más altos.

Pregunta 2.4.- Estaría dispuesto a pagar precios mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente.

Tabla 94:

Disposición de los trabajadores para pagar precios más altos con el fin de proteger el medio ambiente – Pregunta 2.4

Estaría dispuesto a pagar precios mucho más altos con el fin de proteger el medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	4,0	4,0
	En desacuerdo	49	21,9	25,9
	Medianamente en desacuerdo	86	38,4	38,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	65	29,0	29,0
	Medianamente de acuerdo	10	4,5	4,5
	De acuerdo	4	1,8	1,8
	Totalmente de acuerdo	1	,4	,4
	Total	224	100,0	100,0

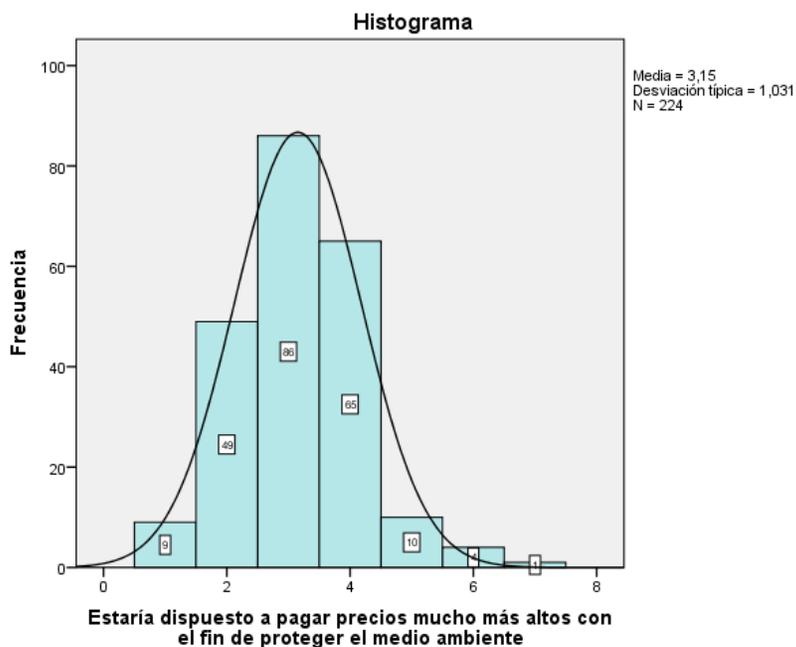


Figura 64: Disposición de los trabajadores para pagar precios más altos con el fin de proteger el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,15, al estar más cerca de la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en pagar precios más altos con el fin de proteger

el medio ambiente. Así mismo; un 29% se muestra indiferente ante la decisión de pagar o no precios más altos.

Análisis Agrupado

Segunda dimensión.- Conciencia de las consecuencias.

Tabla 95:
Conciencia de las consecuencias

		Conciencia de las consecuencias (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	57	25,4	25,4	27,7
	Medianamente desacuerdo	106	47,3	47,3	75,0
	Medianamente de acuerdo	45	20,1	20,1	95,1
	De acuerdo	10	4,5	4,5	99,6
	Totalmente de acuerdo	1	,4	,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

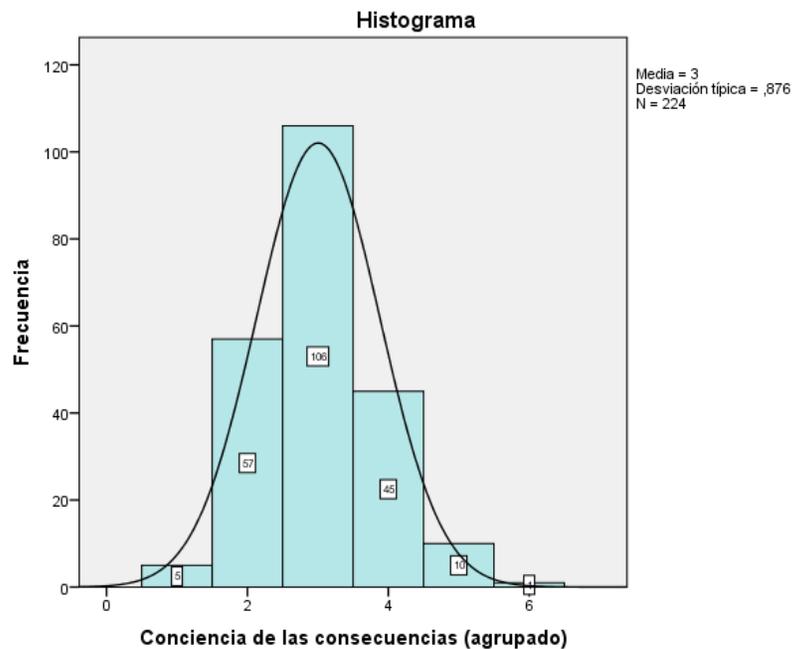


Figura 65: Conciencia de las consecuencias (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la segunda dimensión es 3, es por ello que se determina que la mayoría de los encuestados no tiene plena conciencia de las consecuencias que causaría el impacto en el ambiente generado por las actividades que desarrollan los seres humanos y determinados comportamientos perjudiciales para el mismo.

Pregunta 3.1.- Algún miembro de su familia y/o amigos trabajan para una organización medioambiental (por ejemplo, ONG medioambiental, organización que fomente las energías renovables, consultores ambientales, el ministerio de medio ambiente, etc.)?.

Tabla 96:

Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que trabajen en una organización ambiental – Pregunta 3.1

¿Algún miembro de su familia y/o amigos trabajan para una organización medioambiental (por ejemplo, ONG medioambiental, organización que fomente las energías renovables, consultores ambientales, el ministerio de medio ambiente, etc.)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	22	9,8	9,8	9,8
Válidos	No	202	90,2	90,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

¿Algún miembro de su familia y/o amigos trabajan para una organización medioambiental (por ejemplo, ONG medioambiental, organización que fomente las energías renovables, consultores ambientales, el ministerio de medio ambiente, etc.)?

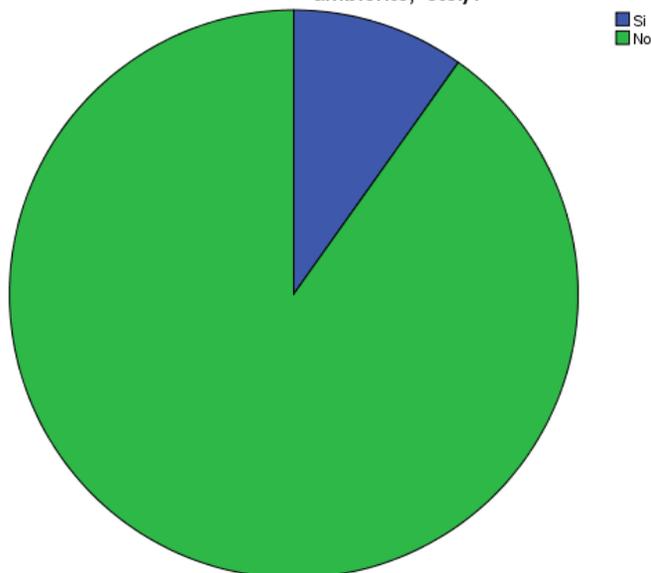


Figura 66: Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que trabajen en una organización ambiental

Análisis.- Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores de las instituciones bancarias representados por el 90,2% no tienen familiares ni amigos que trabajen en una organización ambiental, mientras que el 9,8% afirma tener personas cercanas que laboren en este tipo de organización.

Pregunta 3.2.- ¿Algún miembro de su familia y/o amigos colaboran con programas a favor del medio ambiente (ejm. día de plantar árboles, día de tierra de apagar las luces para salvar electricidad en una hora determinada, etc.)?.

Tabla 97:

Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que colaboren con programas a favor del medio ambiente – Pregunta 3.2

¿Algún miembro de su familia y/o amigos colaboran con programas a favor del medio ambiente (ejm. día de plantar árboles, día de tierra de apagar las luces para salvar electricidad en una hora determinada, etc.)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	5,4	5,4	5,4
	No	212	94,6	94,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

¿Algún miembro de su familia y/o amigos colaboran con programas a favor del medio ambiente (ejm. día de plantar árboles, día de tierra de apagar las luces para salvar electricidad en una hora determinada, etc.)?

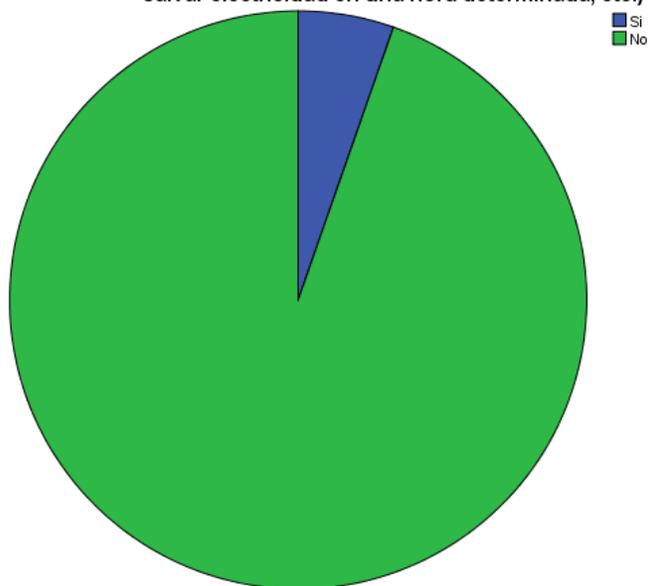


Figura 67: Personas cercanas a los trabajadores de las instituciones bancarias que colaboren con programas a favor del medio ambiente

Análisis.- Los resultaos obtenidos muestran que la mayoría de los trabajadores de las instituciones bancarias representados por el 94,6% no tienen familiares ni amigos que colaboren con programas a favor del medio ambiente, mientras que el 5,4% afirma tener personas cercanas que colaboren con este tipo de programas.

Pregunta 3.3.- ¿Sus compañeros de trabajo realizan acciones respetuosas con el medio ambiente que usted conoce o ha visto fuera de su trabajo?

Tabla 98:

Acciones a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo – Pregunta 3.3.

¿Sus compañeros de trabajo realizan acciones respetuosas con el medio ambiente que usted conoce o ha visto fuera de su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	33	14,7	14,7	14,7
	No	191	85,3	85,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

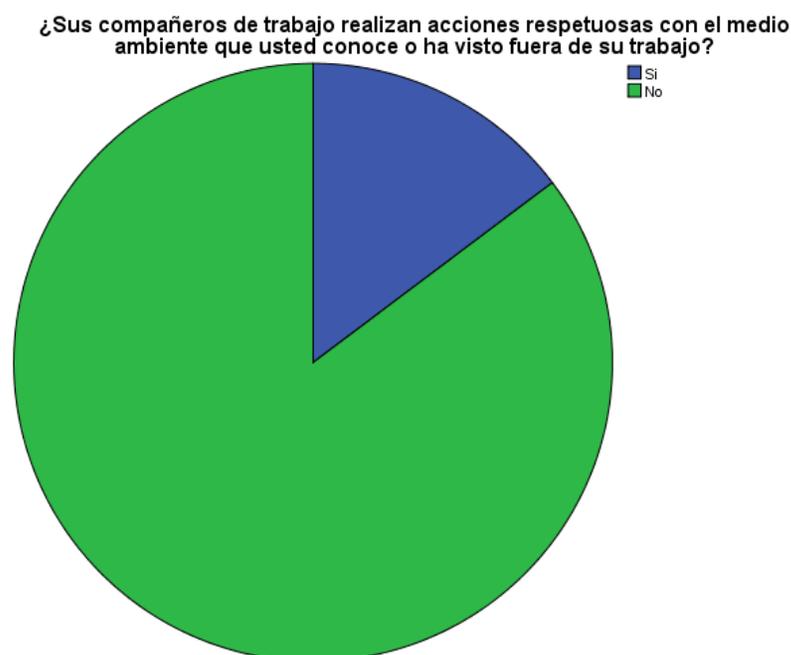


Figura 68: Acciones a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo

Análisis.- Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los encuestados representados por el 85,3% afirma que no conoce de acciones a favor del medio ambiente que

realicen sus compañeros de trabajo fuera del mismo. Por otra parte; el 14,7 afirma que si tiene conocimiento de este tipo de acciones por parte de sus compañeros.

Pregunta 3.4.- ¿Sus compañeros de trabajo apoyan programas a favor del medio ambiente fuera de su trabajo?

Tabla 99:

Apoyo a programas a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo – Pregunta 3.4

¿Sus compañeros de trabajo apoyan programas a favor del medio ambiente fuera de su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	5,8	5,8	5,8
	No	211	94,2	94,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

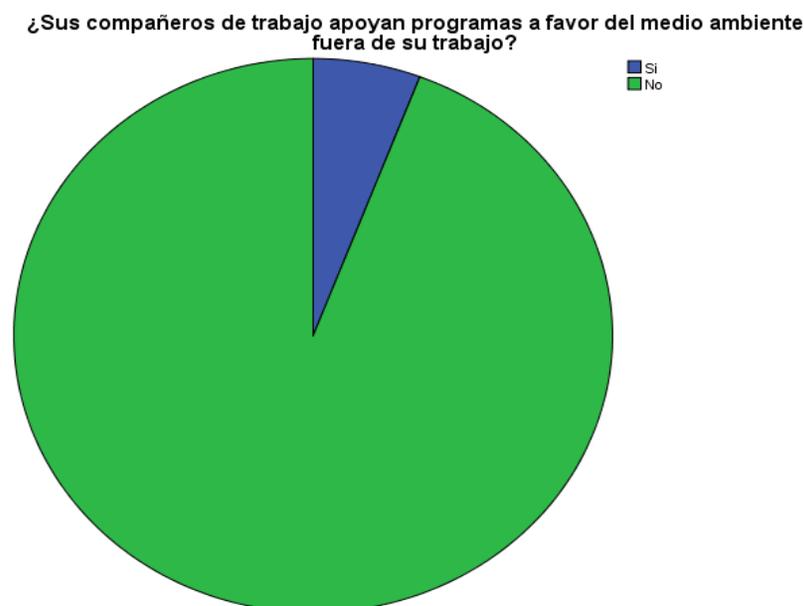


Figura 69: Apoyo a programas a favor del medio ambiente por parte de los compañeros fuera del trabajo

Análisis.- Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los encuestados representados por el 94,2% afirma que sus compañeros de trabajo no apoyan a programas a favor del medio ambiente fuera del mismo. Por otra parte; el 5,8% afirma que sus colegas si apoyan este tipo de iniciativas.

Pregunta 4.1.- Para mí, es importante que los productos que compro no tengan efectos negativos sobre el medio ambiente.

Tabla 100:

Importancia que le dan los trabajadores a la hora de comprar producto sin efectos negativos para el medio ambiente – Pregunta 4.1

Para mí, es importante que los productos que compro no tengan efectos negativos sobre el medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	1,3	1,3
	En desacuerdo	25	11,2	12,5
	Medianamente en desacuerdo	66	29,5	42,0
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	83	37,1	79,0
	Medianamente de acuerdo	37	16,5	95,5
	De acuerdo	5	2,2	97,8
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0

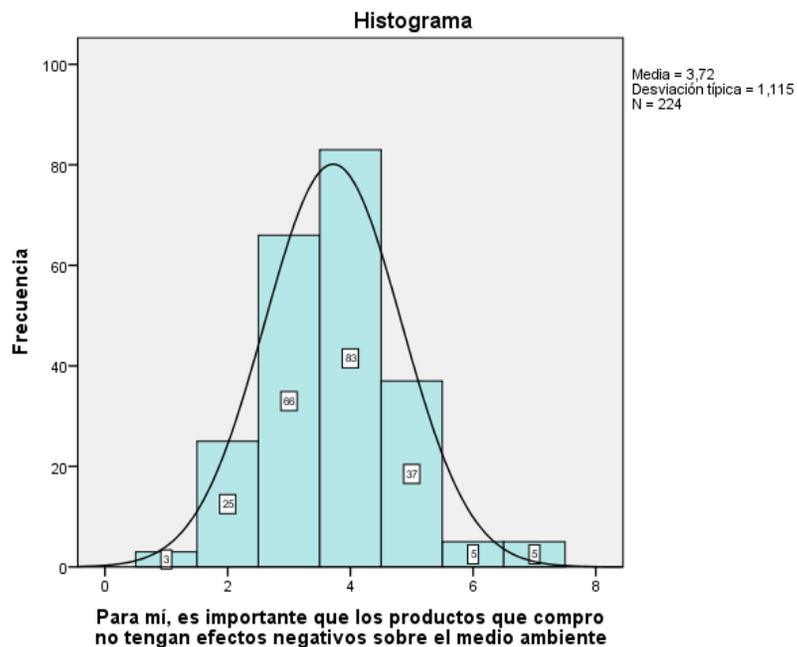


Figura 70: Importancia que le dan los trabajadores a la hora de comprar producto sin efectos negativos para el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,72, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de encuestados se muestra indiferente ante la importante que le dan al comprar productos que no tengan efectos negativos para el medio ambiente.

Pregunta 4.2.- Dado que el comportamiento aislado de una persona no tiene mayor efecto sobre la contaminación y el medio ambiente, lo que yo haga en relación al medio ambiente no es importante.

Tabla 101:

Importancia que le dan los trabajadores a las acciones individuales que realizan a favor del medio ambiente – Pregunta 4.2

Dado que el comportamiento aislado de una persona no tiene mayor efecto sobre la contaminación y el medio ambiente, lo que yo haga en relación al medio ambiente no es importante				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9	,9
En desacuerdo	49	21,9	21,9	22,8
Medianamente en desacuerdo	107	47,8	47,8	70,5
Válidos Ni en acuerdo ni en desacuerdo	53	23,7	23,7	94,2
Medianamente de acuerdo	7	3,1	3,1	97,3
De acuerdo	6	2,7	2,7	100,0
Total	224	100,0	100,0	

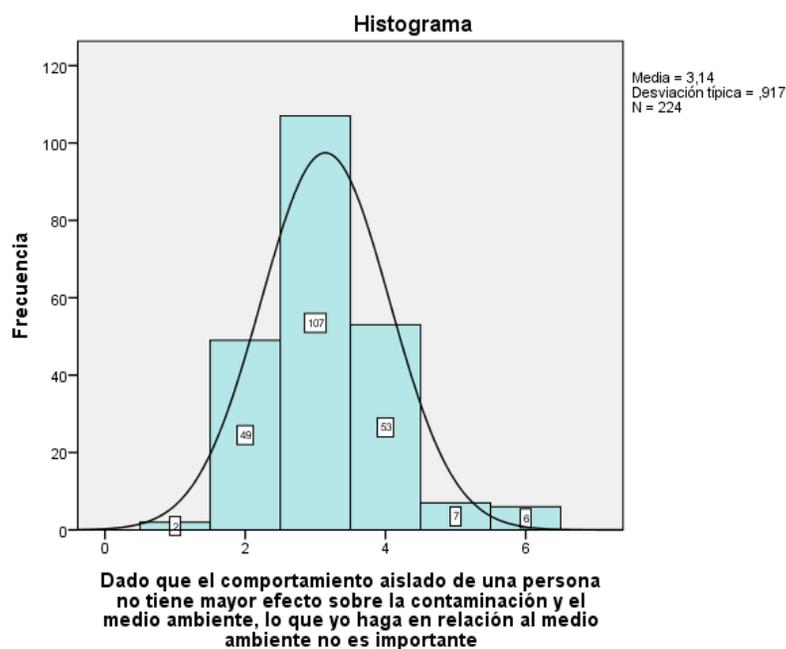


Figura 71: Importancia que le dan los trabajadores a las acciones individuales que realizan a favor del medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,14, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en afirmar que las acciones individuales que se realicen a favor del medio ambiente no sean relevantes para el mismo.

Pregunta 4.3.- Si todos, individualmente, contribuimos a la protección del medio ambiente, el efecto será importante.

Tabla 102:

Efecto en el medio ambiente si todos contribuyen individualmente a la protección del mismo – Pregunta 4.3

Si todos, individualmente, contribuimos a la protección del medio ambiente, el efecto será importante				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	4,9	4,9	4,9
Medianamente de acuerdo	90	40,2	40,2	45,1
De acuerdo	101	45,1	45,1	90,2
Totalmente de acuerdo	22	9,8	9,8	100,0
Total	224	100,0	100,0	

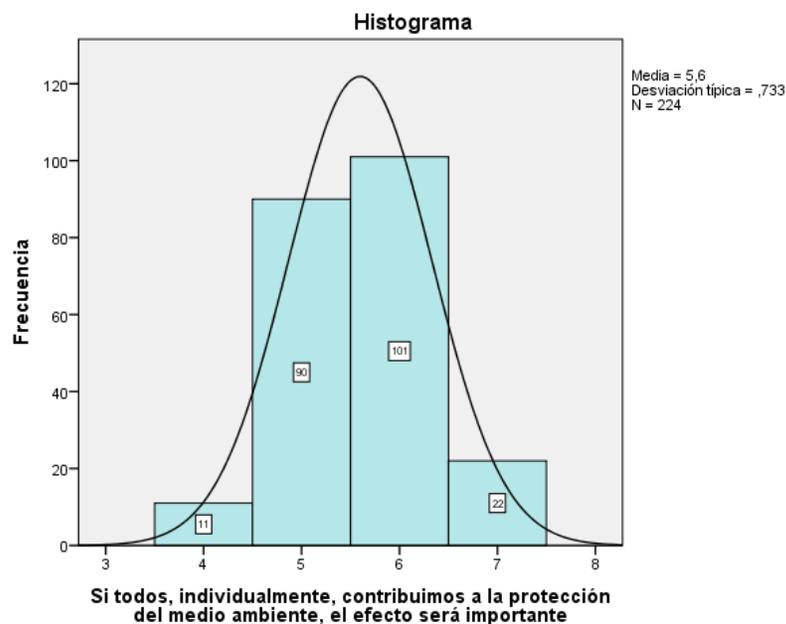


Figura 72: Efecto en el medio ambiente si todos contribuyen individualmente a la protección del mismo

Análisis.- La media obtenida es 5,6, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que si todas las personas contribuyen individualmente a la protección del medio ambiente; el efecto será positivo e importante para la naturaleza.

Pregunta 4.4.- Los problemas ambientales son muy importantes para mí.

Tabla 103:

Importancia que le dan los trabajadores a los problemas ambientales – Pregunta 4.4

Los problemas ambientales son muy importantes para mí				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9
	En desacuerdo	15	6,7	7,6
	Medianamente en desacuerdo	57	25,4	33,0
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	87	38,8	71,9
	Medianamente de acuerdo	45	20,1	92,0
	De acuerdo	10	4,5	96,4
	Totalmente de acuerdo	8	3,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0

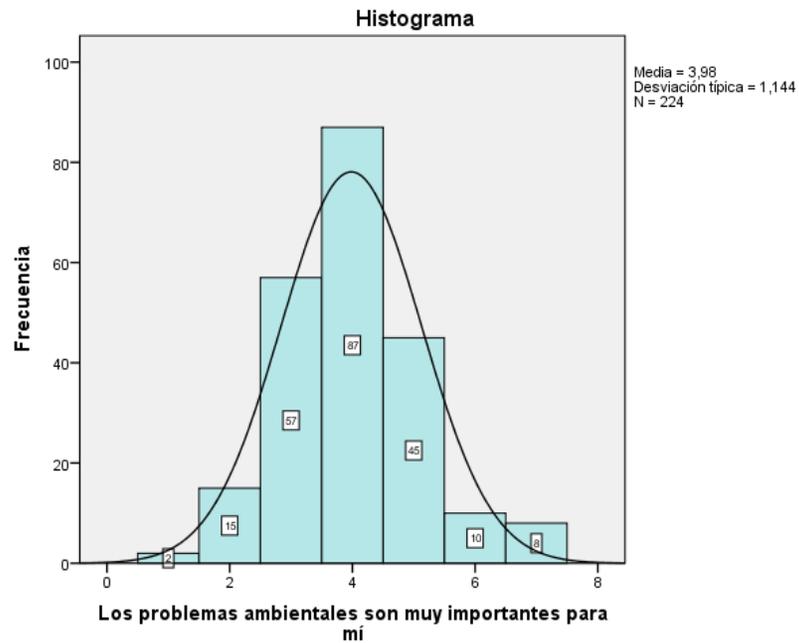


Figura 73: Importancia que le dan los trabajadores a los problemas ambientales

Análisis.- La media obtenida es 3,98, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente ante los problemas ambientales, así mismo un 25,4% afirma no estar de acuerdo en que dichos problemas sean importantes para ellos.

Pregunta 4.5.- La naturaleza es lo suficientemente fuerte para soportar los impactos de las actividades humanas.

Tabla 104:

Opinión de los trabajadores acerca de los impactos de las actividades humanas en la naturaleza – Pregunta 4.5

La naturaleza es lo suficientemente fuerte para soportar los impactos de las actividades humanas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	72	32,1	32,1	32,1
	En desacuerdo	97	43,3	43,3	75,4
	Medianamente en desacuerdo	42	18,8	18,8	94,2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	1,3	1,3	95,5
	Medianamente de acuerdo	3	1,3	1,3	96,9
	De acuerdo	3	1,3	1,3	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

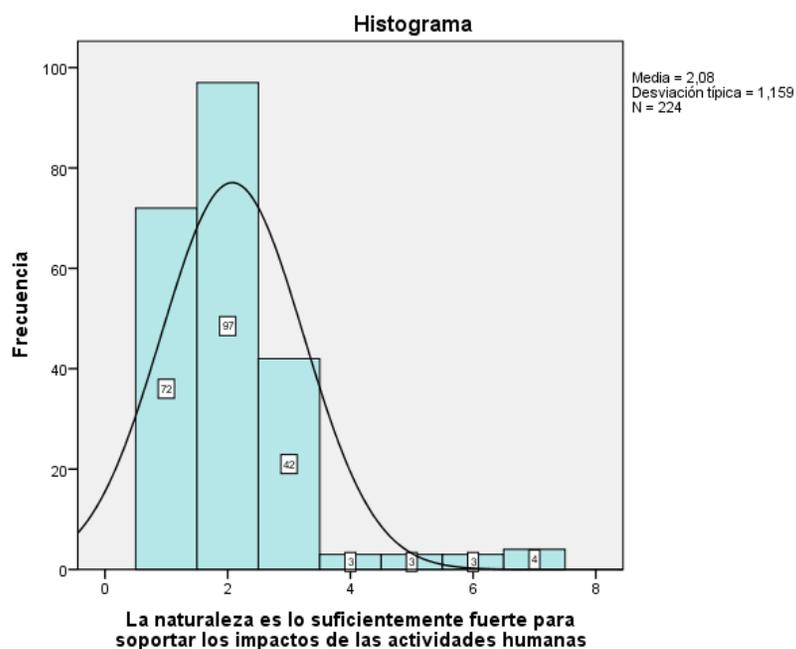


Figura 74: Opinión de los trabajadores acerca de los impactos de las actividades humanas en la naturaleza

Análisis.- La media obtenida es 2,08, al estar más cerca de la escala 2, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo con que la naturaleza sea lo suficientemente fuerte para soportar los impactos que generan las actividades humanas.

Análisis Agrupado

Cuarta dimensión.- Valores ambientales.

Tabla 105:
Valores ambientales

		Valores ambientales (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	41	18,3	18,3	18,8
	Medianamente desacuerdo	133	59,4	59,4	78,1
	Medianamente de acuerdo	38	17,0	17,0	95,1
	De acuerdo	7	3,1	3,1	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

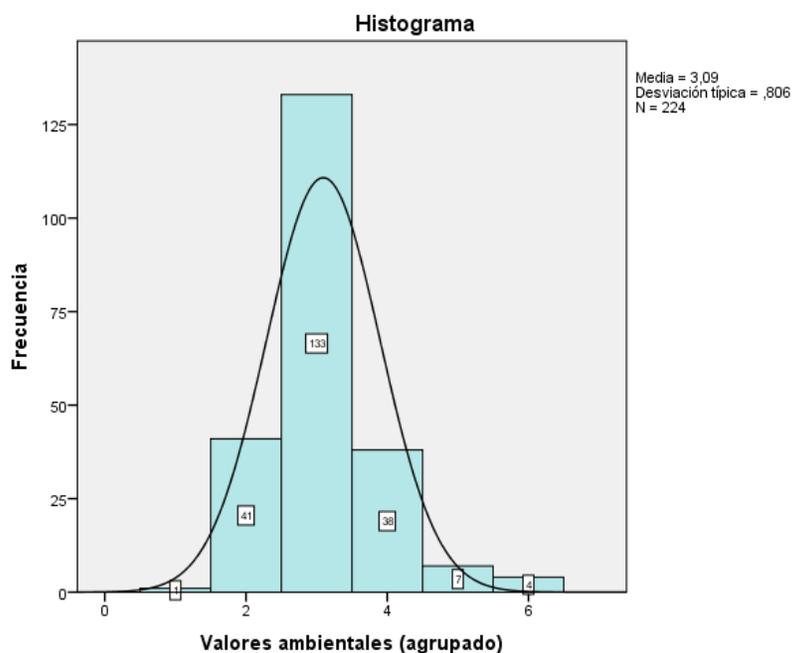


Figura 75: Valores ambientales (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la cuarta dimensión es 3,09, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no tiene en cuenta

los efectos de los problemas ambientales en el medio ambiente y les da poca importancia a los mismos.

Pregunta 5.1.- Me apasiona el medio ambiente.

Tabla 106:

Sentimiento de los trabajadores hacia el medio ambiente – Pregunta 5.1

		Me apasiona el medio ambiente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	28	12,5	12,5	12,9
	Medianamente en desacuerdo	81	36,2	36,2	49,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	70	31,3	31,3	80,4
	Medianamente de acuerdo	30	13,4	13,4	93,8
	De acuerdo	12	5,4	5,4	99,1
	Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

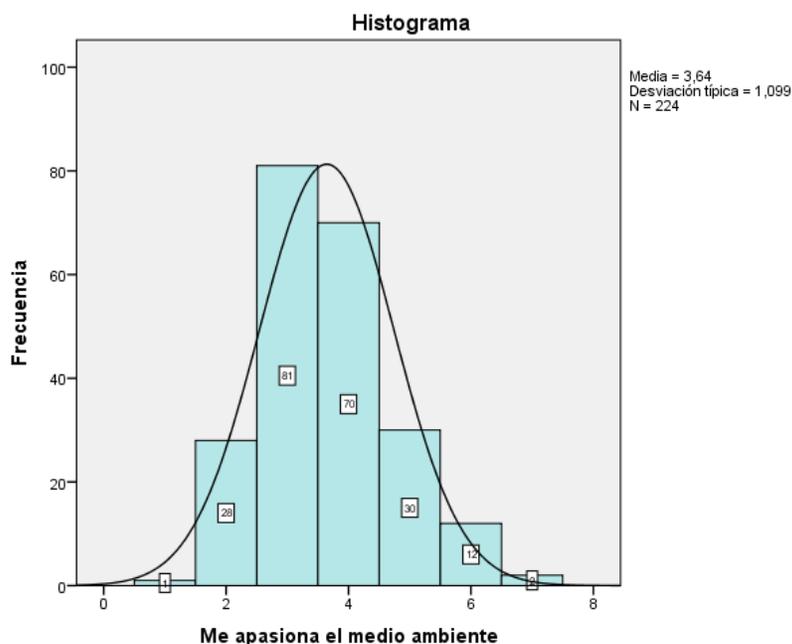


Figura 76: Sentimiento de los trabajadores hacia el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,64, al estar más cerca a la escala 3, se determina que a la mayoría de los encuestados no les apasiona el medio ambiente, así mismo un 31,3% se mostró indiferente ante el sentimiento que tienen hacia el mismo.

Pregunta 5.2.- Disfruto desarrollando comportamientos respetuosos con el medio ambiente.

Tabla 107:

Sentimiento de los trabajadores al desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente – Pregunta 5.2

Disfruto desarrollando comportamientos respetuosos con el medio ambiente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	1,3	1,3	1,3
	27	12,1	12,1	13,4
Válidos	89	39,7	39,7	53,1
	88	39,3	39,3	92,4
	13	5,8	5,8	98,2
	4	1,8	1,8	100,0
Total	224	100,0	100,0	

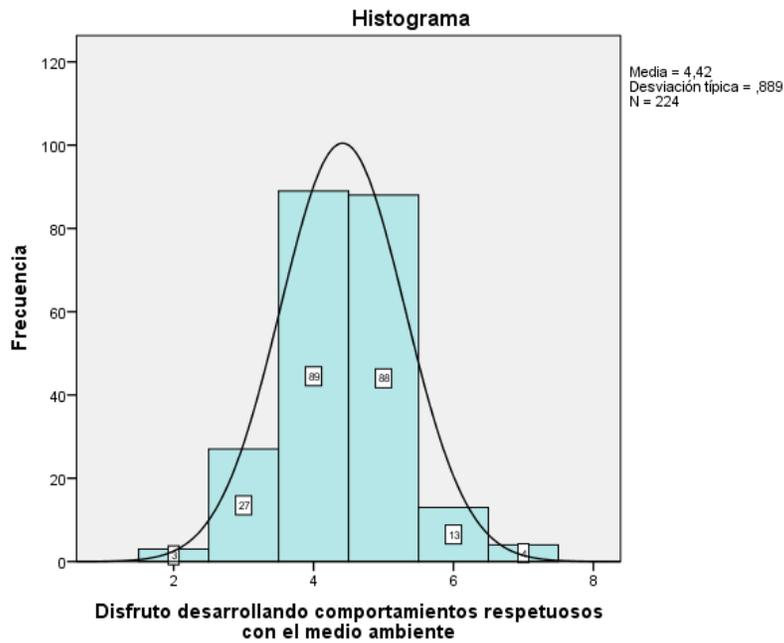


Figura 77: Sentimiento de los trabajadores al desarrollar comportamientos respetuosos con el medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 4,42, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al afirmar que disfruta desarrollar actividades a favor del medio ambiente. Por otra parte; un 39,3% afirma estar ligeramente de acuerdo con la pregunta.

Pregunta 5.3.- Discuto con entusiasmo sobre el medio ambiente con otras personas.

Tabla 108:

Comunicación de los trabajadores con otras personas sobre temas ambientales – Pregunta 5.3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	18	8,0	8,0	8,0
	Medianamente en desacuerdo	54	24,1	24,1	32,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	97	43,3	43,3	75,4
	Medianamente de acuerdo	42	18,8	18,8	94,2
	De acuerdo	10	4,5	4,5	98,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

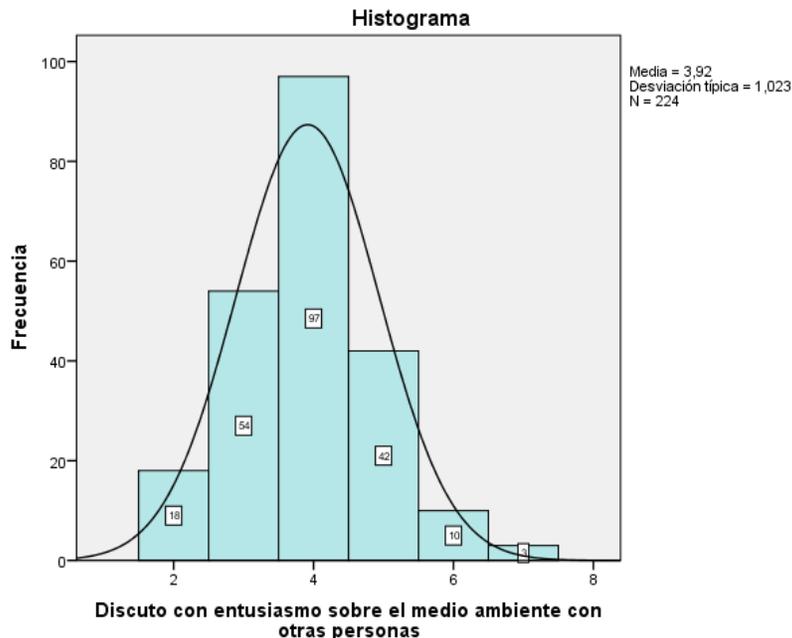


Figura 78: Comunicación de los trabajadores con otras personas sobre temas ambientales

Análisis.- La media obtenida es 3,92, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al afirmar que siente entusiasmo al hablar del medio ambiente con otras personas, así mismo un 24,1% afirmó no estar de acuerdo.

Pregunta 5.4.- Animo apasionadamente a otras personas a ser más ambientalmente responsables.

Tabla 109:

Influencia de los trabajadores en otras personas para que sean responsables con el ambiente – Pregunta 5.4

Animo apasionadamente a otras personas a ser más ambientalmente responsables				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	19	8,5	8,5	8,9
Medianamente en desacuerdo	64	28,6	28,6	37,5
Válidos Ni en acuerdo ni en desacuerdo	94	42,0	42,0	79,5
Medianamente de acuerdo	40	17,9	17,9	97,3
De acuerdo	4	1,8	1,8	99,1
Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
Total	224	100,0	100,0	

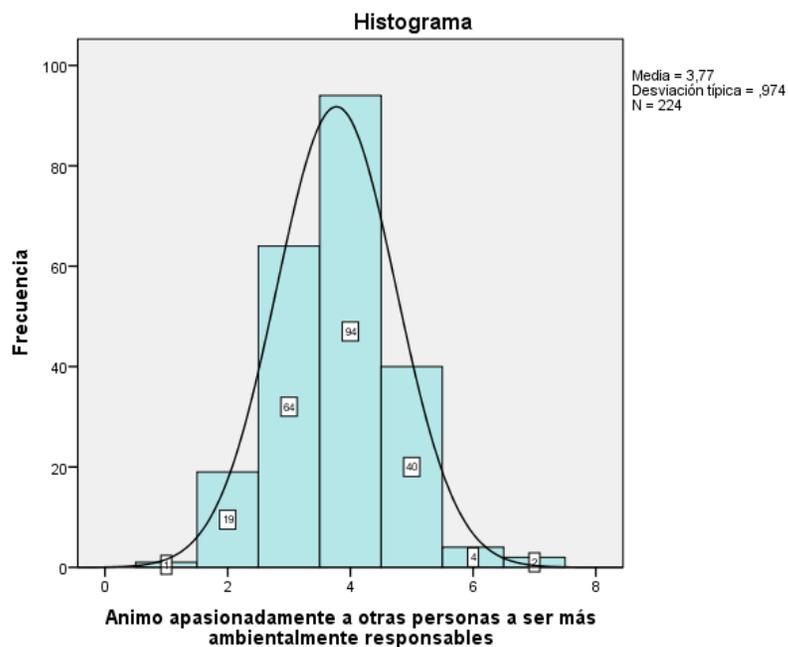


Figura 79: Influencia de los trabajadores en otras personas para que sean responsables con el ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,77, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que influencia a otras personas para que desarrollen comportamientos responsables con el medio ambiente. Así mismo; el 28,6% afirma no estar de acuerdo con ello.

Pregunta 5.5.- Soy voluntario en una organización a favor del medio ambiente.

Tabla 110:

Los trabajadores forman o no parte de una organización a favor del medio ambiente – Pregunta 5.5.

Soy voluntario en una organización a favor del medio ambiente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	201	89,7	89,7	89,7
	En desacuerdo	7	3,1	3,1	92,9
	Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	94,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	2,2	2,2	96,9
	Medianamente de acuerdo	4	1,8	1,8	98,7
	De acuerdo	2	,9	,9	99,6
	Totalmente de acuerdo	1	,4	,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

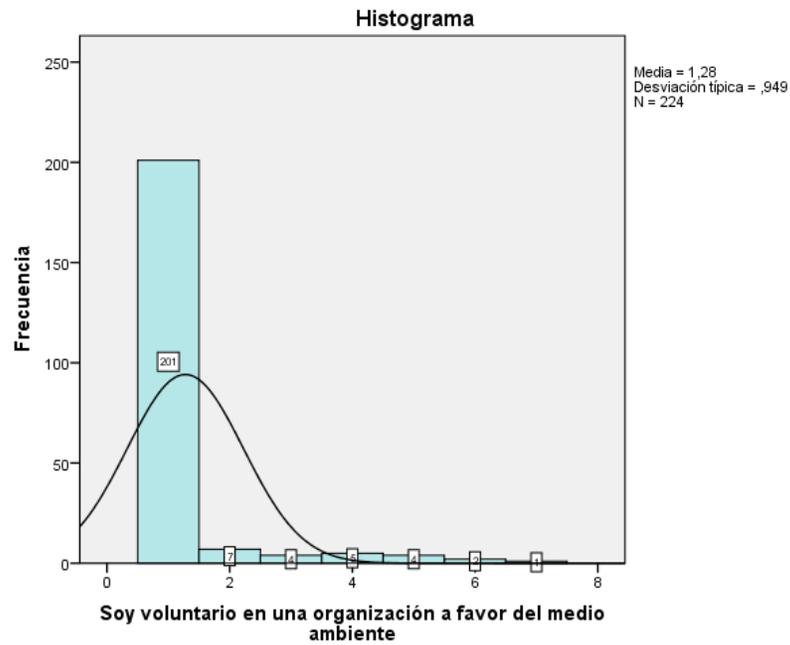


Figura 80: Los trabajadores forman o no parte de una organización a favor del medio ambiente

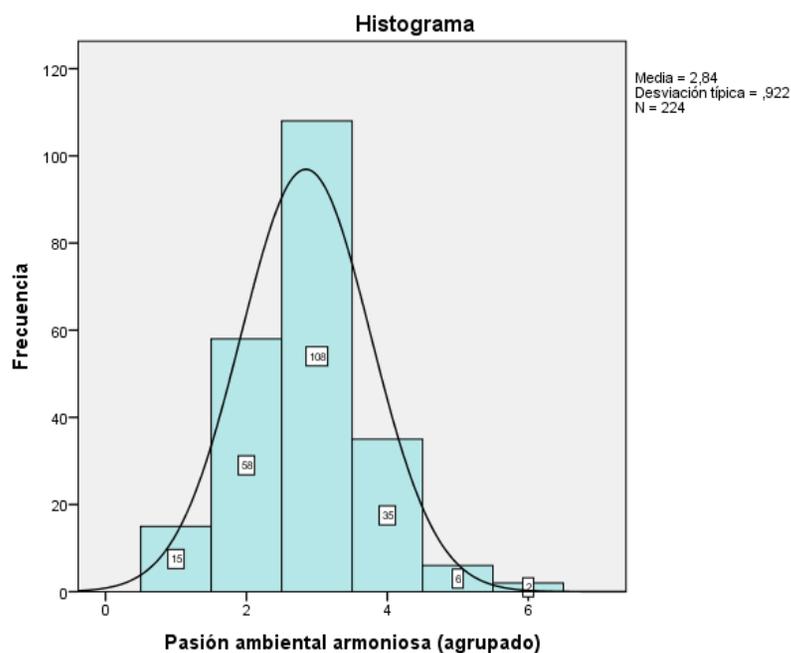
Análisis.- La media obtenida es 1,28, a estar más cerca a la escala 1, se determina que la mayoría de los encuestados afirma no ser voluntario en una organización a favor del medio ambiente.

Análisis Agrupado

Quinta dimensión.- Pasión ambiental armoniosa.

Tabla 111:*Pasión ambiental armoniosa (agrupado)*

		Pasión ambiental armoniosa (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente desacuerdo	15	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	58	25,9	25,9	32,6
	Medianamente desacuerdo	108	48,2	48,2	80,8
	Medianamente de acuerdo	35	15,6	15,6	96,4
	De acuerdo	6	2,7	2,7	99,1
	Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 81:** Pasión ambiental armoniosa (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la quinta dimensión es 2,84, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no se encuentran muy comprometidos con el medio ambiente y no manifiestan mayor interés en cuestiones ambientales.

Pregunta 6.1.- Reciclo residuos (ejm. latas, botellas, papel, plástico).

Tabla 112:

Los trabajadores de las instituciones financieras mantienen o no hábitos de reciclaje – Pregunta 6.1

		Reciclo residuos (ejm. latas, botellas, papel, plástico)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	21	9,4	9,4	9,4
	En desacuerdo	15	6,7	6,7	16,1
	Medianamente en desacuerdo	28	12,5	12,5	28,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	35	15,6	15,6	44,2
	Medianamente de acuerdo	67	29,9	29,9	74,1
	De acuerdo	51	22,8	22,8	96,9
	Totalmente de acuerdo	7	3,1	3,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

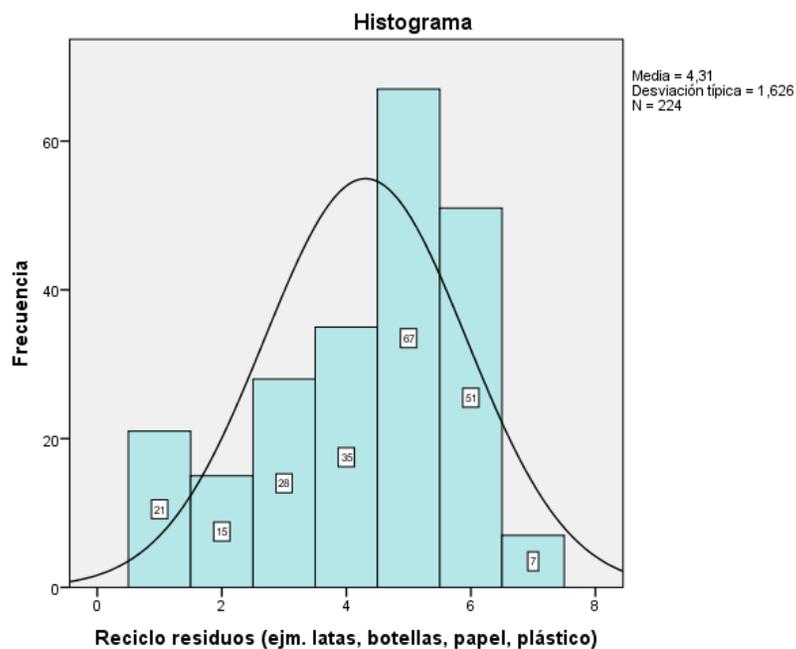


Figura 82: Los trabajadores de las instituciones financieras mantienen o no hábitos de reciclaje

Análisis.- La media obtenida es 4,31, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar ligeramente de acuerdo con que mantiene hábitos de reciclaje. Por otra parte; el 15,6% se muestra indiferente ante la pregunta, mientras que un 12,5% no está de acuerdo con la misma.

Pregunta 6.2.- Ahorro agua procurando que las duchas sean más cortas.

Tabla 113:

Ahorro de agua por parte de los trabajadores – Pregunta 6.2

Ahorro agua procurando que las duchas sean más cortas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,8
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	4,0	4,0	5,8
	Medianamente de acuerdo	24	10,7	10,7	16,5
	De acuerdo	95	42,4	42,4	58,9
	Totalmente de acuerdo	92	41,1	41,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

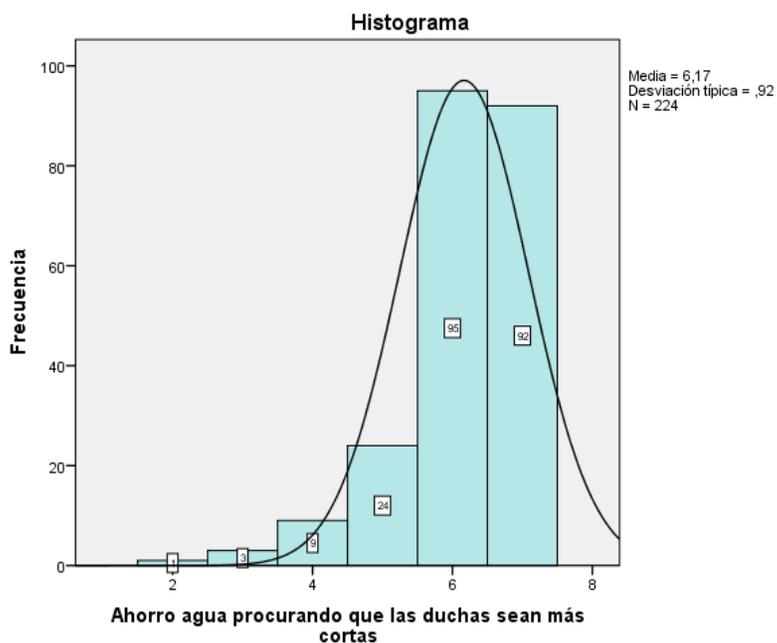


Figura 83: Ahorro de agua por parte de los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 6,17, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma ahorrar agua al momento de tomar una ducha; procurando que sean cortas.

Pregunta 6.3.- Uso electricidad y agua caliente eficientemente.

Tabla 114:

Uso de agua y electricidad por parte de los trabajadores – Pregunta 6.3

		Uso electricidad y agua caliente eficientemente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	5,4	5,4	5,4
	Medianamente de acuerdo	25	11,2	11,2	16,5
	De acuerdo	80	35,7	35,7	52,2
	Totalmente de acuerdo	107	47,8	47,8	100,0
Total		224	100,0	100,0	

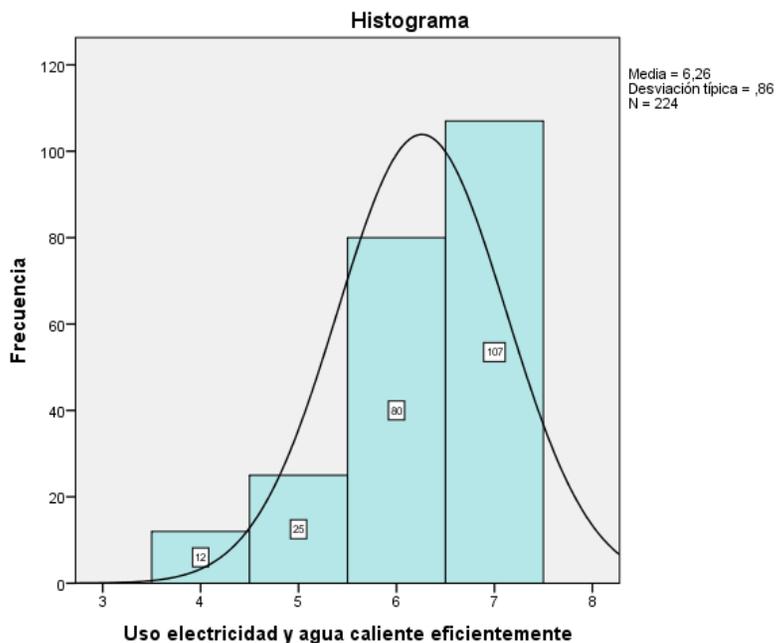


Figura 84: Uso de agua y electricidad por parte de los trabajadores

Análisis.- La media obtenida es 6,26, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados afirma totalmente que hace uso tanto de la electricidad como del agua de manera eficiente.

Pregunta 6.4.- En mi selección de los medios de transporte, trato de utilizar trenes en lugar de aviones.

Tabla 115:

Medios de transporte utilizados por los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.4

En mi selección de los medios de transporte, trato de utilizar trenes en lugar de aviones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9
	En desacuerdo	2	,9	1,8
	Medianamente en desacuerdo	9	4,0	4,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	82	36,6	36,6
	Medianamente de acuerdo	109	48,7	48,7
	De acuerdo	15	6,7	6,7
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	2,2
	Total	224	100,0	100,0

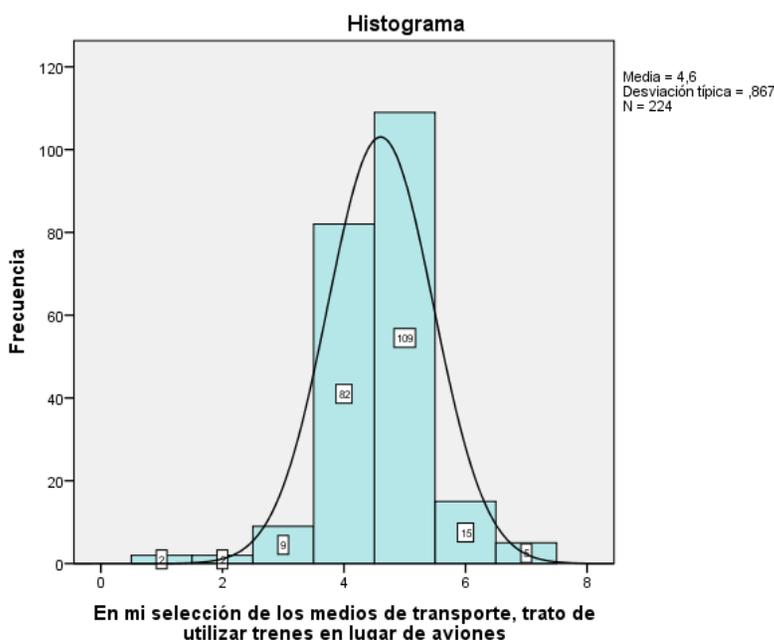


Figura 85: Medios de transporte utilizados por los trabajadores de las instituciones bancarias

Análisis.- La media obtenida es 4,6, al estar más cerca de la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar ligeramente de acuerdo en utilizar el tren como medios de transporte principal en lugar de aviones, mientras que un 36,6% se mostró indiferente ante la elección de transporte que harían.

Pregunta 6.5.- Trato de no usar bolsas de plástico y voy a hacer la compra con mi propia bolsa.

Tabla 116:

Preferencia de los trabajadores por el tipo de bolsa al realizar compras – Pregunta 6.5

Trato de no usar bolsas de plástico y voy a hacer la compra con mi propia bolsa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	29	12,9	12,9	15,6
	Medianamente en desacuerdo	65	29,0	29,0	44,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	79	35,3	35,3	79,9
	Medianamente de acuerdo	31	13,8	13,8	93,8
	De acuerdo	7	3,1	3,1	96,9
	Totalmente de acuerdo	7	3,1	3,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

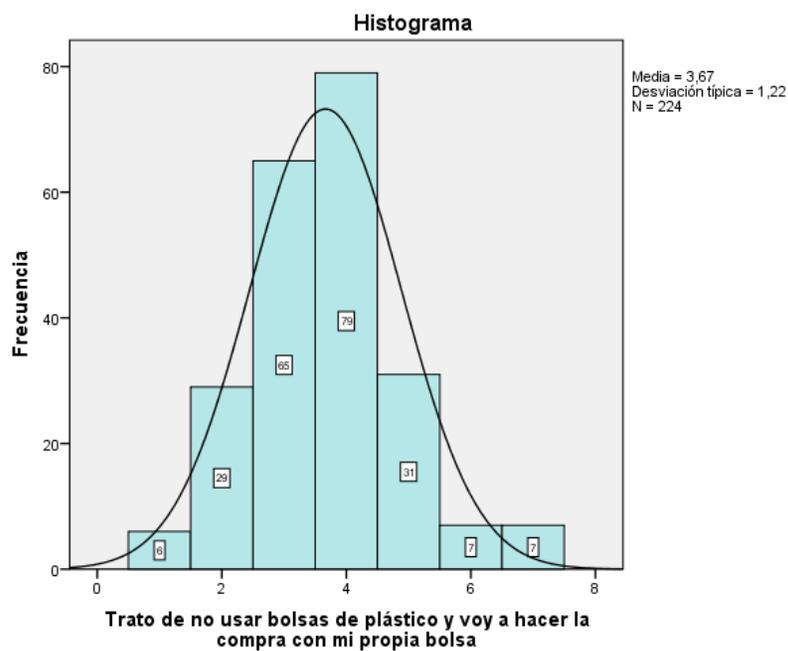


Figura 86: Preferencia de los trabajadores por el tipo de bolsa al realizar compras

Análisis.- La media obtenida es 3,67, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al afirmar que usa su propia bolsa al hacer compras, en lugar de una de plástico. Así mismo un 29% manifiesta no estar de acuerdo con la elección del tipo de bolsa para realizar sus compras.

Pregunta 6.6.- Prefiero productos que estén eco-etiquetados.

Tabla 117:

Preferencia de los trabajadores de las instituciones bancarias por los productos eco-etiquetados – Pregunta 6.6

		Prefiero productos que estén eco-etiquetados			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	42	18,8	18,8	21,4
	Medianamente en desacuerdo	85	37,9	37,9	59,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	62	27,7	27,7	87,1
	Medianamente de acuerdo	20	8,9	8,9	96,0
	De acuerdo	4	1,8	1,8	97,8
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	2,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

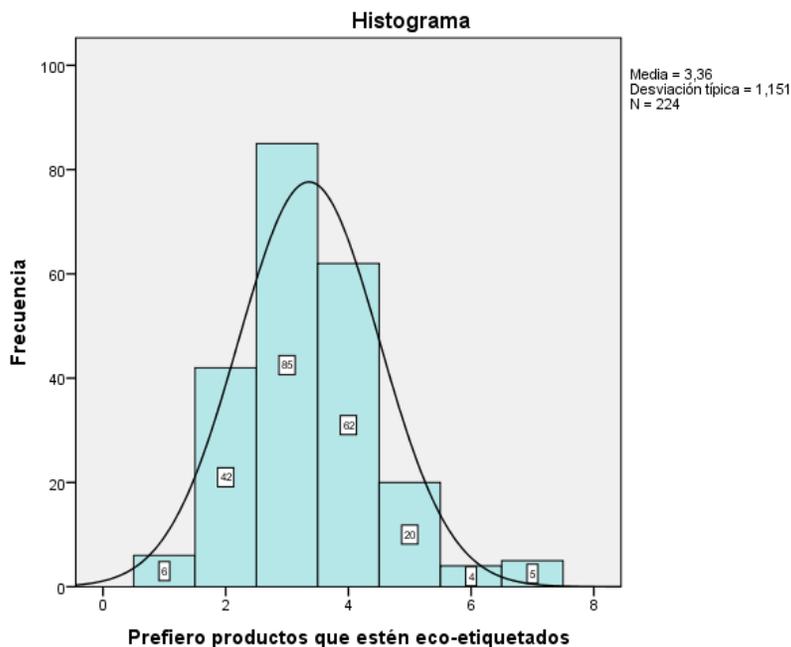


Figura 87: Preferencia de los trabajadores de las instituciones bancarias por los productos eco-etiquetados

Análisis.- La media obtenida es 3,36, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en afirmar que prefiere productos eco-etiquetados.

Pregunta 6.7.- Me aseguro de que durante el invierno la calefacción no esté a una temperatura demasiado alta.

Tabla 118:

Elección de la temperatura de la calefacción durante el invierno por parte de los trabajadores – Pregunta 6.7

Me aseguro de que durante el invierno la calefacción no esté a una temperatura demasiado alta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9
	En desacuerdo	1	,4	1,3
	Medianamente en desacuerdo	5	2,2	2,2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	3,6	3,6
	Medianamente de acuerdo	21	9,4	9,4
	De acuerdo	88	39,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	99	44,2	44,2
Total	224	100,0	100,0	

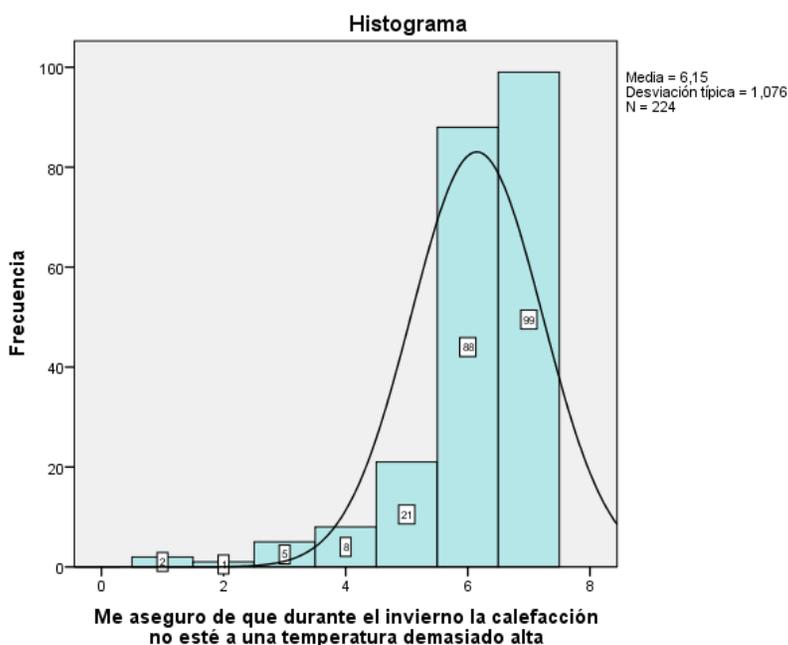


Figura 88: Elección de la temperatura de la calefacción durante el invierno por parte de los trabajadores

Análisis.- la media obtenida es 6,15, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que durante el invierno no usan la calefacción a una temperatura demasiado alta.

Pregunta 6.8.- Siempre que sea posible, me ducho en lugar de bañarme para ahorrar agua.

Tabla 119:

Ahorro de agua por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	1,3	1,8
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	4,5	4,5	6,3
	Medianamente de acuerdo	24	10,7	10,7	17,0
	De acuerdo	92	41,1	41,1	58,0
	Totalmente de acuerdo	94	42,0	42,0	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

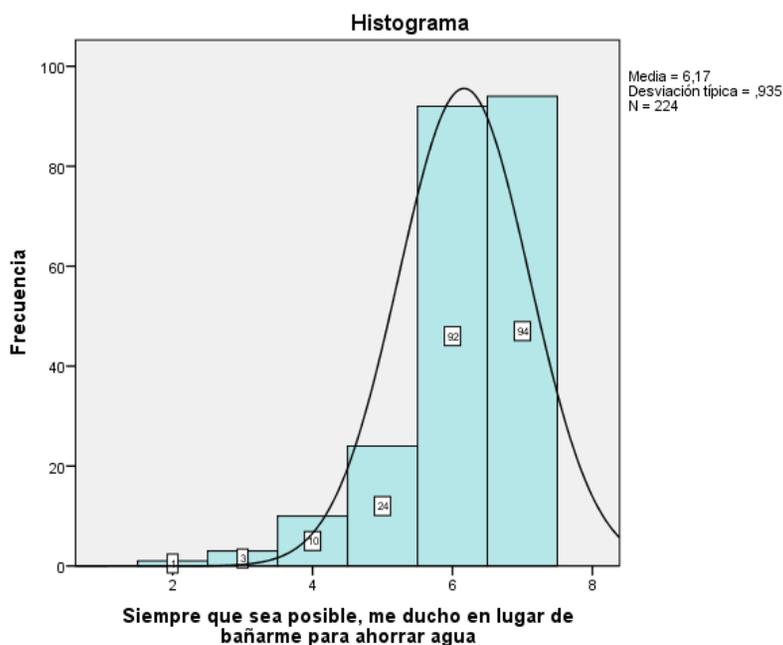


Figura 89: Ahorro de agua por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias

Análisis.- La media obtenida es 6,17, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que prefiere tomar duchas cortas como medida ahorrativa de agua.

Pregunta 6.9.- Uso el coche siempre que me convenga.

Tabla 120:

Uso de automóvil por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 6.9

		Uso el coche siempre que me convenga			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	1	,4	,4	,9
	Medianamente en desacuerdo	4	1,8	1,8	2,7
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	95	42,4	42,4	45,1
	Medianamente de acuerdo	108	48,2	48,2	93,3
	De acuerdo	10	4,5	4,5	97,8
	Totalmente de acuerdo	5	2,2	2,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

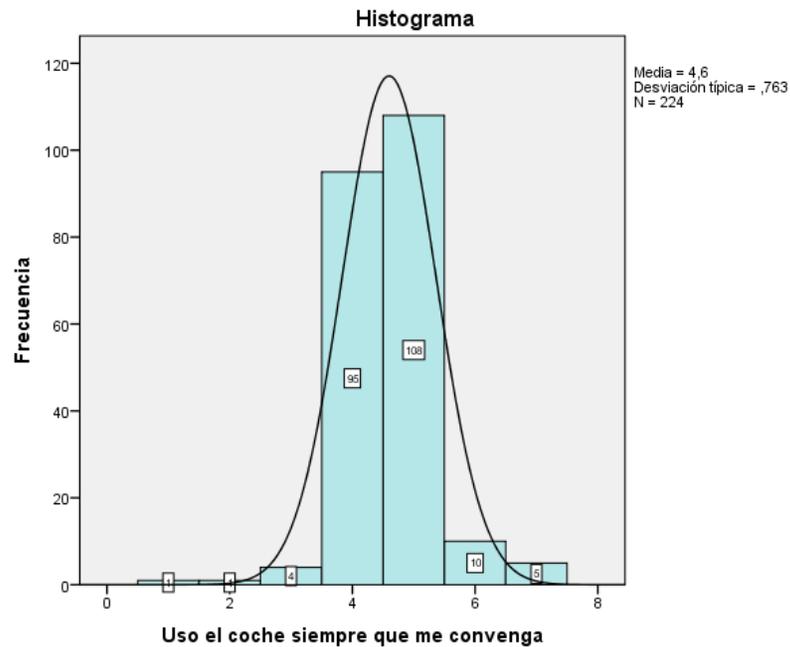


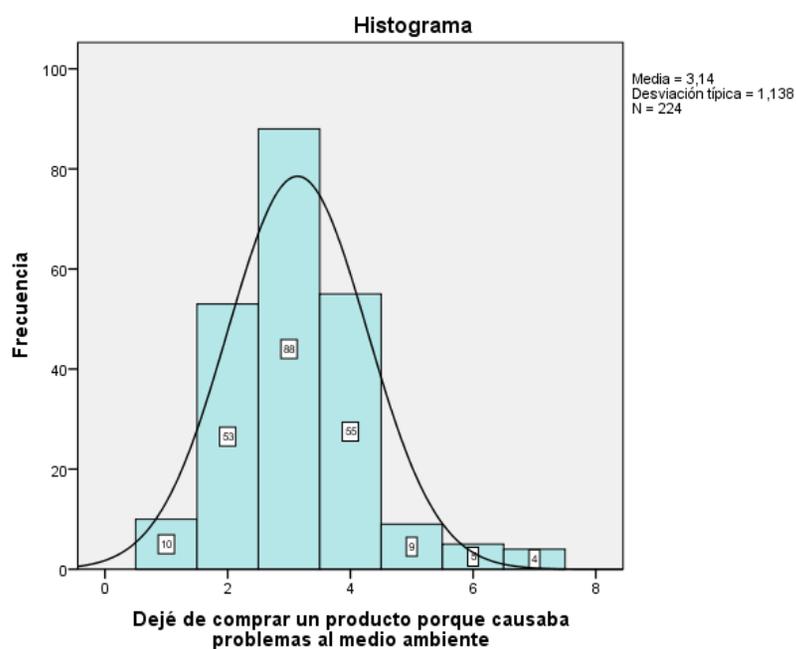
Figura 90: Uso de automóvil por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias

Análisis.- La media obtenida es 4,6, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados afirma estar ligeramente de acuerdo en usar automóvil siempre que le convenga. Por otra parte; un 42,4% se muestra indiferente.

Pregunta 6.10.- Deje de comprar un producto porque causaba problemas al medio ambiente.

Tabla 121:*Disminución de compra de un producto que hace daño al medio ambiente – Pregunta 6.10*

Dejó de comprar un producto porque causaba problemas al medio ambiente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	53	23,7	23,7	28,1
	Medianamente en desacuerdo	88	39,3	39,3	67,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	55	24,6	24,6	92,0
	Medianamente de acuerdo	9	4,0	4,0	96,0
	De acuerdo	5	2,2	2,2	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 91:** Disminución de compra de un producto que hace daño al medio ambiente

Análisis.- La media obtenida es 3,14, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo en haber dejado de comprar un producto debido a que causaba problemas al medio ambiente.

Pregunta 6.11.- Compro productos hechos de productos reciclados (ejm. papel higiénico, toallas de papel, servilletas de papel reciclado).

Tabla 122:

Preferencia de compra por productos hechos con material reciclable – Pregunta 6.11

Compro productos hechos de productos reciclados (ejm. papel higiénico, toallas de papel, servilletas de papel reciclado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	58	25,9	25,9	28,6
	Medianamente en desacuerdo	80	35,7	35,7	64,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	55	24,6	24,6	88,8
	Medianamente de acuerdo	16	7,1	7,1	96,0
	De acuerdo	5	2,2	2,2	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

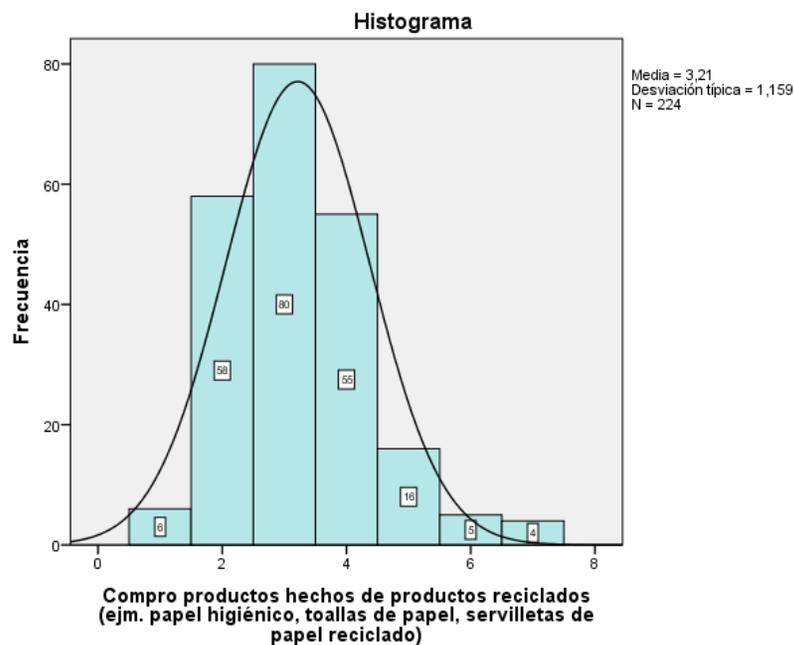


Figura 92: Preferencia de compra por productos hechos con material reciclable

Análisis.- La media obtenida es 3,21, al estar más cerca a la escala 3, se determina que la mayoría de los encuestados afirma no estar de acuerdo en comprar productos hechos con material reciclable.

Pregunta 6.12.- He convencido a los miembros de mi familia o amigos a no comprar algunos productos que son perjudiciales para el medio ambiente.

Tabla 123:

Influencia de los trabajadores en familiares o amigos para no comprar determinados productos perjudiciales para el medio ambiente – Pregunta 6.12

He convencido a los miembros de mi familia o amigos a no comprar algunos productos que son perjudiciales para el medio ambiente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	79	35,3	35,3	35,3
	En desacuerdo	66	29,5	29,5	64,7
	Medianamente en desacuerdo	46	20,5	20,5	85,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	5,4	5,4	90,6
	Medianamente de acuerdo	12	5,4	5,4	96,0
	De acuerdo	6	2,7	2,7	98,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

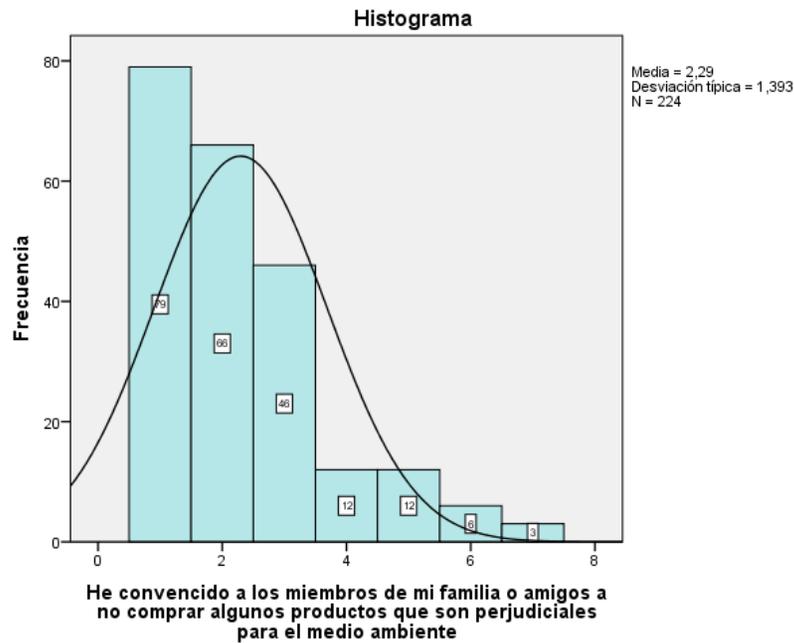


Figura 93: Influencia de los trabajadores en familiares o amigos para no comprar determinados productos perjudiciales para el medio ambiente

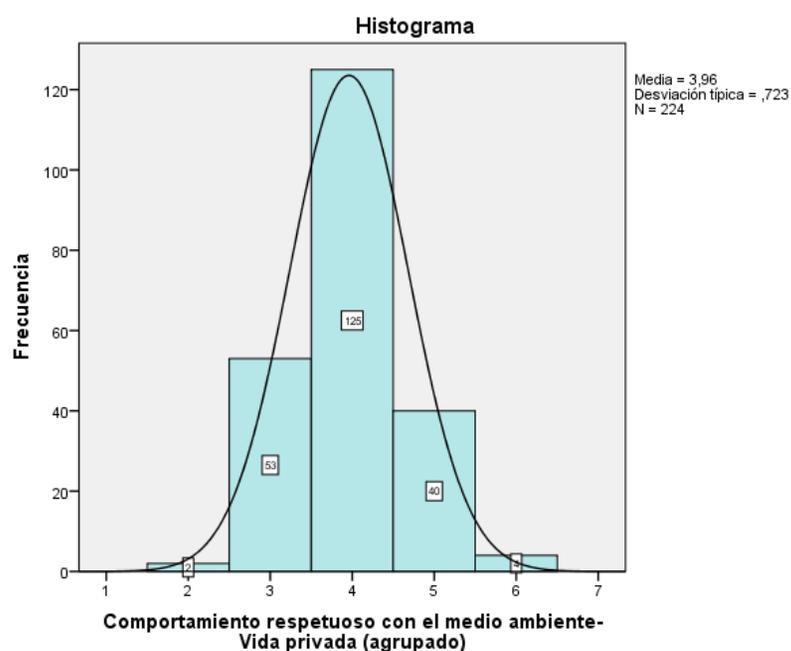
Análisis.- La media obtenida es 2,29, al estar más cerca a la escala 2, se determina que la mayoría de los encuestados está en total desacuerdo de haber influenciado a familiares o amigos para que dejen de comprar productos que son perjudiciales para el medio ambiente.

Análisis Agrupado

Sexta dimensión.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (vida privada).

Tabla 124:**Comportamiento respetuoso con el medio ambiente - vida privada (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	,9	,9	,9
	Medianamente desacuerdo	53	23,7	23,7	24,6
	Medianamente de acuerdo	125	55,8	55,8	80,4
	De acuerdo	40	17,9	17,9	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
Total		224	100,0	100,0	

**Figura 94:** Comportamiento respetuoso con el medio ambiente - vida privada (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la sexta dimensión es 3,96, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente ante el comportamiento responsable con el medio ambiente que mantienen en sus vidas privadas y las acciones que realizan a favor del mismo.

Pregunta 7.1.- Trato de usar soportes electrónicos en lugar de imprimir.

Tabla 125:

Uso de soportes electrónicos por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias – Pregunta 7.1

Trato de usar soportes electrónicos en lugar de imprimir				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9
	En desacuerdo	1	,4	1,3
	Medianamente en desacuerdo	3	1,3	2,7
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	2,7	5,4
	Medianamente de acuerdo	12	5,4	10,7
	De acuerdo	57	25,4	36,2
	Totalmente de acuerdo	143	63,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0

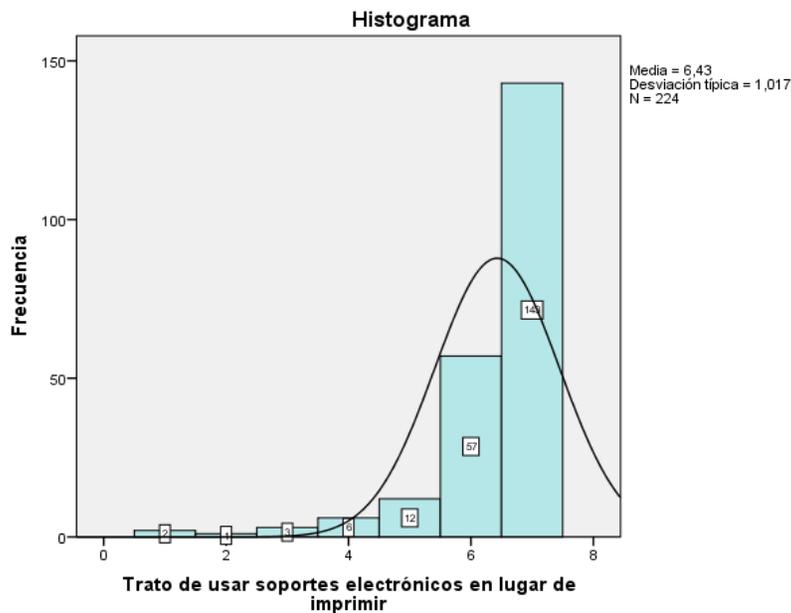


Figura 95: Uso de soportes electrónicos por parte de los trabajadores de las instituciones bancarias

Análisis.- La media obtenida es 6,43, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que prefiere usar soportes electrónicos en lugar de imprimir información.

Pregunta 7.2.- Llevo la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente en mi empresa (realizo cursos de formación, conferencias, debates, asisto reuniones, etc. sobre el medio ambiente).

Tabla 126:

Iniciativa de los trabajadores para contribuir al comportamiento responsable con el ambiente en su empresa – Pregunta 7.2

Llevo la iniciativa para contribuir al comportamiento a favor del medio ambiente en mi empresa (realizo cursos de formación, conferencias, debates, asisto reuniones, etc. sobre el medio ambiente)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	,9	,9
	En desacuerdo	7	3,1	4,0
	Medianamente en desacuerdo	7	3,1	7,1
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	75	33,5	40,6
	Medianamente de acuerdo	102	45,5	86,2
	De acuerdo	27	12,1	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	100,0
	Total	224	100,0	100,0

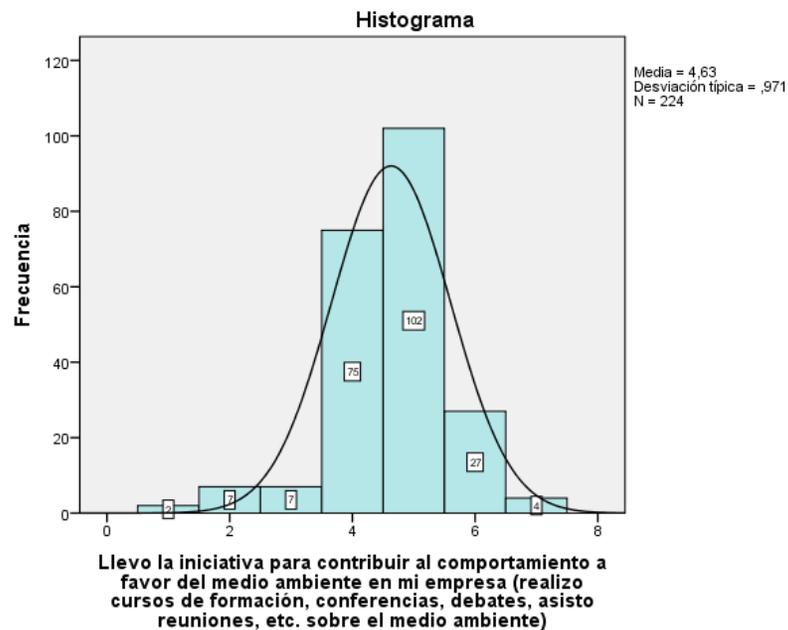


Figura 96: Iniciativa de los trabajadores para contribuir al comportamiento responsable con el ambiente en su empresa

Análisis: La media obtenida es 4,63, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados está ligeramente de acuerdo en llevar la iniciativa para generar un comportamiento responsable con el medio ambiente dentro de su empresa. Un 33,5% se muestra indiferente ante la pregunta.

Pregunta 7.3.- Cuando voy al trabajo uso opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm. uso el transporte público en lugar de usar un coche, comparto coche con otros compañeros...).

Tabla 127:

Elección de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente por parte de los trabajadores para dirigirse al trabajo – Pregunta 7.3

Cuando voy al trabajo uso opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente (ejm. uso el transporte público en lugar de usar un coche, comparto coche con otros compañeros...)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	,9	,9	,9
Medianamente en desacuerdo	5	2,2	2,2	3,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	92	41,1	41,1	44,2
Medianamente de acuerdo	111	49,6	49,6	93,8
De acuerdo	8	3,6	3,6	97,3
Totalmente de acuerdo	6	2,7	2,7	100,0
Total	224	100,0	100,0	

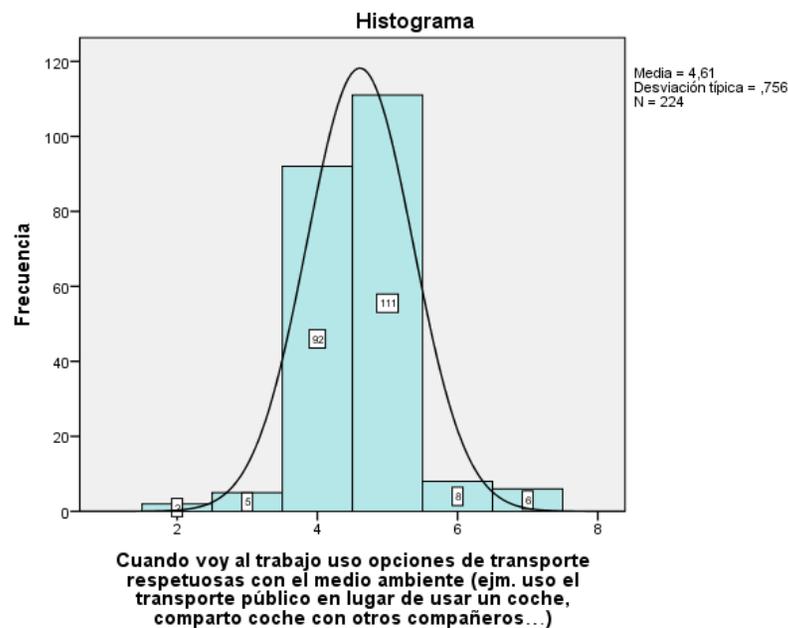


Figura 97: Elección de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente por parte de los trabajadores para dirigirse al trabajo

Análisis.- La media obtenida es 4,61, al estar más cerca a la escala 5 se determina que la mayoría de los encuestados está ligeramente de acuerdo en afirmar que prefiere usar medios de

transporte respetuosos con el medio ambiente para dirigirse al trabajo. Por otra parte; el 41,1% se muestra indiferente ante la elección de un medio de transporte amigable con el ambiente.

Pregunta 7.4.- Doy sugerencias a mis supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental en mi trabajo

Tabla 128:

Sugerencias de los trabajadores a los supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental del trabajo – Pregunta 7.4

Doy sugerencias a mis supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental en mi trabajo					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	Medianamente en desacuerdo	6	2,7	2,7	4,5
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	89	39,7	39,7	44,2
	Medianamente de acuerdo	97	43,3	43,3	87,5
	De acuerdo	26	11,6	11,6	99,1
	Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

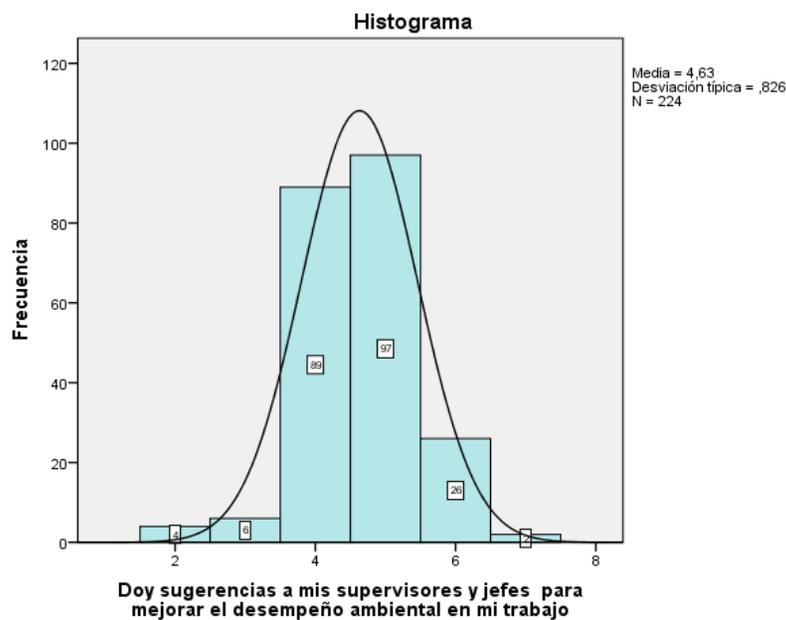


Figura 98: Sugerencias de los trabajadores a los supervisores y jefes para mejorar el desempeño ambiental del trabajo

Análisis.- La media obtenida es 4,63, al estar más cerca a la escala 5, se determina que la mayoría de los encuestados están ligeramente de acuerdo en afirmar su aportación al desempeño ambiental de su trabajo con sugerencias a los supervisores y jefes. Así mismo un porcentaje cercano, 39,7%, se muestra indiferente ante la pregunta.

Pregunta 7.5.- Cuando hablo con mis clientes sobre en qué empresa invertir, considero empresas socialmente responsables (ejm. que se preocupen por la prevención de daños ambientales, cuidado de la calidad de vida de sus empleados y la comunidad) y trato de concienciar a los clientes sobre esa cuestión.

Tabla 129:

Intención de los trabajadores para concienciar a los clientes – Pregunta 7.5

Cuando hablo con mis clientes sobre en qué empresa invertir, considero empresas socialmente responsables (ejm. que se preocupen por la prevención de daños ambientales, cuidado de la calidad de vida de sus empleados y la comunidad) y trato de concienciar a				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	,4	,4	,4
	3	1,3	1,3	1,8
	20	8,9	8,9	10,7
Válidos	141	62,9	62,9	73,7
	44	19,6	19,6	93,3
	11	4,9	4,9	98,2
	4	1,8	1,8	100,0
Total	224	100,0	100,0	

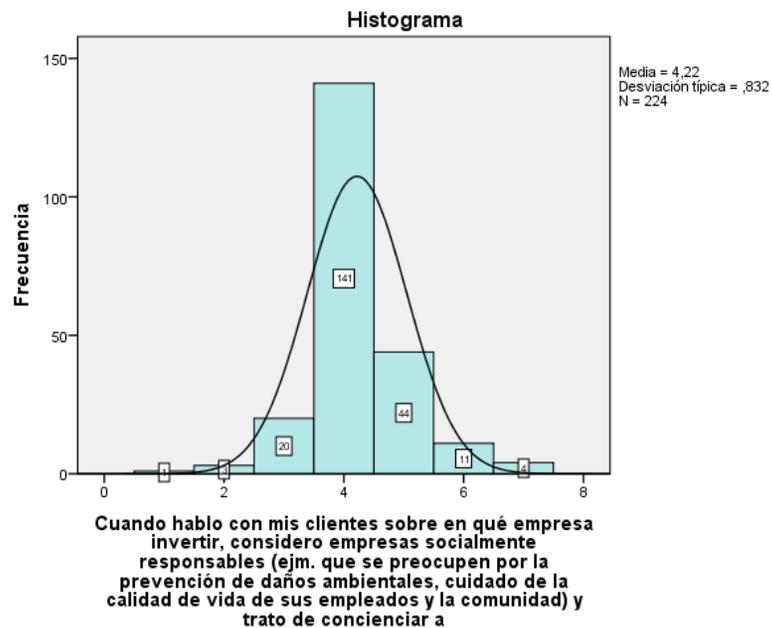


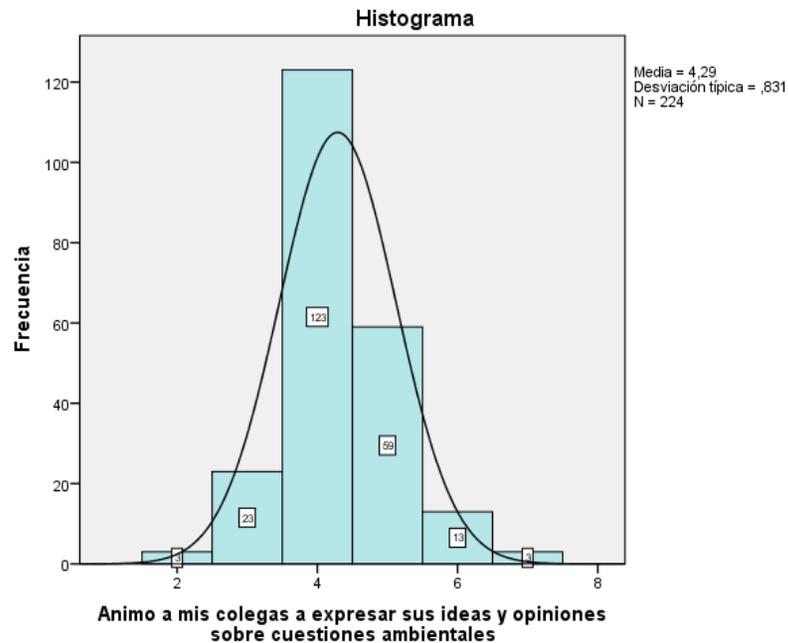
Figura 99: Intención de los trabajadores para concienciar a los clientes

Análisis.- La media obtenida es 4,22, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al afirmar que trata de concienciar a sus clientes sobre considerar sus inversiones en empresas que sean socialmente responsables.

Pregunta 7.6.- Animo a mis colegas a expresar sus ideas y opiniones sobre cuestiones ambientales.

Tabla 130:*Comunicación con los colegas de trabajo sobre temas ambientales – Pregunta 7.6*

Animo a mis colegas a expresar sus ideas y opiniones sobre cuestiones ambientales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	Medianamente en desacuerdo	23	10,3	10,3	11,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	123	54,9	54,9	66,5
	Medianamente de acuerdo	59	26,3	26,3	92,9
	De acuerdo	13	5,8	5,8	98,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 100:** Comunicación con los colegas de trabajo sobre temas ambientales

Análisis.- La media obtenida es 4,29, a estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que incentiva a sus compañeros de trabajo para que expresen opiniones sobre temas ambientales.

Pregunta 7.7.- Dedico mi tiempo a ayudar a mis colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo.

Tabla 131:

Los trabajadores ayudan a sus colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo – Pregunta 7.7

Dedico mi tiempo a ayudar a mis colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	Medianamente en desacuerdo	28	12,5	12,5	14,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	122	54,5	54,5	68,8
	Medianamente de acuerdo	55	24,6	24,6	93,3
	De acuerdo	15	6,7	6,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

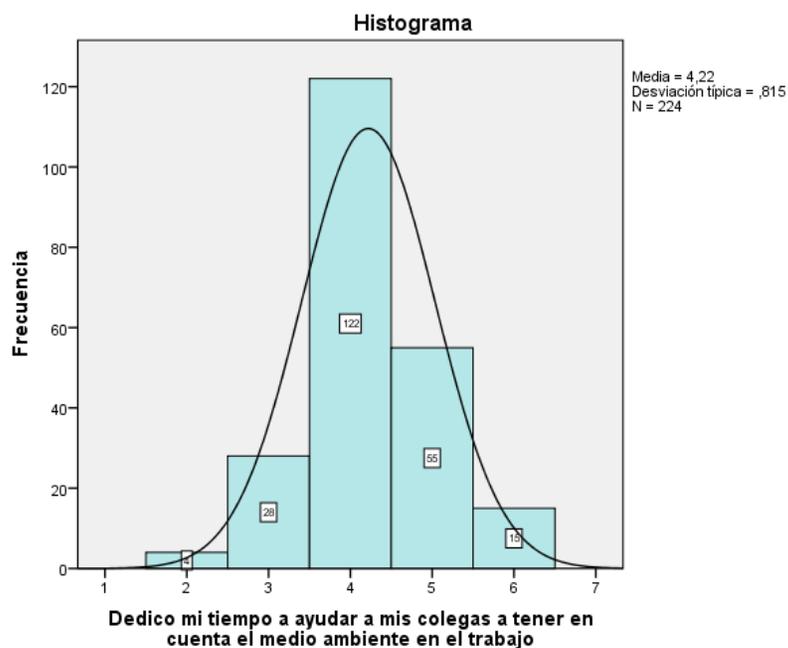


Figura 101: Los trabajadores ayudan a sus colegas a tener en cuenta el medio ambiente en el trabajo

Análisis.- La media obtenida es 4,22, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que dedica su tiempo para ayudar a sus compañeros a tener en cuenta cuestiones ambientales en su lugar de trabajo.

Pregunta 7.8.- Hablo con mis colegas para ayudarles a entender mejor los problemas ambientales.

Tabla 132:

Comunicación de los trabajadores con sus colegas para ayudarlos a entender mejor los problemas ambientales – Pregunta 7.8

Hablo con mis colegas para ayudarles a entender mejor los problemas ambientales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	2,2	2,2	2,2
	28	12,5	12,5	14,7
Válidos	120	53,6	53,6	68,3
	58	25,9	25,9	94,2
	11	4,9	4,9	99,1
	2	,9	,9	100,0
Total	224	100,0	100,0	

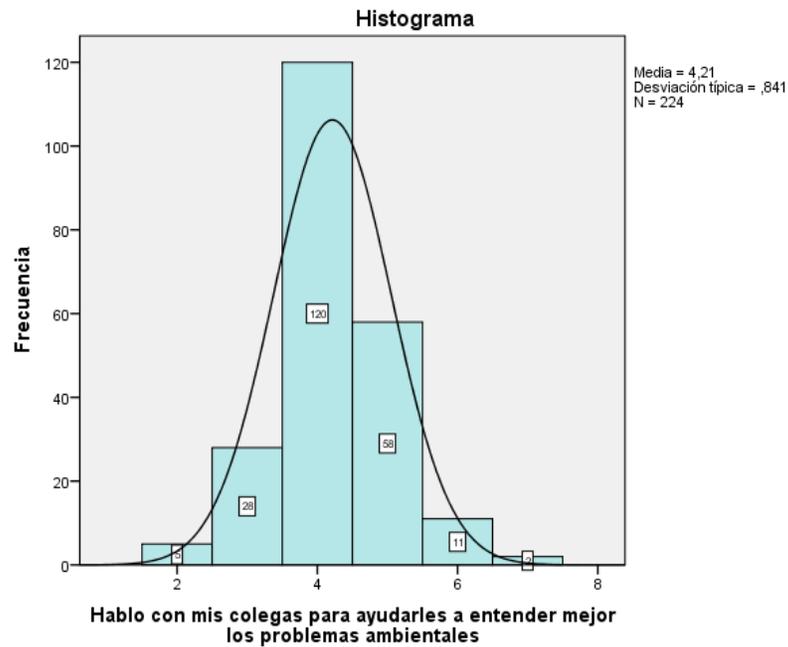


Figura 102: Comunicación de los trabajadores con sus colegas para ayudarlos a entender mejor los problemas ambientales

Análisis.- La media obtenida es 4,21, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que habla con sus compañeros de trabajo para ayudarles a comprender mejor los problemas ambientales.

Pregunta 7.9.- Me ofrezco como voluntario para proyectos o eventos que abordan temas ambientales en mi organización.

Tabla 133:

Intención de los trabajadores de ser voluntarios en proyectos ambientales de la organización – Pregunta 7.9

Me ofrezco como voluntario para proyectos o eventos que abordan temas ambientales en mi organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
Medianamente en desacuerdo	15	6,7	6,7	9,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	110	49,1	49,1	58,9
Medianamente de acuerdo	79	35,3	35,3	94,2
De acuerdo	12	5,4	5,4	99,6
Totalmente de acuerdo	1	,4	,4	100,0
Total	224	100,0	100,0	

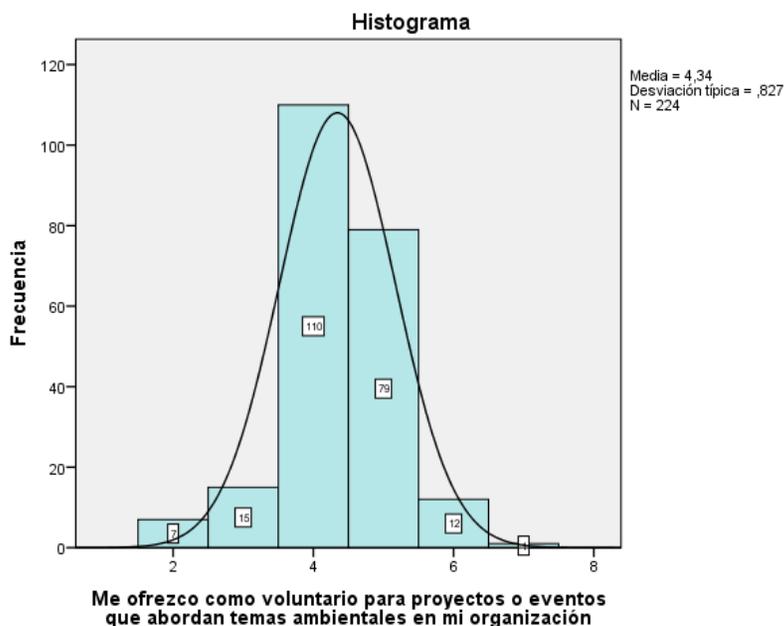


Figura 103: Intención de los trabajadores de ser voluntarios en proyectos ambientales de la organización

Análisis.- La media obtenida es 4,34, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que se ofrece como voluntario para proyectos ambientales que se desarrollen en su organización.

Pregunta 7.10.- Sugiero nuevas prácticas que podrían mejorar el desempeño ambiental de mi organización.

Tabla 134:

Sugerencia de nuevas prácticas que mejoren el desempeño ambiental de la organización – Pregunta 7.10

Sugiero nuevas prácticas que podrían mejorar el desempeño ambiental de mi organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
Medianamente en desacuerdo	10	4,5	4,5	6,3
Válidos Ni en acuerdo ni en desacuerdo	101	45,1	45,1	51,3
Medianamente de acuerdo	85	37,9	37,9	89,3
De acuerdo	22	9,8	9,8	99,1
Totalmente de acuerdo	2	,9	,9	100,0
Total	224	100,0	100,0	

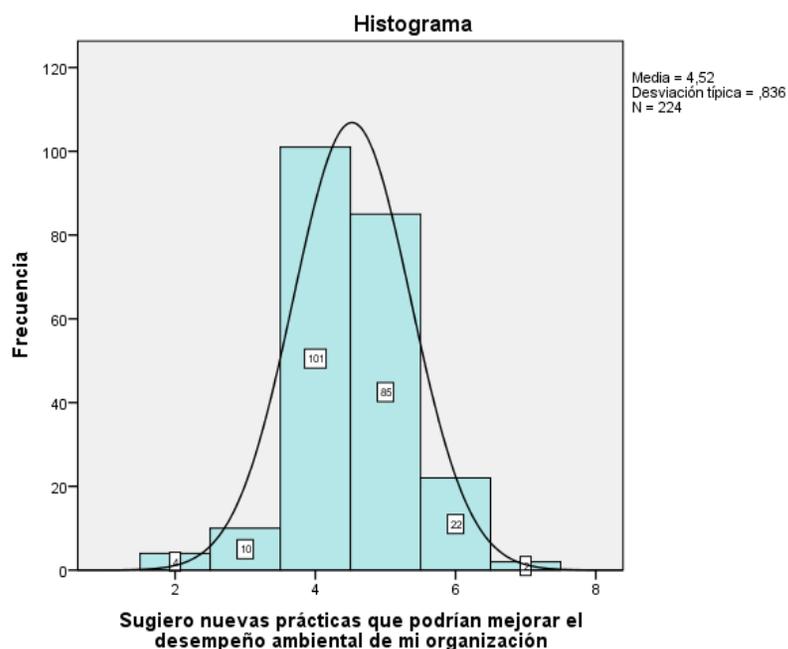


Figura 104: Sugerencia de nuevas prácticas que mejoren el desempeño ambiental de la organización

Análisis.- La media obtenida es 4,52, al estar más cerca a la escala 4, se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente al decir que sugiere nuevas prácticas que mejoren el desempeño ambiental de la organización. Por otra parte, un 37,9% afirma estar ligeramente de acuerdo en realizar dichas sugerencias.

Pregunta 7.11.- Realizo voluntariamente acciones e iniciativas ambientales en mis actividades diarias en el trabajo.

Tabla 135:

Los trabajadores realizan voluntariamente acciones ambientales en su lugar de trabajo – Pregunta 7.11

Realizo voluntariamente acciones e iniciativas ambientales en mis actividades diarias en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4
	En desacuerdo	7	3,1	3,6
	Medianamente en desacuerdo	9	4,0	7,6
Válidos	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	8,0	15,6
	Medianamente de acuerdo	52	23,2	38,8
	De acuerdo	98	43,8	82,6
	Totalmente de acuerdo	39	17,4	100,0
	Total	224	100,0	100,0

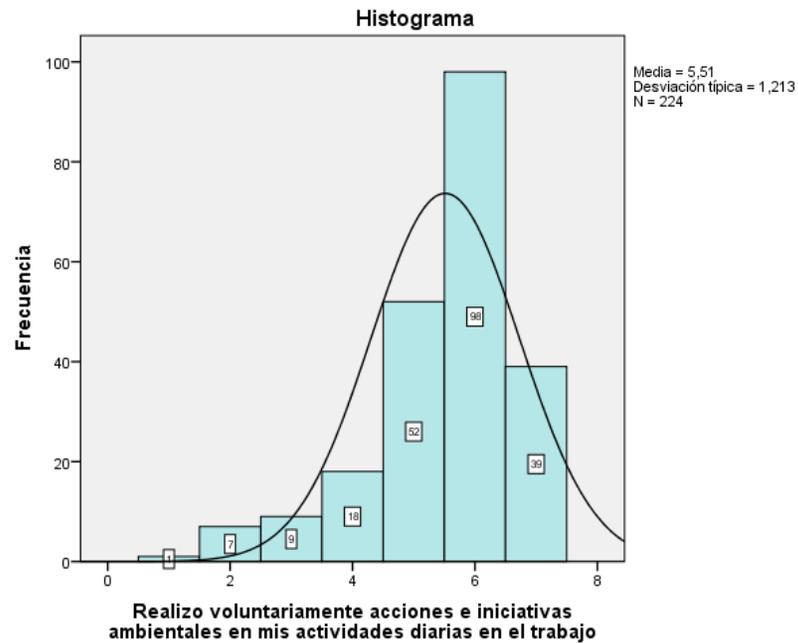


Figura 105: Los trabajadores realizan voluntariamente acciones ambientales en su lugar de trabajo

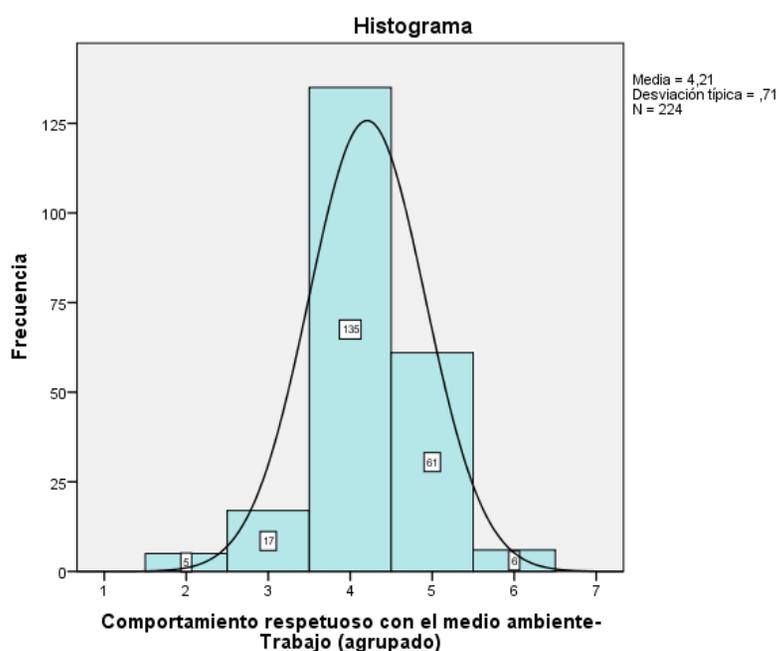
Análisis.- La media obtenida es 5,51, al estar más cerca a la escala 6, se determina que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en afirmar que realiza voluntariamente acciones ambientales en sus actividades diarias del trabajo.

Análisis Agrupado

Séptima dimensión.- Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo).

Tabla 136:*Comportamiento respetuoso con el medio ambiente (trabajo)*

		Comportamiento respetuoso con el medio ambiente-Trabajo (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
	Medianamente desacuerdo	17	7,6	7,6	9,8
	Medianamente de acuerdo	135	60,3	60,3	70,1
	De acuerdo	61	27,2	27,2	97,3
	Totalmente de acuerdo	6	2,7	2,7	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

**Figura 106:** Comportamiento respetuoso con el medio ambiente – trabajo (agrupado)

Análisis.- La media obtenida para los datos agrupados de la séptima dimensión es 4,21, al estar más cerca a la escala 4 se determina que la mayoría de los encuestados se muestra indiferente ante su compromiso con el medio ambiente y las acciones que realizan para contribuir al desarrollo ambiental responsable de las empresas para las cuales trabajan.

3.3. Contrastación de hipótesis

1. El comportamiento individual referente a prácticas medioambientales de los empleados de una institución bancaria influencia en sus compañeros de trabajo.

Tabla 137:

Contrastación de hipótesis (Comportamiento ambiental de compañeros de trabajo y Comportamiento ambiental el individuo)

		Prueba de muestras relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	5% Intervalo de confianza para la diferencia					
				Inferior	Superior				
Par 1	Comportamiento respetuoso con el medio ambiente en el lugar de trabajo de los compañeros (agrupado) –	,536	,786	,053	,532	,539	10,203	223	,000
	Comportamiento respetuoso con el medio ambiente- Trabajo (agrupado)								

Análisis: en base al nivel de significancia obtenido para las variables analizadas, 0,000, con un nivel de confianza del 0,05%, se rechaza la hipótesis planteada; es decir que el comportamiento ambiental de los compañeros de trabajo no influye en las demás personas para que éstas adopten las mismas conductas responsables con el ambiente en su lugar de trabajo.

2. El comportamiento ambiental responsable de los jefes y/o supervisores de una institución bancaria influencia en sus subordinados.

Tabla 138:

Contrastación de hipótesis (Comportamiento ambiental de jefes/supervisores y Comportamiento ambiental del individuo)

		Prueba de muestras relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias relacionadas			5% Intervalo de confianza para la diferencia				
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	Inferior	Superior			
	Liderazgo transformacional (agrupado) –								
Par 1	Comportamiento respetuoso con el medio ambiente-Trabajo (agrupado)	,821	,880	,059	,818	,825	13,964	223	,000

Análisis: en base al nivel de significancia obtenido para las variables analizadas, 0,000, con un nivel de confianza del 0,05%, se rechaza la hipótesis planteada, es decir que el comportamiento respetuoso con el ambiente por parte de los jefes y/o supervisores de una institución bancaria; no influye en la conducta que mantienen sus subordinados hacia el medio ambiente.

CAPÍTULO IV

Conclusiones

- La Responsabilidad Social Empresarial va más allá de mantener buenas relaciones con sus clientes internos y externos, de generar utilidades atractivas en cada período, de mantener en orden aspectos legales, éticos y morales y de ser amigable con el medio ambiente. Este concepto abarca el compromiso y la responsabilidad que la empresa muestre hacia el desarrollo sostenible de la misma y de la sociedad en general, consiste en adoptar el término Responsabilidad Social Empresarial como estrategia corporativa que minimice los posibles impactos negativos generados.
- Son varias las dimensiones citadas por diferentes autores, sin embargo las que abarcan una mayor conceptualización son la dimensión económica con su ambiente interno referido a la importancia de que la empresa genere utilidades y logre mantenerse a los largo del tiempo, y el ambiente externo enfocado a planes económicos que debe adoptar la empresa, por otra parte está la dimensión social con su ambiente interno que se relaciona al compromiso de los directivos en el buen desarrollo de las actividades laborales, y el factor externo dirigido al impulso de la sociedad hacia un futuro mejor, finalmente; está la dimensión medio ambiental tanto interna como externamente que se enfoca en la conservación del medio ambiente mitigando consecuencias negativas producto de sus procesos productivos.

- La gestión del recurso humano desde la perspectiva ambiental es un componente importante para que la empresa tenga éxito en la adopción y aplicación de conductas respetuosas con el ambiente siendo así responsabilidad de la empresa fomentar una cultura ambientalmente responsable en su personal ya que sin la intervención eficaz de los mismos no se podrá lograr resultados positivos en los programas ambientales diseñados.
- Con el paso de los años; los temas ambientales aplicados al nivel empresarial se han venido desarrollando y evolucionando de manera significativa, a tal punto que en la actualidad estos factores representan el aumento de la competitividad en las empresas, el desarrollo sostenible de las mismas, mejoras en su productividad, entre otros aspectos que son considerados como estrategias y procesos actuales que las empresas gestionan para mantener un comportamiento amigable con el medio ambiente y con la sociedad en general.
- Pese a que las empresas han visto necesario involucrar políticas ambientales en su actividad, empleando tecnologías con bajo nivel de contaminación en la generación de productos amigables con el medio ambiente, el número de empresas que se han acogido a esta nueva manera de gestión ambiental aún es reducido, mientras que otras pocas solo adoptan estas conductas responsables como un medio para generar mayor utilidad sin tener en cuenta el impacto ambiental propio de su actividad.
- Un buen manejo de la gestión ambiental dentro de las empresas da como resultado diversos beneficios entre los cuales destacan una mejora en su reputación, mayor nivel de confianza por parte de los consumidores hacia la misma y en general una buena relación con todos los actores de la sociedad. Es así que actualmente se vuelve importante una

mayor formación ambiental en el ámbito empresarial, ya que de esa manera las empresas podrán mantener una mejora continua.

- Existen varios estudios relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial, que indican desde los conceptos propios del tema; hasta las posibles aplicaciones de la misma. Sin embargo las investigaciones que analizan las estrategias ecológicas que desarrollan las empresas y los factores que motivan a su personal a mantener comportamientos responsables con el ambiente en su lugar de trabajo son escasas.
- Pocas son las entidades que se dedican a monitorear las actividades ambientales de las diferentes empresas, como por ejemplo el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social el cual promueve una sociedad sostenible generando valor y apoyando la gestión empresarial de manera responsable con el ambiente. De la misma manera se encuentra el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador quien se encarga de gestionar el desarrollo sostenible de las empresas.
- La teoría cognitivo social aporta eficazmente a la Responsabilidad Social Empresarial ya que hace énfasis en que las conductas y comportamientos responsables se aprenden en el diario vivir de las empresas, dentro del ambiente organizacional y con el constante aprendizaje de las actitudes de quienes se constituyen el equipo de trabajo, siendo este modelo una pauta para determinar un factor por el cual los trabajadores adoptan comportamientos responsables con el ambiente. Sin embargo esta teoría manifiesta que los seres humanos no solo actúan para complacer a los demás; sino por convicción propia y normas internas de cada individuo.

- De acuerdo a la teoría de apoyo organizacional, el compromiso que expresan los altos mandos de una organización en relación al cuidado y protección ambiental, aumenta el sentido de pertenencia de los trabajadores generando en ellos una cultura responsable con el ambiente y forjando deseos de contribuir a las gestiones desarrolladas por la empresa en relación al tema para alcanzar objetivos ambientales positivos. De esta manera se influencia en los trabajadores y también se mantiene su buen desempeño laboral.
- El 63% de los encuestados manifiesta que sus colegas de trabajo mantienen un comportamiento respetuoso con el medio ambiente desarrollando actividades y sugerencias para mantener un adecuado equilibrio ambiental dentro de la institución en la que laboran, sin embargo; dichas actitudes no se muestran influyentes en el comportamiento ambiental de los demás compañeros de trabajo quienes las observan.
- Así mismo el 49% de los encuestados afirma que los jefes y/o supervisores mantienen un liderazgo ambiental adecuado dentro de las diferentes instituciones, lo cual genera confianza en ellos para mantener un comportamiento responsable y que contribuya favorablemente al medio ambiente y por ende a la reputación de la empresa. Por otra parte el 56% afirma que el nivel de apoyo por parte de la organización en general es alto ya que se han implementado políticas de protección ambiental.
- El 43% de los trabajadores realiza de manera voluntaria las actividades diarias en el trabajo que se relacionan al cuidado y protección del medio ambiente, como por ejemplo: controlar el número de impresiones mediante el uso de soportes electrónicos con el fin de reducir el uso del papel, usar medios de transporte amigables con el ambiente, reducción del consumo de energía y agua potable, entre otros.

- La preocupación ambiental y el conocimiento de los problemas ambientales actuales no parece ser de mucha importancia para los trabajadores, ya que un bajo porcentaje; el 47% afirma estar consciente de los impactos que el hombre genera en el ambiente fruto de sus acciones y las consecuencias negativas de las mismas. De la misma manera; un 59% de encuestados tienen en cuenta sus valores ambientales a la hora de analizar los problemas ambientales.
- El nivel de compromiso de los trabajadores de las instituciones bancarias para con el medio ambiente es bajo ya que solo un 48% de encuestados manifiestan estar comprometidos con el mismo y darle el interés y la importancia necesarias a las cuestiones ambientales y los requerimientos de la naturaleza para poder conservarse.
- El 55% de los trabajadores encuestados en las instituciones bancarias manifiestan indiferencia ante su comportamiento respetuoso con el medio ambiente en su vida privada y así mismo el 60% lo manifiesta en relación a su vida laboral. Esto debido a que muchas veces los trabajadores realizan los procesos establecidos por las empresas solamente por cumplir con los mismos, sin embargo; no forman parte de su vida diaria.

Recomendaciones

- Se debe ampliar la red de instituciones que regulen la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y brinden el apoyo necesario para que cada vez un mayor número de empresas tenga conocimiento del tema, se involucren en el mismo y adopten una postura responsable para con la sociedad y cada uno de los involucrados en su gestión.
- Así mismo; se deben implementar un mayor número de políticas ambientales que generen confianza en las empresas y aseguren la obtención de resultados positivos. De esta manera; más organizaciones se verán involucradas en temas ambientales.
- Para alcanzar una mayor sensibilización ambiental en la sociedad y en las empresas, se debe promocionar con mayor intensidad los beneficios que resultan de emplear conductas responsables con el medio ambiente y por el contrario los efectos negativos que se generan cuando se descuidan las cuestiones ambientales.
- La responsabilidad ambiental se debe generar en primera instancia de manera individual, y de esta manera aplicarlo como equipo de trabajo y a nivel empresarial, es así que se deben desarrollar capacitaciones de concientización ambiental y que generen una cultura basada en el respeto para con el ambiente.
- Es necesario que las empresas además de darle importancia a temas económicos, legales, financieros, ambientales entre otros; enfoquen sus esfuerzos en el talento humano y desarrollen la capacidad de adaptarse a las personas para mantener una buena relación laboral, de esta manera los trabajadores adoptarán un comportamiento organizacional basado en el empoderamiento y compromiso con la empresa.

- Futuros análisis e investigaciones se deben realizar teniendo en cuenta las estrategias actuales que determinadas empresas aplican para gestionar sus procesos de manera responsable, como éstas se ven beneficiadas por la aplicación de políticas verdes y cuáles son los factores que las impulsan a adoptar comportamientos amigables con el ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, I., Ismail, W., Amin, S., & Islam, T. (2014). Role of perceived organizational support in teachers' responsiveness and students' outcomes: Evidence from a public sector University of Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 246–256.
- Alvarez, Fernández, & Romera. (2014). Is Eco-Innovation a Smart Specialization Strategy for Andalusia? One approach from the multivariate analysis. *Revista de Estudios Regionales*(100), 171-195.
- Argandoña, A. (Abril de 2012). *IESE Business School*. Obtenido de <http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-0199.pdf>
- Argandoña, A. (Abril de 2012). *Qué es y que no es la responsabilidad social*. Obtenido de IESE Business School: <https://www.iese.edu/research/pdfs/OP-0199.pdf>
- Argueta, J. (26 de Abril de 2009). *Blogspot*. Obtenido de <http://josueargueta.blogspot.com/2009/04/teoria-de-edward-tolman.html>
- Arredondo, Rosas, & Villa. (2011). Comportamiento Ciudadano Organizacional. *Scielo*, 228-229.
- Asgari, Silong, Ahmad, & Samah. (2008). The relationship between leader–member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behaviour. *African Journal of Business Management*, 138-145.

Ashford, & Northcraft. (1992). Organizational Behavior and Human Decision Processes. En S. Ashford, & G. Northcraft, *Conveying more (or less) than we realize: the role of impression-management in feedback-seeking*. (págs. 310-334).

Banco del Pacífico. (Diciembre de 2016). *Memoria de Sostenibilidad: Banco del Pacífico*.
Obtenido de https://www.bancodepacifico.com/Files/RevistaDigital/MemoriaSostenibilidad2016/Memoria_BdP_2016.pdf

Bandura. (1977). *La Teoría de Aprendizaje Social*.

Bandura. (1977, 1986). *Social Learning Theory*.

Bandura. (1987). Barcelona.

Bandura, A. (1986). *A Social Cognitive Theory*. Englewood: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*. Englewood: Prentice Hal.

Bandura, A. (1987). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa-Calpe.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of Control*. New York.

Bandura, A., & Walters, R. (1983). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid.

Bass. (1998). *Transformational leadership: Industry, military and educational impact*. Mahwah.

Bass, & Riggio. (2006). *Transformational leadership*. ((2nd ed) ed.). Mahwah.

- Berducido, H. (20 de Enero de 2017). Obtenido de <https://lic Hectorberducido.files.wordpress.com/2017/01/51-el-aprendizaje-por-imitacion.pdf>
- Birdi, K., Allan, C., & Ward, P. (1997). Correlates and perceived outcomes of four types of employee development activity . *Journal of Applied Psychology*, 845-857.
- Boiral. (2005). The impact of operator involvement in pollution reduction: Case studies in Canadian chemical companies. En *Business Strategy and the Environment* (págs. 14, 339–360.).
- Boiral. (2007). Corporate greening through ISO 14001: a rational myth? En *Organization Science* (págs. 18, 127–146).
- Boiral. (2009). Greening the corporation through organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics* , 221–236.
- Boiral, Ruiz-Quintanilla, Paillé, C. J., Ramus, & Roy, B. P. (2005;1996;2014;2001;2013).
- Brundtland. (1987). *World Commission on Environment And Development (WCED). Our Common Future*. United Nations.
- Cabrera, G. (2006). *La responsabilidad social de la empresa*. Obtenido de <http://www.educared.edu.pe/>
- Cajiga. (2013). *Cemefi*. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

- Cajiga. (2013). *Centro Mexicano para la Filantropía*. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Calderón, J., Krikorian, A., Ruiz, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos. *Redaluc*, 32(139), 154-161.
- Cantor, Morrow, & Montabon. (2012). Engagement in environmental behaviors among supply chain management employees: an organizational support theoretical perspective. *Journal of Supply Chain Management*, 33-51.
- Caravedo, B. (1998). *El Impacto Social de las Empresas Mineras en el Perú*. Lima.
- Caravedo, B. (1999). *Lo Social y la Empresa a Fines del Siglo*. Lima.
- Carballo, A. (2010). *Ecoetiquetado de bienes y servicios para un desarrollo sostenible*. Madrid: AENOR ediciones.
- Carballo, A., & Castromán, J. L. (2016). En C. Adolfo, & C. Juan Luis, *Responsabilidad social y gestión ambiental de las cadenas logísticas* (pág. 5). España: AENOR.
- Carroll, A. (1979). "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance". *Academy of Management Review*, 4, 497-505.
- CERES. (Diciembre de 2016). *Mil gracias 2016: CERES*. Obtenido de http://docs.wixstatic.com/ugd/8c779e_2d2d53bd9e384044bda45c65601e5ce8.pdf
- CERES. (Diciembre de 2017). *Informe Anual 2017: CERES*. Obtenido de http://docs.wixstatic.com/ugd/8c779e_c5c2ad57f4ff4f7cb01420c3c204e239.pdf

CERES. (Diciembre de 2017). *RSE Postales: CERES*. Obtenido de http://docs.wixstatic.com/ugd/8c779e_c4a803c52d854b81a2070688ef0e11c9.pdf

CERES. (30 de Enero de 2018). *Nuestro miembros: CERES*. Obtenido de <http://www.redceres.com/nuestros-miembros>

CERES. (30 de Enero de 2018). *Qué Hacemos: CERES*. Obtenido de <http://www.redceres.com/qu--hacemos>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Mcgraw-Hill.

Comisión Europea. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo*.

Comisión Europea. (2012). Eurobarometer survey: SMEs are important for a smooth transition to a greener economy. *Ecoinnovación y producción verde*. Bruselas.

Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo. (1987). *Our Common Future*. Oxford.

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (31 de Enero de 2018). *Proyectos: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/programa-sectorial-para-la-generacion-de-capacidades-en-responsabilidad-social-a-pymes/>

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (31 de Enero de 2018). *Programas y Proyectos: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/programas-y-proyectos/programa-visitarse/>

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (31 de Enero de 2018). *Proyectos: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/red-metropolitana-de-rs/>

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (31 de Enero de 2018). *Proyectos: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/consume-responsable/>

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (31 de Enero de 2018). *Quienes somos: Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/quienes-somos/>

Correa. (2004). Responsabilidad social empresarial: una nueva forma de hacer negocios. *Revista Futuros*.

Corresponsables. (21 de Marzo de 2017). *El 'Instituto Ethos' afirma que la nueva cultura corporativa está ligada a la ética y la transparencia*. Obtenido de <https://ecuador.corresponsables.com/actualidad/el-instituto-ethos-afirma-que-la-nueva-cultura-corporativa-esta-ligada-la-etica-y-la-tran>

Corsun, D., & Enz. (1999). Predicting psychological empowerment among service workers: The effect of support-based relationships. *Human Relations*, 205–224.

Cuevas, R. (2011). Las dimensiones de la responsabilidad socialde las empresas: una guía de lectura para su estudio. *Scielo*, 7-26.

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo.

- Daily, Bishop, & Govindarajulu. (2009). A conceptual model for organizational citizenship behavior directed toward the environment. En *Business and Society* (págs. 48: 243–256.).
- Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 42-51.
- Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 500-507.
- Espinoza, & Valenzuela. (2015). Gestión Ambiental para decisiones sustentables y su aplicabilidad en el nivel local. En *Gestión ambiental para un desarrollo humano sustentable* (págs. 130,131).
- Ethos, I. (2005). *Instituto Ethos*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/962/Uso%20de%20indicadores%20espec%C3%ADficos%20de%20RSE%20para%20PyMEs%3a%20los%20indicadores%20de%20Ethos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fajardo, L., Calderon, C., & Fajardo, M. (s.f.). Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial (RSE) y su relación con las competencias genéricas y específicas en la formación de un profesional efectivo socialmente responsable para la sostenibilidad de las Mipymes del Quind. 3-5. Obtenido de <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Caracterizacion%20de%20las%20dimensiones%20de%20la%20RSE%20y%20su.pdf>

- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. Editorial Club Aniversario.
- Fernandez, R. (6 de Julio de 2010). *Diario Responsable*. Obtenido de <https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas>
- Foro de Expertos sobre RSE. (2007). *Informe del Foro de expertos en Responsabilidad Social de las Empresas*.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Freeman, R., & Liedtka, J. (1991). "Corporate Social Responsibility": A Critical Approach". *Business Horizons*(34), 92-98.
- García. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Revista Futuros*.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51-71.
- Genesi, M., & Romero, N. T. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Redalyc*, 6(18), 102-128.
- Georgopoulos, B., Mahoney, G., & Jones. (1957). A path-goal approach to productivity. *Journal of Applied Psychology*.

Gestión Humana. (17 de Febrero de 2005). Obtenido de <http://www.gestionhumana.com/gh4/bancoconocimiento/g/ghclaveglobalizacion/ghclaveglobalizacion.asp?print=1>

lobalizacion.asp?print=1

Giraldo Marín, S. (2012). *El empoderamiento como generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. Manizales, Colombia.

Giselle. (2014 de Agosto de 2014). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/236444883/Unidad-1-Comportamiento-organizacional-pdf>

González, & González. (2005). A study of motivations for the environmental transformation of companies. *Industrial Marketing Management*, 34, 462-475.

Gouldner. (1960). The norm of reciprocity - a preliminary statement. *American Sociological Review*, 161-178.

Hanna, Newman, & Johonson. (2000). Linking operational and environmental improvement through employee involvement. *International Journal of Operations & Production Management*, 20, 148–165.

Hart. (1995). A natural-resource-based view of the firm. . *Academy of Management Review*.

Hunt, C., & Auster, E. (1990). Proactive environmental management: avoiding the toxic trap. *Sloan Management Review*, 31, 7-18.

IRSE. (30 de Enero de 2018). Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>

- IRSE. (30 de Enero de 2018). *Áreas de acción: IRSE*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/areas-de-accion-del-irse/>
- IRSE. (30 de Enero de 2018). *Servicios: IRSE*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/servicios/>
- Kazdin's. (2009). Psychological science's contributions to a sustainable environment: Extending our reach to a grand challenge of society. En *American Psychologist*. (págs. 64, 339–356.).
- Lamm, Tosti, & Williams. (2013). organizational citizenship behavior toward the environment. En *Group and Organization Management* (págs. 38: 163–197.).
- Lane, & Robinson. (2009). Institutional complexity and environmental management: the challenge of integration and the promise of largescale collaboration. *Australasian Journal of Environmental Management* , 16–24.
- Leal, T. (7 de Septiembre de 2016). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/323276695/Teori-a-del-Apoyo-Organizacional>
- Liu. (2004). Obtenido de <http://drum.lib.umd.edu/bitstream/1903/1688/1/umi-umd-1658.pdf>
- Lulfs, & Hahn. (2013). Corporate greening beyond formal programs, initiatives, and systems: a conceptual model for voluntary proenvironmental behavior of employees. *European Management Review* , 83–98.
- Martínez. (2007). *Salud y trabajo docente*. Buenos Aires: Kapeluz.

Maurer, T., & Tarulli, B. (1994). Investigation of perceived environment, perceived outcome, and person variables in relationship to voluntary development activities by employees. *Journal of Applied Psychology*, 3-14.

Méndez, E. (2003). *Gerencia educativa*. Caracas: McGraw Hill.

Menon, Menon, Chowdhury, & Jankovich. (1999). Evolving Pradigm for Environmental Sensitiviti in Marketing Programs: A Synthesis of Theory and Practice. *Journal of Marketing Theory y Practice*, 7(2), 1-15.

Mirones, M. (2011). *Responsabilidad Social Corporativa*. Santander: CEOE CEPYME Cantabria.

Moon. (2007). Sustainable Development. En M. J, *The contribution of corporate social responsibility to sustainable development* (págs. 296-306).

Moon. (2007). Sustainable Development. En M. J, *The contribution of corporate social responsibility to sustainable development* (págs. 296-306).

Moon. (2016). Sustainable Development. En M. J, *The contribution of corporate social responsibility to sustainable development* (págs. 296-306). Ecuador. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=QT5NIUOvLtM>

Mori, M. d. (2009). Responsabilidad social. una mirada desde la psicología comunitaria. *Scielo*, 8.

Muñoz, & Ferreira, S. S. (2012). *Características psicométricas de una escala para caracterizar la motivación por la lectura académica*.

- Mutualista Pichincha. (Diciembre de 2016). *Memoria de Sostenibilidad*. Obtenido de <http://portal.mutualistapichincha.com/mupi/memorias/memoria2016/memoria2016.html#57/z>
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica*. Madrid: Esic Editorial.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Doceava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Norma ISO 26000*. (15 de Enero de 2010). Obtenido de International Standard Organization-ISO (2010). Guía de Responsabilidad Social.: www.iso.org
- Nowajewski, F., Pérez, A., & Schlesinger, E. (2015). *Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas: Universidad de Chile*. Obtenido de <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>
- Nuevas Normas ISO*. (4 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-una-gestion-ambiental-de-calidad/>
- Ojeda, M. (2016). La percepción de apoyo organizacional como antecedente del. *ISSN, 13(1)*.
- Ones, & Dilchert. (2012). Employee green behaviors. En *Managing HR for environmental sustainability* (págs. 155-186). San Francisco.
- Organ. (1998). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*.
- Ortega, & Sbarato. (s.f.). *La definicion y la adopción de políticas ambientales*. Córdoba.

Ospina. (2008).

Pajares, & Valiente. (1999). Grade Level and Gender Differences in the Writing Self-Beliefs of Middle School Students. En Pajares, & Valiente, *Contemporary Educational Psychology* (págs. 390-405).

Pérez, P., Costa, J., & Vicente, P. (2008). Predicción del rendimiento académico desde las variables cognitivomotivacionales. *International Journal of Developmental and Education Psychology*.

Piedra, & Kennedy. (2004). *Hacia un Marco Conceptual para Evaluar la Competitividad de la Pequeña y Mediana Agroindustria*. Obtenido de http://www.researchgate.net/publication/228714342_Hacia_un_Marco_Conceptual_para_Evaluar_la_Competitividad_de_la_Pequeña_y_Mediana_Agroindustria

Podsakoff, e. (2000). Organizational citizenship ship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

Pozo, D. (2015). En *gestión ambiental para un desarrollo humano sustentable* (pág. 133).

Produbanco. (Diciembre de 2017). *Memoria RSE: Produbanco*. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/media/344221/memoria-rse-produbanco.pdf>

- ProHumana, F. (2015). *La responsabilidad social: construyendo sentidos éticos para el desarrollo*. Obtenido de https://prohumana.cl/wp-content/uploads/2015/03/sentidos_eticos.pdf
- Ramus. (2001). En *Organizational support for employees: Encouraging creative ideas for environmental sustainability*. (págs. 43, 85–105).
- Ramus, & Killmer. (2007). Corporate greening through prosocial extrarole behaviours – a conceptual framework for employee motivation. *Business Strategy and the Environment*, 554–570.
- Rayfer. (3 de Agosto de 2009). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/18046162/Metodos-de-Investigacion-Explicativo#>
- Red de Bibliotecas Landivarianas*. (2012). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Teo- Apra/4.pdf>
- Rego, & Ingelmo. (2002). Comportamientos de ciudadanía organizacional un estudio de sus antecedentes de justicia. *Revista de economía y empresa*.
- Remmen, & Lorentzen. (2000). Employee participation and cleaner technology: Learning processes in environmental teams. *Journal of Cleaner Production*, 8, 365–373.
- Rhoades, & Eisenberger. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of applied Psychology by American*, 698-714.
- Rivera, & Molero. (2006). El marketing medioambiental en las organizaciones. En J. Rivera, & V. Molero, *El marketing medioambiental en las organizaciones* (págs. 5-46).

- Riviére, A. (1992). *La teoría social del aprendizaje. implicaciones educativas*. Madrid: Alianza.
- Robins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). México: Pearson-Prentice Hal.
- Rosas, A., & Villa. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Scielo*, 6-7.
- Rosendo, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Tamaulipas.
- Rotter. (1952). *Teoría del Aprendizaje Social*.
- Rotter. (1982). *Social learning theory*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Rotter, Chance, & Phares. (1972). *Applications of a social learning theory of personality*. Nueva York.
- Rumbo Sostenible*. (2017). Obtenido de <http://www.rumbosostenible.com/gestion-sostenible/que-es-la-gestion-sostenible/>
- Saifulina, & Carballo. (2016). *Wiley Online Library*. Obtenido de wileyonlinelibrary.com
- Sampierí, Collado, & Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México DF, México: McGraw-Hill Education. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, de <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>
- Sampierí, Collado, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México DF, México: McGraw-Hill Education. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, de

<http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

Schwalb, M., & García, I. (2013). Dimensiones de la responsabilidad social del marketing. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 434-456.

Schwald, M. (2004). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible*. Lima.

Solórzano. (30 de Enero de 2004). *Gestión Humana*. Obtenido de <http://www.gestionhumana.com/gh4/bancoconocimiento/g/ghclaveglobalizacion/ghclaveglobalizacion.asp?print=1>

Topa. (2008). Identidad Social y Apoyo Percibido en las Organizaciones: Sus Efectos sobre las Conductas de la Ciudadanía. *Revista Interamericana de Psicología*, 363-370.

Topa, Moriano, & Morales. (2008). Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones: sus efectos sobre las conductas de ciudadanía. *Interamerican Journal of Psychology*, 363-370.

Toro. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el Apoyo Organizacional Percibido. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 46-55.

Universidad de Valencia. (2018). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Vargas Cordero, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Educación*, 33(1), 155-165. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Velasco, M. E. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Pamplona.

Vitousek, P. (1997). Human Domination of Earth's Ecosystems. *Science*, 277, 494-499.

Vives. (2004). The Role of Multilateral Development Institutions in Fostering Corporate Social Responsibility. *Technical Papers Series*.

Wartick, S., & Cochran, P. (1985). The evolution of the corporate social performance model. . *Academy of Management*, 758-769.

Welch, & Comer. (2015). Gestión de personas: resultados de investigación. *revista gestión de las personas y tecnología* –.

Werther, J., & Chandler, D. (2010). *Strategic Corporate Social Responsibility: Stakeholders in a Global Environmrnt*. California: Sage Publications.

Wold Bank Group. (2006). Obtenido de https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf