



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del
Transporte Urbano”**

Previo a la Obtención del Título de Licenciatura en Administración
de Empresas

Autoras:

Meneses Villarreal Angely Carolina

Pinchao Valverde Luz Clara

Director

MSC. Luis Calderón

Ibarra 2022

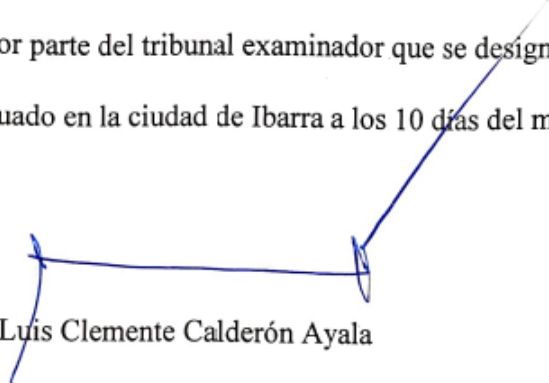
DATOS DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación	Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico
Programa	Pregrado
Nombre del director	Luis Calderón
Tema del trabajo de titulación	Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano
Nombre del autor	Meneses Villarreal Angely Carolina Pinchao Valverde Luz Clara
Área geográfica de influencia	Imbabura
Nombre de la institución/empresa que respalda la investigación (de ser el caso)	Cooperativa de Transporte Urbano "28 de Septiembre"
Fecha de inicio:	04/10/2021
Fecha de aprobación	04/10/2021
Fecha de terminación	06/05/2022

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad del director de trabajo de grado asignado por las autoridades pertinentes, considero que la investigación presentada por las egresadas **MENESES VILLARREAL ANGELY CAROLINA** y **PINCHAO VALVERDE LUZ CLARA**, para optar por el título de **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, cuyo tema es **“NIVEL DE APLICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE URBANO”**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado en la ciudad de Ibarra a los 10 días del mes de mayo de 2022.



Mgs. Luis Clemente Calderón Ayala

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento al Art. 144 de la Ley de Educación Superior hacemos la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	100430123-8
APELLIDOS Y NOMBRES	Meneses Villarreal Angely Carolina
DIRECCIÓN	Atuntaqui- San Roque – Calle Luis Augusto y Luis Andrade
E-MAIL	anngymeneses5@gmail.com
TELÉFONO FIJO	(062) 2900-413 / 0990477212

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	100454687-3
APELLIDOS Y NOMBRES	Pinchao Valverde Luz Clara

NOMBRES	
DIRECCIÓN	Ibarra- Pílanqui Pasaje D 2-60
E-MAIL	<u>luzvalverde0612@gmail.com</u>
TELÉFONO FIJO	0984495402

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano
AUTOR (ES)	Meneses Villarreal Angely Carolina Pinchao Valverde Luz Clara
FECHA: DD/MM/AA	11/02/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Licenciatura en Administración de Empresas
ASESOR / DIRECTOR	Mgs. Luis Calderón

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la siguiente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los objetos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes de septiembre de 2022

LAS AUTORAS



Meneses Villarreal Angely Carolina

C.I. 100430123-8



Pinchao Valverde Luz Clara

C.I 100454687-3

Dedicatorias

Al finalizar esta maravillosa etapa académica, quiero dedicar el presente trabajo de investigación a mis padres Maritza y Olimpo, quienes, con su dedicación, amor y apoyo, me han permitido cumplir esta meta, gracias por acompañarme a lo largo del camino, enseñándome que con esfuerzo y perseverancia los sueños se pueden lograr, como también a no temer a los contratiempos ya que Dios siempre nos acompaña.

A los seres queridos que ya no se encuentran en el plano terrenal, este logro también es a su memoria, para mis abuelitos, Aida, Rosa Inés y Oswaldo, con quienes no puedo compartir físicamente, pero desde el cielo miran con ilusión la meta alcanzada.

-Angely Carolina Meneses Villarreal

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente, darme el valor y constancia necesario para culminar mi formación profesional.

A la memoria de mi Abuelo, quien ha sido como un padre para mí y me ha inspirado a luchar arduamente por mis sueños.

A mi querida madre por su amor incondicional, ser mi guía y ejemplo de fortaleza y dedicación, por trabajar incansablemente por ayudar a convertirme en la persona que soy hoy, espero en adelante poder retribuir, aunque sea en una pequeña parte de todo lo que has dado por mí, y hacerte sentir orgullosa en cada paso que dé.

A mi tía Carmita y mi Abuela, por sus valiosos consejos y por ser mi fuente de apoyo y amor, porque con sus oraciones y palabras de aliento me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis, a mi hermana Abigail, por su invaluable amistad, su cariño y estar a mi lado en los momentos más difíciles, sin duda nada de esto sería posible sin ustedes.

-Luz Clara Pinchao Valverde

Agradecimientos

Me permito expresar mi gratitud a Dios por ser guía de mi camino y gracias a su bendición hoy concluyo este sueño.

A mis padres y a mi familia, por estar junto a mí a lo largo de todo el camino, en los buenos y malos momentos, por su apoyo incondicional y motivación.

De la misma manera mi agradecimiento a los docentes de la carrera de Administración de Empresas, que con los conocimientos impartidos forman profesionales éticos y competitivos.

Al tutor de esta investigación, por el tiempo dedicado, con sus conocimientos, consejos y guía hemos logrado concluir con éxito el trabajo.

Y finalmente, a mi amiga Luz, con quien he recorrido este largo viaje, llamado años universitarios, y hoy podemos ver logrado el sueño de ser excelentes profesionales, me alegra poder culminar esta etapa a tu lado.

-Angely Carolina Meneses Villarreal

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a mi madre por apoyarme en todo momento, por su amor y sacrificio, y sobre todo por haber creído y soñado junto a mí, el culminar esta meta.

A mi familia por sus palabras de ánimo y apoyo en el transcurso de este proceso académico, que me llena de satisfacción.

Me gustaría agradecer a las autoridades y personal que hacen parte de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”, por su amable colaboración y facilitarnos las herramientas necesarias para el desarrollo de este proceso investigativo.

De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Técnica del Norte, por abrirme las puertas de su honorable institución, a mis docentes quienes con sus enseñanzas y valiosos conocimientos han apoyado a mi formación como profesional y como ser humano, gracias a cada uno, por su paciencia y dedicación.

Estoy muy agradecida con Angely, mi amiga y mi compañera para la realización de esta investigación, por compartir este arduo camino, que alegría llegar a culminar esta meta y etapa de la vida juntas.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento al Mgs. Luis Calderón por su ayuda y soporte a lo largo de este trabajo de investigación, quien con su dirección y conocimiento permitió el desarrollo de este trabajo.

-Luz Clara Pinchao Valverde

Tabla de Contenido

Resumen.....	19
Palabras Clave.....	20
Abstract.....	21
Keywords	22
Introducción	23
Antecedentes	23
Problema de Investigación.....	27
Justificación de la Investigación	37
Objetivos.....	40
Objetivo General.....	40
Objetivos Específicos.....	40
Pregunta de Investigación.....	40
Capítulo I: Marco Teórico	41
Fundamentación Teórica.....	41
Marco Conceptual.....	42
Antecedentes históricos	42
Qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	42
Dimensión Integral de la Responsabilidad Social Empresarial	43
<i>Dimensión Económica.</i>	43
<i>Dimensión Social.</i>	43
<i>Dimensión Ambiental.</i>	44
Líneas Estratégicas.....	44
<i>Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial</i>	44
<i>Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.</i>	45

	11
Transparencia	45
Materialidad	45
Verificabilidad	45
Mejora continua	45
Marcos o estructuras de información sobre la Responsabilidad Social Empresarial	45
Ética como componente de la Responsabilidad Social Empresarial.	46
<i>¿Qué es una empresa socialmente responsable?</i>	46
Normas y fuentes de verificación de la RSE	47
Declaración de Derechos Humanos	47
<i>Pacto Mundial</i>	47
<i>Derechos Humanos</i>	47
<i>Estándares Laborales</i>	47
<i>Convenios de la OIT</i>	48
<i>Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>	48
Normalización y Certificación de Responsabilidad Social.....	48
Herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial.....	50
<i>Código de Conducta</i>	50
<i>Código de Ética</i>	50
<i>Informe de Responsabilidad Social</i>	51
<i>Inversión socialmente Responsable</i>	51
<i>Memoria de Sostenibilidad</i>	51
<i>Estándar para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad</i>	52
Niveles de Aplicación de la RSE	52
<i>Nivel Primario</i>	52

	12
<i>Nivel Secundario</i>	53
<i>Nivel Terciario</i>	53
Repercusiones Positivas de la Aplicación de Programas de Responsabilidad Social .	54
<i>Beneficios Internos</i>	54
<i>Beneficios Externos</i>	54
Ámbitos de Aplicación	55
<i>Económico</i>	55
<i>Social</i>	56
<i>Ambiental</i>	59
Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo.....	62
Responsabilidad Social en América Latina y el Caribe.....	63
Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.....	65
Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Público.....	66
Marco legal del Transporte Público.....	67
<i>Estatutos Ambientales</i>	67
<i>Regulación Social</i>	68
Ley Orgánica de Transporte Terrestre	68
Responsabilidad Social Empresarial en Imbabura.....	69
Caso de Estudio Cooperativa “28 De Septiembre”	71
<i>Historia</i>	71
<i>Objeto Social</i>	71
<i>Objetivos, estrategia, estructura de la Cooperativa</i> <i>Objetivos Generales</i>	72
<i>Organigrama</i>	73
<i>Localización</i>	74
<i>Entes Reguladores</i>	75

	13
<i>Reconocimientos</i>	77
<i>Análisis de la Situación</i>	78
Análisis Externo.	78
Análisis Interno.	80
Teorías Base de la Investigación.....	83
Teoría según indicadores de la variable independiente	84
<i>Índice a nivel Económico</i>	84
Teoría Instrumental.....	84
<i>Índice a nivel Social</i>	84
Teoría Integradora.....	84
<i>Índice a nivel Ambiental</i>	85
Teoría de carácter Político.	85
Teoría Ética.....	85
Fundamentación Empírica	86
<i>Indicador económico</i>	86
<i>Indicador social</i>	87
<i>Indicador ambiental</i>	88
Capitulo II Metodología De La Investigación	89
Tipo de Investigación.....	89
<i>Investigación Cualitativa</i>	89
<i>Investigación Cuantitativa</i>	90
Métodos de Investigación.	90
<i>Método Analítico.</i>	90
<i>Método Deductivo.</i>	91
Alcance de la Investigación	91

	14
<i>Descriptivo</i>	91
<i>Determinación de variables.</i>	92
Instrumentos o Herramientas	96
<i>Encuesta</i>	96
<i>Entrevista</i>	96
Unidad de Análisis	96
Tamaño de la Muestra.....	97
<i>Tamaño de la Muestra para Conductores.</i>	97
<i>Tamaño de la Muestra para Usuarios</i>	98
Recolección y Procesamiento de Datos	101
Capítulo III Análisis y Discusión de Resultados	102
Encuesta dirigida a los usuarios del servicio de transporte urbano	102
Información General	102
<i>Dimensión Ambiental</i>	104
Indicador: minimizar la contaminación ambiental.	104
<i>Dimensión Social</i>	110
Indicador: Seguridad.	110
Indicador: Calidad de Servicio.	119
<i>Dimensión Económica</i>	126
Indicador: Calidad Precio.	126
Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte.....	128
Información General	128
<i>Dimensión Ambiental</i>	130
Indicador: Cuidado del Medioambiente.	130
<i>Dimensión Social</i>	134

Indicador: Calidad de Servicio	137
Indicador: Clima Laboral.	144
Indicador: Capacitación Continua.	149
<i>Dimensión Económica</i>	153
Indicador: Calidad – Precio.	153
Análisis de la Entrevista.....	156
<i>Dimensión Ambiental</i>	157
Indicador: minimización impacto ambiental.	157
<i>Dimensión Social</i>	158
Indicador: Clima laboral.	158
Indicador: Seguridad	158
Indicador: Calidad del servicio	159
Indicador: Mejora continua	159
Indicador: Calidad-Precio	159
Logro de Objetivos Planteados	160
Dar Respuesta a las Preguntas de Investigación	163
Limitaciones y Alcance de la Investigación	164
Inexistencia de Estudios de RSE en la Transportación Urbana.....	164
Horario Limitado	164
Capitulo IV Conclusiones y Recomendaciones	165
Conclusiones	165
Recomendaciones	167
Bibliografía	169
Anexos	191
Cuestionario	191

Validación del instrumento de investigación.....	210
Recursos.....	211
Cronograma.....	212
Cartas de Apertura	213
Evidencias de la investigación de campo.....	215
<i>Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte urbano de la Cooperativa “28 de Septiembre” del Cantón Ibarra.....</i>	<i>215</i>
<i>Encuesta dirigida a los usuarios del Cantón Ibarra que hacen uso del servicio que presta la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”</i>	<i>217</i>
<i>Entrevista al señor Marcelo Yépez presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”</i>	<i>220</i>

Índice de Tablas

Tabla 1 Macro ambiente	79
Tabla 2 Micro ambiente	82
Tabla 3 Matriz de Operacionalización de Variables.....	95
Tabla 4 Simbología	97
Tabla 5 Datos	97
Tabla 6 Parroquias de Ibarra	99
Tabla 7 Rutas activas	99
Tabla 8 Simbología	100
Tabla 9 Datos	100

Tabla 10 Descripción de expertos para validación de instrumentos	210
Tabla 11 Recursos.....	211
Tabla 12 Cronograma de Actividades.....	212

Índice de gráficos

Gráfico 1 Edad	102
Gráfico 2 Género.....	103
Gráfico 3: Nivel académico	104
Gráfico 4 Uso de basureros	105
Gráfico 5 Calidad del aire	106
Gráfico 6 Cuidado al medio ambiente	108
Gráfico 7 Vinculación de la ciudadanía.....	109
Gráfico 8 Límites de velocidad.....	111
Gráfico 9 Uso del celular mientras conducen	112
Gráfico 10 Normas de Bioseguridad.....	114
Gráfico 11 Seguridad dentro de las unidades.....	115
Gráfico 12 Condiciones adecuadas	117
Gráfico 13 Factores de seguridad.....	118
Gráfico 14 Puntualidad	120
Gráfico 15 Calidad de servicio.....	121
Gráfico 16 Movilidad de la ciudadanía.....	122
Gráfico 17 Ampliación de rutas	124
Gráfico 18 Eficiencia en el servicio	125
Gráfico 19 Calidad-precio.....	126
Gráfico 20 Edad	128
Gráfico 21 Género.....	129
Gráfico 22 Nivel Académico	130
Gráfico 23 Normas para reducir la contaminación	131
Gráfico 24 Limpieza de las unidades	132
Gráfico 25 Uso responsable de agua.....	133
Gráfico 26 Medidas de seguridad	135
Gráfico 27 Medidas de prevención	136
Gráfico 28 Control de velocidad.....	137

Gráfico 29 Puntualidad en rutas.....	139
Gráfico 30 Atención cordial al usuario	140
Gráfico 31 Límites de capacidad	141
Gráfico 32 Asientos preferenciales	143
Gráfico 33 Clima laboral.....	144
Gráfico 34 Igualdad de oportunidades	146
Gráfico 35 Jornada laboral	147
Gráfico 36 Toma de decisiones.....	148
Gráfico 37 Asistencia a capacitaciones.....	150
Gráfico 38 Desempeño laboral	151
Gráfico 39 Capacitación continua.....	152
Gráfico 40 Tarifa económica	154
Gráfico 41 Tarifa preferencial.....	155

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Planteamiento del Problema.....	27
Ilustración 2 Normas ISO.....	49
Ilustración 3 Normas Certificables.....	50
Ilustración 4 Organigrama.....	73
Ilustración 5 Mapa localización de la cooperativa	74
Ilustración 6 Mapa localización de la estación de servicios.....	75
Ilustración 7 Teorías base de la investigación.....	83

Resumen

En los últimos años con el avance de la globalización y el crecimiento acelerado de las industrias se han acrecentado los problemas derivados de las actividades operativas, el modelo empresarial socialmente responsable, buscó que las empresas se vuelvan conscientes de la importancia de su rol para generar acciones de recuperación a problemas medioambientales, económicos y sociales del entorno en el que se desarrollan.

El sector de transporte urbano es un medio que dinamiza la economía del país ya que moviliza a la ciudadanía y catapulta la ejecución de otras actividades productivas, no obstante, el desconocimiento y falta de recursos económicos han limitado la ejecución de planes sostenibles.

La finalidad del proyecto fue conocer el nivel de RSE que tiene la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” y como aplica estos criterios en las dimensiones ambiental, social y económica. Se empleó una investigación de alcance descriptivo, de tipo mixto, con métodos deductivo y analítico; para recolectar la información se ha utilizado como instrumentos como la encuesta y entrevista; la población considerada para obtener el tamaño de la muestra fueron los conductores de la cooperativa y los ciudadanos que usan el servicio de transporte urbano en la Ciudad de Ibarra.

Los resultados de la investigación revelaron que la unidad de estudio presentó un nivel primario de responsabilidad social empresarial, en la dimensión ambiental la cooperativa se enfoca en cuidar el medio ambiente a través de gestión propia, en el 96% de los casos se mantuvo un aseo constante de las unidades, además el 90% la ciudadanía esta predispuesta a involucrarse en programas de recuperación y cuidado medioambiental; en lo social se presentó deficiencias ya que para el 82% de los usuarios el servicio es regular, debido a la calidad de servicio que se brinda y a la inseguridad vial, así el 96% conductores indicaron que toman en cuenta las medidas para prevenir accidentes laborales, sin embargo siempre existe la

posibilidad de accidentes de fuerza mayor que no puedan ser controlados, por último en la dimensión económica con relación a la calidad precio, se evidenció un debate ya que para el 74% de los usuarios el precio actual está acorde con la calidad del servicio, mientras que para el 88% de los conductores la tarifa es baja y no permite cubrir los costos operativos, efectos que han sido derivados de las nuevas políticas del gobierno.

En conclusión, la cooperativa aplicó los principios socialmente responsables mínimos, al dar cumplimiento a la normativa legal vigente.

Palabras Clave

- **Cumplimiento:** Realización de un deber o de una obligación.
- **Nivel:** Progreso o desarrollo de un individuo u objeto con respecto a otros.
- **Responsabilidad Social Empresarial:** Las organizaciones son responsables del entorno en el que operan y de las sociedades en las que participan, activa y voluntariamente, en el desarrollo social, económico y medioambiental de la sociedad, con el objetivo de mejorar su competitividad y reputación. Valor añadido.
- **Transporte:** El medio por el cual una persona o cosa es transportada de un lugar a otro.
- **Entorno:** Un individuo, grupo, comunidad o situación que influye en el desarrollo de factores sociales, culturales, económicos y ocupacionales nacionales o temporales.

Abstract

In recent years, with the advancement of globalization and the accelerated growth of industries, the problems derived from operational activities have increased, the socially responsible business model sought to make companies aware of the importance of their role to generate actions of recovery to environmental, economic and social problems of the environment in which they are developed.

The urban transport sector is a means that stimulates the country's economy since it mobilizes citizens and catapults the execution of other productive activities, however, ignorance and lack of economic resources have limited the execution of sustainable plans.

The purpose of the project was to know the level of CSR that the urban transport cooperative "28 de Septiembre" has and how it applies these criteria in the environmental, social and economic dimensions. A descriptive scope research, mixed type, with deductive and analytical methods was used; To collect the information, instruments such as the survey and interview have been used; the population considered to obtain the sample size were the drivers of the cooperative and the citizens who use the urban transport service in the City of Ibarra.

The results of the investigation revealed that the study unit presented a primary level of corporate social responsibility, in the environmental dimension the cooperative focuses on caring for the environment through its own management, in 96% of the cases a toilet was maintained constant of the units, in addition 90% of the citizens are predisposed to get involved in environmental recovery and care programs; in the social area, deficiencies were presented since for 82% of users the service is regular, due to the quality of service provided and road insecurity, thus 96% drivers indicated that they take into account measures to prevent accidents at work , however there is always the possibility of force majeure accidents that cannot be controlled, finally in the economic dimension in relation to quality price, a debate was evidenced since for 74% of users the current price is in accordance with quality of service,

while for 88% of drivers the rate is low and does not cover operating costs, effects that have been derived from the new government policies.

In conclusion, the cooperative applied the minimum socially responsible principles, by complying with current legal regulations.

Keywords

- **Compliance:** Performance of a duty or an obligation.
- **Level:** Progress or development of an individual or object with respect to others.
- **Corporate Social Responsibility:** Organizations are responsible for the environment in which they operate and for the societies in which they participate, actively and voluntarily, in the social, economic and environmental development of society, with the aim of improving their competitiveness and reputation. Value added.
- **Transport:** The means by which a person or thing is transported from one place to another.
- **Environment:** An individual, group, community, or situation that influences the development of national or temporal social, cultural, economic, and occupational factors.

Introducción

Antecedentes

Los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se identifican en el siglo XIX, en el ámbito del cooperativismo y asociatividad, para coordinar la eficacia organizacional con los principios sociales de democracia, ayuda comunitaria y justicia equitativa (Chanca Cedeño , 2016).

En 1891, la “Ley Antimonopolio Sherman” mostró la importancia de regularizar el ámbito empresarial, para resguardar los intereses de la sociedad; las prácticas sostenibles se vuelven obligatorias luego de la crisis económica en 1930, en la Segunda Guerra Mundial de 1945, las empresas crean normativas buscando minimizar los daños de la intervención humana (Duque, Cardona, & Rendón, 2013). La globalización, cambios regulatorios en el comercio, políticas de cuidado ambiental, desarrollo de prácticas sostenibles y la exclusión de algunos sectores sociales, son otras influencias del desarrollo conceptual (Correa Jaramillo , 2007).

Para (Correa Jaramillo , 2007), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), establecida en 1919 para proteger los derechos de los trabajadores; en 1945 se crea la Organización de las Naciones Unidas que busca el desarrollo económico, social y protección de los derechos humanos y el Protocolo de Kioto en 2005 que busca la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para mitigar el calentamiento global, son hechos que han formado el marco regulatorio actual.

Las empresas se han percatado que el éxito no solamente depende de la obtención de ganancias, sino precisa contribuir con los actores del entorno, el propósito es volverlas más competitivas al afrontar un escenario globalizado, para conseguirlo, se deben iniciar operaciones de RSE (Yucra, 2016). La sociedad confía en que las organizaciones realicen sus operaciones de manera responsable, contribuyendo con obras de interés social, programas de bienestar comunitario y generando políticas de preservación medioambiental (Yucra, 2016).

La idea actual de la responsabilidad social empresarial busca establecer una conexión sostenible entre la empresa y el entorno, en el aspecto social y medio ambiental, con el mismo nivel de importancia que la rentabilidad económica (Herrera, Vásquez, & Ochoa, 2020); mediante la transferencia de valor añadido a la sociedad supondrá, una ventaja competitiva para las empresas a medio y largo plazo (Aguilera & Puerto, 2012). Permite formar actividades comerciales sostenibles, por medio de valores y cultura empresarial a largo plazo optimizando los escenarios y características del mercado laboral (Adecco, 2019). El triunfo de las organizaciones actuales está en proyectar una buena imagen, promoviendo valores éticos e impulsando proyectos de bienestar social (Escuela de Negocios, 2013).

Con el desarrollo tecnológico, los consumidores tienen opciones al momento de adquirir bienes y servicios, por lo que basan sus elecciones de compra en productos que provienen de empresas sostenibles y éticas (Encarnación, 2014). La responsabilidad social se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones para conservar y desarrollar sus operaciones de manera continua a lo largo del tiempo, protegiendo principios éticos, económicos, sociales y ambientales. (Lucas Enyd , 2017)

En el estudio realizado por el Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe se establece que el 17% de empresas aplican índices de sostenibilidad, el 78% asigna presupuesto para el área de RSE, y el 88% incentiva a los empleados a participar en actividades socialmente responsables o sostenibles, así también el 77% de las organizaciones realiza un informe de Sostenibilidad de manera periódica (Pages, 2014). En la investigación realizada por (Rivas, Suárez, & Serebrisky, 2019), muestra que el transporte público es utilizado por el 56% de los viajeros, en donde la población urbana se muestra insatisfecha con la calidad de transporte público, en cuanto a los tiempos de traslado, comodidad, limpieza, y en relación con las tarifas que pagan. En su estudio (Marín, 2017), muestra que el 84% de las organizaciones encuestadas incorporan principios sobre prevención y control de impactos ambientales, el 70%

cuenta con disposiciones sanitarias para controlar emisiones, el 77% tiene presente políticas de protección de la calidad del aire en el desarrollo de sus actividades; demostrando que las empresas de transporte público urbano del Valle de Aburrá en Colombia, si aplican la normativa establecida; sin embargo la iniciativa de impulso y promoción de prácticas socialmente responsables para el cuidado del ambiente, es mínima.

En Ecuador, en el estudio expuesto de tendencias de sostenibilidad (Deloitte, 2019), refleja que el 68% de empresas cuentan con una estrategia de sostenibilidad, mientras que 37% indican que el nivel de involucramiento de la gerencia con la sostenibilidad es alto; además el 49% de organizaciones destina presupuesto a la responsabilidad social. (Deloitte, 2019), afirma que el 71% invierte en proyectos empresariales acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); en el país el nivel de contaminación más alto es el que emiten el sector de transporte público con un índice de 55%, considerando que generar negocios sostenibles va más allá de la reputación, si no, se pretende impulsar modelos que impacten el desarrollo con el fin de maximizar beneficios, de una manera responsable.

El 38% de las organizaciones cuentan con un reporte de comunicación de su gestión en pro de un desarrollo sostenible. Se conoce que los derechos humanos están implícitos en la gestión de cualquier empresa, por lo que las organizaciones deben estar en constante análisis sobre los posibles riesgos de vulneración de derechos en su cadena de valor, en su estudio (Deloitte, 2019), denota que el 51% de las empresas abordan la practica sostenible por medio de capacitaciones y políticas específicas, siguiendo un proceso de mejora continua. En cuanto a iniciativas de transporte sostenible en Ecuador (Falcon, Verano, & Santana, 2016), mencionan que en las ciudades residen más del 75% de la población de los países desarrollados, para favorecer el transporte dentro de las urbes, es necesario el desarrollo de políticas sostenibles de movilidad, por lo que se propone un cambio de la flota de autobuses, incorporando tecnologías limpias como: buses eléctricos o de gas natural, estas son propuestas

que se están implementando en Quito y Cuenca buscando minimizar el impacto ambiental, no obstante, en Imbabura no se encuentra datos que permitan verificar la implementación de programas que disminuyan los impactos de la contaminación ambiental.

En la ciudad de Baños, la Municipalidad de Ambato juntamente con empresas privadas desarrollaron capacitaciones dirigidas a los transportistas, llegando a más de 621 beneficiarios, con el fin de brindar lineamientos a los accionistas, socios y conductores en temas de motivación laboral, buenas prácticas de atención a los usuarios y contravenciones de tránsito (Safety Enforcement Seguridad Vial, 2015). La alcaldía de Cuenca, mediante la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOV EP), en conjunto con la Cámara de Transporte, capacitaron a los conductores de las organizaciones de transporte urbano, las temáticas se enfocan en el mejoramiento de atención al usuario y minimización de la violencia dentro de los autobuses, alrededor de 480 socios son beneficiados, con el fin de fortalecer la buena relación entre usuarios y conductores (Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte, 2017).

(Guerra & Sarche, 2020), afirmó que un sistema de transporte sostenible permite a las personas satisfacer sus necesidades y realizar sus actividades de forma segura y sostenible; en este contexto, es necesario utilizar estándares socialmente responsables en el cantón de Ibarra; para efectos de este estudio, se analiza la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” en el marco de los aspectos que conlleva la RSE, a fin de analizar el cumplimiento de la normativa en cuanto a planes y programas. Los resultados de la investigación a largo plazo ayudarán a una identificación de riesgos y establecimiento de soluciones eficaces; del mismo modo, accederán a beneficios en cuanto a imagen corporativa, reconocimiento en la sociedad, fidelización de clientes e incremento de la productividad sostenible, posicionándose con una fuerte ventaja competitiva en el mercado.

Problema de Investigación

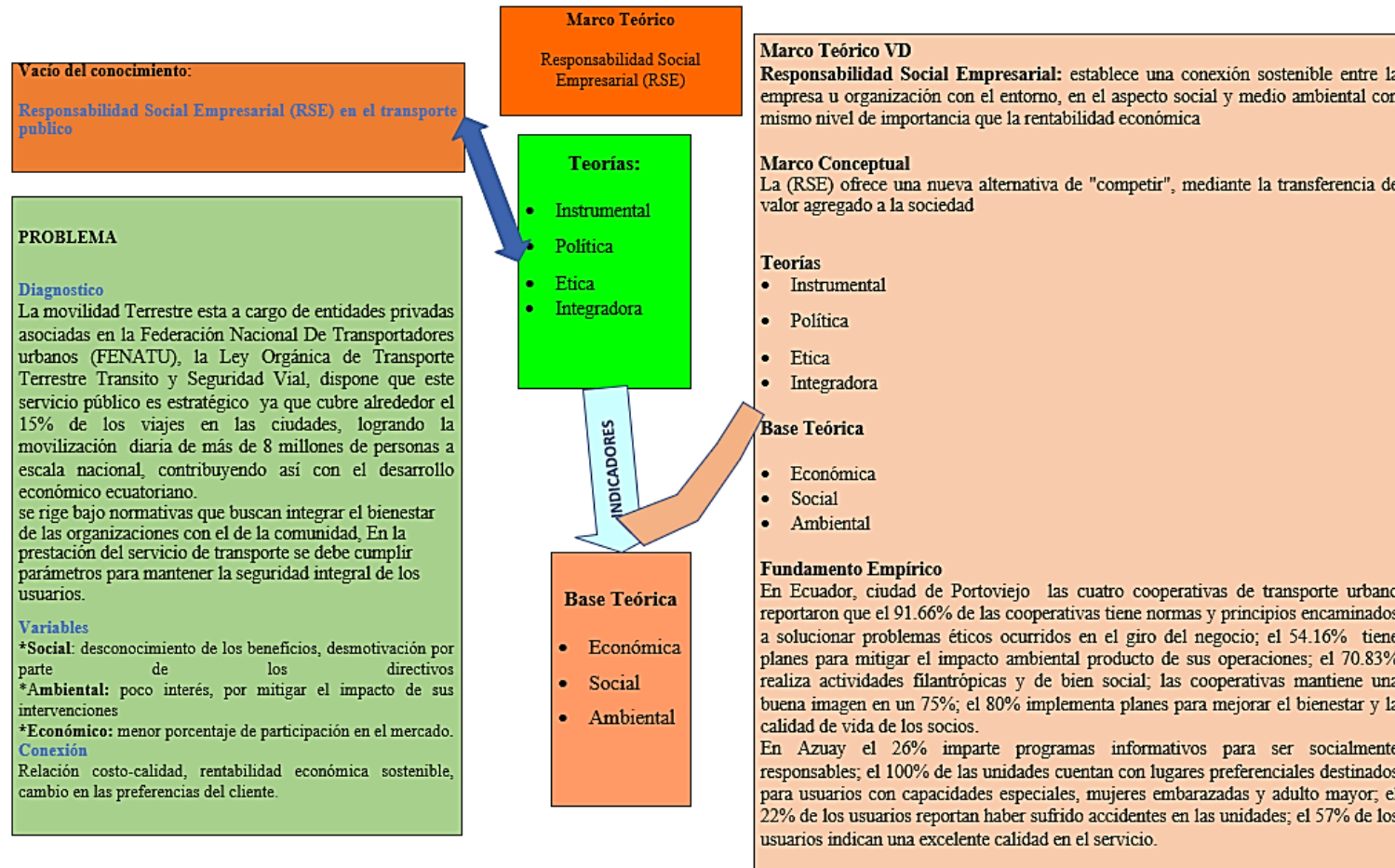


Ilustración 1 Planteamiento del Problema

Elaborado por: Las autoras

La movilidad en las diferentes ciudades del país está a cargo de entidades privadas asociadas en la (Federación Nacional De Transportadores Urbanos, 2020), actualmente la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, dispone que este servicio público se considere estratégico, ya que cubre alrededor el 15% de los viajes en las ciudades, logrando la movilización diaria de más de 8 millones de personas a escala nacional, contribuyendo así, con el desarrollo económico ecuatoriano.

El sector de transporte público se rige bajo una normativa que busca integrar el bienestar de las organizaciones con el de la comunidad, en la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Art. 54 señala. Al prestar servicios de transporte, se deben respetar parámetros para garantizar la seguridad integrada de los usuarios. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014)

En la provincia de Imbabura, la autoescuela de la Universidad de Otavalo conversó con socios, choferes y auxiliares de las cooperativas de transporte que operan en la zona, 72 personas fueron beneficiadas en temáticas de educación vial, normativa de tránsito y atención al cliente, con el objetivo de sensibilizar la importancia de la RSE en la conducción. (Hoy en Imbabura, 2016)

La Empresa Pública de Movilidad (Movidelnor) organizó la jornada de capacitación “Movilidad Segura” enfocada en temas de comunicación asertiva, atención al cliente y normativa de tránsito, a este programa asistieron las diferentes cooperativas de transporte afiliadas a la Mancomunidad, con el fin de mejorar el compromiso con la ciudadanía. (Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra, 2021)

La ciudad de Ibarra tiene dos líneas de transporte urbano que brindan sus servicios a la población, la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre y San Miguel de Ibarra. Para efectos de este estudio se analizó la situación actual de la Cooperativa 28 de Septiembre, fundada el 12 de julio de 1967, contando con 54 años de trayectoria y servicio a la ciudadanía.

Actualmente cuenta con 160 socios, sus instalaciones se ubican en la Av. Cristóbal de Troya y Jesús Yerovi, posee unidades de transporte modernas y habilitadas con sistemas de control y rastreo satelital. Dada la naturaleza de su trabajo, los socios están expuestos constantemente a sufrir accidentes y a factores como: averías técnicas, desgaste y depreciación de los automotores. Las unidades que operan están reguladas por la Agencia Nacional de Tránsito Provincial y la Mancomunidad de Movilidad del Norte (Movidelnor), mismas que realizan una revisión técnica a los automotores dos veces en el año, en base a un cronograma establecido; mismas que exponen que las deficiencias más frecuentes son: la emisión de gases contaminantes, fallas en el sistema de frenos y daños en la suspensión, así como el desgaste de los neumáticos. Según el reglamento a la Ley de Tránsito, el objetivo de la revisión y matriculación vehicular es asegurar los requisitos mínimos de seguridad del vehículo, disminuir las fallas mecánicas, garantizar la seguridad vial, y la capacidad de operación eficiente de las unidades, considerando la disminución de las emisiones contaminantes, con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio seguro.

El directivo manifiesta, que realizan revisiones técnicas continuas a nivel mecánico y físico para comprobar el buen estado de los autobuses, ratificando su compromiso en brindar servicios seguros y de alta calidad a los usuarios del transporte público con puntualidad y eficiencia en todas sus frecuencias, mismas que se establecen de acuerdo a la demanda ciudadana, contando actualmente con las siguientes rutas: Aduana; Azaya; Primavera; Bellavista; Católica; Milagro; Naranjito; Palmas; Pugacho; San Antonio; Los Soles; Santa Rosa; Tanguarin, dando un total de quince rutas hábiles; que se manejan en un intervalo de 10 minutos entre semana y 12 minutos en fines de semana y feriados. Durante la emergencia sanitaria ocasionada por la propagación del Covid-19, se realizó la desinfección de las unidades de transporte como medida preventiva, con el apoyo del Municipio de Ibarra; dotando de

personal técnico adecuado y la hidrolavadora para el cumplimiento de la esterilización en los buses.

El sector del transporte público sufrió una decaída cuando pausó las operaciones debido a las restricciones de confinamiento impuestas por el Gobierno Nacional, como medida para evitar el contagio y propagación del Covid-19, es en marzo de 2020 que se presenta el primer caso del virus, por lo que la Cooperativa “28 de Septiembre” suspende la prestación del servicio de movilidad hasta próximo aviso, luego de tres meses de paralización, finalmente en mayo el Gobierno da luz verde para la reactivación del servicio de transporte, para lo cual deben cumplir normas de bioseguridad que buscan precautelar la salud y bienestar de la ciudadanía, los gremios acatando las disposiciones adaptaron los autobuses a las nuevas necesidades, la cabina del conductor se encuentra aislada y cubierta, los asientos son señalizados para mantener la distancia de 1.5 metros, cada unidad cuenta con gel antibacterial y bandeja de desinfección, manejando un aforo reducido entre el 30% y 50% de capacidad, con estas reformas la cooperativa se encontró lista para brindar el servicio a la ciudadanía y con la esperanza de recuperar las pérdidas económicas producidas en los meses de confinamiento.

La dimensión económica, para (De la Cuesta & Valor, 2003) manifiesta que, las organizaciones se esforzarán por trabajar dentro de un modelo de desarrollo económico sostenible que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las necesidades futuras, que permitirá incrementar la confianza a la empresa, desde el punto de vista de los clientes, se enfoca en la satisfacción de necesidades en el caso del sector de transporte, facilitando la movilidad de los ciudadanos con una buena relación, calidad de servicio recibido con el precio o tarifas establecidas (Kliksberg, 2006). Dentro del aspecto externo (Martínez & Pérez, 2012) ven a los proveedores como un punto importante en la cadena de valor para que una empresa funcione correctamente. Es importante que esto refleje la confianza y seguridad para dar forma a la estrategia dentro de la empresa. Para ello se realiza el pago óptimo por el producto o

servicio, pero las actividades económicas que realiza la empresa deben generar rentabilidad a largo plazo, estar adecuadamente distribuidas y asegurar un comportamiento ético en todas sus acciones, a través de un compromiso permanente con los diferentes grupos de interés.

Para (Blanco & Gallardo, 2018) el no considerar normas de responsabilidad social a nivel económico podría repercutir en: la disminución del valor reputacional, esto tiene un impacto directo en la competitividad de una empresa al crear una pérdida de ventas e ingresos. Además de la reducida participación en el mercado, se puede enfatizar en la reducida equidad de las sanciones y penas por violaciones a reglas permanentes en el desarrollo de la actividad económica. Así mismo (Meibol, Vasquez, Pérez , García , & Scrich, 2017), indica que las organizaciones buscan generar fluidez en la información financiera permitiendo la correcta toma de decisiones que sean un punto de partida para mostrar resultados verídicos que fundamenten la rentabilidad de ser socialmente responsable.

La economía de la cooperativa se ha visto perjudicada debido al alza constante en el precio de los combustibles, tras la eliminación del subsidio el galón de diésel paso de \$ 1,69 a \$ 1,90, una situación que sin duda perjudica no solo en los costos operativos, sino también encarecen la adquisición de repuestos y mantenimiento para las unidades, debido a esta situación las ganancias obtenidas son tan mínimas que no alcanzan a cubrir ni los costos de operación, es así que el gremio solicita con urgencia el alza del 15% en la tarifa del costo, de esta manera con el excedente podrán seguir brindado un servicio de calidad.

La fuente de este problema a nivel social, se identifica que varios gremios del transporte urbano desconocen los beneficios de promover una cultura empresarial responsable, desmotivación por parte de los directivos en el cumplimiento de programas socialmente responsables, falta de personal capacitado, responsable del monitoreo de estos programas, mala reputación frente a los usuarios, el personal no tiene preparación adecuada en la realización de

sus funciones, deficiencias en el capital intelectual y mala comunicación interna (Camacho J., 2018).

(Vaca, Moreno, & Riquel, 2007), en esta dimensión también incluyen el capital intelectual y humano de la organización, las actividades realizadas para crear bienestar social y económico en la comunidad, y actividades encaminadas a respetar la credibilidad y la cultura de la comunidad, se posicionan y se potencian en el bienestar común. Así también (Fernández, 2016) se centra en respetar y hacer cumplir los derechos de los consumidores, trabajadores, proveedores y en general a todos los derechos que puedan afectar a cada subgrupo de interés. Por lo que (Valencia, 2018) los factores sociales indican que las empresas quieren abrazar el respeto de los trabajadores y cumplir con las normas laborales existentes en base a la adecuada gestión del talento humano, con salarios dignos e igualitarios, ambientes laborales cooperativos, y crecimiento o desarrollo profesional en la institución. Otro aspecto implícito es la gestión de la reputación, impulsadora de ventajas competitivas y de creación de valor (López & Iglesias, 2006), ante esto, las percepciones de las acciones sustentables de la empresa influyen directamente en la preferencia de los clientes sobre la competencia (Bigné, Andreu, & Chumpitaz, 2005).

La cooperativa “28 de Septiembre” busca establecer relaciones efectivas con la comunidad, es así que se involucra en el ámbito deportivo, participando en campeonatos de fútbol organizados por las diferentes ligas barriales tanto dentro como fuera del cantón, por otro lado realiza labor social, en fechas especiales, el personal entrega víveres y productos de primera necesidad a las familias residentes de los barrios más necesitados del cantón, a nivel interno crearon un fondo destinado a prestar ayuda a los socios que han sufrido accidentes de tránsito, con esto cubren el arreglo de las unidades, costos médicos y legales. A pesar de prestar ayuda y relacionarse con el entorno, estas acciones no son conocidas por la ciudadanía, el problema radica en la falta de difusión de estas actividades, conllevando a que las personas

desconozcan las acciones sociales que realiza la cooperativa, creando una imagen de desinterés ante los problemas de la sociedad.

Como parte de esta problemática es el asunto medio ambiental, que se ve reflejado en el poco interés por las empresas de transporte urbano para mitigar el impacto de sus intervenciones a nivel ambiental de una manera eficaz, (Pérez & Osal, 2020), teniendo en cuenta el reciente aumento de la población urbana, existe un aumento indiscriminado de emisiones contaminantes perjudiciales para la salud de la ciudadanía, así como una considerable alteración del efecto invernadero, porque los autobuses emiten altos niveles de dióxido de carbono, generando efectos negativos, por lo cual es necesario adoptar medidas correctivas ante el impacto ambiental que ocasionan estos gases.

Se debe tener en cuenta que la dimensión medioambiental, está implícita en toda la actividad de la empresa ya que tienen una repercusión en el medio ambiente, no solo en términos del consumo de recursos naturales, sino también en procesos del impacto directo de sus actividades. Por lo tanto, cuando las cooperativas muestran una actitud positiva hacia la gestión ambiental, reciben buenas críticas por parte del público (Piñeiro & Quintas, 2009). Como lo corrobora (López , Perusquía, Valladares , Villalón, & Ramírez, 2015), como parte del aspecto ambiental, las organizaciones trabajarán bajo un modelo de desarrollo económico sustentable que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

Las acciones a nivel medioambiental se pueden visualizar a través de: medición de emisiones directas e indirectas, inventarios de emisiones tóxicas u obtención de certificaciones medioambientales, y establecimiento de estrategias corporativas de medioambiente, estas últimas, son las que puede fomentar la Cooperativa de transporte urbano dentro de sus actividades diarias (Garcés & Rivera, 2006).

Los directivos de la cooperativa “28 de Septiembre” se preocupan por dar cumplimiento al marco ambiental regulatorio, al alcance de sus posibilidades buscan que el impacto de sus operaciones sean mínimas con el ambiente, por lo cual adaptan las unidades para que sean menos contaminantes, realizan mingas para limpiar las paradas de las rutas transitadas, sin embargo existe una situación que se sale de los límites y es la calidad del combustible, para que un combustible sea amigable con el ambiente debe cumplir con la Norma Euro 5, en la cual las gasolinas deben tener hasta 30 partículas por millón de azufre con 93, 95 o 98 octanos, y la gasolina con la que trabaja la cooperativa tiene de 150 partículas por millón de azufre, en Ecuador la calidad se rige bajo la Norma Euro 1, es decir las cooperativas transportistas trabajan con una de las calidades más bajas y contaminantes.

Es entonces que surge la incógnita, si todas las organizaciones de Transporte Público Urbano se regulan bajo la misma normativa, por qué razón unas cooperativas presentan un mayor nivel de cumplimiento en áreas de regulación ambiental y social; en contraste con las grandes urbes, se observa claramente el cumplimiento de prácticas socialmente responsables, en cuanto a planes y programas más apegados a la ley, e iniciativas como la implementación de buses eléctricos e hidroeléctricos que por sus características no emiten gases tóxicos, ni generan contaminación sonora, esta alternativa de movilización ya se encuentra establecida desde el 2017 en ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca (El Universo , 2019).

Actualmente, es fundamental que las Cooperativas de Transporte brinden mayores oportunidades y beneficios a los usuarios referente a la capacidad y comodidad del mismo, brindando un servicio de atención al cliente de calidad, del mismo modo, es importante considerar la relación costo-calidad en donde los clientes se sientan satisfechos en relación al costo que pagan por el servicio, la cual sin duda alguna incide directamente en el aspecto económico, ya que un nivel de atención superior generará preferencia frente a la competencia, lo que sin duda producirá mayores beneficios; se puede afirmar que se ha vuelto un desafío

para las organizaciones, el apostar por un modelo empresarial más amigable con el medio ambiente, ya que incluso las personas están cambiando, y prefieren elegir compañías que les ofrecen un valor agregado (Barroso, Ferreiro, & Obregon, 2021). Así la ejecución de programas socialmente responsables representará una mejor imagen corporativa y beneficios de manera sostenible, por lo que se hace esencial profundizar en esta temática, y más en el sector de transporte urbano que es indispensable para la movilidad de la ciudadanía.

Para (Valencia, 2018), los modelos de gestión con base en políticas socialmente responsables están tomando fuerza en el mundo actual, ya que integra un conjunto de dimensiones englobando todas las áreas de responsabilidad empresarial, como primera pauta se debe identificar los grupos de interés que estarán inmersos en el entorno y el mejoramiento continuo al implementar el modelo de gestión, seguido de obtener el compromiso de los actores involucrados se debe caracterizar sus roles y el nivel de poder o importancia, para diseñar y aplicar estrategias de trabajo y unificación. El objetivo de la empresa se enfoca en satisfacer las necesidades sociales y maximizar la rentabilidad para lo que trabaja desde áreas ambientales, sociales y económicas, manteniendo el objetivo en las dimensiones puede ofrecer bienes o servicios de calidad a los consumidores, manteniendo procesos productivos amigables con el ambiente siguiendo la normativa ambiental vigente, y simultáneamente apoyando al bienestar de la comunidad en la cual se desarrolla, con proyectos que mejoren la calidad de vida, lo que sin duda derivará en la generación de beneficios económicos mediante el reconocimiento y posicionamiento competitivo en el mercado. Aplicar este modelo de gestión en el sector de transporte público sería muy beneficioso tanto para la sociedad como para las cooperativas transportistas, ya que brindarían un servicio de buena calidad a los ciudadanos, haciendo que se sientan seguros en las unidades, del mismo al conocer las actividades de cuidado al medioambiente y el compromiso que tienen por relacionarse y contribuir al bienestar

social hará que la imagen de la compañía se solidifique en el mercado y sea preferida por los usuarios lo que se reflejará en el aumento de beneficios económicos y reputacionales.

Desde este enfoque la cooperativa “28 de Septiembre” presenta tanto aciertos como pequeñas fallas en la ejecución de las principales dimensiones sostenibles, en el área ambiental trata de cumplir las normas regulatorias al alcance de sus posibilidades, así que el 96% de los conductores mantienen un aseo constante en las unidades luego de finalizar la jornada laboral, claro está manteniendo el uso de responsable de recursos por lo que en el 93% de los casos se cuida el agua; así es que el 97% de la ciudadanía opina que el smog emitido por los buses afecta la calidad del aire, por este motivo consideran que debería ser parte fundamental de la empresa incluir dentro de sus normas el cuidado al medioambiente, lo que si se sale del control es la calidad del diésel que es de bajo octanaje y causa impactos más fuertes en el aire. En el área social es donde se presentan mayores problemas ya que respecto a la seguridad el 60% de la ciudadanía indica que a veces los conductores manejan dentro de los límites de velocidad, así mismo en el 63% de los casos los conductores hablan por celular mientras conducen, el 48% de los usuarios a veces se sienten seguros en sus viajes ya que con la delincuencia y los accidentes viales se mantienen en alerta. El 82% de los usuarios asegura que la calidad del servicio de transporte es regular justificando su respuesta en la mala atención que han recibido, el incumplimiento de normativas de tránsito, de la misma manera se tiene que las rutas actuales son insuficientes para satisfacer la movilidad y el 55% de la población opina que se debería implementar nuevas rutas dentro de la urbe. Dentro del aspecto económico hablando de la relación calidad-precio el 74% de los usuarios aseguran que el precio actual de \$0.30 es justo y cubre el servicio de movilidad de reciben, no obstante, en relación con la misma afirmación los conductores y directivos de la cooperativa opinan que se debería aumentar la tarifa pasando a \$0.35 justificando que con la nueva cantidad ya pueden cubrir los costos operativos y obtener

un margen de utilidad que les permita invertir en capacitaciones para mejorar el servicio al usuario, igualmente renovar y mantener un buen estado de los autobuses.

Justificación de la Investigación

La Responsabilidad Social Empresarial establece un nuevo acuerdo entre las empresas y la sociedad, representa un condicionante de crecimiento: económico, sostenible, incluyente y armónico en el marco de los DDHH, sociales y medio ambientales; en la actualidad, las empresas realizan esfuerzos para minimizar sus impactos, fruto de sus operaciones y se suman cada vez más, a la integración de políticas, prácticas y programas de RSE en sus estrategias empresariales, con el fin de mejorar su imagen corporativa y generar ventajas competitivas y crecimiento financiero en el mercado (Hernández & Bonomie, 2010).

En este contexto, es necesario resaltar que cada práctica empresarial debe estar proyectada a tener consecuencias justas para la sociedad y enfocada en ser socialmente responsable, buscando así un beneficio equitativo en las partes interesadas; varias investigaciones concluyen que la adopción de prácticas de RSE es rentable, ya que se puede percibir un aumento de la productividad, una mayor competitividad con la posibilidad de crear mejores oportunidades de negocio y estrategias competitivas de una manera sostenible (Lara & Sanchez, 2020), por lo que se determina pertinente profundizar en el estudio y aplicabilidad de la RSE en el sector de transporte urbano.

Sin embargo, son pocos los análisis que se centran específicamente en las empresas de transporte público en Ecuador, a pesar de ser uno de los sectores más importantes dentro del desarrollo socioeconómico de la población y más polémicos de nuestro país, debido a la baja calidad del servicio, niveles altos de inseguridad, incumplimiento a las normas y leyes de tránsito provocando graves accidentes, así como elevados niveles de contaminación en las

ciudades, situación que se da principalmente por la circulación de unidades de transporte en mal estado, este panorama es apreciable, no sólo en las grandes ciudades, en donde se está contrarrestando este asunto, sino, es una problemática que presentan todas las ciudades. Así el presente estudio pretende esclarecer la aplicación de normas sociales y ambientales en el marco del transporte urbano.

En tal sentido, los objetivos que persigue la presente investigación se centran en evidenciar el nivel de aplicación de prácticas de RSE en el sector de transporte urbano y resaltar su importancia y beneficios tanto para las compañías como para los usuarios. Estudio que se llevará a cabo específicamente en la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en el Cantón Ibarra, donde se analizará: calidad de servicio, medidas medioambientales, cumplimiento de la normativa vigente, entre otros factores que engloba la RSE, así como, la posición de los usuarios frente a estas prácticas y satisfacción en el servicio brindado. Los resultados de la presente investigación generarán beneficios de manera directa a la Cooperativa ya que, se pondrá a consideración de los directivos de la compañía la situación actual de la institución frente a este tema y permitirá de manera interna: reestructurar objetivos e identificar falencias para elaborar planes de acción, a fin de potenciar sus fortalezas, así como, minimizar sus efectos negativos, mejorando así, la gestión y servicio que brindan a la ciudadanía. De manera indirecta, se puede mencionar que los beneficiarios de este trabajo, son los grupos de interés con los que se desarrolla la entidad, lo que comprende a los usuarios del servicio, trabajadores, proveedores, medio ambiente, comunidades y marco legal, lo que ayudará a fomentar las relaciones a largo plazo en su entorno.

De la misma manera, este estudio servirá como línea base en el medio para futuros estudios de RSE en este sector y motive a las cooperativas, para que se alineen acorde a las políticas y programas de RSE, incorporando estas estrategias dentro de sus actividades y labores diarias; generando así un efecto multiplicador en las compañías de transporte urbano

del norte del país, de manera que, progresivamente la RSE sea parte de la cultura organizacional del sector.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a normas económicas, sociales y ambientales en la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre en el Cantón Ibarra.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar en qué medida la Cooperativa de transporte urbano aplica la normativa medioambiental.
- ✓ Describir los criterios que aplica la Cooperativa en cuanto a las normas sociales dentro de sus actividades.
- ✓ Examinar si los valores económicos establecidos están de acuerdo con la calidad de servicio brindado por la Cooperativa.

Pregunta de Investigación

¿Cómo la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre aplica la RSE en cuanto a normas ambientales, sociales y económicas?

Capítulo I: Marco Teórico

Fundamentación Teórica

Existen escasos estudios e investigaciones físicas y digitales que permitan verificar el nivel de cumplimiento de RSE que tienen las empresas del sector de transporte público, las mismas que presenten información cualitativa de nombres de cooperativas transportistas que apliquen este modelo, la forma en que cumplen la normativa legal en el área ambiental, social, económica, como se relacionan con los grupos de interés, los beneficios obtenidos, aportes al bienestar comunitario; y datos cuantitativos que reflejen el porcentaje de aplicación y aceptación que tiene el modelo sostenible, el margen de utilidades obtenidas e índices de mejoramiento laboral.

Para (Barrio, 2016), la RSE es como una iniciativa voluntaria, las empresas han adoptado una filosofía de actividades de producción que refleja el liderazgo y los intereses de las partes interesadas desde una perspectiva a largo plazo. En resumen, las empresas socialmente responsables siempre buscan un punto óptimo en la economía rentable para mejorar el bienestar social de la comunidad y proteger el medio ambiente.

Actualmente las empresas se vuelven más poderosas debido a factores como la globalización, la expansión de los mercados, exportaciones e importaciones. Las leyes gubernamentales de las regiones se vuelven de bajo alcance al momento de exigir a las multinacionales que reduzcan los impactos ambientales de sus operaciones y que elaboren más planes de integración o desarrollo del bienestar comunitario, por lo que sin la expresa voluntad de las entidades de aplicar modelos sostenibles, el esfuerzo del gobierno resultaría poco eficaz.

Es importante resaltar que, la responsabilidad social es un tema inherente a las organizaciones en vista de que forman parte del entorno social, es el compromiso de fomentar bienestar y desarrollo en los colaboradores, sus familias y el resto de la sociedad; es la capacidad que tienen las empresas de medir el impacto que causa la ejecución de sus

actividades operativas en el entorno, para establecer planes de mitigación y mejora para abordar los impactos identificados. Además, la aplicación de este modelo de gestión socialmente responsable produce productos o servicios de mayor calidad, fideliza a los clientes, motiva a los empleados, posiciona a la empresa en el mercado y produce, repercutiendo positivamente en el aumento de la competitividad de la empresa para mejorar su productividad y la reputación de la organización.

Siguiendo el modelo de (Tinoco, Arango, & Benavides, 2012), se identifican cuatro teorías en las cuales se asientan los pilares fundamentales de la RSE. La teoría integradora, de carácter político e instrumental engloban las dimensiones básicas del modelo sostenible, encontrando un equilibrio entre la generación de beneficios económicos y dar respuesta a las necesidades sociales, creando propuestas para mejorar la comunicación entre las organizaciones y comunidad.

Marco Conceptual

Antecedentes históricos

En la Primera etapa, en el transcurso de la primera mitad del siglo XX las organizaciones admiten voluntariamente la responsabilidad de mantener el bienestar de la sociedad mediante actividades filantrópicas. Durante la segunda etapa, la sociedad acepta la importancia de dar soluciones a los problemas ocasionados por las actividades empresariales, por lo que el Gobierno se ve en la obligación de instaurar normas para vigilar su cumplimiento. Finalmente, en la tercera etapa, en los años 60 se concreta la relación de mutua ayuda entre el Gobierno, empresa y sociedad, grupos de interés que se unen para buscar decisiones que ayuden a impulsar el bienestar propio y de la comunidad (Correa Jaramillo , 2007)

Qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Mencionando a (Navarro Sánchez, 2016) citando a McWilliams, Siegel y Wright, indican que “la RSE busca el compromiso de las empresas con el bienestar social, mediante el

desarrollo de planes que favorezcan a los grupos de interés, cumpliendo más allá de la normativa vigente, con el fin de lograr el bienestar para la comunidad.” Para la (Asociación para las Naciones Unidas, 2014) , la RSE es la responsabilidad voluntaria de las empresas para contribuir con la mejora económica - social y la conservación medioambiental. Como indica (Barroso F. , 2008) en las actividades socialmente responsables, la base es el cumplimiento ético y legal, que busca integrar, la generación de rentabilidad mediante el desarrollo sostenible, manteniendo un cuidado especial en el medio ambiente, los derechos de los trabajadores y el bienestar de la sociedad; el compromiso de una organización debe ser tanto interno como externo, refiriéndose a que debe cumplir sus obligaciones con los accionistas y generar beneficios para la comunidad en la que se encuentra.

En definitiva, se puede mencionar que la RSE es el deber que tiene una organización en respuesta al impacto de su intervención en el entorno social y ambiental, por lo tanto, para las actividades empresariales que realiza la organización, ésta debe lograr un comportamiento ético y transparente con la participación de los stakeholders internos y externos relacionados con el desarrollo sostenible, considerando en todo momento sus necesidades y requerimientos, generando a la vez imagen empresarial amigable y competitiva.

Dimensión Integral de la Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión Económica.

Como se menciona en (Fusión Empresarial, 2018), desde el punto de vista económico, tiene el objetivo de maximizar la rentabilidad, internamente para los accionistas y a nivel externo contribuir al mejoramiento continuo de la comunidad mediante el pago de tributos, aumentando el valor de la empresa con el cumplimiento de sus obligaciones.

Dimensión Social.

Esta dimensión internamente vigila el bienestar de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, por lo que debe aportar continuamente al mejoramiento de su formación

profesional y personal. A nivel externo contribuye al desarrollo de la comunidad, en la que se encuentra, así la empresa puede otorgar plazas de empleo a las personas locales, planes de ayuda social, entre otros. (Fusión Empresarial, 2018)

Dimensión Ambiental.

A nivel interno las entidades tienen el objetivo de ser responsables sobre los impactos ambientales que se deriven de las actividades del proceso productivo, desarrollando planes de cuidado, mitigación y remediación medio ambiental. Desde el enfoque externo se busca implementar proyectos y campañas para impulsar el cuidado del ambiente. (Fusión Empresarial, 2018)

Líneas Estratégicas

La responsabilidad social empresarial es una decisión voluntaria, de relación directa con su filosofía, cultura organizacional y valores propios de la empresa, el horizonte y el deber de la RSE es la ética, la cual traza el camino de su accionar a lo que la empresa debería ser.

Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial.

(Pozo, 2016) Argumenta. algunos elementos que evidencian la RSE son los siguientes: respeto a los derechos humanos, compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad y sus grupos de interés, consideración del medio ambiente y las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las oportunidades futuras; es responsabilidad de la empresa adaptarse a las realidades de la sociedad.

En conclusión, se puede mencionar que el enfoque de gestión de la empresa debe enmarcarse en acciones concretas que tengan incidencia directa en los grupos de interés, es primordial incorporar valores éticos en el marco normativo de la sociedad que brinden un panorama más amplio frente a la toma de decisiones y promueve reputación digna de admirar por la sociedad.

Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

El campo de la RSE corresponde a los principios empresariales globales (Lizcano & Moneva, 2004) explica.

Transparencia. Este es el acceso permanente del subcomité a la información sobre el comportamiento social y ético de la organización.

Materialidad. Es necesario implementar normas y programas de RSE, acorde a la cultura organizacional y objetivos de cada empresa.

Verificabilidad. Mediante un análisis externo se revela la veracidad de las actuaciones socialmente responsables de la organización, proponiendo acciones correctivas que impulsen a la mejora continua de estos programas.

Mejora continua. El comportamiento socialmente responsable promueve una visión a largo plazo y la enfoca en la realización de actividades que generen un valor agregado brindando calidad, y beneficios de una forma sostenible.

Marcos o estructuras de información sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

Contiene el detalle de los distintos stakeholders que crearon el conjunto de políticas, lineamientos, soportes y modelos que brindan mecanismos de comunicación e información para la actividad empresarial.

Una empresa socialmente responsable puede ser vista como parte integral de la gestión de la sociedad y como una empresa que integra a la sociedad con su visión y compromiso social en políticas y prácticas justas que benefician a las partes. Trabajando en fortalecer los planes para mitigar los impactos negativos en el desarrollo de las actividades operativas a partir de una comunicación abierta y permanente con los grupos de interés externos e internos.

Ética como componente de la Responsabilidad Social Empresarial.

(Navarro, 2008) la ética organizacional es una brújula que guía a la empresa en la dirección correcta. El mayor desafío es la posible coordinación entre los requisitos éticos y los objetivos comerciales. Dado que la RSE se encuentra en el campo de la ética, tiene un carácter voluntario. En particular, la falta de un control claro, como la auditoría y la ley de ética, puede recordarnos ciertos conjuntos de herramientas que gestionan la ética y la RSE. Por lo tanto, en símbolos, campañas o marketing social, la ética es un estudio filosófico de la moralidad. Tomar decisiones acertadas (análisis, investigación, ponderación) ayudará a elegir acciones que funcionen bien a largo plazo y en casos específicos.

¿Qué es una empresa socialmente responsable?

(Navarro, 2008) argumenta que el Libro Verde de la Comisión Europea define la RSE como la integración voluntaria de una empresa en sus actividades comerciales, teniendo en cuenta los aspectos sociales y ambientales de sus actividades comerciales y las relaciones con todas las partes interesadas. Como parte de eso, las ONG han demostrado que están luchando por el reconocimiento y la integración. Por ello, al liderar una organización que toma en cuenta las consideraciones sociales, laborales y medioambientales en el marco del respeto a los recursos humanos, el Libro Verde establece que para implantar la RSE en una empresa se requieren compromisos de alta dirección e innovación. Es necesario, sostenible, el feedback y la coordinación es fundamental. Con ideas, nuevas tecnologías, mayor implicación de los empleados y representantes de los trabajadores en conversaciones bidireccionales.

La gestión de la responsabilidad social está representada por las tres áreas en las que opera una empresa, los marcos: económico, social y ambiental, que forman las tres espirales de la actividad organizacional.

Normas y fuentes de verificación de la RSE

Se han propuesto varios criterios para utilizar como referencia o guía para las empresas que deciden implementar una estrategia de RSE (Navarro, 2008) Argumenta.

Declaración de Derechos Humanos

Una parte importante del compromiso reconocido por diversas normas y reglamentos internacionales hace hincapié en la responsabilidad empresarial de garantizar que los recursos humanos sean respetados, no solo en el lugar de trabajo sino también en el rango más amplio de su reconocimiento, ayudando a mejorar la producción de una empresa.

Pacto Mundial

Es una herramienta para la asociación libre basada en el compromiso de implementar los principios del consenso a nivel ético, moralista e informar a la ciudadanía sobre los avances de este proceso (Navarro, 2008) estos principios son:

Derechos Humanos

- 1 Los DDHH deben ser apoyados y respetados por las empresas
- 2 Evitar ser partícipe de violaciones a los DDHH

Estándares Laborales

- 1 Es imperativo que las empresas respeten la libertad de asociación y reconozcan efectivamente el derecho a la negociación colectiva.
- 2 Deben eliminarse todas las formas de trabajo forzoso.
- 3 El trabajo infantil debe erradicarse de manera efectiva.
- 4 Eliminación de la discriminación laboral y ocupacional.

Medio Ambiente

- 1 Para resolver los problemas ambientales, las empresas deben ayudar a aplicar enfoques preventivos.

- 2 Priorizar la responsabilidad ambiental.
- 3 Desarrollar tecnologías respetuosas con el medio ambiente y difundirlas.

Anticorrupción

Las empresas deben luchar contra todo tipo de corrupción, incluido el chantaje y el soborno.

Convenios de la OIT

Los criterios para medir la RSE en el lugar de trabajo son ocho convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que abordan todas las formas de trabajo forzoso, libertad de asociación, igual salario por igual trabajo y discriminación.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

(Olaya, 2017) Argumenta.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, consta de 17 objetivos y 169 metas de carácter integrado e inseparable, con alcance y aplicación global. Entre las que se encuentra la economía, establecer una visión transformadora de la sostenibilidad social y ambiental para realidad nacional, capacidades y diferentes niveles de desarrollo.

Los beneficios del uso de los ODS por parte de una organización incluyen capital atractivo, buenas relaciones, buena colaboración con las partes interesadas, poder de marca y lealtad del cliente, creada para los accionistas.

Normalización y Certificación de Responsabilidad Social

La RSE puede evaluarse midiendo el comportamiento de la organización (IQNet, 2015) Argumenta.

Gestión de la calidad	ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
	ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
	ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
Gestión ambiental	ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
	ISO 14004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
Gestión de la prevención de riesgos laborales	OHSAS 18001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Responsabilidad Social y Sostenibilidad	ISO 26000 - es una norma internacional, no certificable que se enfoca en temas de responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, que puede ser asumido por las empresas como prueba de sus prácticas de RSE o “mejores prácticas”.
	ISO 26000 - establece términos clave y una visión general de las directrices y elementos parte de la aplicación de Responsabilidad Social definida dentro de una organización para medir los impactos de sus decisiones y actividades en la comunidad y medio ambiente y tomar acciones correctivas.
	AA1000 (AccountAbility): La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) garantiza la calidad en el proceso de rendición de cuentas, evaluaciones y difusión de información sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

Ilustración 2 Normas ISO

Fuente: (ISO Tools, 2018)



Norma SA 8000 (Social Accountability 8000).- se enfoca en la Seguridad e Higiene en el trabajo, derechos de sindicatos, trabajo infantil, jornadas laborales y sueldos.

SG21 (Sistema de gestión ética y socialmente responsable).- da a conocer la necesidad de vincular a la Alta dirección en el desarrollo de los empleados, a nivel personal y profesional; en cuanto a los clientes, se establecen criterios de responsabilidad como un acceso a producción y consumo sostenible, a través de proveedores que practiquen estas normas.

Estándar IQNet SR10 sobre Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social. (IQNet, 2015) establece un sistema de gestión, basado en la metodología de Mejora continua. Comúnmente conocida como: planificar, hacer, verificar, actuar.

AA1000 (AccountAbility): La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) garantiza la calidad en el proceso de rendición de cuentas, evaluaciones y difusión de información sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

Ilustración 3 Normas Certificables

Fuente: (ISO Tools, 2018)

Herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial

Código de Conducta

Para (Palacios, 2018), es un documento formal el cual contiene los principios y estándares que guían la ejecución de las actividades empresariales, ayuda a orientar el comportamiento y mantener el respeto entre los actores de la organización tanto a nivel interno como externo; las organizaciones adoptan su uso como instrumento de dirección interna para manifestar ante la sociedad los principios y valores morales que guían a la entidad.

Código de Ética

Un código ético es un conjunto de reglas, principios y pautas que monitorean y controlan el comportamiento de los profesionales en las organizaciones (Castillo Briceño, 2010).

Informe de Responsabilidad Social

Como indica el Global Reporting Initiative (GRI), el informe de RSE es un documento que las organizaciones difunden, en el cual consta los impactos derivados de sus actividades operativas con respecto al ámbito social, ambiental y económico (Expoknews, 2021).

El reporte está compuesto de los valores y principios que rigen a la entidad; el objetivo es dejar en claro la legalidad de las actividades empresariales ya que permite a las organizaciones evaluar el nivel de impacto de sus operaciones sobre el ambiente, comunidad y economía, lo que contribuirá en el mejoramiento de procesos y también ayuda a las entidades a comunicarse y establecer relaciones sólidas con las partes interesadas, permitiendo obtener datos para la toma de decisiones correcta. (Expoknews, 2021)

Inversión socialmente Responsable

Se refiere a todo tipo de inversión que contenga políticas sostenibles sean relación con criterios morales, ambientales y sociales, para (Alejos, 2014) el informe publicado por Global Sustainable Investment Alliance en 2012, muestra que las inversiones socialmente responsables suman alrededor de 13,6 miles de millones de dólares, es decir aproximadamente el 21,6% del total de inversiones realizadas mundialmente.

Las inversiones responsables se desarrollan en tres perspectivas clave, a nivel social se refiere al cumplimiento de los DDHH y laborales durante el desarrollo de las actividades operativas; en lo ambiental adopta normas de sistemas internos y externos para el cuidado de áreas verdes y desde el gobierno corporativo incorpora principios del buen liderazgo, equidad de género en los niveles administrativos y directivos con códigos de conducta profesional.

Memoria de Sostenibilidad

Es un documento el cual consta con información sobre el desempeño social, ambiental y económico que han logrado las entidades durante un periodo de tiempo, según (Cembranos, 2012) el objetivo de este reporte es medir el desempeño de la organización mediante los

indicadores de gestión, para que las partes interesadas estén al tanto del nivel de compromiso de la empresa con el bienestar social. Para (Ramírez, 2021), actúa como un diagnóstico de la empresa, logrando detectar fallas y establecer planes de solución efectiva; es una buena carta de presentación ante los posibles inversores y demás actores relacionados con su operatividad.

Estándar para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad

El GRI es una organización sin fines lucro, que impulsa a las empresas a realizar memorias de sostenibilidad, se fundó en 1997 en Estados Unidos con ayuda de CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA); desarrolló una guía de normas y principios que pueden utilizar las empresas para conocer su nivel de desempeño en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad corporativa. (Estévez, 2013)

Niveles de Aplicación de la RSE

Como indica (Vélez & Cano, 2016), la RSE es un componente importante del desarrollo sustentable es la determinación de objetivos corporativos que sean consistentes con el desarrollo sustentable de la sociedad de manera que se preserve el medio ambiente para las generaciones futuras, y en este sentido se identifican tres niveles.

Nivel Primario

Es fundamental para el desarrollo de estrategias sostenibles en concordancia con la misión y visión institucional, que tiene como fin vincular a los trabajadores a acciones corporativas e identificar aspectos que impacten al medio ambiente de manera negativa.

Esta instancia se puede identificar como una fase diagnóstica para determinar las medidas y estrategias de acuerdo con la cantidad de trabajadores, ubicación, fin social y normativa gubernamental a la que se rige.

El primer nivel se lleva a cabo cuando las organizaciones dan cumplimiento a la ley y normativa general. Es por esto que las personas perciben que la RSE es solo una estrategia de

marketing ya que no pueden comprobar la existencia de planes sostenibles; el primer paso para implementar la RSE es acatar y cumplir las leyes establecidas por los diferentes entes reguladores. (Moreno Prieto, 2015)

Nivel Secundario

En este nivel las compañías se preocupan por vincularse de mejor manera con los trabajadores y la comunidad a nivel interno con el personal, se brinda estabilidad laboral así como se procura crear un clima laboral creativo y autónomo, así como se brindan capacitaciones continuas. Por otro lado, ocurre cuando una organización está informada con la sociedad, contrata empleados con discapacidades y asocia a los jóvenes con las prácticas comerciales de la compañía, según lo especificado por las reglas de la organización.

El segundo nivel de la RSE se presenta cuando a más de cumplir las reglas estandarizadas por las entidades regulatorias, la empresa se adhiere a la práctica de normativas complementarias que, aunque no son obligatorias su empleo ayudaría a mejorar la imagen de la empresa. (Moreno Prieto, 2015)

Nivel Terciario

Se considera un nivel superior debido a que las organizaciones adquieren responsabilidad que no son obligatorias, esto se ve reflejado en donaciones a parte de la comunidad que se encuentre en condiciones de vulnerabilidad, así como contribuciones a la educación, o generación de entornos deportivos que contribuyan a la salud y bienestar de la colectividad.

La RSE va más allá del concepto de obligaciones nacionales e internacionales y es asumida de manera voluntaria por la organización, pero con un ambiente en el que las empresas se aprecien a sí mismas a través de actividades éticas, transparentes y responsables en el uso de los recursos.

Cuando las empresas dan cumplimiento al primer y segundo nivel de RSE, se puede dar paso al siguiente nivel el cual representa un código de conducta socialmente responsable de la entidad (Moreno Prieto, 2015).

El tercer nivel permite a las empresas, proyectar una imagen sólida, transparente y ética, así también priorizar el buen uso y cuidado de recursos y cumplir las obligaciones con la sociedad de manera segura y sostenible.

Repercusiones Positivas de la Aplicación de Programas de Responsabilidad Social

(Camacho & Soaza, 2016) la aplicación de buenas prácticas de RSE contribuye a la sostenibilidad tanto de la empresa como de la comunidad en su conjunto, con los siguientes beneficios:

Beneficios Internos

Son los que se dan dentro de la organización y sus resultados se ven mediante la mejora en sus procesos, asegurando el compromiso de sus colaboradores, directivos y accionistas, y es la sostenibilidad a largo plazo, la satisfacción, la lealtad y el compromiso de los trabajadores, la reducción de la entrada y el uso de recursos, la mejora de la comunicación interna, la mejora del entorno de trabajo, la mejora de la productividad y la calidad, la fiabilidad y la imagen, así como el desarrollo de estrategias corporativas y de negocio innovadoras. (Grupo Cava, 2017).

Beneficios Externos

(Camacho & Soaza, 2016) Argumenta. existen claras ventajas para el medio ambiente, fidelización de los consumidores y la captación de nuevos clientes, así como la confianza y transparencia de los proveedores.

Ámbitos de Aplicación

Económico

Para (Mantilla , 2022), el aumento de la tarifa en el pasaje de transporte urbano representa un inconveniente de índole social, dado que este servicio es vinculante con otras operaciones económicas, debiéndose establecer un precio justo y accesible que cubra tanto los costos operativos de las empresas de transporte como estar al alcance de la economía de los usuarios; para este efecto la Agencia Nacional de Tránsito y los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales son los encargados de fijar las tarifas del pasaje urbano, con el objetivo de regular las actividades de operación, los estándares de calidad del servicio y establecer los porcentajes de ganancia para las empresas; para el precio se debe considerar la realidad socioeconómica de la población y las líneas de operación que se cubre, así mismo determinar la inversión, financiamiento, amortización, demanda, costos de operación y análisis financiero.

En junio de 2015 se realizó un reajuste a la tarifa del costo del pasaje incrementándose un 20%, pasando así de \$0.20 a \$ 0.30 centavos, manteniéndose esta regulación por los siguientes años hasta 2019 (Expectativa, 2021). El 9 de octubre de 2019 la Agencia Nacional de Tránsito decretó el aumento del pasaje de transporte público urbano en \$0.10 centavos más al precio antiguo, significando que el precio pasaría de \$0.30 a \$0.40, resolución que provocó una serie de manifestaciones y paralizaciones en el país, sin embargo, la Municipalidad de San Miguel de Ibarra comunicó que no se acogería a la Resolución Nro. 077-DIR-2019-ANT, por lo que el costo del pasaje continuaría en la tarifa establecida de \$0.30. (Rosales, 2021)

El 13 de mayo del 2021 las cooperativas de transporte urbano en Ibarra efectuaron una protesta pacífica a las afueras del Municipio solicitando el incremento de las tarifas del pasaje debido a que con la progresiva alza de combustibles se vuelve imposible cubrir los costos de operación del servicio, esto sumado a la disminución de usuarios debido a las restricciones de

aforo como medida de bioseguridad para controlar la pandemia de covid-19, los líderes sindicales mencionaron que se encuentran al borde de la quiebra ya que no tienen la manera de cubrir sus costes. (La Hora, 2021)

En esta dimensión se considera el indicador *calidad – precio*, para (Cabrera, 2021), ocasionalmente el precio interviene al momento de adquirir bienes, para cada producto o servicio existen sustitutos, los que representan una fuerte amenaza cuando se relaciona directamente con la calidad de los mismos; la apreciación de los consumidores con respecto a los precios altos es que la calidad también debería ser alta. En el país desde el 2014 el costo del transporte público es un tema de discusión política y social, ya que las empresas transportistas solicitan a las autoridades el incremento en la tarifa que permita cubrir los costos operativos, de mantenimiento y obtener un margen de ganancia, mientras que por otro lado los usuarios exigen costos accesibles con mejora en la calidad del servicio y la seguridad. (Jaramillo & Jácome, 2017)

Social

Servicio al Cliente

Perfil del usuario

(Espinoza, 2019) Menciona. Al realizar una investigación de mercado, se puede establecer el perfil de los clientes que utilizan los servicios de transporte público de su institución. Aquí se puede identificar una característica particular. Los clientes que utilizan los servicios de la cooperativa están especialmente dirigidos a las clases medias y bajas de la ciudad, como estudiantes, amas de casa, funcionarios y trabajadores independientes. Muchos de ellos no tienen coche propio. Estos usuarios utilizan el transporte público de la ciudad en promedio cuatro veces al día.

Calidad de servicio

El análisis de la calidad del servicio le da una idea de la estructura organizativa, el proceso de planificación interna, el uso de recursos y la documentación necesaria para lograr sus objetivos. Esto brinda mejoras en los productos y servicios, pero al analizar las demandas de los clientes desde la perspectiva del usuario, no solo es posible conocer las expectativas de los clientes, sino también las opiniones sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.

Martínez destaca que la calidad es la forma de vivir de una empresa, es decir, no es un atributo fijo, sino una calidad que se puede mejorar continuamente.

La calidad se puede analizar mediante el precio del cliente por los productos o servicios adquiridos. Es decir se espera que la empresa cumpla con las expectativas cuando un usuario compra un producto o servicio.

Por el contrario, si se evalúa el proceso y se detecta una falla en el sistema, el siguiente paso es implementar un mecanismo de mejora que optimice las operaciones y garantice el éxito de la organización en tiempo y forma. Además del proceso de revisión, las debilidades ayudan a establecer un plan de acción para mejorar las operaciones comerciales.

Hablando de mejora continua, en base a esta lógica, la calidad del transporte urbano en autobús debe estar presente antes de la evaluación y autoevaluación de las distintas tareas realizadas por la organización y la inspección del nivel de servicio prestado. Se puede analizar en la ciudad de Ibarra para saber qué está pasando ahora y recomendar futuras mejoras.

Dentro de la calidad de servicio se pueden identificar variables como el manejo profesional de los choferes y cobradores, la comodidad y limpieza del bus, la conducción del bus, e investigaciones previas como artículos científicos. El servicio de transporte público representa un impacto ambiental y es una variable que no está avalada por la gestión cooperativa.

Satisfacción del usuario

Se realiza una comparación entre las expectativas y los resultados del usuario. El concepto de satisfacción del cliente se basa en tres componentes clave:

- Una evaluación de la experiencia del cliente o usuario como resultado del servicio prestado.
- Satisfacer las expectativas del cliente al momento de buscar un servicio en particular.
- El nivel de satisfacción que experimentó con el servicio que solicitó.

Al evaluar la satisfacción de los usuarios del transporte público con los servicios, es importante mejorar las áreas que cumplen con las expectativas, escuchando sus necesidades. Como se puede observar, la satisfacción del usuario con la calidad del servicio se refleja en el cumplimiento de las expectativas al momento de resolver requerimientos y buscar ayuda, resultando en una alta satisfacción.

Hay seis factores que determinan la satisfacción del cliente. Calidad de servicio, satisfacción de necesidades, seguridad, comodidad, cumplimiento de expectativas, regularidad y organización.

Como indicadores de esta dimensión se presenta: *seguridad y salud ocupacional* tiene como fin la prevención de lesiones y enfermedades en la jornada laboral (Salinas, 2008) menciona. Las empresas socialmente responsables emplean una cultura de prevención en todos los niveles jerárquicos, tomando en cuenta a sus grupos de interés percibiéndose no como un gasto en recursos humanos, sino, como un deber empresarial con el propósito de mejorar la calidad de vida en la empresa, puesto que los trabajadores deben ser los principales protagonistas en las organizaciones ya que la implementación de un sistema gestión y prevención de riesgos laborales puede generar bienestar a nivel social y económico. Paralelamente, tenemos la *calidad de servicio* vital para toda organización (Rojas, Niebles,

Pacheco, & Hernández, 2020) afirma. Cuando el cliente procesa la solicitud de servicio, ingresa con las mismas necesidades y expectativas, y por ser trabajador crea el espacio y las condiciones adecuadas para la correcta atención de los clientes extranjeros y primero da una imagen al cliente, Esto incluye clientes internos (socios). Aquí es importante enfatizar el potencial para mejorar los servicios prestados y crear una completa satisfacción; considerando aspectos de supervisión, ergonomía y capacitación del personal, cubre integralmente las necesidades de los clientes, y la filosofía de gestión va acompañada de un eficiente proceso de RSE.

En tal sentido, el *clima laboral* influye en el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores, un ambiente laboral óptimo según (Santillán, Vieira, & Paredes, 2017), el proceso facilita el compromiso, la eficiencia, aumenta la capacidad de atraer, retener y motivar al mejor talento, aumenta la lealtad y confianza de los empleados, reduce los índices de absentismo y mejora la reputación tanto interna como externa de la compañía. En conclusión, el indicador de formación continua, según (Parra & Rodríguez, 2016) argumenta. Entre las fuentes de bienestar del personal, crea habilidades donde pueden aportar nuevas ideas, desarrollar proyectos e iniciativas que ayuden a la resolución de problemas, les brinda seguridad en su labor, mejora el autoestima y capacidad productiva; en cuanto a la organización, se ve ampliamente beneficiada mejorando su rentabilidad y competitividad, además le permite adaptarse con facilidad a los cambios tecnológicos lo que garantiza su permanencia en el mercado.

Ambiental

En el país, las unidades de transporte público usan diésel en sus operaciones; situación que podría provocar daños en la salud a largo plazo, según un estudio, la mala calidad del aire provoca la muerte de 7 millones de personas al año. La Administración Nacional Oceánica y Atmosférica de EE. UU. (NOAA) publicó una encuesta en 2017 que muestra el índice de

concentración de gas atmosférico. Como resultado del rápido aumento del calentamiento global causado por la quema de combustibles fósiles, el índice de concentración de gas se está deteriorando (Organización Mundial de la Salud, 2018). En (El Telégrafo, 2018) la mayor parte de la contaminación se refleja en el uso ineficiente de la energía en la vivienda, la industria, la agricultura, las centrales eléctricas de carbón y el transporte. La contaminación del transporte es del 75

% en comparación con el 12% de las condiciones del aire 11% por mar y 2% por ferrocarril.

Para mitigar esta situación, el artículo 276 en la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), el objetivo principal de Ecuador es garantizar la calidad de sus recursos naturales, como se muestra en el número 4. Así como el Ministerio del Medio Ambiente se asoció con los gobiernos locales para establecer un plan nacional de calidad del aire para monitorear la calidad del aire en la ciudad, todos los gobiernos locales deben tomar medidas para reducir el impacto del CO₂.

En la ciudad de Ibarra, se puede apreciar que no se ha tomado en cuenta el estudio del manejo ambiental desde un punto de vista integral, se identifica la falta de control en los niveles de gases contaminantes que despiden las unidades de transporte urbano; según investigaciones del Departamento de Salud y Medio Ambiente, la problemática principal que ocasiona la contaminación del aire son los buses de transporte urbano, ya que no se registra un total cumplimiento en el ámbito legal establecido de emanación de gases tóxicos, así también no cuentan con filtros necesarios para la mitigación de emisiones. Las empresas indicaban que el 60% de las unidades de transporte utilizaban filtros para minimizar la emisión de gases contaminantes, no obstante estudios realizados revelaron que estos datos presentados no cumplían con las expectativas esperadas, ya que con los seguimientos realizados por expertos a las unidades de transporte durante su operación, revelaron la ineficiencia de la aplicación de

ciertas medidas; un factor determinante sería que la adopción de prácticas para minimizar la contaminación del aire producto de los gases contaminantes es elevada, valores que en ocasiones no pueden ser asumidos en su totalidad por las entidades, por lo que a largo plazo como resultado se obtiene un índice de contaminación mayor. (La Hora, 2009)

Como indica (BBC News, 2019), el CO₂ presente en el ambiente contamina la atmósfera y debilita la capa de ozono; de este modo la contaminación del aire por gases nocivos y por el ruido provocan problemas en la salud de las personas, sean estos problemas respiratorios o altos niveles de estrés. En las grandes ciudades de Ecuador ya se han establecido planes para controlar la emisión de gases de las unidades de transporte, en la capital del país se colocaron equipos de monitoreo en diferentes sectores, lo que permitirá conocer índices de smog para establecer planes de mitigación y resolución de estos impactos. En la ciudad de Ibarra la principal causa de enfermedades respiratorias es la emisión de gases tóxicos como el smog, situación que puede evidenciarse en las estructuras de la urbe, situación que es preocupante debido a que alrededor de 18 000 automotores circulan en la ciudad, cifra que ha ido aumentando según el crecimiento de la población. (La Hora, 2009)

Se presenta como primer indicador de la dimensión, el *cuidado del medioambiente*, cuyo fin se menciona en (Información, 2021) es mantener un consumo sostenible basado en el respeto y cuidado de los recursos naturales, del mismo modo como ejes centrales también se encuentran la gestión adecuada de residuos, consumo responsable de energía y recursos. Estudios de la Organización de Naciones Unidas revelan que el cambio climático, los gases de efecto invernadero derivados de las industrias y el transporte, en conjunto con la contaminación de fuentes hídricas, han aumentado el número de muertes a escala global, ante esta problemática los empresarios e inversionistas destinan más fondos para desarrollar proyectos socialmente responsables, entre 2012 y 2014, las recaudaciones pasaron de 132,000 millones

de dólares a 224,000 millones de dólares (Expansión, 2015). Entre los planes que las grandes empresas realizan para cuidar el medio ambiente se encuentra la reutilización del agua que consumen en las plantas productivas para uso en el lavado de vehículos y riego de áreas verdes; sustituyen el cartón, papel y plástico por material reciclado; movimientos de voluntariado para limpiar océanos y áreas verdes; operar plantas productivas con energía solar. (Acosta, 2021)

Así mismo, (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018) señalan como segundo indicador la *minimización de la contaminación*, que busca resguardar y restaurar el patrimonio ambiental, impulsando el cumplimiento de principios ecológicos a lo largo de la cadena de valor, y de ser necesario remediar los impactos ambientales que ocasione las actividades operativas. En Ecuador las empresas del sector público y privado unen esfuerzos para evitar la emisión de gases contaminantes, por medio del desarrollo de proyectos que frenen y reparen los daños ambientales, recibirán el “Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental Carbono Neutral” por parte del Estado compartieron sus experiencias empresas de bajas emisiones o gases efecto invernadero como Corporación Favorita, Pronaca, Schulumberger del Ecuador, General Motors, Pintulac, Cervecería Nacional, La Fabril y Confiteca. En forma de mejora de los procesos productivos de forma respetuosa con el medio ambiente (Ministerio del Ambiente, 2015)

Responsabilidad Social Empresarial en el Mundo

Actualmente las organizaciones son conscientes del impacto que causan sus actividades operativas en el entorno, por lo que buscan implementar prácticas socialmente responsables, esta nueva tendencia ha tenido un crecimiento progresivo a escala mundial, a pesar del creciente interés por el tema, son pocas las investigaciones realizadas en el emergente mercado. (Gaytán, Flores, & González, 2019)

La Unión Europea ha impulsado la expansión de prácticas empresariales socialmente responsables, como indica (Andreu & de la Morena, 2014) los directivos de la UE establecieron

que, las entidades con más de 500 trabajadores y actividad de interés público, deberán presentar un informe gestión mejor conocido como memoria de sostenibilidad, el cual recogerá información asociada a los riesgos ambientales y sociales derivados de las operaciones, respeto por los derechos laborales y humanos e índices de transparencia anticorrupción. En 2013 la investigación de la Consultoría KPMG International mostró que el sector farmacéutico es el mayor contribuyente en inversiones socialmente responsables, dado que asigna el 12% de utilidades a proyectos sustentables. Siguiendo de cerca, los servicios públicos, el transporte y la minería, con bajas participaciones, que oscilan entre el 4,6% y 1,8% de sus ganancias. La banca destina al rededor del 1%. En conclusión, a nivel mundial menos del 20% de las utilidades de los principales sectores empresariales contribuyen en proyectos socialmente responsables. (Fundación Red de Árboles, 2020)

Responsabilidad Social en América Latina y el Caribe

Es importante considerar las necesidades prioritarias en América Latina ya que son diferentes a las de Europa o Estados Unidos, por ejemplo los asuntos laborales como: el alto nivel de desigualdad en los ingresos lo que agrava las brechas sociales entre ricos y pobres, incluso en algunos países dominan algunos sectores a nivel económico, y abordan temas de responsabilidad social, como la minería en Chile y Perú es un ejemplo de ello, como es el caso de Colombia, o si se presenta un conflicto social y la necesidad de enfrentarlo requiere la asistencia del sector privado (Vives & Peinado, 2011)

Dentro del marco regulatorio, puede haber leyes sobre temas como protección ambiental, prácticas, protección al consumidor, gobierno corporativo y ética empresarial, pero no eran exigibles. Tiene un alcance muy limitado. Brasil, Chile, México y Argentina se encuentran entre los países que han implementado reformas de gobierno corporativo y mercado de valores (Vives & Peinado, 2011); es importante señalar que las herramientas de RSE y los indicadores de desempeño no fueron desarrollados para medir la gestión general de una

empresa. Este tipo de prácticas trae grandes beneficios comerciales, pero este tipo de prácticas son costosas, por lo que es una inversión. Muchos empresarios han llegado a subestimar este tipo de programas (Vives & Peinado, 2011)

(Lazovska, 2017). En los últimos años, la organización ha desarrollado prácticas de responsabilidad social empresarial acordes con la realidad nacional y que reflejan la situación del negocio a través de los siguientes indicadores de gestión:

CEMEFI (México)

(Cajiga, 2011) Argumenta. una asociación dedicada a promover la participación solidaria, comprometido con una sociedad justa, solidaria y próspera se puede lograr cuando los ciudadanos y sus instituciones actúan con responsabilidad.

Instituto Ethos (Brasil)

(Goncalves, 2007) es una organización enfocada en compartir experiencias y desarrollar herramientas para ayudar a las empresas a medir y analizar las prácticas de gestión e impulsar su participación.

Corporación Fenalco Solidario (Colombia)

Uno de los esfuerzos actuales es la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Trabaja para erradicar la pobreza, la educación y la igualdad de género, mejorar la salud, proteger el medio ambiente y mejorar aliados (Fenalco, 2018).

IARSE (Argentina)

Su objetivo es, difundir la RSE en Argentina, a través de la implementación de funciones en: desarrollo y publicación de herramientas de gestión, capacitación y formación constante. (EU LAC, 2020).

Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

Las empresas desde siempre han sido el motor de la economía de los países, mediante sus actividades productivas y comerciales satisfacen necesidades de la sociedad, lo cual mantiene una economía en constante movimiento. Considerando a (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016), a partir de la década de los 90 las entidades tomaron conciencia sobre la importancia de aplicar estrategias sostenibles, que impulsen alcanzar el bienestar de la propia compañía, los clientes, proveedores, medio ambiente y comunidad en general. Este modelo inicialmente se aplicó en países desarrollados, para luego seguir su expansión a países en desarrollo, hasta llegar a nuestro país, no obstante; a pesar de esta situación en los países latinoamericanos su aplicación no es primordial ni se vigila su cumplimiento de una manera rigurosa.

Para (Gómez & Martínez, 2016), la existencia de normativas y requerimientos internacionales representan una guía de cumplimiento para las organizaciones, las mismas que son de carácter de ejecución voluntario por los dueños de las diferentes industrias, en relación proporcional a la ética empresarial que manejan, mismas que deben cumplir obligaciones y responsabilidades, hoy en día su objetivo va más allá de generar rentabilidad, actualmente se preocupan por el bien social, ambiental, humanístico, laboral y colectivo, de esta forma logran obtener la confianza de las personas.

Las empresas pioneras en aplicar conceptos socialmente responsables, entre 2005 y 2007 fueron las multinacionales, grandes exportadoras y extractivas las cuales por el impacto de sus actividades conllevan un mayor grado de responsabilidad con el entorno; con el cambio de Gobierno en el lapso de los años 2006 – 2012, se produjo una serie de cambios en la ideología de las decisiones, que incluyeron el Plan del Buen Vivir, cuyo objetivo es lograr una relación equilibrada entre la sociedad, la responsabilidad ética y ambiental. Es a finales de 2005 que se aprueba la creación del Instituto de RSE del Ecuador (IRSE) entidad privada sin fines

de lucro que busca la sostenibilidad social mediante el humanismo. (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016)

El IRSE busca desarrollar programas y prácticas empresariales socialmente responsables, con un trabajo conjunto de personas, empresas y gobierno, bajo un marco ético y transparente, que ayude a mejorar el entorno social general, que buscan promover líneas de acción vigilen el desarrollo social, bienestar ambiental y ético mediante la sostenibilidad; se crea para establecer las guías correctas sobre este modelo de gestión sostenible, para lo cual se realizan capacitaciones y conferencias con el fin de informar preceptos empresariales socialmente sostenibles. (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016)

Para (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016), las metodologías son adaptables a cada país ya que las condiciones socioeconómicas y culturales son diversas en cada región, y para que los modelos sean eficaces a más de regirse por una normativa universal deben implantarse bajo la realidad de cada nación. En este sentido las empresas consideran la necesidad de organizarse para aplicar adecuadamente las leyes regulatorias, situación que originó la creación de CERES una red de organizaciones comprometidas que promueven la RSE en el país, que desde el 2005 ha promovido el desarrollo empresarial con base en la sostenibilidad y cooperación social para el bienestar común.

Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Público

Las prácticas socialmente responsables en el sector del transporte público han sido incipientes, dado que en el país generalmente las empresas transportistas tienen desconocimiento en la importancia de establecer planes de sostenibilidad social y ambiental, por lo que son pocas las actividades voluntarias que se ponen en marcha para retribuir al bienestar de la comunidad. Los primeros indicios de este modelo de gestión aparecen en la Constitución de 2008, el artículo 16 (6) establece específicamente lo siguiente. El derecho a

realizar actividades económicas individuales o grupales de acuerdo con los principios de solidaridad y responsabilidad social y ambiental (Peña, Salcedo, Moreno, & Señalín, 2019)

Actualmente se han desarrollado pocos estudios en el país sobre la RSE en el sector del transporte público, entre los que cabe mencionar las localidades de Machala, Gualaceo, en la ciudad de Ambato, Baños se han realizado capacitaciones para mejorar la atención al usuario como parte de un plan socialmente responsable.

Marco legal del Transporte Público

Las leyes y reglamentos deben cumplirse para que el sistema de transporte público funcione. Cabe resaltar los siguientes artículos establecidos en la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014) acerca del transporte urbano:

Art. 65. Dentro de las áreas de servicio de transporte público se encuentran: intercantonal, interprovincial, intrarregional e internacional.

Art. 66. El transporte público dentro de un estado o ciudad es transporte dentro del estado, y la responsabilidad de firmar los contratos y permisos de funcionamiento de estos servicios es del gobierno autónomo descentralizado del municipio o ciudad, o del estado del estado no encargado. Corresponde a la Acompañado de las directrices y decisiones del organismo regulador nacional el transporte por carretera y las directrices se aplican al tráfico y la seguridad vial en virtud de esta Ley.

Estatutos Ambientales

En la dimensión ambiental se citan los siguientes artículos que controlan el cuidado al ambiente (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014) :

Art. 211. Los vehículos que operen en territorio ecuatoriano deberán estar equipados con piezas, componentes y equipos que eviten que las emisiones de gases y contaminantes excedan los límites máximos permisibles.

Art. 212. Los importadores y ensambladores de vehículos son responsables de instalar dispositivos anticontaminación en sus vehículos.

Art. 213. Los vehículos usados que ingresan legalmente a Ecuador están sujetos a inspecciones técnicas extensas y completas en lugar de inspecciones periódicas. En tales casos, el Centro de Inspección Técnica de Vehículos inspeccionará cada uno antes del despacho de aduana y el registro. El mecanismo de inspección de la unidad, el sistema de equilibrio mecánico, el transportador será revisado y la locomotora será revisada desde el puerto de entrada.

Regulación Social

Agencia Nacional de Tránsito

El ministerio tiene como misión organizar, regular y administrar el transporte terrestre nacional, la gestión del transporte y la seguridad vial para garantizar la circulación terrestre libre y segura y brindar servicios de calidad acordes con las necesidades de los ciudadanos. Ayuda a proteger el medio ambiente y promover el desarrollo del país (Agencia Nacional de Tránsito, 2015)

Movidelnort E.P.

Se han establecido acuerdos de cooperación con la Empresa Pública de Movilidad E.P. y aumentar el número de rutas, así como la frecuencia del servicio, para brindar un mejor servicio a los usuarios del transporte público, cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad. (Movidelnor, 2014)

Ley Orgánica de Transporte Terrestre

En el Artículo 1 de la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014) tiene por objeto organizar, planificar, promover, regular, modernizar y controlar el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial para evitar la circulación de personas y objetos de un punto a otro a través de la red vial ecuatoriana. Es decir, las personas y lugares

expuestos a este posible incidente de evacuación contribuir al desarrollo socioeconómico del país para lograr el bienestar público de sus ciudadanos.

En el Artículo 2 indica que la “Ley Orgánica de Transporte Terrestre, como base para el tránsito y la seguridad vial, existen cuatro cosas: la igualdad, la solidaridad social, la libertad de circulación, el respeto y cumplimiento de las leyes de tránsito, la atención a los vulnerables y los conceptos de transporte y ciudades eléctricas.

El Artículo 3 establece que el Estado garantiza que los servicios de transporte público se construyan a tarifas justas de acuerdo con los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad.

Responsabilidad Social Empresarial en Imbabura

Para (Delgado, Alavarez, & Herrera, 2015), es importante que las empresas integren, comuniquen y establezcan sistemas y políticas que apoyen, comuniquen y establezcan metas de RSE.

En la Ley de Tránsito se estipula que los servicios de transporte público masivo en su territorio. Asimismo, un servicio estratégico es la infraestructura y sus correspondientes equipos utilizados para prestarlo.

Del avalúo inmobiliario del GAD Ibarra surge que el área total de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” es de 640.50m². Instalaciones: Las instalaciones incluyen una casa de hormigón armado y panel de dos pisos, una casa con un baño, una cocina, un depósito para el archivo comunal, un comedor en el primer piso, una cocina con un baño y un local comercial. Espacio con dormitorio. En la planta alta se encuentran las oficinas de secretaria, presidente, auditoría interna, contabilidad, administración, directorio, sala de reuniones, bar y baños.

Las características del servicio que actualmente brinda la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre es la de trasladar pasajeros en la zona urbana de la ciudad de Ibarra para lo cual

cuenta con 160 unidades que brindan este servicio en 15 rutas establecidas en un horario que va desde las 05h45 hasta las 20h00, servicio que no varían por cuanto se encuentra posicionados en el mercado que está segmentado por el nivel socioeconómico de su población.

Renovación de unidades

La actual propuesta de la nueva administración de la alcaldía trata sobre la posibilidad de que las renovaciones de unidades de buses se realicen en vehículos híbridos, lo que podría ahorrar un 30% del valor del combustible y reducir el nivel de contaminación del aire, comodidad para los ciudadanos. Según el gobierno local, estos vehículos son perfectamente aptos para 80 personas, 40 sentadas y 40 de pie, el espacio al lado del conductor es para discapacitados y actualmente no hay autobuses accesibles para sillas de ruedas. El autobús desciende de la suspensión a la altura de la acera, lo que permite subir perfectamente a las personas con discapacidad. Una de las propuestas del departamento de planeación municipal es renovar el bus, el cual es de menor tamaño y capacidad que los buses que circulan actualmente en Ibarra. Esta norma está aprobada por la Ley de Tránsito y su normativa vigente. La categoría de autobús se otorga a vehículos con una capacidad máxima de 32 personas.

Rutas y frecuencias

(Manrique, 2018) Establece. Sin duda una de las opciones de mejora es realizar un análisis de rutas y frecuencias, relevamientos de sobreoferta de servicios y áreas abandonadas para agilizar los servicios a través de modificaciones de licencias o concursos de servicios, mejorar los servicios de transporte público, aumentar la cobertura, mejorar la calidad y lograr la inclusión social en todos los sentidos. Por lo tanto, es necesario solucionar los problemas de tráfico, implementar nuevos proyectos para mejorar el funcionamiento de la ciudad. Es así que el transporte público condiciona la movilidad y el desarrollo urbano en todos los sentidos; en cuanto a alcance, mejor calidad, e inclusión social, es por eso que es imperativo corregir los

problemas de tránsito; a través de nuevos proyectos que mejoren la funcionalidad de nuestra ciudad en términos de transporte y desarrollo urbano.

Caso de Estudio Cooperativa “28 De Septiembre”

Historia

Frente a diferentes situaciones presentadas para consolidarse como: factores económicos, trámites exhaustivos y demás, la Cooperativa de Transporte Urbano fue constituida en primera instancia como una precooperativa de Microbuses el 12 de Julio de 1967, en la Ciudad de Ibarra, contando con el apoyo de 12 socios, quienes realizaron la estructura y el proceso para la aprobación de estatutos en base a la necesidad de la población de movilizarse en una ciudad en crecimiento constante.

La cooperativa de transporte urbano "28 de Septiembre" cuenta actualmente con 160 socios, lo que la convierte en la segunda empresa de transporte público más grande del país. Forma parte de la Asociación Nacional de Transporte Urbano (FENATU) y sus principales fuentes de ingresos provienen de la venta de combustible (servicio de estación) en la gasolinera del mismo nombre y 10 propiedades en alquiler.

Objeto Social

La cooperativa tiene como objetivo brindar servicios de transporte en la modalidad de transporte de pasajeros eficiente, eficaz y responsable, de conformidad con los permisos otorgados por sus autoridades competentes, a través de la orientación de conductores profesionales de vehículos tipo ómnibus. Transporte urbano por tarifas que posibilite el día a día de los socios y sus familias en busca de una contraprestación económica o desarrollo socioeconómico.

Objetivos, estrategia, estructura de la Cooperativa

Las necesidades de nuestros clientes son atendidas de forma rápida, oportuna, cortés, dinámica y segura, apoyando la práctica de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Lograr la coordinación efectiva para mediante el esfuerzo mancomunado alcanzar la eficacia y excelencia, definiendo las relaciones y aspectos más importantes en la relación usuario-transportista.

Organigrama

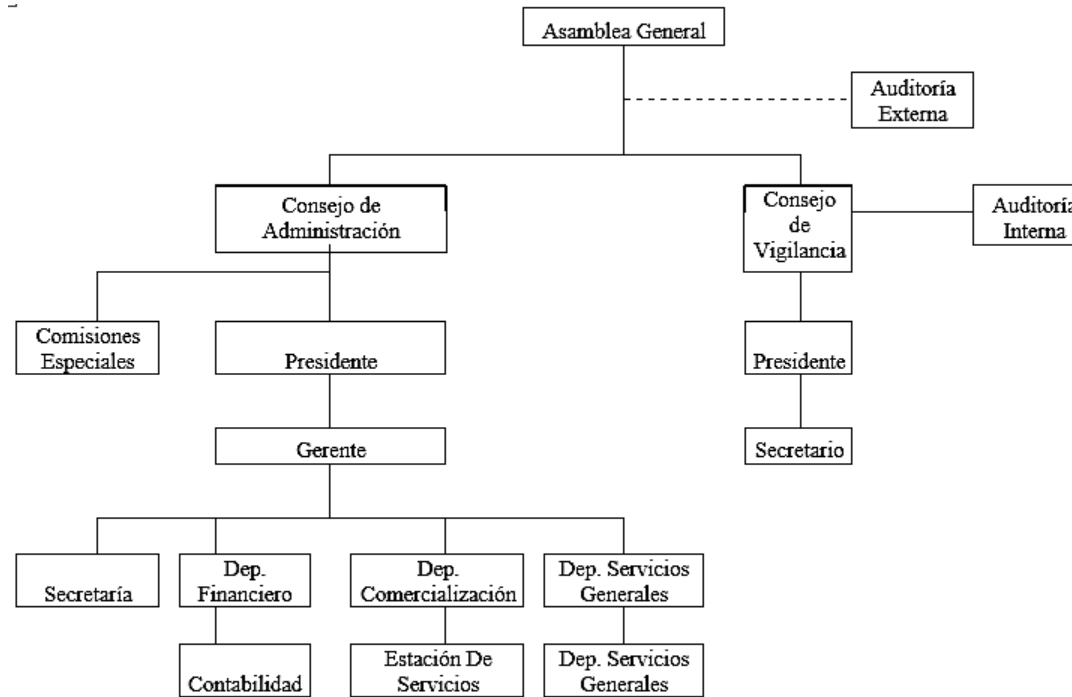


Ilustración 4 Organigrama

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano "28 de Septiembre"

Elaborado por: Las autoras

Localización

La cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” está ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra en la Av. Cristóbal De Troya 2151 Y Obispo Jesús Yerovi, dirección en la que se encuentran las oficinas principales.

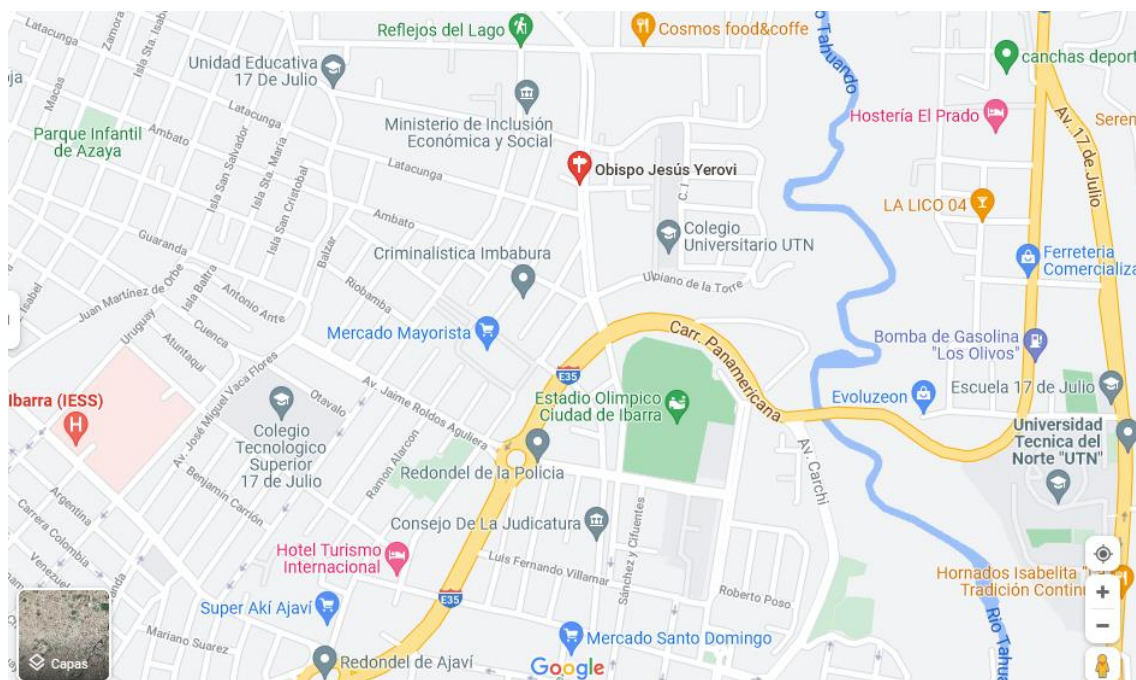


Ilustración 5 Mapa localización de la cooperativa

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Las autoras

Del mismo modo la entidad cuenta con una estación de servicios ubicada en la Avenida Fray Vacas Galindo.

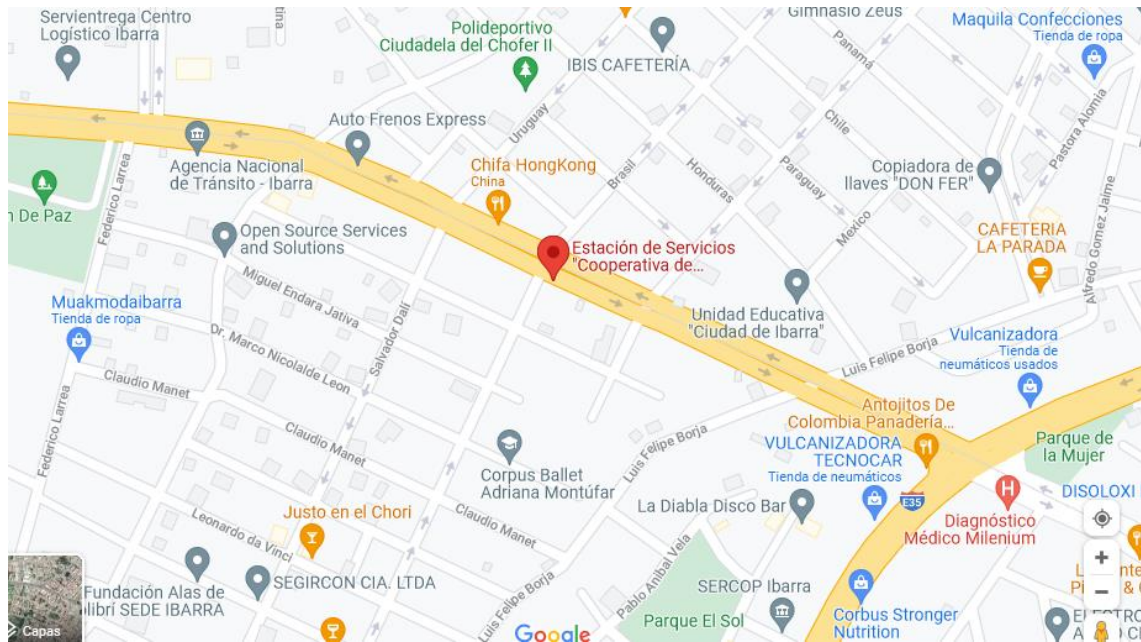


Ilustración 6 Mapa localización de la estación de servicios

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Las autoras

Entes Reguladores

Los entes reguladores son empresas públicas que cuentan con personalidad jurídica, son autónomos administrativa, técnica y jurídicamente, se crean con el objetivo de vigilar y controlar actividades operativas y jurídicas, fomentando a la buena relación entre las empresas y sus consumidores. (Luján, 2006)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La autoridad supervisa y administra las empresas de la Economía Popular y Solidaria (EPS), encargadas de velar por la sostenibilidad y transparencia de las actividades y su bienestar (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

La EPS es una manera de organización económica, en la cual sus miembros, sea de forma individual o colectiva, establecen y ejecutan procesos productivos, comercialización,

financiamiento y consumo de bienes o servicios con el objetivo de satisfacer necesidades y obtener una utilidad. (La Hora, 2019)

Como indica (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015), las atribuciones de las organizaciones pertenecientes son las siguientes: Ejercer el control de las actividades económicas, fijar las tarifas de los servicios, asegurar los debidos flujos de trabajo, aprobar la ejecución de las actividades financieras, imponer sanciones y dictar normas generales.

Como menciona el señor Marcelo Yépez, presidente de la Cooperativa “28 de Septiembre” la Superintendencia de EPS, se encarga de regular el ámbito administrativo en cuando a la forma de conformación, documentación de constitución y los requisitos establecidos para desarrollar legalmente las actividades de movilidad ciudadana.

Movidelnort E.P

El 25 de febrero del 2015 se crea la Empresa Pública de Movilidad del Norte Movidelnort E.P, bajo la vigilancia de la Asamblea General de la Mancomunidad de Tránsito del Norte, con el objetivo de controlar y vigilar la gestión de la prestación de servicios de transporte público y regular el tránsito vial dentro de los territorios cantonales miembros de la Mancomunidad. (Movidelnor, 2014)

Cantones Miembros

Carchi: San Pedro de Huaca, Montúfar, Bolívar, Mira y Espejo.

Esmeraldas: San Lorenzo, Eloy Alfaro y Río Verde

Imbabura: Ibarra, Urcuquí, Pimampiro, Antonio Ante, Cotacachi, Otavalo

Pichincha: Pedro Moncayo

Por su parte la empresa pública se encarga de mantener un control administrativo y operativo, en el marco de la transparencia y actualización de los documentos habilitantes para el funcionamiento de las actividades, del mismo modo se encarga de mantener un control permanente en el estado de las unidades de transporte, cuida que se encuentren en condiciones óptimas para transportar a la ciudadanía, todas estas actividades encaminadas a dar cumplimiento a la Ley de Tránsito y Seguridad Vial.

Servicio de Rentas Internas (SRI)

Es un organismo autónomo del Ecuador, fundado en 1997 con el objetivo de administrar los impuestos y luchar contra la evasión fiscal y tributaria, garantizando la transparencia en las contribuciones

Art. 2. Facultades. El Servicio de Rentas Internas (SRI) tiene las siguientes facultades, características y obligaciones: Confianza en otras entidades por ley, reforma tributaria, recursos, resolución de recursos y preparación de investigaciones sobre cuestiones planteadas conforme a la ley. Publicar, crear y mantener un sistema nacional de estadísticas financieras de conformidad con la ley sobre investigaciones y solicitudes, cartas de crédito, notas de crédito y cancelación de órdenes de cobro, e imposición de sanciones.

Como una empresa legalmente constituida que genera ingresos y tiene obligaciones tributarias, la cooperativa está obligada a realizar declaraciones tributarias al Estado, por lo que para evitar sanciones y mantenerse en el marco legal, el SRI es también un ente al cual debe rendir cuentas, como menciona el presidente Marcelo Yépez todas las declaraciones tributarias son realizadas a tiempo por el área contable.

Reconocimientos

La cooperativa de Transporte Urbano "28 de Septiembre" se ha caracterizado por su participación en el ámbito social dentro de la comunidad ibarreña; en el deporte el equipo ha participado en los campeonatos de fútbol barriales o institucionales a los que ha sido invitado,

logrando obtener varios trofeos y reconocimientos por sus victorias. Ha realizado colaboraciones económicas para construir aulas en la escuela “Ciudad de Ibarra” con el fin de contribuir al mejoramiento de la educación de los niños. La cruz Roja también reconoce el apoyo y responsabilidad social por unirse a la campaña de donación voluntaria de sangre. La empresa “P&S Petróleos y Servicios” reconoce la buena calidad de atención al cliente que brinda la cooperativa, por lo que la hace acreedora del galardón destacando su buena labor. A nivel interno también se destaca la gestión de los directivos al brindar seminarios en la temática de Recursos Humanos a los conductores, con el objetivo de mejorar el desempeño profesional y personal del talento humano.

Análisis de la Situación

Análisis Externo.

El análisis externo del entorno empresarial es el punto principal dentro de la planificación estratégica, ya que permitirá tener una visión clara de las posibles problemáticas que existen en el entorno, para una empresa en este caso COOPERATIVA “28 DE SEPTIEMBRE ” que se proyecta en generar un servicio de calidad a sus usuarios es importante identificar y definir las oportunidades o amenazas que se presenten para potenciar y aprovechar los beneficios que se le otorguen a la entidad así como para tomar medidas para mitigar el impacto de las amenazas que puedan presentarse (Taípe & Pazmiño, 2015).

Modernización del Estado

El Gobierno en mejorar cada vez más la calidad de atención al usuario, para lo que se trabaja continuamente en tiempos de espera e implementación de nuevas tecnologías.

Presupuesto Limitado

(Avila, 2021) La crisis generalizada por el Covid-19 en el Ecuador ha impactado a gran parte de la economía, y la caída del precio del petróleo han dado lugar a efectos negativos en todos los sectores obligando a la ciudadanía a racionalizar sus gastos.

Participación Ciudadana. En la actualidad A través de organizaciones no gubernamentales la ciudadanía manifiesta de manera articulada su opinión y sus derechos, además de que están al tanto de que las compañías de transporte cumplan las normas que los regulan.

Inestabilidad de la Inflación

La inflación mensual en septiembre de 2021, fue de 0,02 %, según los resultados del Índice de Precios al Consumidor (IPC) (El Universo, 2021), La inflación es moderada.

Credibilidad de las Instituciones del Estados

Se reconoce al sector de la EPS, que aplica la Ley Orgánica de EPS y su Reglamento general, con el fin de regular u normar el sector de transporte.

Incremento de Impuestos

Los impuestos pagados por los ciudadanos se han incrementado, en consecuencia, el consumo por parte de las familias disminuye y el presupuesto destinado a la movilidad de la ciudadanía

Sistemas Electrónicos

La aplicación “ANT TS”, lanzada por la Agencia Nacional de Tránsito tiene como fin mejorar la seguridad, ya que el usuario con ingresar el número de placa de la unidad, se desplegará los datos del conductor el vehículo, información de la unidad, ubicación en tiempo real, control de velocidad, kit de seguridad, cámaras en funcionamiento etc.

Disminución en la Demanda

pues la restricción de la movilidad de las personas dio lugar a un decrecimiento de 29,7% en el segundo trimestre de 2020. Por su parte, el consumo de gasolina extra y diésel, destinado al transporte terrestre y marítimo, mostró un decrecimiento interanual de 46,9%. (BCE, 2020).

Los avances en las tecnologías y las herramientas digitales disponibles han sido aprovechadas por la institución, se ha incorporado un sistema de rastreo, y cámaras de video en los vehículos para salvaguardar la seguridad de los usuarios.

Nuevas Políticas Públicas. - El gobierno ha decidido liberar los precios de los combustibles, lo que encarece la canasta básica y en consecuencia disminuye la utilidad del transportista debido a los altos gastos operativos.

Desacuerdos sobre Renovación de Dirigentes

Dentro del gremio de transporte existe un grupo que apoya la alternabilidad de la dirigencia, mientras que hay un grupo que apoya la reelección de los mismos debido a los resultados de su gestión.

Inseguridad Ciudadana

(El Norte, 2019), los delincuentes fingen ser clientes, para efectuar robos, en la Ciudad de Ibarra por el periodo comprendido entre del primero de enero de 2019 al 23 de agosto de este mismo año se han registrado 265 robos a personas en los autobuses

Acoso en las paradas y dentro de las unidades de transporte.

(Alarcón I. , 2016) Las mujeres que utilizan el transporte público son agredidas sexualmente al subir y bajar de los autobuses y transportes de la ciudad.

Tabla 1 Macro ambiente

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa “28 de Septiembre” para los años 2020-2025

Elaborado por: Las autoras

Análisis Interno.

Para (Martín, 2018), el análisis interno de una organización permite que la alta gerencia establezca estrategias de negocio para mantener relaciones cooperativas con los stakeholders del mercado. En el caso de estudio permite que la cooperativa de transporte “28 de Septiembre” tenga una visión general de la situación actual del sector, conociendo sus fortalezas y debilidades, lo que permitirá establecer soluciones efectivas de mejora y crecimiento.

Fortalezas	Debilidades
<p>Reconocimiento de la trayectoria empresarial en el sector</p> <p>La ciudadanía reconoce el servicio que ha prestado la cooperativa a lo largo de los años permitiendo la movilidad y dinamización de la economía local.</p>	<p>Bajo nivel de ingresos</p> <p>Debido al aumento en el precio de los combustibles y repuestos, los costos operativos suben su precio y se vuelve imposible cubrirlos con el margen de ganancia que deja la tarifa del pasaje actual.</p>
<p>Aumento de la demanda del servicio</p> <p>Debido al crecimiento poblacional se ha hecho necesario un mayor nivel de movilidad por lo que los usuarios hacen un uso más constante de las rutas para llegar sus diferentes destinos.</p>	<p>Falta de publicidad de actividades sociales</p> <p>La cooperativa se relaciona con la comunidad y efectúa actividades sociales en su beneficio, no obstante, la ciudadanía no conoce de estas acciones, perjudicando el crecimiento reputacional de la empresa.</p>

Alto nivel de negociación con proveedores y abastecimiento de insumos

Al tener contratos sólidos con los proveedores la administración accede a obtener un alto volumen de repuestos e insumos necesarios para las unidades, el stock que permanece en bodega se surte a los socios cada vez que los autobuses necesitan reparación.

Falta de nuevas rutas, la ciudadanía considera que las rutas actuales no son suficientes para cubrir la demanda de movilidad, por lo que solicitan a la administración de la cooperativa se analice la implementación de nuevos recorridos que lleguen especialmente al sector rural.

Unidades propias renovadas y no contaminantes

Cada socio es propietario de las unidades y son los encargados de adaptarlas para que sean amigables con el ambiente, no emitan gases tóxicos, cero filtraciones de aceite y en general cualquier daño que afecte al ecosistema.

Calidad regular del servicio de transporte, según la opinión de los usuarios la calidad es regular dado que algunos conductores brindan una mala atención y actitud durante los viajes.

Unidades seguras y equipadas con rastreo satelital

Los autobuses cuentan con un sistema de GPS el cual permite monitorear el cumplimiento de rutas y ubicación en tiempo real del recorrido de las unidades lo que en caso de emergencia hace posible actuar con rapidez y establecer soluciones efectivas.

Conductores capacitados constantemente, conlleva a que se brinde un trato cordial al usuario para que de esta manera la calidad del servicio mejore y la imagen de la empresa se posicione en el mercado y sea un referente.

Tabla 2 Micro ambiente

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa “28 de Septiembre” para los años 2020-2025

Elaborado por: Las autoras

Teorías Base de la Investigación

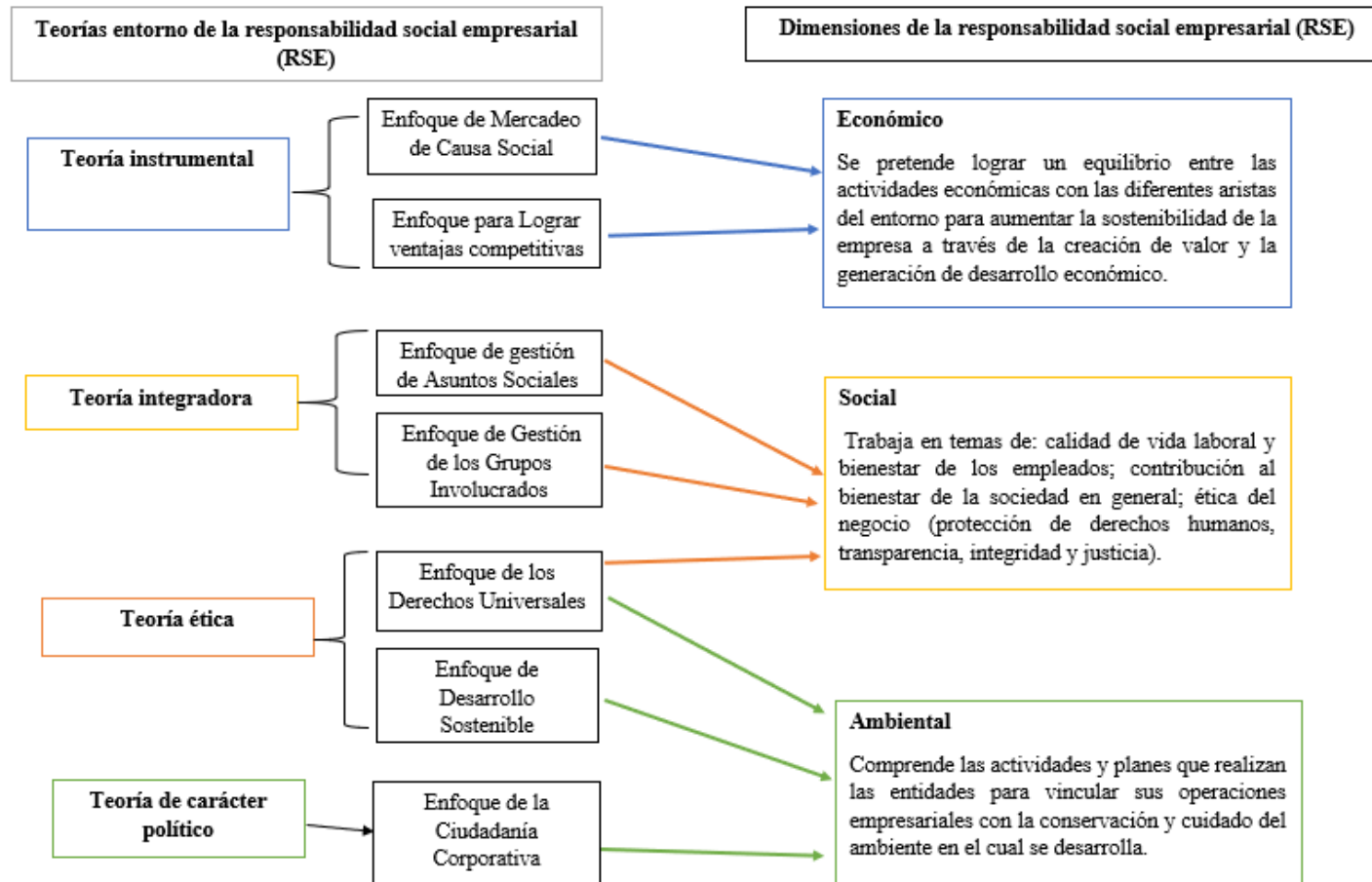


Ilustración 7 Teorías base de la investigación

Fuente: (Tinoco, Arango, & Benavides, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Teoría según indicadores de la variable independiente

Índice a nivel Económico

Teoría Instrumental.

(Tinoco, Arango, & Benavides, 2012), considerando a Garriga y Melé indican que, parte del principio de que la empresa es un instrumento que genera riqueza y actividades sociales como un medio para alcanzar rentabilidad, se toma en cuenta a *La maximización del valor de los accionistas*, evalúa las actividades sociales corporativas, las acciones sociales son ejecutadas por los empresarios de manera independiente a las operaciones empresariales, así mismo el *Mercadeo de causa social* se enfoca en planes de bienestar social y contribuyen al mejoramiento de la imagen corporativa, lo que por ende incrementa las ventas en la organización.

Estrategia para obtener ventajas competitivas:

Se conforma por aspectos como *las Inversiones Sociales Competitivas*: mediante la creación de una reputación sostenible se genera la preferencia del público en el mercado, así también se da lugar a *Capacidades dinámicas con base en recursos naturales*, mediante el conocimiento y la organización adecuada se gestionan eficazmente los recursos humanos, materiales y financieros y *Bajos ingresos de la sociedad* se crean oportunidades para mejorar bienes y servicios para que todas las escalas sociales tengan acceso a ellos.

Índice a nivel Social

Teoría Integradora.

Para (Tinoco, Arango, & Benavides, 2012), incluye la economía y la política, donde se generan propuestas para atender las demandas sociales y mejorar la comunicación entre las empresas y la sociedad, y que la aplicación de la RSE exige a las organizaciones el respeto a las instituciones establecidas por la sociedad. Aborda la gestión de los asuntos sociales.

Centrarse en el proceso de identificación, evaluación y atención de la demanda de temas sociales y políticos que afectan a una empresa. Responsabilidad Pública: Se refiere a la política pública, incluyendo modelos de gestión social, Los nuevos temas, los requisitos y prácticas legales formales, y la aplicación de planes que permitan un adecuado comportamiento empresarial, y finalmente la gestión de los grupos de interés (stakeholders), se sumergen en las políticas y prácticas corporativas, está dirigido a las personas que lo están haciendo. Maximizar las ganancias y eficiencias para resolver conflictos.

Índice a nivel Ambiental

Teoría de carácter Político.

(Tinoco, Arango, & Benavides, 2012), citando a Garriga y Melé menciona. La atención se centra en el poder social de la empresa en la sociedad que gana a través de la influencia de cada organización en la economía, obligando a la empresa a participar activamente en la cooperación social, la atención se centra en: En esta área, como resultado del proceso de globalización, las organizaciones están promoviendo el desarrollo comunitario y el respeto al medio ambiente.

Teoría Ética

(Tinoco, Arango, & Benavides, 2012), citando a Garriga y Melé argumenta. Se ha estudiado en el desarrollo de un comportamiento socialmente responsable como respuesta a la realización de derechos universales como el respeto a los derechos humanos, los derechos de los trabajadores y el respeto al medio ambiente, centrándose en los derechos universales y centrándose en las personas y el trabajo. En el respeto a los derechos y al medio ambiente. Iniciativas como el Pacto Mundial, las Naciones Unidas y las ONG combinan las actividades que realizan las empresas y proponen 10 principios relacionados con los valores fundamentales con un enfoque en los derechos humanos y las normas laborales. La lucha contra el medio

ambiente y la corrupción, también tiene un enfoque de desarrollo sostenible. -Es la base del desarrollo humano, y para tener en cuenta a las generaciones actuales y futuras y evaluar su sustentabilidad, las empresas tienen actividades a largo plazo que impactan a la sociedad o dañan el medio ambiente.

Fundamentación Empírica

Como (Tualombo Tituaña & Flores Urbáez, 2020) mencionan, citando a (Ríos et ál. 2019, p 39). La responsabilidad que tienen las empresas con el bienestar de la comunidad se refleja en una interacción mutua solidaria, actualmente se busca fortalecer el compromiso de las empresas con el bienestar de los stakeholders, el medio ambiente y la comunidad, para ejecutar sus operaciones empresariales sin comprometer la calidad de vida de las futuras generaciones.

El transporte público urbano tiene el objetivo principal de trasladar a la ciudadanía de un lugar a otro, servicio que tiene una contraprestación monetaria fijada por las autoridades oportunas; esta actividad está sujeta al cumplimiento de leyes y normativas que aseguran la calidad del servicio y la seguridad para las partes involucradas; su rol es de relevancia ya que contribuye con la economía de las naciones (Tualombo Tituaña & Flores Urbáez, 2020) tomado de Morocho Verdugo y Rodríguez Huerta, 2019).

Indicador económico

Es común que en América Latina se atravesase por crisis económicas debido a la inestabilidad política, variación en los índices monetarios y decisiones gubernamentales, para (Figuroa, 2005) causa en primer lugar, un descenso en la movilidad, es decir disminuye la demanda de los viajes, evidenciándose una contracción de los índices de ocupación de los autobuses, lo que empeora la situación con el incremento de la oferta de transporte al integrar nuevas compañías que prestan el servicio. Para remediar la situación, como primera medida se

reduce los costos de operación afectando directamente en la buena calidad de servicio, en segunda instancia se reajusta la tarifa, aumentando el precio.

Los transportistas de ciudades como Santo Domingo, Ibarra, Portoviejo, Guayaquil, Cuenca y Tungurahua solicitan el incremento en la tarifa del servicio, ya que, con la eliminación del subsidio a los combustibles, les resulta imposible cubrir los costos operativos, cancelar las facturas de repuestos, gasolina, sueldos operativos, obtienen un nulo margen de ganancias influye directamente en la calidad de vida y servicio. (La Hora, 2021)

Indicador social

Considerando a (Delgado Palacio, Herrera Cardona, & Gallón Ruiz, 2016) estudios realizados en Colombia determinan que organizaciones dedicadas a la prestación de servicio de transporte público aplican acciones basadas en prácticas empresariales socialmente responsables enfocadas en las dimensiones económica, social y ambiental, lo cual dio como resultado que el 25% de las entidades efectuaron estas prácticas, el 17% de las empresas presentaron datos relacionados a RSE en sus páginas web. Dado que el modelo socialmente responsable es reciente en el sector de transporte, ocasionando que las organizaciones empiecen a informarse y conocer las prácticas para lograr un equilibrio sostenible.

Tanto en Ecuador como en países que se encuentran en desarrollo es común observar que las PYMES no cuentan con el suficiente financiamiento para integrar actividades sostenibles en sus planes empresariales. En su estudio (Tualombo Tituaña & Flores Urbáez, 2020) realizado en la ciudad de Portoviejo a las cuatro cooperativas de transporte urbano, se reportó que el 91.66% de las cooperativas tiene normas y principios encaminados a solucionar problemas éticos ocurridos en el giro del negocio; el 54.16% tiene planes para mitigar el impacto ambiental producto de sus operaciones; el 70.83% realiza actividades filantrópicas y de bien social; las cooperativas mantiene una buena imagen en un 75%; el 80% implementa

planes para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los socios. En el cantón Gualaceo de Azuay (Hernandez Rea & Villa Morales, 2013) desarrollaron un estudio similar, el cual muestra que en las cooperativas de transporte urbano de la localidad el 26% imparte programas informativos para ser socialmente responsables; el 100% de las unidades cuentan con lugares preferenciales destinados para usuarios con capacidades especiales, mujeres embarazadas y adulto mayor; el 22% de los usuarios reportan haber sufrido accidentes en las unidades; el 57% de los usuarios indican una excelente calidad en el servicio.

Indicador ambiental

Para (Peña, Salcedo, Moreno, & Señalín, 2019) citando a (Gómez & Quintanilla, 2012), las investigaciones determinan que en América Latina las organizaciones que en su mayoría muestran información de sostenibilidad se encuentran en países como Brasil 45%, Chile 20%, México 10%, Perú y Colombia 7% respectivamente.

En la ciudad de Ibarra el panorama es muy distinto a los casos anteriormente mencionados, ya que no existen datos que verifiquen que las cooperativas de transporte urbano apliquen planes de RSE, de hecho, en 2010 el 70% de 276 buses urbanos que circulaban reprobó las pruebas de control ambiental (El Comercio, 2010). En 2016 la Empresa Pública de Movilidad del Norte (Movidelnort) realizó chequeos a las unidades de transporte urbano de las cooperativas “28 de Septiembre” y “San Miguel de Ibarra”, las cuales demostraron que de 90 buses revisados 14 no cumplían con los estándares requeridos, debido a problemas en el alto índice de emisión de gases contaminantes superando el límite permitido del 50% (Expectativa Ec, 2016).

Capítulo II Metodología De La Investigación

En tal sentido, se consideró oportuno el alcance descriptivo para este trabajo de investigación, ya que lo que se busca es analizar el cumplimiento de RSE con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de septiembre” en el Cantón Ibarra.

Además, se entrevistó al presidente de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” quien nos brindó información de primera mano en cuanto a la gestión y cumplimiento de actividades enmarcadas a la RSE, su perspectiva y avance en cuanto planes de gestión apegados a la normativa vigente; una vez obtenidos los resultados, mediante el método estadístico se realizó la tabulación de datos, para proceder al análisis e interpretación de resultados donde se evidenció la posición de la ciudadanía, así como la gestión realizada por la entidad en cuanto a niveles de desempeño y ejecución de actividades dentro de la RSE para determinar su nivel de aplicación en cuanto a la normativa legal y perspectiva de los ciudadanos.

Tipo de Investigación

La presente investigación se realizó con un enfoque mixto debido a que de forma complementaria se han aplicado datos cualitativos y cuantitativos.

Investigación Cualitativa

(Quecedo & Castaño, 2003) mencionan que son estudios centrados en el sujeto que adopta una perspectiva interna sobre los fenómenos que se estudian de manera integrada o completa, y los investigadores buscan respuestas a las preguntas que la experiencia plantea socialmente e interactúan con los datos.

La recolección de datos se realizó mediante la observación directa del evento o grupo a estudiar, lo que aseguró obtener la perspectiva o puntos de vista de los grupos de interés, en este caso, a través de una entrevista con la gerencia, lo que permitió al investigador desarrollar

una perspectiva clara y coherente, que permitió emitir un juicio de valor acerca de niveles de gestión y cumplimiento del marco normativo.

Investigación Cuantitativa

En este proceso (Ramos, 2020) aplica análisis de datos de tendencia central y dispersión, al recolectar datos numéricos de fenómenos o grupos de estudios, se pueden realizar procedimientos estandarizados, brindando así a las comunidades científicas y jurídicas criterios e índices para el estudio e interpretación de los datos estadísticos y las respuestas de las entrevistas que permitan determinar el cumplimiento de la aplicación de la RSE apegado a la ley vigente.

Para el desarrollo de la investigación fue necesario recopilar una combinación de información primaria a través de los grupos de interés de la cooperativa, e información documental sobre conceptos socialmente responsables y datos estadísticos del cantón Ibarra.

Métodos de Investigación.

Método Analítico.

Para (Abreu J. , 2014), la distinción, conocimiento y clasificación de los elementos esenciales provienen del conocimiento general de la realidad, y se basa en la premisa de, a partir de un todo se puede conocer y explicar las características de las variables y la relación entre ellas.

Se aplicó el método analítico, ya que a través de la investigación bibliográfica, además de la investigación de campo efectuada mediante encuestas y entrevistas aplicadas a los colaboradores de los diferentes niveles directivos y operativos de la empresa, así como, a los usuarios del servicio, se pudo confrontar la información, y permitió identificar y analizar los factores clave que intervienen en la ejecución de sus actividades, y su relación con los grupos de interés para conocer el nivel de aplicación en cuanto a la responsabilidad social empresarial que ejecuta por la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”.

Método Deductivo.

Como indica (Abreu J. L., 2014), el método deductivo permite obtener resultados o características particulares derivadas de un estudio general, en este sentido en la investigación se obtiene conclusiones específicas a partir premisas generales.

Una vez determinado el problema, se identificó variables, causas y se propuso objetivos para generar criterios, lo que permitió observar el nivel de aplicación de responsabilidad social empresarial empleado por la cooperativa, en este contexto, se partió de la información general a nivel bibliográfico, digital y de campo para deducir por medio del razonamiento lógico varias suposiciones, causas y conclusiones, que luego se aplicó a la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”, se comprobó los planes ejecutados y determinó los índices establecidos en el marco normativo.

Alcance de la Investigación

Descriptivo

Según (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020), se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando, es un registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual del fenómeno analizado, la información suministrada por este tipo de investigación debe ser verídica, precisa y sistemática, para su medición es importante limitarse a recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos mismos que deben ser observables y verificables.

En tal sentido, se consideró oportuno el alcance descriptivo para este trabajo de investigación, en vista de que se buscó analizar el cumplimiento empresarial socialmente responsable, con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” en el Cantón Ibarra.

En primera instancia, se procedió a buscar información pertinente, artículos científicos, leyes y noticias relacionadas al transporte público de buses, calidad de los servicios brindados, infraestructura, medio ambiente y costos; se aplicó encuestas a grupos segmentados por edad, con lo que se determinó aspectos concluyentes en cuanto a satisfacción y calidad de atención, así como su perspectiva personal de normas empresariales responsables en la cooperativa.

Además se elaboró una entrevista, misma que fue realizada al presidente de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”, quien proporcionó información de primera mano en cuanto a gestión y cumplimiento de actividades socialmente responsables, su perspectiva y avance en cuanto planes de gestión apegados a la normativa vigente; una vez obtenidos los resultados, mediante el método estadístico se realizó la tabulación de datos, para proceder al análisis e interpretación de resultados donde se evidenció la posición de la ciudadanía, así como la gestión realizada por la entidad en cuanto a niveles de desempeño y ejecución de actividades dentro de la RSE para determinar su nivel de aplicación en cuanto a la normativa legal y perspectiva de los ciudadanos.

Determinación de variables.

Se determinó como variable dependiente a la responsabilidad social empresarial y como variables independientes las dimensiones ambiental, social y económica.

		Variable Dependiente			
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Responsabilidad Social Empresarial		Marco Normativo	Legalidad, normas y estatutos	1 Entrevista	
La RSE se establece como un pilar que integra principios, valores, bienestar de los colaboradores, de la comunidad, respeto y cuidado medio ambiental, mismo que permite construir una estrategia competitiva para las empresas. (Cortés, Muñoz, Quintero, & Sánchez, 2018)	Implantación de la gestión basada en la RSE en organizaciones de todo el mundo ha cambiado considerablemente la forma de ejecutar sus actividades, contribuyendo a desarrollar planes sostenibles, optimizando y protegiendo los recursos al realizar sus operaciones (Álvarez, Paladines, Montero, & Arce, 2019).	Calidad de Vida	Condiciones Laborales	1 Entrevista	
			Capacitación	3 Entrevista	
		Vinculación y compromiso con la Comunidad	Grupos de Interés	2 Entrevista	
		Cuidado y Preservación del Ambiente	Políticas Ambientales y minimización de impactos	3 Entrevista	
Variables Independientes					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	ISO 26000 RSE, CEGESTI Lineamientos	Indicadores	Ítems
	Ambiental	Nivel Interno Involucra el mejoramiento de prácticas ambientales basadas en	Organización de la gestión ambiental	Cuidado del medio ambiente	1, 2,3 Enc. Conductores

		eficiencia sostenible, tratando de maximizar el uso de recursos renovables. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)			
La responsabilidad social ambiental se define como las actividades y planes que realizan las entidades para vincular sus operaciones empresariales con la conservación y cuidado del ambiente en el cual se desarrolla (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016)	La RSE en el área ambiental requiere implementar planes de gestión y cuidado medioambiental en las organizaciones, incluyendo indicadores de medición y avance anual de mejora dentro del marco normativo (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016)	Nivel Externo Promover el cuidado del medioambiente, siguiendo los parámetros y principios establecidos en la cadena de valor empresarial. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)	Protección del ambiente	Mínimizar la contaminación ambiental	1,2,3,4 Enc. Usuarios 4,5,6,7 Entrevista
Social		Nivel Interno Es la responsabilidad de los colaboradores de la entidad en compromiso por colaborar en el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018; Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)	Salud y condiciones laborales	Seguridad y salud ocupacional	4,5 Enc. Conductores 12,13 Entrevista
Se busca que se cumpla la propuesta de gestión del talento humano, partiendo de un manejo de las buenas prácticas productivas que integran; igualmente, el respeto por los colaboradores mediante salarios dignos, facilitando ambientes laborales adecuados y capacitándolos, tanto en el campo laboral como en el crecimiento personal, entre otros aspectos. (Bermúdez & Gómez, 2018)	Trabaja en temas de: calidad de vida laboral y bienestar de los empleados; contribución al bienestar de la sociedad en general; ética del negocio (protección de DDHH, transparencia, integridad y justicia); y, responsabilidad por el producto. (Shum, 2006)		Capacitación e incentivos	Calidad de servicio Clima Laboral Capacitación continua	6,7,8,9,10 Enc. Conductores 14,15 Entrevista 11,12,13,14 Enc. Conductores 8,9,10,11 Entrevista 15,16,17 Enc. Conductores 16,17,18 Entrevista
		Nivel externo. La realización de acciones	Atención al cliente	Seguridad	5,6,7,8, 9, 10 Enc. Usuarios

		colectivas para contribuir con tiempo y recursos para crear condiciones que ayuden al emprendimiento y al desarrollo comunitario. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)		Calidad de servicio	11,12,13,14,15 Enc. Usuarios
Económico		Nivel Interno Es la distribución del valor agregado entre colaboradores, considerando no sólo las condiciones del mercado, sino también la equidad y la justicia, se busca que la empresa genere utilidades y finanzas sanas a través de prácticas éticas. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)	Comercio justo	Calidad- Precio	18,19 Enc. Conductores 19,20 Entrevista
En el mejoramiento continuo para elaborar productos de alta calidad o prestar servicios de excelencia, con insumos idóneos y ofertando precios o tarifas asequibles que compitan en el mercado, se enfoca en los intercambios de servicios, productos y capital que se desarrollan entre la empresa y el entorno que le rodea, que incluye: empleados, proveedores, inversionistas y bancos, clientes, sector público y ONG. (Bermúdez & Gómez, 2018)	Se pretende lograr un equilibrio entre las actividades económicas con las diferentes aristas del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico (Shum, 2006).	Nivel externo Esto significa distribuir bienes y servicios a la comunidad, contribuir a los representantes públicos mediante la donación de impuestos e implementar políticas económicas. (Landázuri, Hinojosa, & Aguilar, 2018)	Relación económica con la sociedad	Calidad -Precio	16 Enc. Usuarios

Tabla 3 Matriz de Operacionalización de Variables

Elaborado por: Las autoras

Instrumentos o Herramientas

Encuesta

Para (López & Fachelli, 2015), la encuesta es un procedimiento, que conlleva solicitar información mediante un cuestionario a un grupo de personas, esto puede realizarse en documentación física o digital difundida a través redes sociales o correo electrónico.

En el presente trabajo de investigación se utilizó este método, ya que permitió obtener información real y verídica, relacionada a conceptos de prácticas socialmente responsables, fue aplicado al personal administrativo y operativo de la cooperativa de transporte; así también se logró conocer las opiniones de los usuarios y personas en general, referentes al servicio y sus impactos en el entorno; para la ejecución, el cuestionario de la encuesta constó de preguntas cerradas que ayudaron a recabar todo tipo de información referente al tema.

Entrevista

Como indica (Díaz, 2013), la entrevista es una herramienta fundamental en una investigación cualitativa que ayuda a recabar datos por medio de una conversación, que toma lugar entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener respuestas sobre la temática o problema propuesto.

La entrevista se realizó mediante una conversación formal con el entrevistado, en este caso se aplicó una entrevista estructurada al personal directivo de la cooperativa de transporte, para recabar información de temas relacionados a prácticas socialmente responsables, sus dimensiones y las formas para su aplicación, a nivel ambiental, social y económico; al aplicar cuestionarios preestablecidos se garantizó una interacción fluida entre los participantes.

Unidad de Análisis

La investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Tamaño de la Muestra

Tamaño de la Muestra para Conductores.

Para obtener el tamaño de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico, el cual permitió que todos los integrantes de la población tuvieran igualdad de oportunidades para ser seleccionados. En la investigación, según datos presentados por la administración de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” la población total constó de 160 conductores, la fórmula se calculó con una desviación estándar de 0.05, un nivel de confianza del 95% y un límite de error del 5%; con base en la información, se obtuvo como resultado una muestra de 113 encuestas a realizar.

Simbología

N	Tamaño de la población	
σ	Desviación estándar de la población	0,05
Z	Nivel de confianza	en relación al 95% de confianza equivale a 1,96
e	Límite aceptable del error muestral	de 5%

Tabla 4 Simbología

Fuente: (Cortés J. , 2014)

Elaborado por: Las autoras

Datos

N	160
	conductores
σ	0,5
Z	1,96
e	0,05

Tabla 5 Datos

Fuente: Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{160 * 0.05^2 * 1.96^2}{(160 - 1) * 0.05^2 + 0.05^2 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{153,664}{1,3579}$$

$$n = 113 \text{ encuestas a conductores}$$

Tamaño de la Muestra para Usuarios

Según los datos presentados por (INEC, 2010), el total de habitantes en el cantón Ibarra es de 181175 personas, detallado por parroquias urbanas y rurales, seguidamente, se confronta con la información brindada acerca de las rutas que cubre la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”. Y los sectores en los que labora la cooperativa, y es a partir de este grupo de la población, que en su mayoría comprende las parroquias urbanas, se realizó el proceso para determinar la muestra de la población que se va a examinar a continuación.

En la investigación, la población total para obtener el tamaño de la muestra constó de 157243 habitantes, este número se dio al sumar la población urbana y los habitantes de San Antonio (tabla 6) ya que estas parroquias son las que cuentan con rutas del servicio de transporte urbano; la fórmula se calculó con una desviación estándar de 0.05, un nivel de confianza del 95% y un límite de error del 5%; con base en los datos se consiguió como resultado una muestra de 383 encuestas a realizar.

Parroquias Urbanas	139721
Caranqui	Ibarra Urbano
Alpachaca	
El sagrario	
San francisco	
Priorato	
Parroquias Rurales	
San Antonio	17522
Ambuquí	5477
Angochagua	3263
La Carolina	2739
La Esperanza	7363
Lita	3349
Salinas	1741

Tabla 6 Parroquias de Ibarra

Fuente: (INEC , 2010)

Elaborado por: Las autoras

Rutas activas de la Cooperativa de Transporte Urbano "28 de Septiembre"

Azaya
Primavera
Bellavista
Católica
Naranjito
Palmas
Pugacho
Los soles
Santa rosa
San Antonio Tanguarin
San Antonio

Tabla 7 Rutas activas

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Como resultado se obtuvo que, 157243 es el total de habitantes según las rutas que cubre actualmente la cooperativa "28 de Septiembre"

Simbología

N	Tamaño de la población	157243
σ	Desviación estándar de la población	0,05
Z	Nivel de confianza	en relación al 95% de confianza equivale a 1,96
e	Limite aceptable del error muestral	de 5%

Tabla 8 Simbología

Fuente: (Cortés J. , 2014)

Elaborado por: Las autoras

Datos

N	157243
σ	0,5
Z	1,96
e	0,05

Tabla 9 Datos

Fuente: Las autoras

Elaborado por: Las autoras

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{157243 * 05^2 * 1.96^2}{(157243 - 1) * 0.05^2 + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{151016,1772}{394,0654}$$

$n = 383$ encuestas a usuarios del servicio de transporte

Recolección y Procesamiento de Datos

La investigación de campo fue recolectada y procesada desde el 20 de diciembre, 2021 hasta el 19 de enero, 2022 en el tiempo comprendido, se realizó el proceso de encuesta aplicada a los usuarios del servicio de transporte urbano como a los señores conductores de las unidades de la Cooperativa, y la entrevista realizada al presidente de la Cooperativa.

La información se recolectó por medios digitales, las encuestas se elaboraron mediante la plataforma QuestionPro, al público joven se procedió a enviar los enlaces directos, mientras que, para recolectar la información del grupo de adultos y tercera edad, se recorrió las principales calles de la ciudad de Ibarra, para recabar la opinión ciudadana de primera mano, así mismo la encuesta de los conductores de las unidades, se ejecutó de manera presencial en la estación de servicios de la entidad con la ayuda de la plataforma digital mencionada y finalmente, la entrevista se realizó personalmente en las oficinas de la cooperativa.

El procesamiento de datos se ejecutó directamente por la plataforma, que como una de sus principales ventajas ofrece esta herramienta, brindando todos los datos necesarios y con un alto grado de confiabilidad.

Capítulo III Análisis y Discusión de Resultados

Encuesta dirigida a los usuarios del servicio de transporte urbano

Información General

Edad

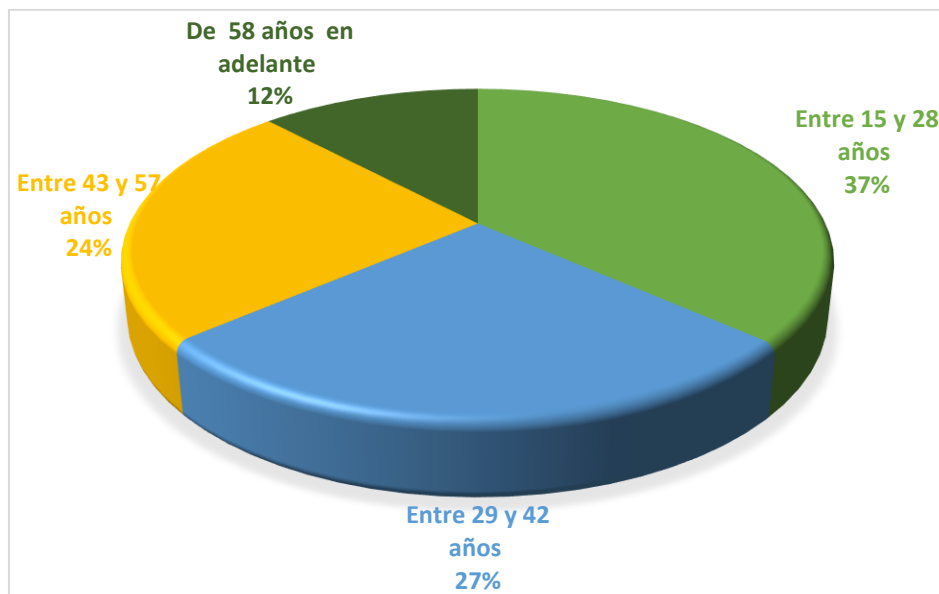


Gráfico 1 Edad

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se estableció que el 37% de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 15 a 28 años de edad, mientras del 27% que se encuentran entre 29 y 42 años, seguido del 24% que se encuentra la población de entre 43 y 57 años y sólo un 12% de los ciudadanos encuestados tienen de 58 años en adelante, la mayoría de las personas encuestadas tienen entre 15 y 28 años de edad.

Género

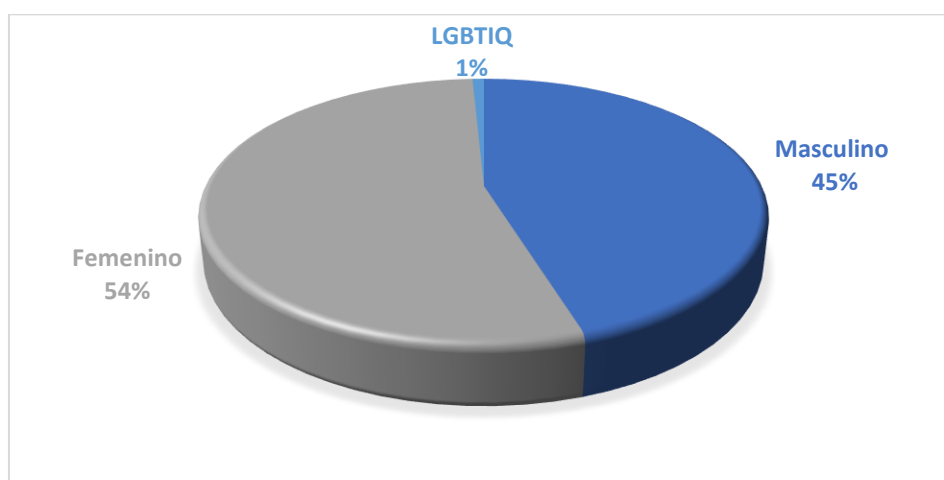


Gráfico 2 Género

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Dentro de la población encuestada, se reveló que el 54% de la población pertenece al género femenino, mientras que el 45% al género masculino, y sólo el 1% pertenece a la comunidad LGBTIQ.

Nivel Académico

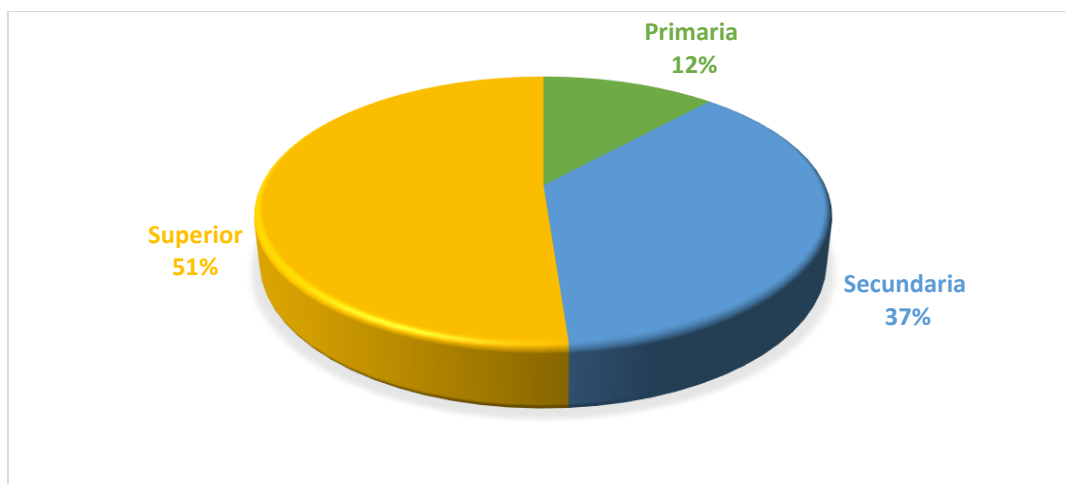


Gráfico 3: Nivel académico

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos, el 51% de la población presentan nivel de instrucción superior, mientras que el 37% han cursado la secundaria y el 12% la primaria, la mayoría de los usuarios encuestados tienen un nivel de instrucción académica superior.

Dimensión Ambiental

Indicador: minimizar la contaminación ambiental.

- 1. ¿Hace uso de los basureros con los que cuentan las unidades de transporte para depositar sus desperdicios?**

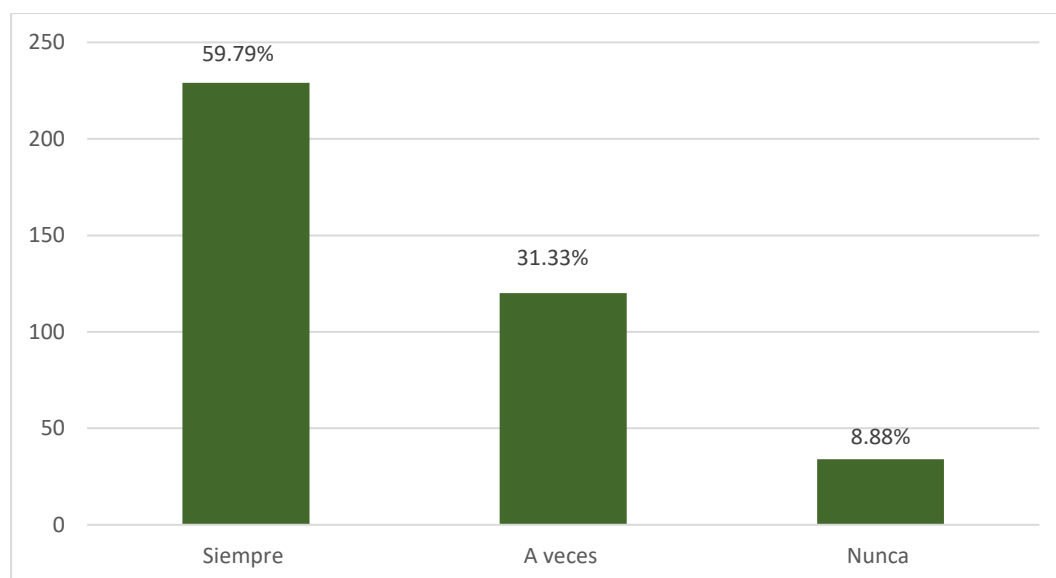


Gráfico 4 *Uso de basureros*

Fuente: *Usuarios de la Ciudad de Ibarra*

Elaborado por: *Las autoras*

Análisis e Interpretación

Del total de las personas del Cantón Ibarra, que usan el servicio de transporte urbano, el 60% mencionaron que siempre hacen uso de los basureros en las unidades de transporte, mientras que el 31% explicaron que a veces hacen uso de los mismos, en tanto que sólo el 9% de las personas explican que no hacen uso de los mismos, según algunas opiniones personales debido a que si tienen alguna envoltura la guardan para depositarla en un basurero después, por lo que este indicador no es totalmente negativo.

Discusión de Resultados

En contraste (El Universo, 2011). argumenta que en Guayaquil en algunas cooperativas de transporte urbano ya se coloca información que advierta a los usuarios sobre la prohibición que existe de botar desechos a la calle desde el interior de los buses o dentro de la unidad, según el Art. 139 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial la multa

corresponde al 5% de la RBU (remuneración básica unificada) y 1,5 puntos menos en la licencia del conductor, del 60% evaluado, se ha sancionado a 48 choferes de cooperativas de transporte, de igual manera (Artuz, 2010) señala. que en efecto la ubicación de afiches en las unidades de transporte como charlas sobre los efectos contaminantes de esta acción, ayuda a reducir el índice de personas que botan basura en las calles o dentro de las unidades. Cómo se aprecia en esta investigación la mayoría de usuarios depositan la basura en los tachos de la unidad, pero existe un porcentaje importante que no siempre lo hacen, por lo que la colocación de afiches y avisos de advertencia en las unidades de transporte podría ayudar a reducir este índice.

2. ¿Los gases (esmog) emitidos por las unidades de transporte afectan a la calidad del aire en la ciudad?

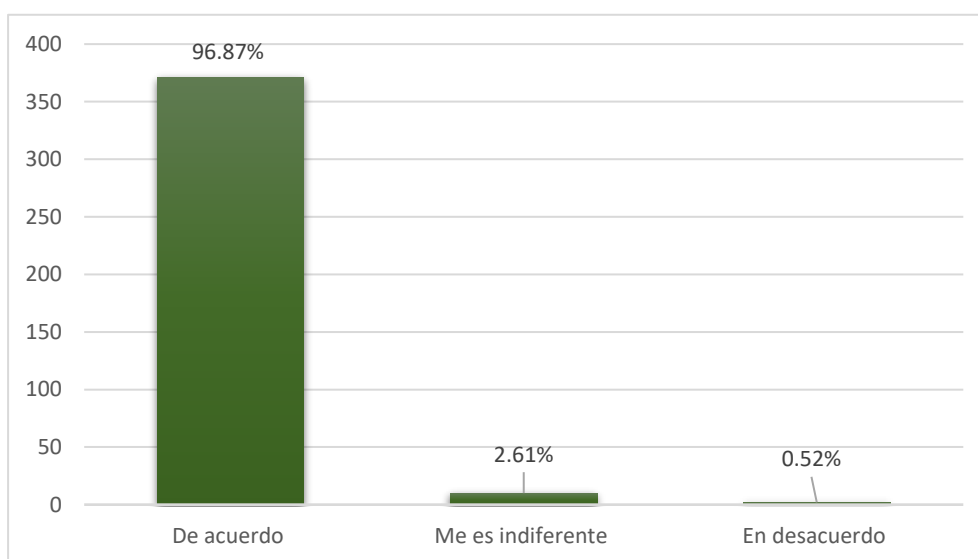


Gráfico 5 Calidad del aire

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Con el gráfico presentado se puede decir que la gran mayoría de las personas encuestadas consideran que el smog que emiten los buses de transporte urbano afecta a la calidad del aire en la ciudad, siendo una minoría quienes consideran lo contrario; dado que el mismo puede afectar la salud de los ciudadanos.

Discusión de Resultados

En relación con el resultado obtenido, (Mayorga, Ruiz, & Aldas, 2020) el informe afirma que la contaminación del aire es un problema creciente que afecta al 92% de la población mundial y que 3 millones de personas han muerto a causa de enfermedades relacionadas con la contaminación del aire. De hecho, la mayor parte de la contaminación del aire es causada por las emisiones de los vehículos y su monóxido de carbono, las cuales tienen un impacto directo en la salud de la población, principalmente por el hecho de que algunas unidades de transporte circulan en malas condiciones; incluso (Machado, 2019) menciona la mala calidad de los combustibles sumado al aumento de vehículos y autobuses que circulan en la ciudad en es la causa principal de la contaminación del aire en la Ciudad de Quito, los altos índices de azufre y monóxido de carbono pueden causar alergias, resfríos y problemas pulmonares.

- 3. ¿Considera que es importante que la cooperativa de transporte incluya dentro de sus normas el cuidado al medio ambiente?**

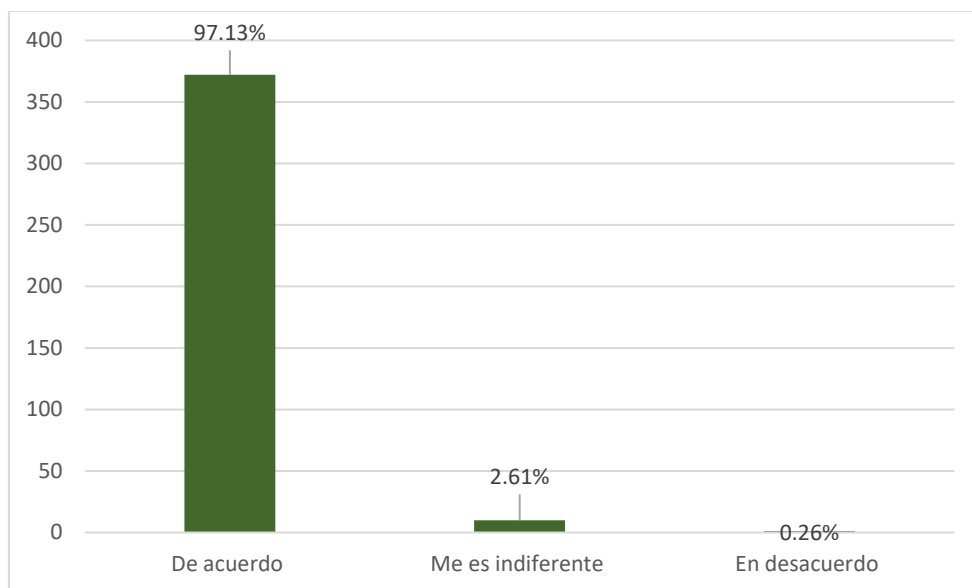


Gráfico 6 Cuidado al medio ambiente

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Frente a esta interrogante, casi la totalidad de los usuarios encuestados están de acuerdo, en que la cooperativa de transporte deba incluir dentro de sus normas el cuidado al medio ambiente, ya que es un tema que cada vez adquiere mayor relevancia y todas las empresas están incluyendo políticas sostenibles en su gestión, por lo que se considera que el transporte público no puede quedarse atrás, siendo un sector muy demandando en las zonas urbanas principalmente.

Discusión de Resultados

En contraste al resultado obtenido (Guerra, Herrera, & Palaguachi, 2020).expresa se están realizando estudios para la implementación de flotas de autobuses eléctricos en las ciudades de Cuenca, Quito y Guayaquil, mismos que ayudarán a reducir notablemente la generación de GEI (gases de efecto invernadero) producido por el smog que emiten las

unidades de transporte, por lo que es necesario que paulatinamente los organismos de control brinden apoyo e impulsen a las compañías y cooperativas de transporte público a la implementación de vehículos eléctricos o híbridos en el resto del país.

En este sentido (Moller, 2006) menciona que se ha venido trabajando en el desarrollo de combustibles menos contaminantes para el transporte urbano, como biodiesel, alcohol carburante e hidrógeno, que reducirán la contaminación del aire, además de instalar filtros y catalizadores, monitoreando periódicamente los motores. El estilo de conducción de un conductor puede modificarse para reducir el consumo de combustible y generar niveles más bajos de contaminación diaria viajando demasiado lento, no acelerando y frenando bruscamente en los semáforos, manteniendo una velocidad moderada y no cambiando constantemente de carril.

4. ¿Estaría de acuerdo en que la ciudadanía participe en programas que impulse la cooperativa, a fin de reducir el impacto ambiental?

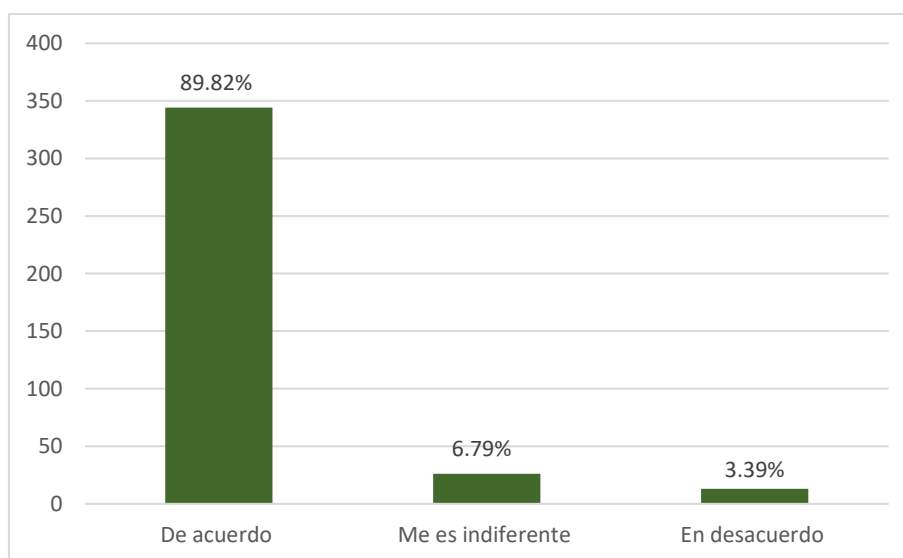


Gráfico 7 Vinculación de la ciudadanía

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Los usuarios de transporte urbano en la ciudad de Ibarra, manifestaron que estarían de acuerdo en que la ciudadanía se vincule con la cooperativa, en programas ambientales que ayuden a minimizar el impacto ambiental, mientras que un porcentaje reducido expresa indiferencia o desacuerdo, debido a que mencionan que es una gestión que debe desarrollar la institución de una manera interna.

Discusión de Resultados

Frente a este resultado, (Rodríguez, Bustamante, & Mirabal, 2011) manifiesta es imperativo que la actividad humana, se vuelva más consecuente de sus efectos y trabaje de forma proactiva para el cuidado del medio ambiente, ya que el uso irresponsable de recursos y la contaminación repercute directamente en la salud humana y es responsabilidad de todos el trabajar conjuntamente para minimizar estos impactos, en este sentido estudio acerca de las iniciativas ecológicas (Aguilar, 2015) expresa que el Ministerio del Ambiente del Ecuador, está desarrollando iniciativas para la construcción participativa de buenas prácticas ambientales, se plantea la campaña “Barrio Verde” este proyecto tiene como objetivo desarrollar líderes ambientales a través de la capacitación y el desarrollo de buenas prácticas ambientales, y promueve la conciencia ambiental trabajando directamente con la comunidad y reduciendo el consumo innecesario de recursos y la generación de desechos.

Dimensión Social

Indicador: Seguridad.

- 5. ¿Los conductores de los buses manejan dentro de los límites de velocidad?**

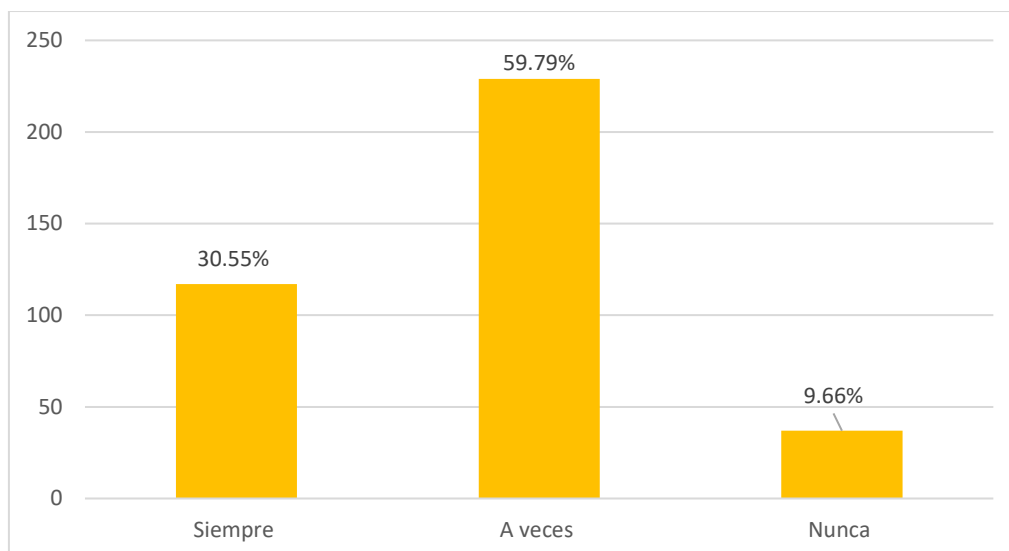


Gráfico 8 Límites de velocidad

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

De los usuarios que hacen uso del transporte urbano, el 30,55% de personas opinaron que los conductores siempre manejan dentro de los límites de velocidad, mientras un porcentaje importante del 59,79% expresan que han observado que a veces los conductores manejan dentro de los límites de velocidad, y sólo el 10% de encuestados manifiestan que los choferes de las unidades de transporte nunca manejan dentro de los límites de velocidad, en resumen podemos decir que los conductores no siempre manejan dentro de los límites de velocidad establecidos.

Discusión de Resultados

Según estudios la (Organización Panamericana de la Salud, 2017) manifestó que un tercio de los accidentes mortales están relacionados con infracciones de velocidad, y un aumento del 5 % en la velocidad media limita la capacidad del conductor para hacer frente a

situaciones repentinas, lo que da lugar a unos 20 accidentes mortales. Este es un % de aumento. A medida que aumenta la velocidad, el campo de visión del conductor se vuelve más estrecho y es menos probable que los usuarios de la carretera tomen precauciones relacionadas con el vehículo, en este sentido (Menéndez T. , 2022) expresa que en el 2021, se produjeron alrededor de 2000 víctimas mortales por de accidentes de tránsito y se revela que la causa más común, es el exceso de velocidad en las vías; en contraste al resultado obtenido en esta investigación se puede decir que esas cifras son preocupantes. según la opinión ciudadana los conductores del transporte público suelen aumentar la velocidad para competir con la otra cooperativa por los pasajeros, mismo que puede dar lugar a accidentes de tránsito.

Indicador: Calidad de servicio.

6. ¿Los conductores hablan por celular mientras conducen?

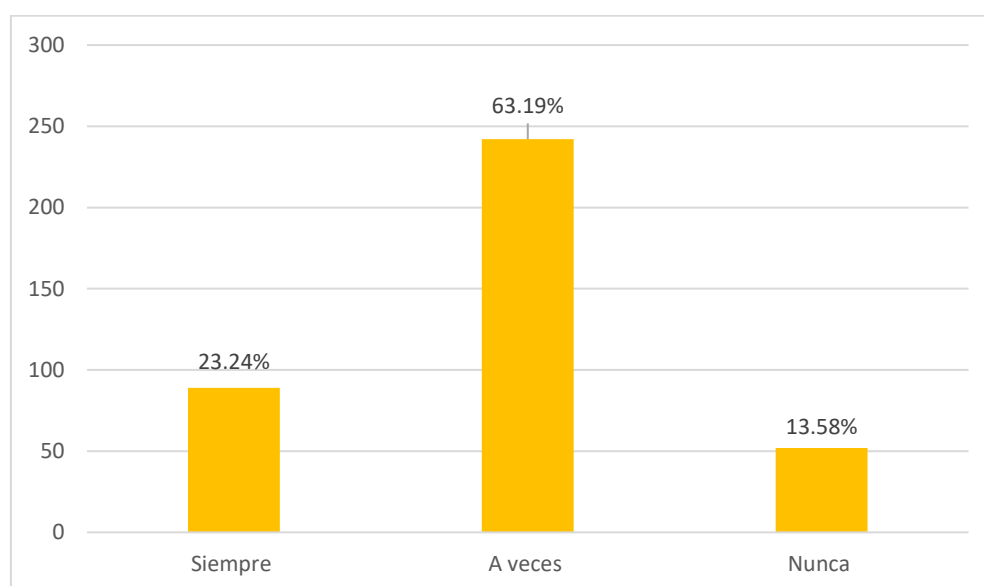


Gráfico 9 *Uso del celular mientras conducen*

Fuente: *Usuarios de la Ciudad de Ibarra*

Elaborado por: *Las autoras*

Análisis e Interpretación

Frente a los datos obtenidos se puede mencionar que la opinión ciudadana coincidió en que es habitual que los conductores de los buses hablen por celular mientras conducen, seguido de un porcentaje relevante que expresan haber observado que siempre lo utilizan mientras manejan, y un porcentaje menor que expresa que los choferes de las unidades no hacen uso del teléfono celular mientras se desplazan en la ciudad.

Discusión de Resultados

En contraste a este resultado la (Organización Mundial de la Salud, 2011) manifestó que el uso de un teléfono móvil mientras se conduce no solo distrae físicamente al conductor del volante al manipular y conducir el teléfono móvil al mismo tiempo, sino que también tiene dos efectos, lo que a menudo afecta el comportamiento del conductor. También crea distracción cognitiva para compartir su atención con los demás. Las tareas de entretenimiento y conducción tienen cuatro veces más probabilidades de chocar.

(Agüero, Almeida, Espitia, Flores, & Espig, 2014). manifestó que el 25 % de los accidentes de tránsito en todo el mundo se deben al uso de teléfonos móviles mientras se conduce. Los estudios muestran que los conductores tardan 0,5 segundos más en responder a accidentes inesperados en la carretera según el nivel de velocidad. Se comprobó que el 9% de los frenazos y el 19% de las desaceleraciones provocan el 23% de los accidentes además de que una diferencia del 24% en la percepción de la distancia puede provocar accidentes de tránsito.

7. ¿Las unidades de transporte cumplen con las normas de bioseguridad establecidas (aforo establecido, gel antibacterial y bandejas de desinfección)?

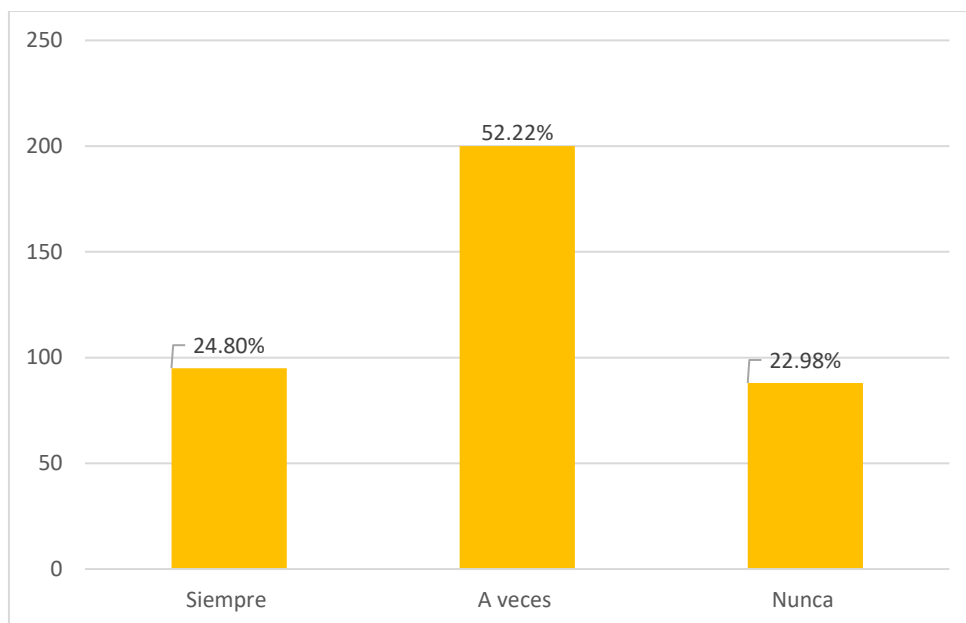


Gráfico 10 Normas de Bioseguridad

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

En el presentado gráfico se evidenció que las personas que hacen uso del transporte urbano coinciden al expresar que los conductores de transporte público, a veces cumplen con las normas de bioseguridad establecidas en lo que concierne al aforo reducido, gel antibacterial y bandejas de desinfección; así mismo un porcentaje relevante considera que siempre se cumplen estas normas en los buses, mientras que existe un grupo que dicen haber observado que las unidades de transporte ya nunca cumplen con las normas establecidas de bioseguridad, frente a esto, la opinión ciudadana dio a conocer que los primeros meses de la crisis sanitaria se tomaba en cuenta todas las medidas de bioseguridad a cabalidad situación que ha cambiado en los últimos meses; manifiestan que algunas unidades de transporte aplican estas medidas de

forma irregular y se han descuidado factores como bandejas de desinfección o disponibilidad de gel antibacterial en las unidades.

Discusión de Resultados

Según los lineamientos y medidas de bioseguridad recomendados para el sistema de transporte urbano en Sudamérica, (Barragán, Palaguachi, Ortega, & Paguay, 2020) expresa. Ecuador se estableció que posee el 70,49% de cumplimiento, este índice permite conocer como han gestionado las autoridades el tema del virus en sus respectivos territorios, y de esta manera se busca contribuir con información valiosa dirigida a los administradores y planificadores de transporte; no obstante (El Comercio, 2022) manifiesta los usuarios de las unidades de transporte mencionan que los buses operan saturados en horas pico y que el 75% de aforo no es tomando en cuenta, así mismo solicitan que se retome la medida que se tomó en los primeros meses de la emergencia sanitaria de proporcionar gel y alcohol a los pasajeros tanto en las paradas como en las unidades de transporte.

8. ¿Se siente seguro en las unidades de transporte durante su viaje?

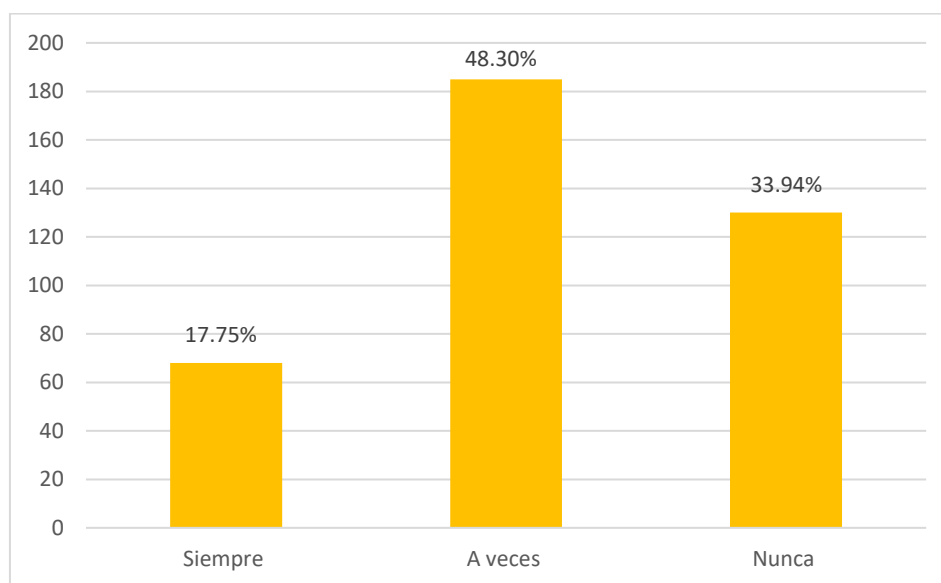


Gráfico 11 Seguridad dentro de las unidades

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

En lo referente a esta pregunta casi la mitad de los encuestados en el cantón Ibarra mencionaron que sólo a veces se sienten seguros dentro de las unidades de transporte durante su viaje, seguido de un porcentaje importante que coinciden en que nunca se sienten seguros dentro de las mismas, y un porcentaje pequeño de personas dicen sentirse seguros mientras se dirigen a su destino.

Discusión de Resultados

Tras el estudio realizado por (INEC , 2010) para el transporte de pasajeros por carretera en Quito, Ecuador, los aspectos más importantes del transporte privado se reflejan en los aspectos más importantes de los servicios de transporte privado de pasajeros por carretera, con un factor clave de seguridad de 46,4. Velocidad 26,5% -Horario 12,8%. A su vez (Ecuador en Directo, 2019) da a conocer que los transportistas en la Ciudad de Guayaquil solicitan a las autoridades tomar medidas para reducir los índices de inseguridad en las unidades, por lo que se propone la permanente monitoreo de los buses, a través de herramientas tecnológicas, así como la renovación de cámaras de seguridad y asistencia permanente a los botones de pánico que en varias ocasiones no han sido atendidos con el fin de resguardar la seguridad ciudadana.

- 9. ¿Las unidades de transporte deben contar con las condiciones adecuadas (buen estado, limpieza, manejo apropiado) para su servicio?**

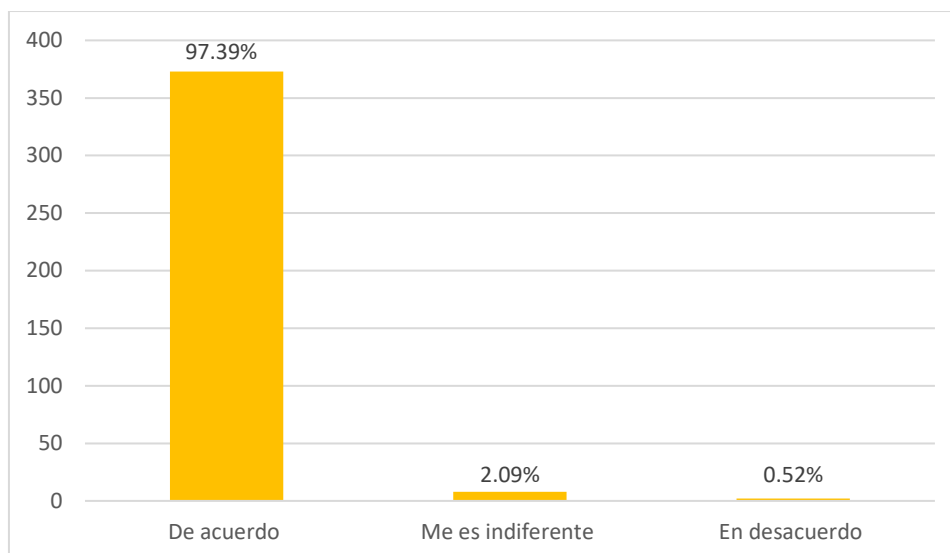


Gráfico 12 Condiciones adecuadas

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Analizando el cuadro anterior, se puede decir casi la totalidad de las personas encuestadas expresaron que está de acuerdo en que las unidades de transporte deban contar con las condiciones adecuadas para su servicio, específicamente cuando se habla de buen estado, limpieza, manejo apropiado para llevar adecuadamente a los usuarios a su destino, brindando un servicio de calidad.

Discusión de Resultados

Se verifica el resultado de investigación ya que un análisis acerca del comportamiento del transporte público a nivel mundial (Celi, 2018) aseguró que el 75% de habitantes de América Latina vive en las ciudades y son usuarios frecuentes del transporte urbano, por lo que se debe garantizar un traslado eficiente, limpio, rápido y cómodo en la movilidad de los usuarios ya que el transporte representa un factor de crecimiento económico y calidad de vida de las personas, tomando como índices de calidad: velocidad comercial, media estimada de viaje,

intervalo de paso entre uno y otro bus; además (Miranda, 2019) considera a los “atributos del vehículo” como un importante indicador ya que deben cumplir con las dimensiones adecuadas en cada espacio, ventanas y puertas en estado óptimo, así como la se debe mantener un control preventivo de las condiciones físico-mecánicas de los vehículos para considerar servicios correctivos oportunos.

10. ¿Considera que estos factores ayudarían a mejorar la seguridad dentro de las unidades de transporte?

- Controlar la afluencia de vendedores ambulantes
- Incorporar cámaras de seguridad en las unidades
- Asientos y puertas en estado óptimo
- Equipo adecuado en caso de emergencias (extintor, llanta de emergencia, botiquín, martillo de emergencia, ventanas de socorro)

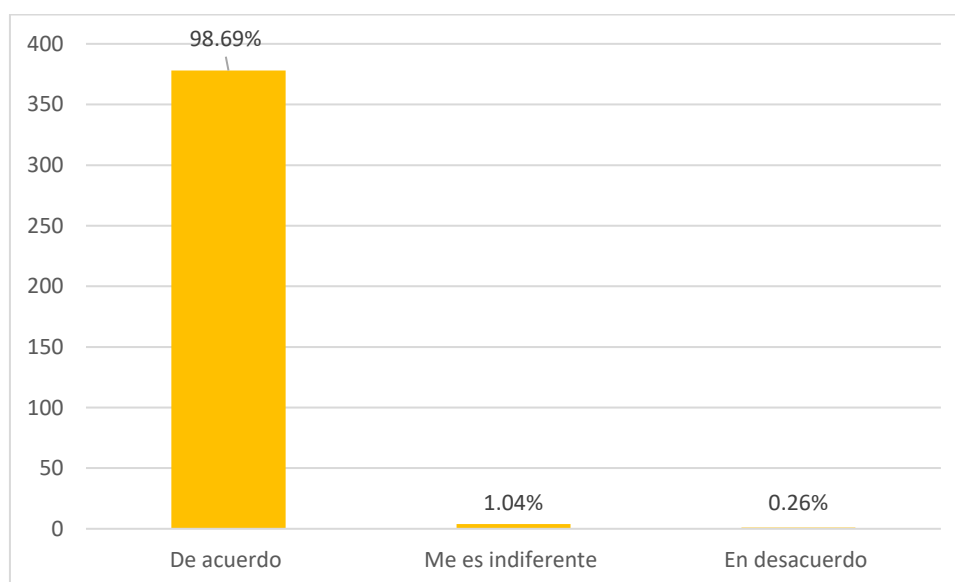


Gráfico 13 Factores de seguridad

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

En esta interrogante, se puede concluir que la gran mayoría de los usuarios del transporte público concuerda que factores como: Controlar la afluencia de vendedores ambulante, Incorporar cámaras de seguridad en las unidades, Asientos y puertas en estado óptimo , Equipo adecuado en caso de emergencias (extintor, llanta de emergencia, botiquín, martillo de emergencia, ventanas de socorro) ayudarían a mejorar la seguridad y a actuar de manera oportuna en casos de emergencia en las unidades de transporte

Discusión de Resultados

Un proyecto acerca de nuevos sistemas de seguridad en los buses interurbanos (Soto, 2013) explican la necesidad de incorporar cámaras de seguridad en lugares estratégicos del transporte público para tener una visión integral así como una alarma que permite alertar en caso de robo o emergencia, sensores de incendio, se menciona que estos factores han ayudado a reducir los índices de inseguridad en los autobuses, opinión que comparten los usuarios en la Ciudad de Ibarra; en esta posición (La Hora, 2019) manifiesta en nuestro país está en marcha iniciativas como “transporte seguro” impulsada por la ANT, en donde se brinda a cada unidad un kit compuesto por botones de auxilio, GPS, cámaras de video de grabación infrarroja, sensores de apertura y cierres de puertas para lo que los conductores de las unidades cuidar del correcto mantenimiento del mismo.

Indicador: Calidad de Servicio.

- 11. ¿Las unidades de transporte circulan de manera puntual por las paradas de las rutas establecidas?**

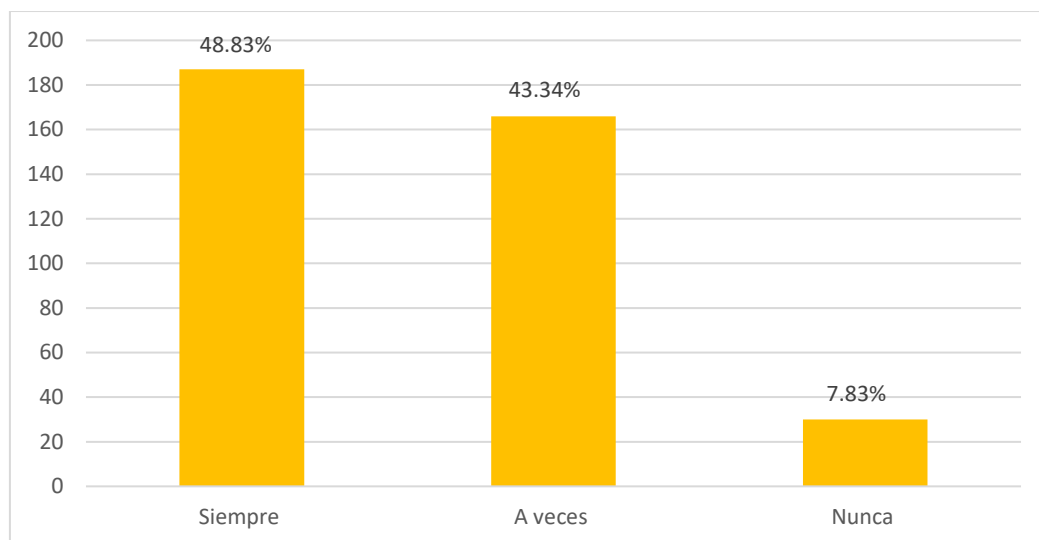


Gráfico 14 Puntualidad

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Analizando los resultados obtenidos se determina que aproximadamente la mitad de los usuarios encuestados, dan a conocer que el transporte público siempre circula de manera puntual por las paradas de las rutas establecidas seguido de un porcentaje similar de personas que manifiestan que sólo a veces los buses son puntuales en sus rutas, por otro lado, un porcentaje pequeño opina lo contrario, como se evidencia el transporte público por lo general circula de manera puntual.

Discusión de Resultados

En una investigación (Facua, 2007) según este documento, es deber de la administración pública promover políticas de control de calidad en los servicios de transporte público, en las que aspectos como la puntualidad, la seguridad y la comodidad reflejen la calidad de vida que la ciudad ofrece a sus ciudadanos y visitantes, en tal sentido en su estudio (FEMP, 2009) establece que existe un porcentaje medio de puntualidad en todas las ciudades

de la muestra tomada, se establece en un 85%, los usuarios manifiestan que el tiempo de espera se sitúa entre 7.6 y 9 min considerándose accesible para los usuarios, incluso se consideró que si existiera un mayor grado de puntualidad se preferiría usar el transporte público al privado, lo que significaría una mejoría en la cogestión vehicular.

12. ¿Cómo calificaría la calidad de servicio de transporte urbano?

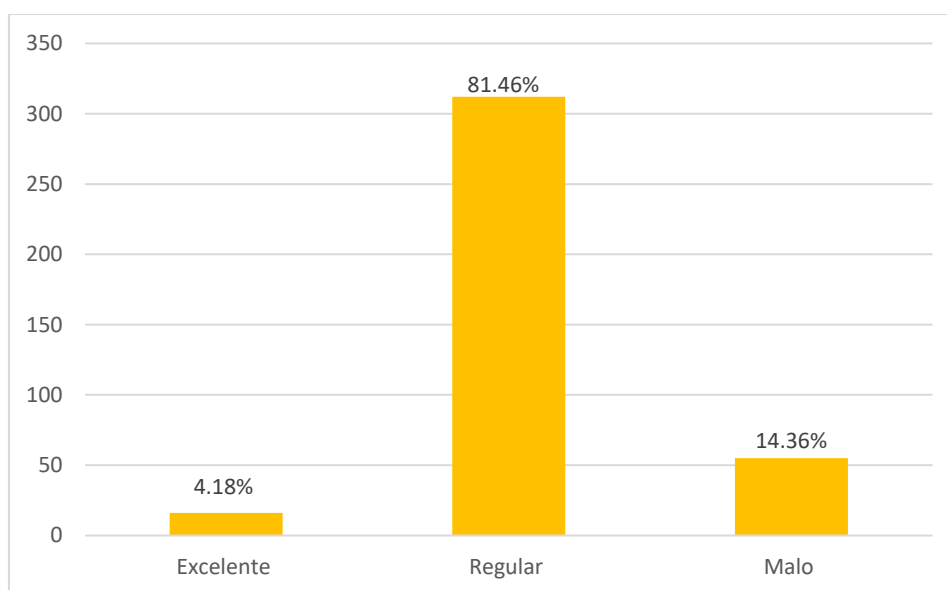


Gráfico 15 Calidad de servicio

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Según los resultados de la opinión presentada por los usuarios que usan el transporte urbano el 82% calificaron la calidad de servicio que presta la Cooperativa como Regular, a su vez el 14% lo califican como un mal servicio, y sólo el 4% consideran que el servicio que se brinda es excelente.

Discusión de Resultados

En una investigación sobre la calidad de servicio del transporte urbano en la Ciudad de Quito (Praga, 2017) reflejó que el 57,24% de la población califica el servicio como bueno y el 24,27% lo considera regular, así mismo, en un estudio realizado a los usuarios de la Ciudad de Guayaquil (Naranjo, Roca, J, & Aellano, 2016), evidenció que el 43% de la población en cuanto a la calificación del sistema de transporte expresa una valoración por debajo de la media establecida, mientras que el 39% valoró el sistema con un 6.5 que equivale una valoración regular/buena, esto se debe a indicadores como inseguridad, falta de unidades, limpieza, y calidad de atención brindada al usuario, en relación a la actual investigación, se ha obtenido un resultado similar, de acuerdo a la opinión ciudadana la calidad de servicio brindado no llega a la excelencia, por factores similares a los anteriormente expuestos.

13. ¿Las rutas actuales son suficientes para satisfacer la movilidad de la ciudadanía?

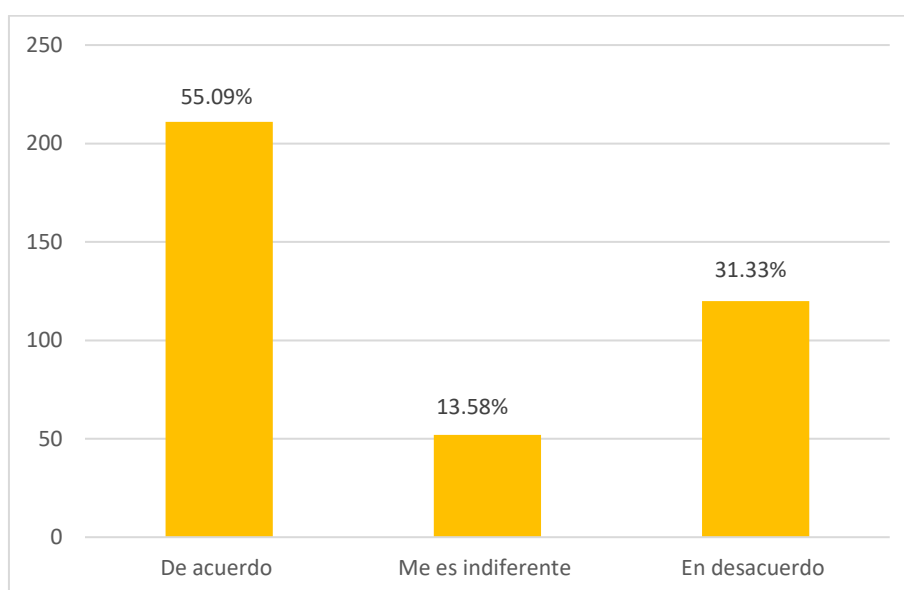


Gráfico 16 Movilidad de la ciudadanía

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Analizando los resultados obtenidos, se puede concluir que poco más de los usuarios encuestados opinan que las rutas actuales son suficientes para satisfacer la movilidad de la ciudadanía, existe un porcentaje menor de usuarios que muestran una posición indiferente al respecto y una población significativa considera que las frecuencias actuales son insuficientes en algunos sectores de la ciudad.

Discusión de Resultados

En un estudio (Córdoba, 2017) manifestó que el análisis de rutas y frecuencias en el Ecuador debe brindar estadísticas sobre los sectores de mayor demanda del transporte público, no sólo en respuesta al tráfico vehicular sino con el fin de dotar de equipamientos y servicios públicos necesarios para mejorar la conectividad entre sectores, incluso en una investigación (López, Torres, Núñez, & Cevallos, 2018) evidenció que el sistema distribución de frecuencias era óptimo ya que favorecía al comercio sin embargo tras la reestructuración de rutas y frecuencias basándose únicamente en la equitativa distribución de unidades en el territorio, dejando de lado la demanda de los sectores urbanos, infraestructura vial y necesidades de la población, dio como resultado la baja rentabilidad del comercio, ya que no se ajustaba a realidad; en este estudio la mayoría de usuarios opinan que la rutas son suficientes sin embargo la opinión ciudadana manifestaron que sería necesario ampliar la cobertura, mismo que sería aconsejable implementar bajo un estudio minucioso adaptado a la realidad y necesidades de los ciudadanos para que sea factible y genere bienestar a la población.

14. ¿Es necesario ampliar la cobertura y rutas que cubre la cooperativa dentro del cantón?

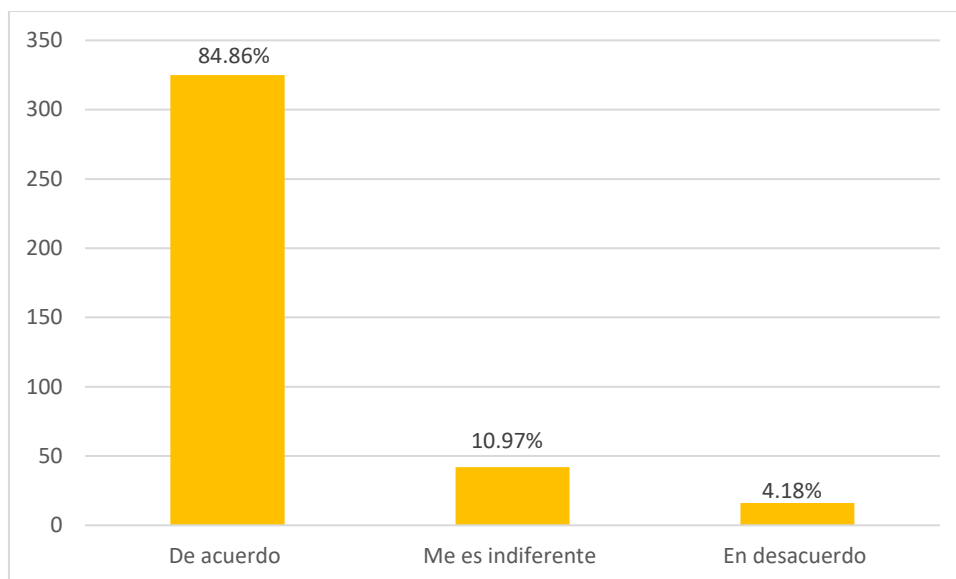


Gráfico 17 Ampliación de rutas

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos, que una gran parte de las personas que hacen uso del transporte urbano, están de acuerdo y consideran necesario ampliar la cobertura y rutas que cubre la cooperativa dentro del cantón ya que mencionan que existen algunos sectores donde no llega el transporte público.

Discusión de Resultados

Según un estudio (Villaveces.A & Rodrigues, 2009) argumentó que el transporte en Latinoamérica se conforman por grupos de empresas que compiten entre sí para atraer más pasajeros dejando de lado las prácticas seguras y medioambientales, incluso se menciona que a veces no se identifica adecuadamente rutas primarias y secundarias y en las zonas urbanas, la sobreoferta de rutas ha estado provocando una congestión de rutas y un servicio limitado en las zonas rurales fuera de las zonas comerciales de alta densidad; así mismo (Posada &

González, 2010) menciona que en el sector rural hay un déficit de frecuencias, por lo que los usuarios prefieren otros medios de transporte para desplazarse, a pesar de ser más costosos, la demanda insatisfecha equivale al 15% por lo que es necesario modificar las frecuencias para mejorar este servicio, en contraste con la investigación, algunos usuarios mencionaron que sería importante realizar una reingeniería para determinar las rutas necesarias en la zona urbana y aumentar su cobertura en la zona rural a donde no llegan ciertas frecuencias.

15. ¿Es necesario que la cooperativa aplique normas para mejorar la eficiencia en el servicio a los usuarios?

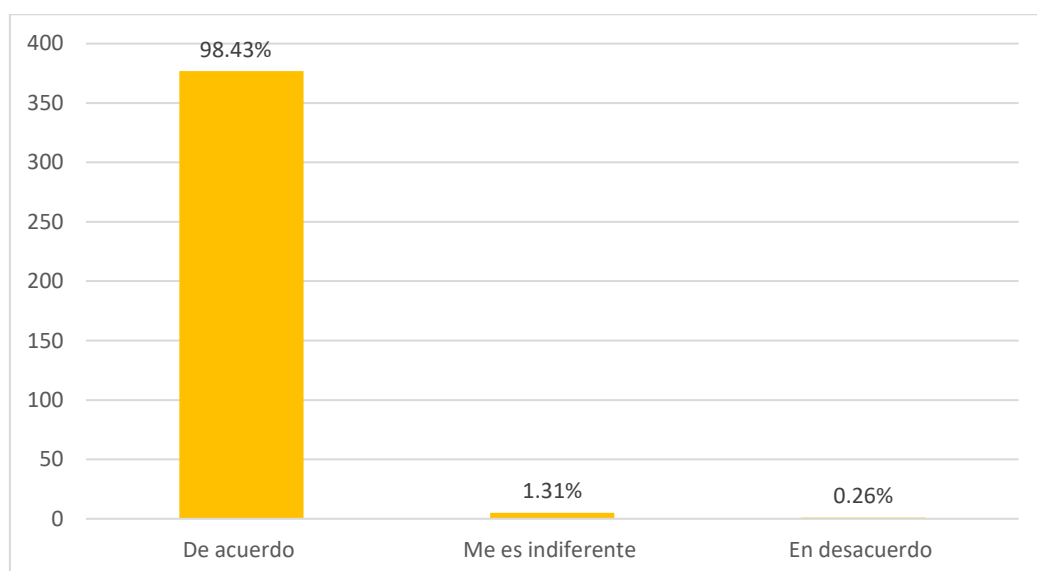


Gráfico 18 Eficiencia en el servicio

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos se concluye que los usuarios de los servicios de transporte urbano están de acuerdo en que la cooperativa aplicará los estándares para mejorar la eficiencia de los servicios que les presta en su día a día.

Discusión de Resultados

En una investigación (Viego & Volonté, 2016) asevera que el transporte urbano en Argentina no alcanza altos niveles de eficiencia por aspectos como: demoras en frecuencias, estado de unidades, entre otros, por lo que estadísticamente el nivel de eficiencia no ha variado significativamente desde el 2007; además un estudio acerca de la eficiencia en el transporte público en México (Odette & Melo, 2015) logra determinar que el servicio de transporte es ineficiente debido a la mala distribución de rutas y falta de políticas públicas para lo que se planteó propuestas como: aumentar la coberturas de viaje, mejorar la frecuencia, modernizar la infraestructura, actualizar los estándares de verificación vehicular a las necesidades actuales, reingeniería de diseño de rutas; conforme al resultado obtenido la gran mayoría de usuarios concuerda que es necesario mejorar la eficiencia en el servicio y estas propuestas podrían servir como línea de gestión para a mejorar este servicio.

Dimensión Económica

Indicador: Calidad Precio.

16. ¿La tarifa económica establecida está acorde con la calidad del servicio brindado?

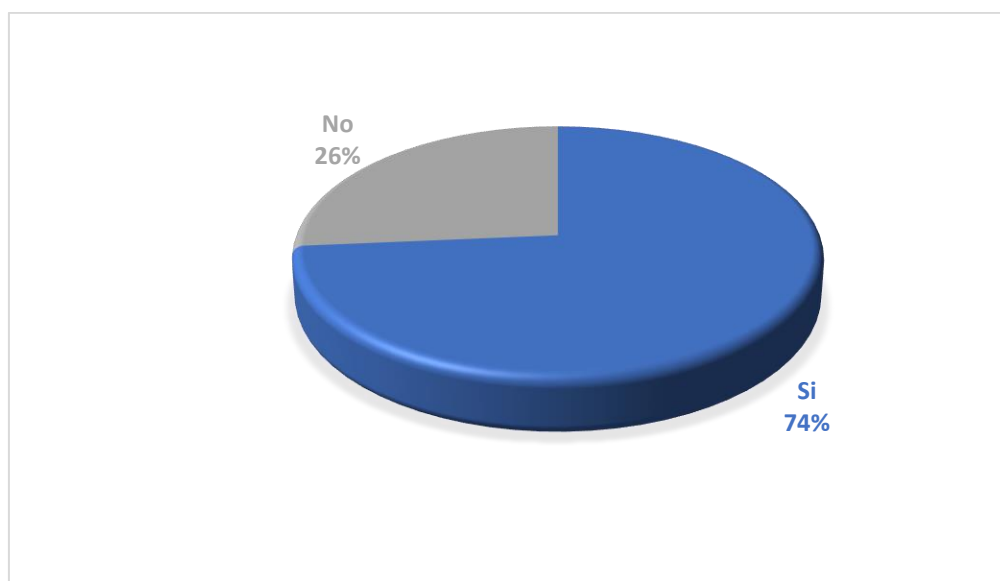


Gráfico 19 Calidad-precio

Fuente: Usuarios de la Ciudad de Ibarra

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Los valores alcanzados respecto a la calidad de servicio en concordancia a tarifas establecidas, refleja que el 74% de usuarios opinan que están de acuerdo al decir que es un precio justo y está en proporción a la calidad de servicio que se brinda, por otro lado, el 26% de personas que hacen uso de esta servicio mencionan que no existe esta concordancia ya que las tarifas son altas y el servicio está fuera de los estándares de servicio que se espera, mencionando aspectos como limpieza y atención al usuario deficiente.

Discusión de Resultados

Así, un estudio realizado a los usuarios de la Ciudad de Guayaquil (Naranjo, Roca, J, & Aellano, 2016), se establece que el 75% de la población está de acuerdo con las tarifas económicas establecidas, mientras que el 25% indica que es valor económico poco accesible en cuanto a su precio, tomando en cuenta los ingresos mensuales personales y familiares, la población en su mayoría mencionó que el sistema actual de transporte por el costo que se paga podría brindar mejores servicios y ser más eficientes, Además (Romero F. , 2010) una encuesta sobre la elasticidad precio de la demanda de servicios de transporte de pasajeros encontró que un aumento del 1% en las tarifas redujo la demanda de servicios por parte de los usuarios en un 3,2%, creando un impacto social (efecto económico adverso). Para cubrir este concepto, necesitamos retener un mayor porcentaje de los ingresos, en contraste la opinión de la ciudadanía Ibarreña coincidió al expresar que por el costo actual se podría mejorar en algunos aspectos el servicio de transporte como: limpieza, normas de bioseguridad, límites de velocidad y mejor atención al usuario.

Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte

Información General

Edad



Gráfico 20 Edad

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Los encuestados tienen un 35% entre 25 y 40 años, un 60% entre 41 y 55 años y finalmente un 5% entre 56 y 64 años.

Género

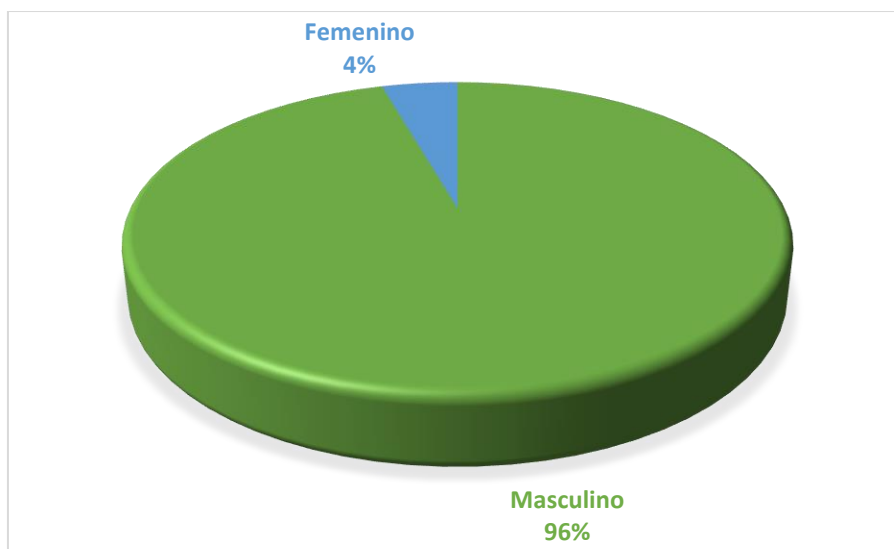


Gráfico 21 Género

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Del total de conductores encuestados el 96% fue de género masculino y el 4% femenino, significando este resultado que en el sector de transporte público la inserción laboral aún es acaparada por los hombres.

Nivel Académico

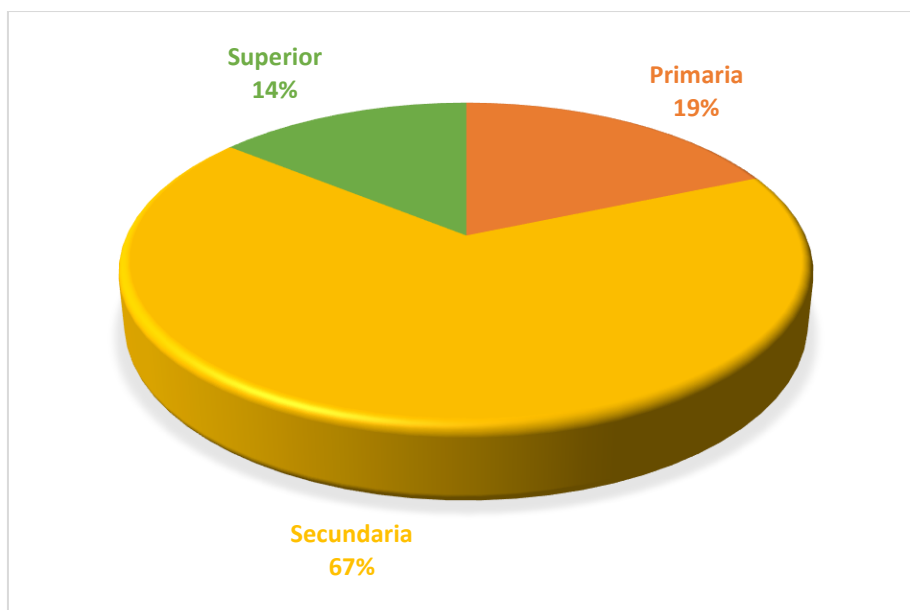


Gráfico 22 Nivel Académico

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta realizada a los conductores de la cooperativa demostraron que el 19% cuenta con una instrucción primaria, el 67% tiene estudios de secundaria y el 14% logró obtener un nivel académico superior, es decir cuentan con carreras universitarias.

Dimensión Ambiental

Indicador: Cuidado del Medioambiente.

- 1. ¿En su jornada laboral ha implementado normas para reducir la contaminación ambiental?**

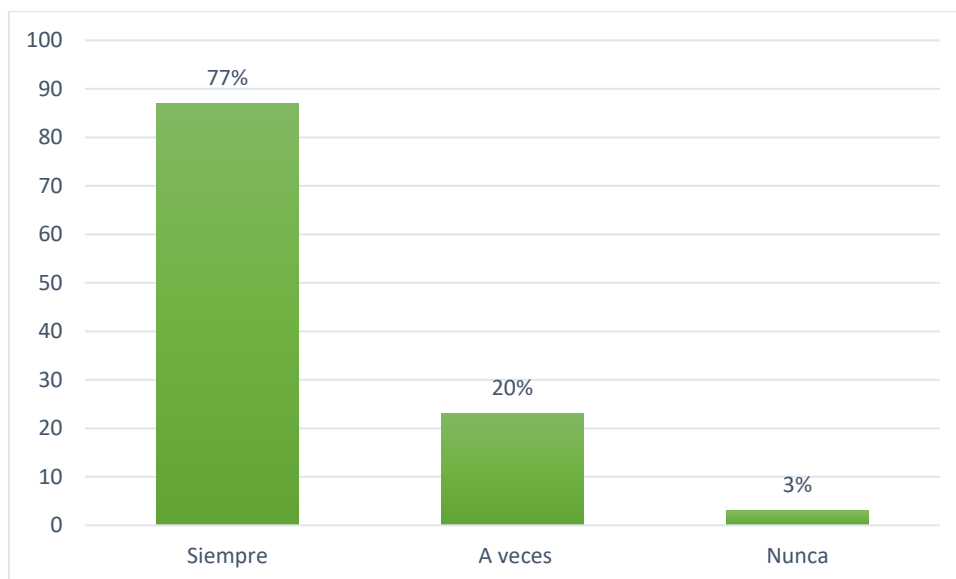


Gráfico 23 Normas para reducir la contaminación

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se determinó que en su mayoría los conductores encuestados siempre implementan normas para reducir la contaminación ambiental durante la jornada laboral, de cerca un grupo indicó que a veces implementa estas normas y un mínimo porcentaje manifestó que nunca practica normas de cuidado ambiental en el lapso de la jornada laboral.

Discusión de Resultados

Para corroborar la información se tiene que (González, 2017), con el programa Lean&Green buscó reducir el índice de contaminación ambiental ocasionado por el sector del transporte público, de esta manera las empresas en España implementan sistemas para reducir el kilometraje vacío por medio del control de la logística de las unidades de transporte, con estas medidas de cuidado ambiental se logró reducir las emisiones de gases contaminantes en un 2% anual. Del mismo modo (Pineda, 2018), indicó que, para mitigar la contaminación

ambiental atmosférica, el sector automotor utilizó combustibles con un bajo contenido de azufre, Ecopetrol la principal compañía petrolera de Colombia, ha logrado abastecer diésel más limpio bajando de un índice de 4500 a 50 partes por millón de azufre.

2. ¿Al final de la jornada laboral diaria, se encarga de vaciar los basureros de la unidad a su cargo?

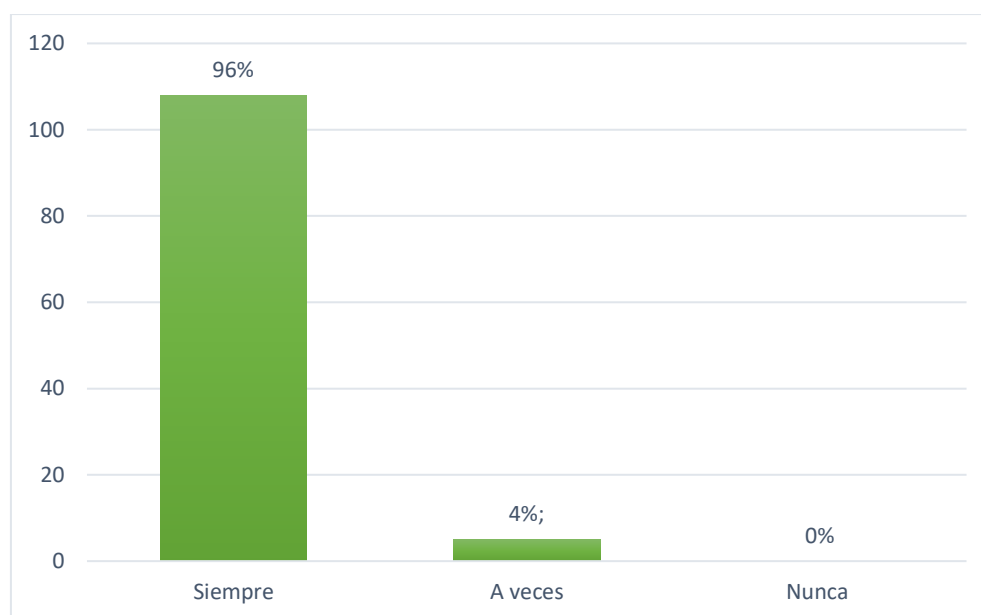


Gráfico 24 Limpieza de las unidades

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados la mayoría afirmó que, si se encargan de vaciar los basureros de la unidad de transporte al final de la jornada laboral, mientras que un mínimo porcentaje indicó que a veces realiza esta acción, dado que hay días en los que las unidades

permanecen limpias; los resultados demostraron que todos los conductores se preocupan por mantener un estado limpio de los buses.

Discusión de Resultados

Esta información es corroborada por la (Agencia Nacional de Tránsito, 2020), que emitió el protocolo de desinfección y limpieza para el sector de transporte público, este documento contiene especificaciones técnicas sobre los químicos que deben ser usados, los tiempos de aplicación, equipos de protección, partes de las unidades sensibles al tratamiento. Así también la (Dirección General de Transporte Terrestre, Dirección General de Salud Pública, 2020), indicó que los transportistas están obligados a realizar la limpieza y desinfección diaria de las unidades, con una frecuencia mínima luego de cada jornada laboral, se rigen bajo protocolos de limpieza tanto para mantener el buen estado de las unidades, brindar salubridad a los usuarios y evitar los contagios y propagación de covid-19.

3. ¿Al momento de hacer el aseo a su unidad de transporte usa el agua de manera responsable?

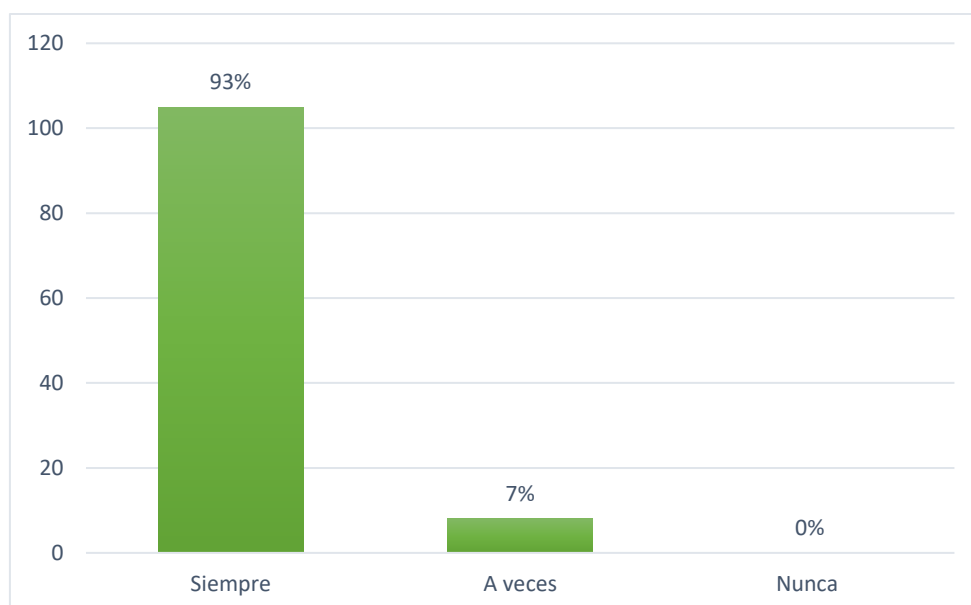


Gráfico 25 Uso responsable de agua

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

En su mayoría los conductores manifestaron usar responsablemente el agua al momento de realizar el aseo de las unidades; ya que, durante las actividades de limpieza, recolectan agua en botellas para el uso diario, con un pañuelo y un poco de agua limpian los asientos y ventanas del bus, mientras que un mínimo grupo de los encuestados a veces aplicó estos lineamientos de cuidado.

Discusión de Resultados

En (Periodismo Ecuador, 2014), se mencionó que al lavar un vehículo una vez a la semana usando manguera se desperdicia alrededor de 500 litros de agua semanales, lo que al mes representa 2000 litros; para evitar el desperdicio de agua existen nuevas herramientas como las hidrolavadoras, que ahorran un 83% de agua al pasar de usar 500 litros a 60 litros por cada lavada. Así también (EfeVerde, 2017), señaló que, en España empresas transportistas recolectan agua pluvial como alternativa sostenible para lavar los autobuses, volviéndose autosuficientes y amigables con el medioambiente.

Dimensión Social

Indicador: Seguridad

- 4. ¿Considera importante que la cooperativa de transporte socialice las medidas de seguridad establecidas, a fin de fomentar el bienestar de los conductores?**

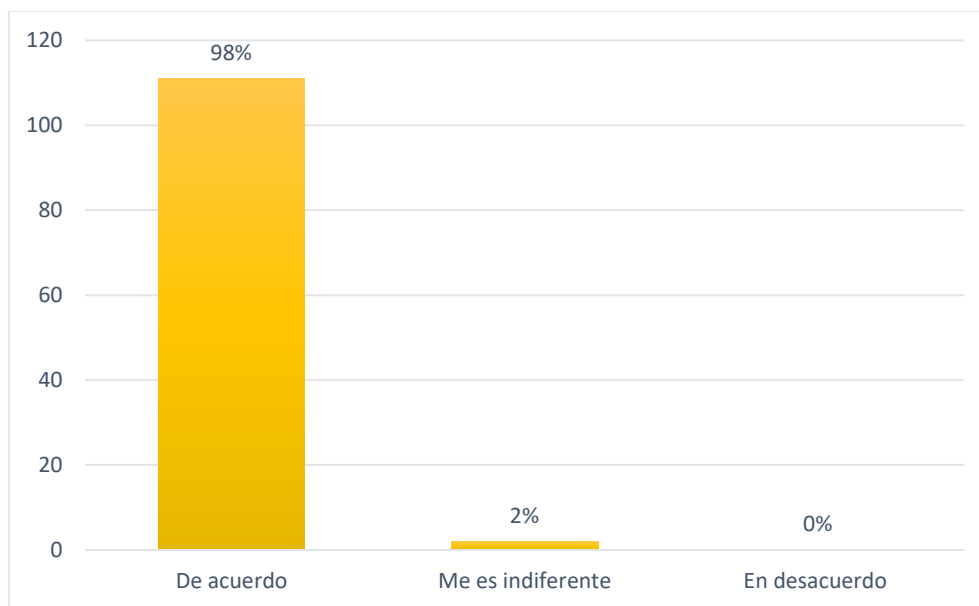


Gráfico 26 Medidas de seguridad

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Del total de los choferes encuestados, la mayoría estuvo de acuerdo en que la cooperativa de transporte socialice las medidas de seguridad establecidas, con el fin de fomentar su bienestar, mientras tanto un pequeño porcentaje mostró indiferencia sobre la socialización de las medidas.

Discusión de Resultados

Para (Oviedo, 2016), un estudio del Ministerio de Transporte Colombiano reveló que, los conductores de transporte público encuestados sobre las condiciones laborales demostraron una actitud desfavorable con un 59,6%, debido a su trabajo, están expuestos a contaminantes del aire como el 84,2% de dióxido de carbono. Vibraciones regulares en el trabajo 65.2%; Robo 82.3%; Sienten que las actividades que tienen que realizar son 93.2% repetitivas y 93.4% se sientan por largos periodos de tiempo a lo largo del día. Así mismo, la (Agencia Nacional de

Tránsito, 2019), en boletines digitales, brindó consejos de seguridad vial a los conductores del transporte público, impulsando a mantener en regla la documentación, realizar revisiones vehiculares antes de cada viaje, mantener descansos oportunos, respetar, límites de velocidad, conservar una distancia vehicular segura y usar cinturón de seguridad.

5. ¿Toma en cuenta las medidas para prevenir accidentes laborales, enfermedades y manejo de emergencias brindadas por la entidad?

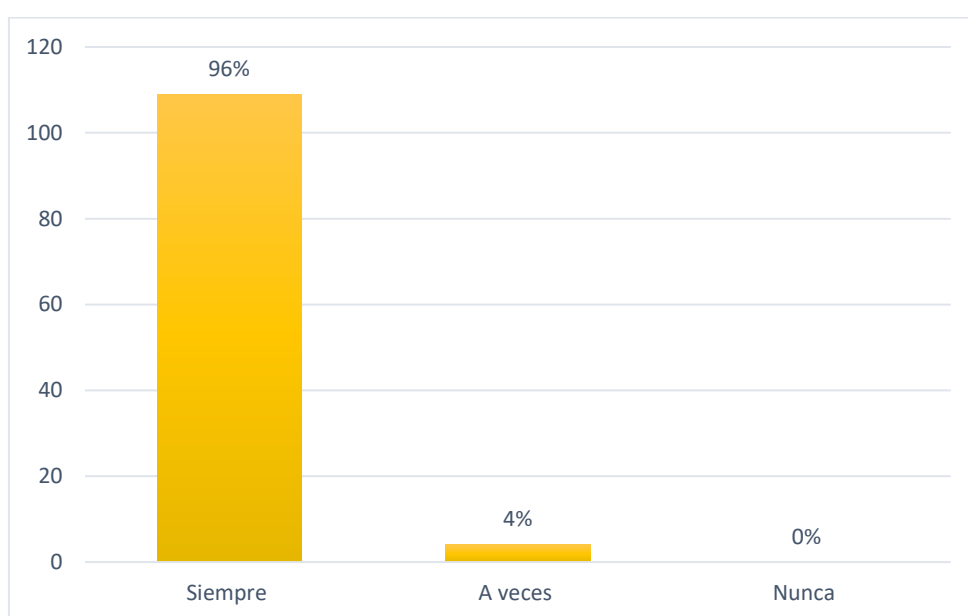


Gráfico 27 Medidas de prevención

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

El 96% de los encuestados revelaron que siempre toman en cuenta las medidas para prevenir accidentes laborales, enfermedades y manejo de emergencias brindadas por la entidad; el 4% indicó que a veces considera la práctica de estas medidas.

Discusión de Resultados

Para (Oviedo, 2016), el Ministerio de trabajo colombiano en 2012 presentó un reporte de accidentalidad laboral el cual indica que el sector de transporte presenta altos índices de enfermedades laborales reportando 609.881 accidentes laborales y 30.635 casos de enfermedades profesionales a nivel nacional; el 5,74% de los conductores tuvo un accidente de trabajo en 2013 mientras que el 54,12% de los trabajadores presentó enfermedades profesionales. Estas estadísticas indican que la implementación de normas para prevenir accidentes laborales es importante, pero no suficiente. De la misma manera es necesario implementar medidas para tratar enfermedades laborales que afecten el bienestar de los trabajadores del sector transportista. Corroborando esta información (Fundtrafic, 2017), en su investigación mostró que en el sector del transporte público el 90.4% de los accidentes ocurren durante la jornada laboral, para remediar la situación se aborda desde campañas de prevención y seguridad vial, así como capacitaciones dirigidas a los conductores.

Indicador: Calidad de Servicio

6. ¿Mantiene un control de velocidad dentro de los límites establecidos?

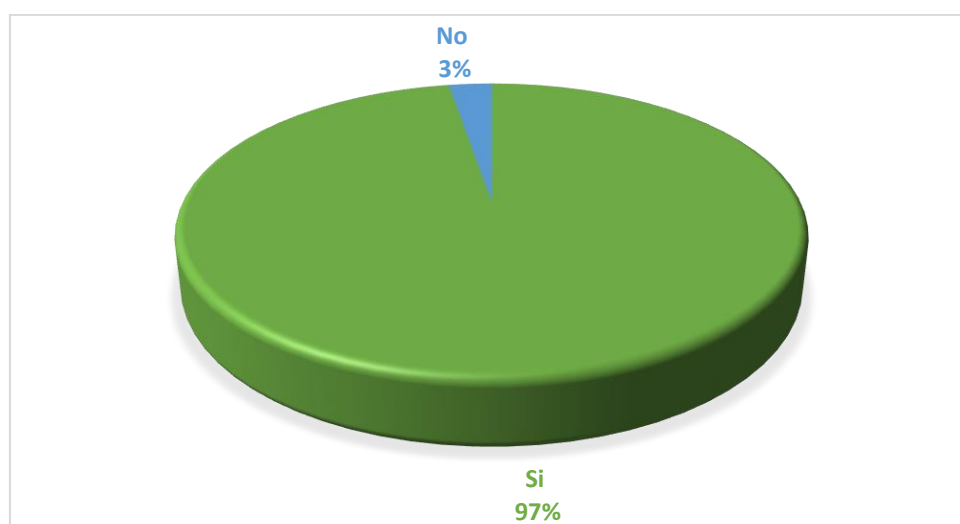


Gráfico 28 Control de velocidad

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se determinó que, de los conductores encuestados, en su mayoría indicaron que, si mantienen un control de velocidad dentro de los límites establecidos, mientras que un mínimo grupo reveló que no lo hace ya que todas las unidades de transporte cuentan con un sistema de rastreo satelital que desde la estación de servicios monitorean y controlan el índice de velocidad con el que circulan durante las rutas.

Discusión de Resultados

En su investigación (Sociedad Global de Seguridad Vial, 2008), reveló que en Nueva Zelanda, durante el 2002 a los altos índices de exceso de velocidad se le atribuyó el 31% de víctimas mortales y 17% de lesiones graves, según los informes policiales indicaron que, si en las vías rurales se disminuye la velocidad solo en 4 km/h, la tasa total de víctimas mortales por choques de tránsito disminuiría cerca de un 15%, y el porcentaje total de lesiones en un 8%; representando que se evitarían alrededor de 45 fallecimientos y 480 lesiones informadas. Así mismo el (Ministerio de Gobierno, 2014), indicó que el exceso de velocidad es un tema que preocupa a la Policía Nacional, ya que los buses interprovinciales exceden los 120 K/h siendo reglamentario los 90 K/h en carretera, ante esta situación, se lanza una campaña educativa para salvaguardar la vida de los usuarios como la de los conductores, que se imparte mediante discos compactos a todas las cooperativas de transporte público a nivel nacional.

7. ¿Cumple las rutas establecidas con puntualidad?

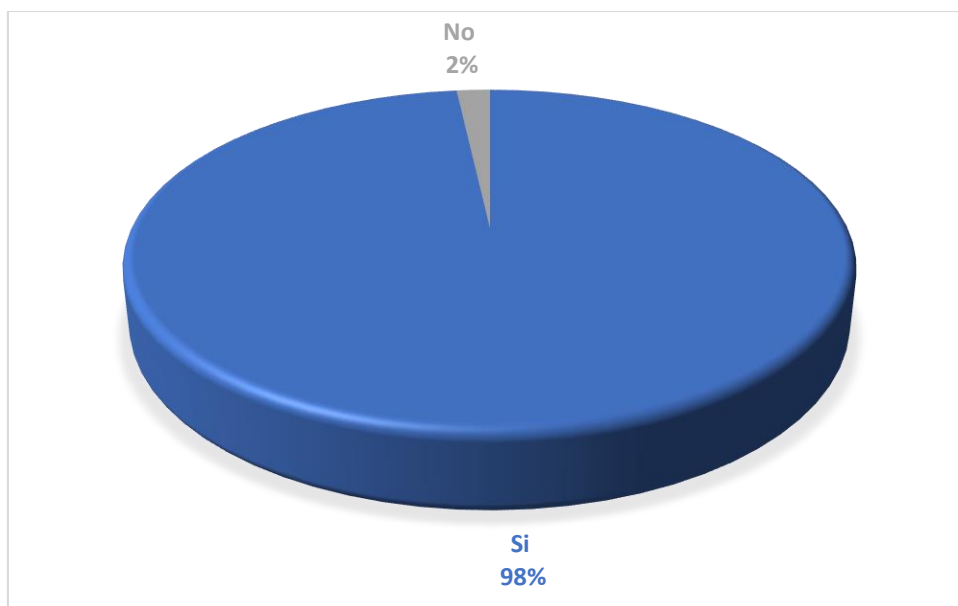


Gráfico 29 Puntualidad en rutas

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, se reveló que el 98% cumple la ruta establecida de manera puntual ya que tienen que cumplir un registro asistencia, mientras que el 2% indicó que no lo hace, dado que ocasionalmente han sufrido situaciones de fuerza mayor como cierre de vías o daños en la unidad que no les ha permitido cumplir sus rutas a tiempo.

Discusión de Resultados

Como señala (Gómez F. , 2016), en un estudio realizado por la Secretaría de Movilidad de Colombia se reveló que, un ciudadano pasa alrededor de 21 horas en las vías al año; las redes de comunicación y servicios inteligentes han vuelto más eficiente al sector transportista, permitiendo acortar el tiempo de espera y evitar la pausa del servicio ocurrido por accidentes o cierres de vías. De la misma forma (Didcom, 2022), señaló que la puntualidad es un hábito que deben cumplir todas las empresas de transporte público para garantizar el buen servicio a

los usuarios, la administración controla a las unidades en tiempo real mediante bitácoras de evidencia.

8. ¿Brinda una atención adecuada y cordial al usuario?



Gráfico 30 Atención cordial al usuario

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, es decir de una muestra poblacional de 113 conductores, el 100% reveló que brindan una atención adecuada y cordial al usuario durante la prestación del servicio.

Discusión de Resultados

En su estudio (Oviedo, 2016) manifestó que los conductores de transporte público en Colombia presentan una actitud positiva a la idea de capacitarse en atención al usuario (96,8%), dado que creen que: una buena atención ayuda a atraer más usuarios (93,4%) y del mismo

modo con el saludo y cordialidad las personas se sienten más satisfechas con el servicio de transporte (92,9%). Así como para (Alarcón S. , 2019) el servicio de transporte ya no se mide únicamente por su calidad, precio o tiempo, es importante considerar la atención al cliente, ya que la percepción de las personas sobre cordialidad, amabilidad es un factor diferenciador que marca preferencia en el mercado.

9. ¿Respetan los límites de capacidad dentro de la unidad?

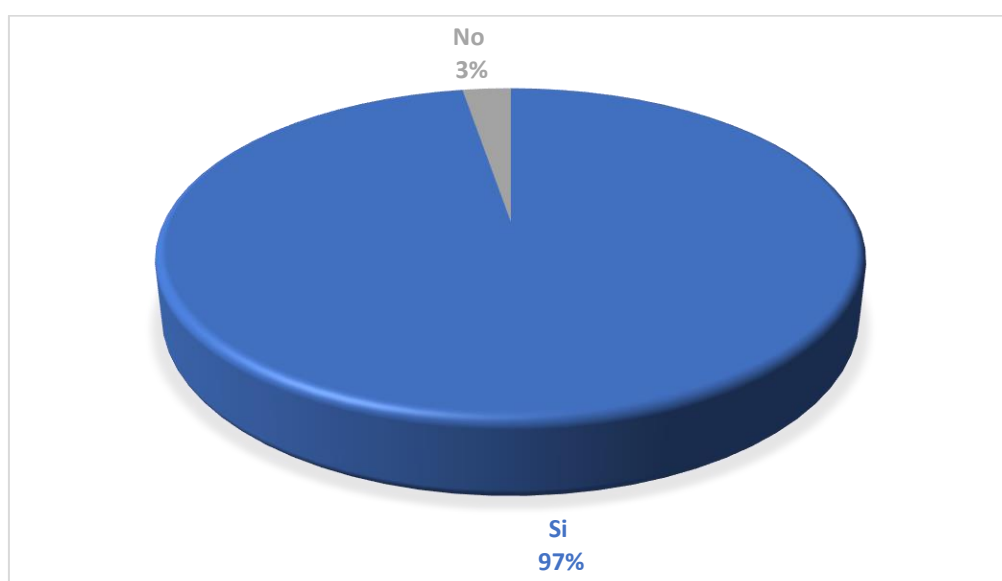


Gráfico 31 Límites de capacidad

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

En su mayoría los conductores indicaron que, si respetan los límites de capacidad dentro de la unidad, por otro lado, un mínimo porcentaje reveló que no los respeta. Antes de la pandemia los transportistas se preocupaban por movilizar a la mayor cantidad de usuarios posibles, lo que derivaba un exceso de capacidad en las unidades y del mismo modo significaba

un mayor ingreso económico, sin embargo durante la pandemia gracias a la medidas de bioseguridad impuestas para evitar el contagio se impuso un aforo en el cual tuvieron que trabajar al 30% o 50% de su capacidad, es también el miedo de los usuarios a enfermarse de Covid-19 lo que hace hecho que se reduzca la cantidad de usuarios a movilizar lo que sin duda representa un duro golpe a los ingresos de los conductores y socios transportistas.

Discusión de Resultados

En su estudio (Naranjo Álvarez, 2014) mostró que, en el país más de 1300 conductores de transporte urbano reciben capacitaciones sobre la nueva normativa, educación vial y sanciones por incumplimiento a los reglamentos, por parte de los agentes de Educación Vial de la Comisión de Tránsito del Ecuador; al final del curso despejaron dudas al respecto de sanciones por los delitos viales; dentro de los ejes principales se encuentra las sanciones por exceder la capacidad de pasajeros en las unidades de transporte, como se menciona en la Ley de Tránsito y Seguridad Vial, Art. 381, el exceso de pasajeros se sanciona con la suspensión de la licencia de conducir y prisión de 6 a 12 meses. El apartado 7 del art. 388 establece la sanción por infracciones fijando una multa equivalente al 40% de una remuneración básica unificada y rebajando la licencia de conducir en 7,5 puntos. Como se mencionó en (Metro, 2018), la Agencia Nacional de Tránsito exhorta a la ciudadanía a denunciar los casos de exceso de pasajeros en los buses urbanos a nivel nacional, con el fin de salvaguardar la integridad de los usuarios como de los propios conductores.

10. ¿Se respetan los asientos preferenciales para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y tercera edad?

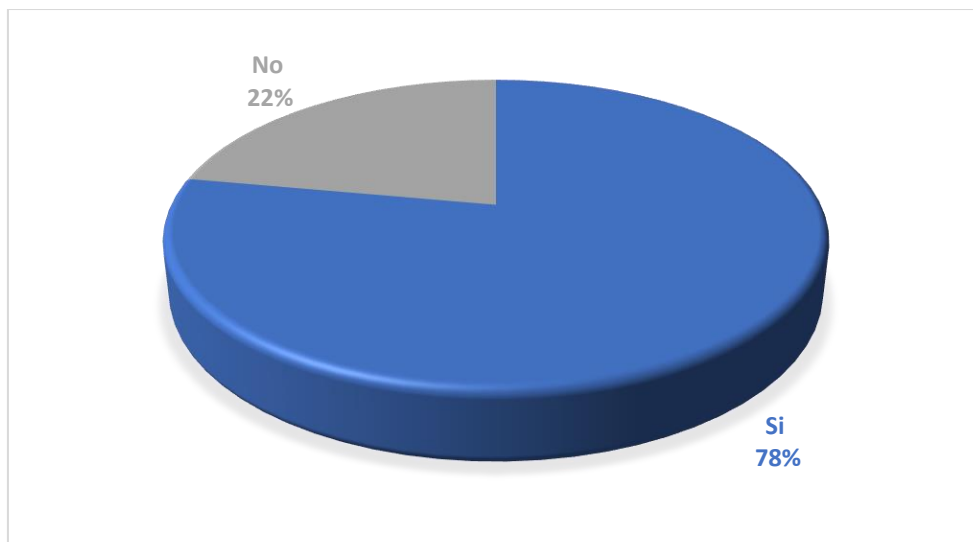


Gráfico 32 Asientos preferenciales

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

La investigación reveló que, en la mayoría de los casos se respetan los asientos preferenciales para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y tercera edad, no obstante, en un pequeño pero considerable número no respetan. Los conductores de las unidades a lo posible de su medida hacen respetar los asientos preferenciales, tratan de establecer un diálogo con las personas, sin embargo, los usuarios hacen caso omiso a las recomendaciones.

Discusión de Resultados

En (La Hora, 2020), se mencionó que, en un estudio realizado en Tungurahua, según estadísticas del Conadis, en la provincia existen alrededor de 13.796 personas con capacidades especiales y al menos el 80% del grupo mencionado utiliza el servicio de transporte público, los que deberían usar los asientos preferenciales, sin embargo, esto no se cumple porque los usuarios que no pertenecen al grupo prioritario no respetan las asignaciones. Es así como

(Menéndez C. , 2018), indicó que el Consejo de Igualdad Intergeneracional en conjunto con directivos de la Federación de Transportes Urbanos realizaron una jornada de colocación de señalética en asientos preferenciales de las unidades de buses urbanos, con el fin se concientizar a los a los usuarios a respetar los lugares reservados para los grupos prioritarios.

Indicador: Clima Laboral.

11. ¿Existe un clima laboral de cooperación y respeto entre los colaboradores a nivel directivo, administrativo y conductores de la Cooperativa?

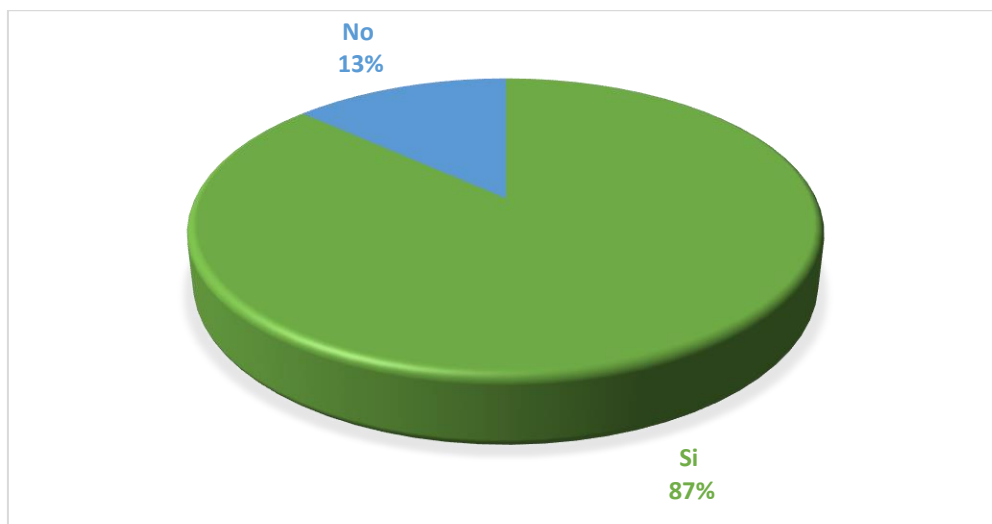


Gráfico 33 Clima laboral

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Los datos indicaron que la opinión de los encuestados coincide al mencionar que sí existe un clima laboral de cooperación y respeto entre los colaboradores a nivel directivo,

administrativo y conductores de la cooperativa, seguido a esta información para un cierto número no existe un clima de compañerismo.

Discusión de Resultados

En la investigación de (Oviedo, 2016), las actitudes positivas respecto al clima organizacional se manifiestan por una actitud positiva frente a las percepciones respecto a la empresa; los compañeros de trabajo son tolerantes (37%), honestos (41%), respetuosos (43,6%) y solidarios (53,2%), y también son tolerantes con los demás compañeros (76,1%); consideraron que los jefes son respetuosos (85,7%), y creyeron importante la orientación para sentirse bien en el puesto de trabajo (92,7%). Es así que sintieron necesario practicar valores como: respeto (94,9%) y honestidad (94,2%); finalmente para fortalecer el buen clima laboral, deberían capacitarse a los conductores en comunicación asertiva (90,8%) y resolución de conflictos (91,2%). Para mantener un clima organizacional de compañerismo y respeto la (Asociación de Empresas de Transporte de Menorca, 2010), organizó anualmente una cena para los asociados y sus familiares, con el objetivo de forjar relaciones laborales sólidas basadas en la cooperación mutua entre colaboradores.

12. ¿Las personas tienen igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación para ingresar a trabajar en la Cooperativa?

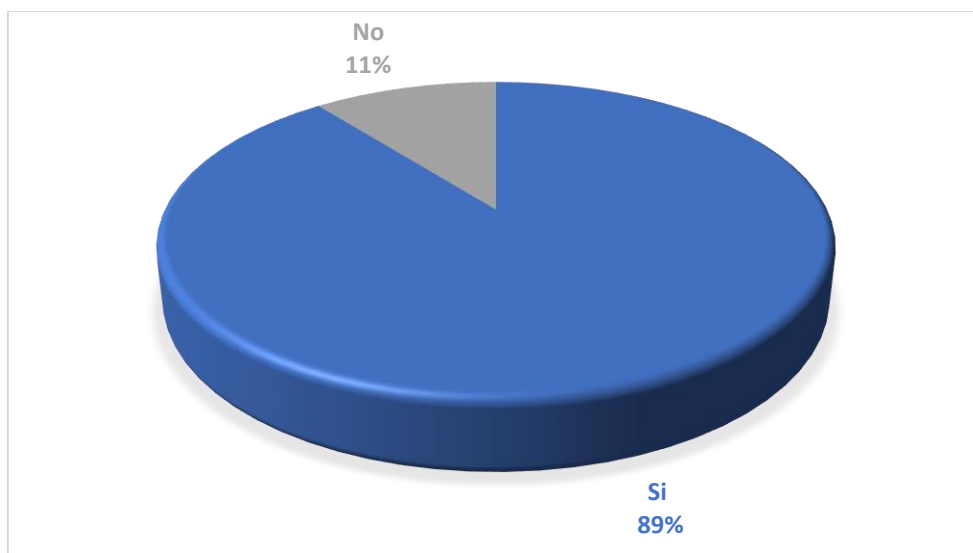


Gráfico 34 Igualdad de oportunidades

Fuente: conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: las autoras

Análisis e Interpretación

La tendencia de respuesta de los encuestados reveló que, las personas si tienen igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación para ingresar a trabajar en la cooperativa, y de cerca siguió la información que en algunos casos no existe igualdad en las oportunidades laborales.

Discusión de resultados

Para (Roa , 2016), a nivel mundial, en las compañías del sector transporte de sus 58.000 trabajadores el 25% son mujeres; según datos del Banco Mundial en 2018 más de 2700 millones de mujeres en el mundo afrontan limitaciones legales para postular a los mismos cargos que los hombres; en la actualidad, 19 economías aplicaron restricciones a la oferta laboral de las mujeres en el sector transportista y 177 economías no impulsaron medidas contra el acoso sexual en lugares públicos. Corroborando esta información la (Organización Internacional del Trabajo, 2013), indicó que, en las plazas laborales del sector de transporte,

así como en el acceso a los servicios, ocurren diferencias de género y desigualdad de oportunidades, para enfrentar esta problemática mediante políticas y programas busca eliminar la discriminación laboral.

13. ¿Se cumple la jornada laboral y rotación de turnos de manera igualitaria para todos los conductores?

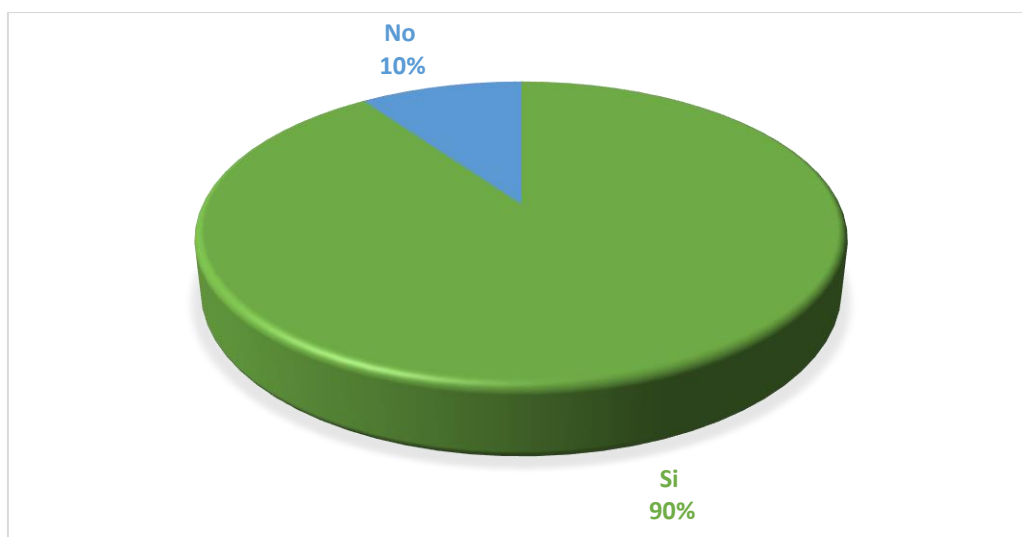


Gráfico 35 Jornada laboral

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se observó que, los encuestados concuerdan al indicar que, si se cumple la jornada laboral y rotación de turnos de manera igualitaria para todos los conductores, mientras que otro pequeño grupo opina que no se cumple igualitariamente la rotación de turnos. Cabe mencionar que la administración de la cooperativa “28 de Septiembre” establece horarios rotativos con rutas y horarios para que sean cumplidos con orden y transparencia, el cual asegura que no se sobre cargue de trabajo a cierto grupo de colaboradores o tengan falta de empleo.

Discusión de Resultados

La situación laboral de los conductores de transporte público urbano es inestable y representó unos de los factores principales para optimizar la calidad del servicio. Para (Pacheco, 2015), en su mayoría de veces los acuerdos laborales son verbales, lo que influyó en que no exista garantías laborales en los puestos de trabajo; en 2015 según la Cámara de Transporte Urbano del Distrito Metropolitano, existieron alrededor de 2385 buses urbanos circulando en la ciudad, apenas el 15%, es decir 357 conductores tuvieron un puesto estable, refiriéndose a los dueños de las unidades de transporte. Según (Esclapés, 2000), se debió programar horarios de los viajes a realizar, el conductor designado y las rutas a cubrir, con el fin de mantener la eficiencia en el servicio y brindar seguridad a los pasajeros.

14. ¿Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en las decisiones dentro de la Cooperativa?

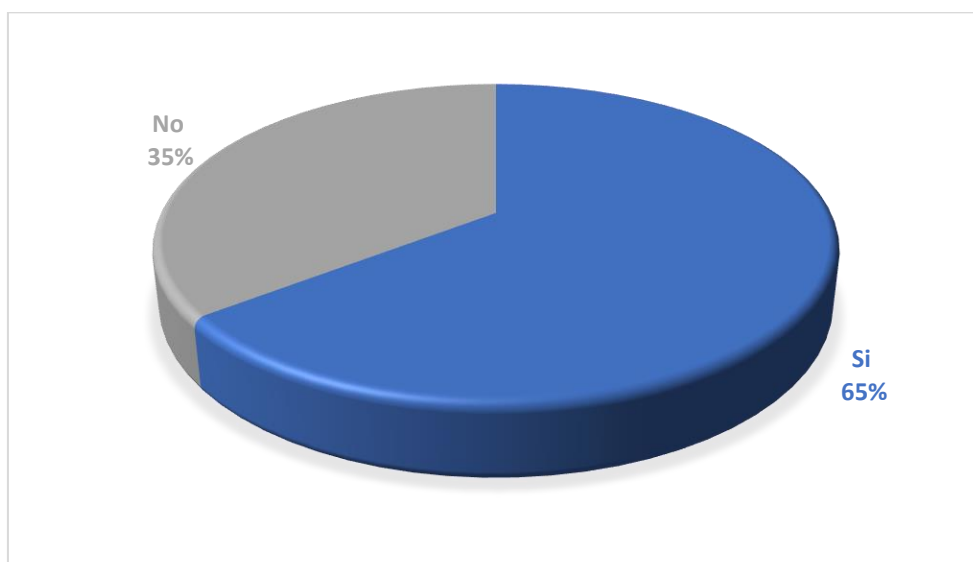


Gráfico 36 Toma de decisiones

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Un pequeño grupo de los encuestados indicó sentir que sus opiniones y sugerencias si son tomadas en cuenta en las decisiones dentro de la Cooperativa, por otro lado, en su mayoría los conductores concuerdan al creer que su opinión no es considerada para la toma de decisiones.

Discusión de Resultados

En su investigación (Oviedo, 2016) mencionó que el 64,3% de los conductores de transporte público encuestados mostraron una actitud positiva con respecto las relaciones laborales, siendo así que los conductores sintieron que existe una comunicación directa con sus jefes (64,3%) y con sus compañeros (74,8%). (Bacquet, 2021), director de la empresa de transporte y logística “Depaeuw”, reveló que con la implementación del sistema Steeple, logró mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa, esta herramienta permitió conocer las opiniones y necesidades de los trabajadores, esta interacción posibilitó tomar decisiones y establecer planes estratégicos eficientes.

Indicador: Capacitación Continua.

15. ¿Asiste constantemente a las capacitaciones brindadas por la cooperativa?

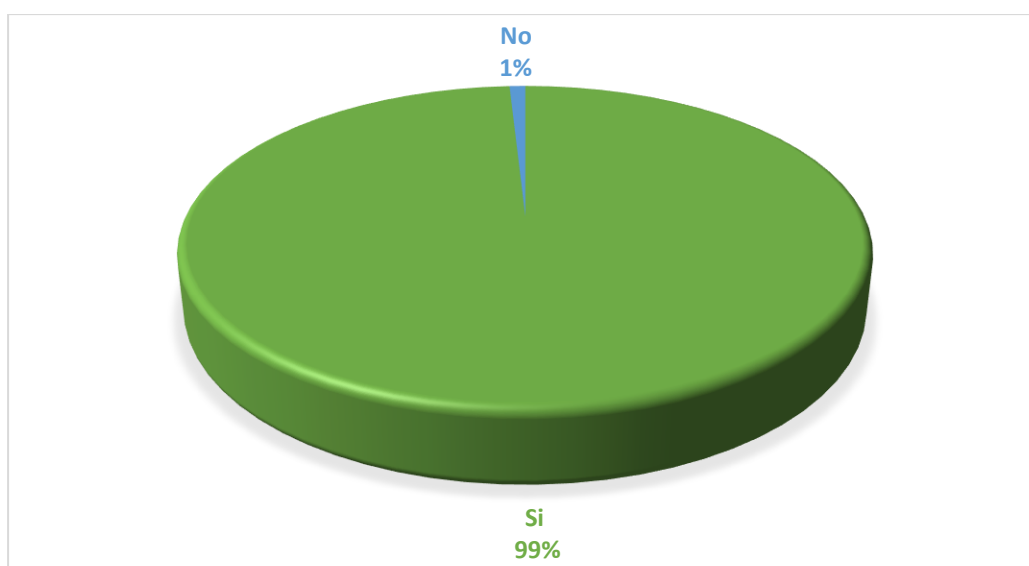


Gráfico 37 *Asistencia a capacitaciones*

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se observó que las respuestas los conductores coinciden por mayoría al indicar que asisten constantemente a las capacitaciones brindadas por la cooperativa, en contraste a esta afirmación, solo un mínimo porcentaje reveló que no asiste.

Discusión de Resultados

Como indicó (Alvarado, 2016), en Loja se capacitó a 3500 transportistas durante 45 días en temas de educación vial, los conductores gustosos de asistir al evento ven en las capacitaciones una oportunidad de despejar las dudas existentes en cuanto a la normativa vigente y también para interrelacionarse con las autoridades. (El Norte, 2020), informó que la Cooperativa de Transportes Otavalo en conjunto con la Defensoría del Pueblo y dirigentes del Conadis capacitaron a los conductores y ayudantes en temas relacionados con los derechos de los usuarios, con el fin de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

16. ¿Las capacitaciones recibidas han ayudado a mejorar su desempeño laboral?

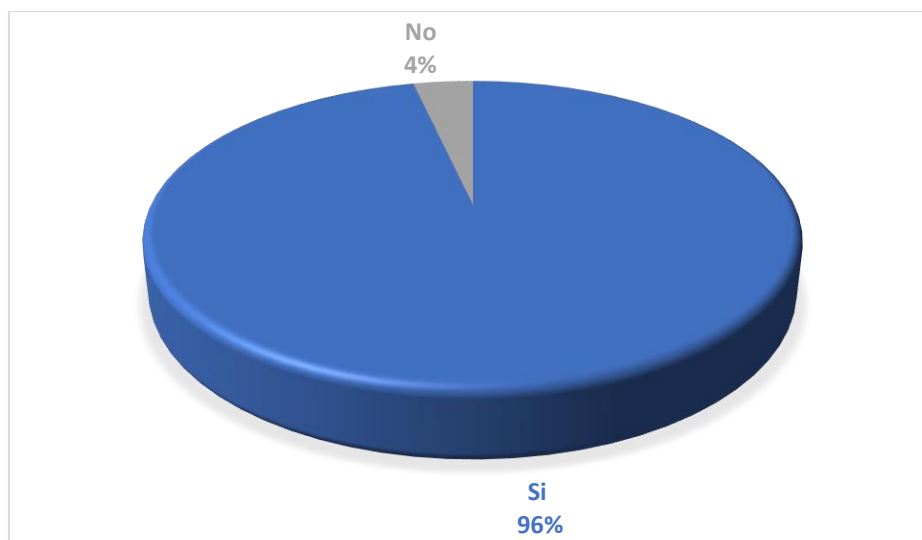


Gráfico 38 Desempeño laboral

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se observó que los encuestados coinciden al mencionar que las capacitaciones recibidas si han ayudado a mejorar su desempeño laboral, mientras un mínimo grupo aseveró que no han ayudado.

Discusión de Resultados

Como mencionó (Quinche, 2021) en su investigación, la dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Ambato, brindó capacitaciones para fortalecer la buena calidad de servicio al usuario, por medio de canales digitales llegando a 397 miembros de las cooperativas: Vía Flores, Tungurahua, Unión Ambateña, Libertadores y Jerpazsol, el director de Tránsito de la provincia indicó que la formación de los transportistas ayudó a disminuir los índices de siniestrabilidad. Según información de (La Hora, 2019), el Consorcio de Transportistas Urbanos de Loja capacitó a los conductores de las cooperativas de transporte público, con el fin de mejorar el servicio y trato a los usuarios.

17. ¿Le gustaría recibir capacitación en programas dirigidos a los siguientes temas?

- Mejorar la calidad de atención y servicio al usuario
- Erradicación de la violencia en las unidades de transporte
- Manejo de emergencias y primeros auxilios
- Mejorar el ambiente laboral a través de charlas motivacionales

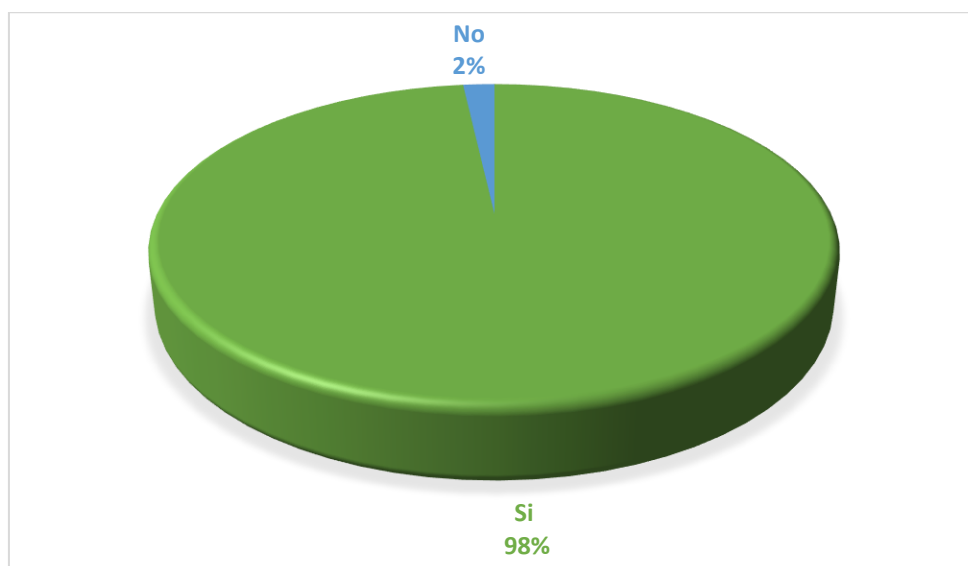


Gráfico 39 Capacitación continua

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se observó que los conductores coincidieron en la aceptación de la respuesta al mencionar que, si les gustaría recibir capacitaciones en programas dirigidos a mejorar la calidad de atención y servicio al usuario, erradicar la violencia en las unidades de transporte, manejo de emergencias y primeros auxilios, mejorar el ambiente laboral a través de charlas

motivacionales, no obstante, para un grupo minoritario no le gustaría participar ni recibir capacitaciones en los temas indicados.

Discusión de Resultados

En Quito, el gerente de la cooperativa de transporte Translatinos, en 2017 detectó que existen fallas en el tema de atención al cliente entre los conductores, para (Romero D. , 2017), este resultado deficiente los llevó a invertir en capacitaciones para mejorar los conocimientos de conductores y ayudantes, al no tener ayuda del municipio, invirtieron por cuenta propia alrededor de \$10 000, en charlas enfocadas a mejorar la eficiencia en la atención al usuario y educación vial. Para (Porrás, 2020), la atención al cliente a más de ser un diferenciador en el negocio es una oportunidad para mantener a flote la empresa en el mercado, ya que mejora la imagen corporativa y afianza la relación con los usuarios, en el sector de transporte para tener una buena atención al usuario se debe, trabajar con protocolos de comunicación con las personas, puntualidad en las rutas logísticas, invertir en la inducción del personal.

Dimensión Económica

Indicador: Calidad – Precio.

18. ¿Considera que la tarifa económica establecida es justa para el servicio que se brinda?

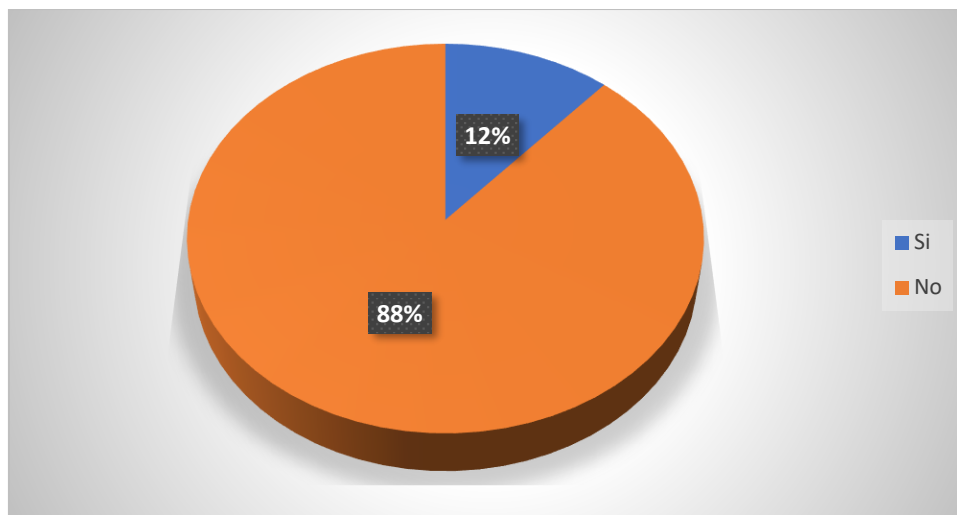


Gráfico 40 Tarifa económica

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se observó que el 12% de los conductores consideraron que la tarifa económica establecida es justa para el servicio que se brinda, por otro lado, en oposición a esta aseveración, el 88% aseguró que el precio actual de la tarifa no está acorde con la calidad del servicio.

Discusión de Resultados

(La Hora, 2021), informó que tras un estudio técnico la Empresa Pública de Movilidad (EPM) autorizó el alza del pasaje de transporte urbano en Ibarra, un incremento de 0.05 centavos a la tarifa actual, se tomó la decisión tras el pedido de los transportistas, los cuales manifiestan que el incremento de los combustibles los ha dejado sin ganancias, por lo que no alcanzan a cubrir los costos operativos y la calidad del servicio iría decayendo. Según datos obtenidos de (El Universo, 2022), el Tribunal de la Corte Judicial revocó el fallo emitido en el cual se acepta el alza de la tarifa del servicio de transporte urbano, por lo cual se congela la tarifa en el precio actual de \$0.30 centavos.

“Estamos trabajando con un combustible 90% más caro que el año anterior, con los insumos, como repuestos y aceites, con un alza hasta del 50%. Y no paran de subir, sin ningún control. No queremos un alza para mejorar nuestro estilo de vida, sino para poder tener al menos nuestras unidades operativas”, dijo Marcelo Yépez, presidente de la cooperativa 28 de Septiembre (La Hora, 2022).

19. ¿Aplica las tarifas económicas preferenciales establecidas en el Art. 46 del reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, en cuanto a estudiantes, personas con discapacidad, tercera edad, niños, niñas y adolescentes?

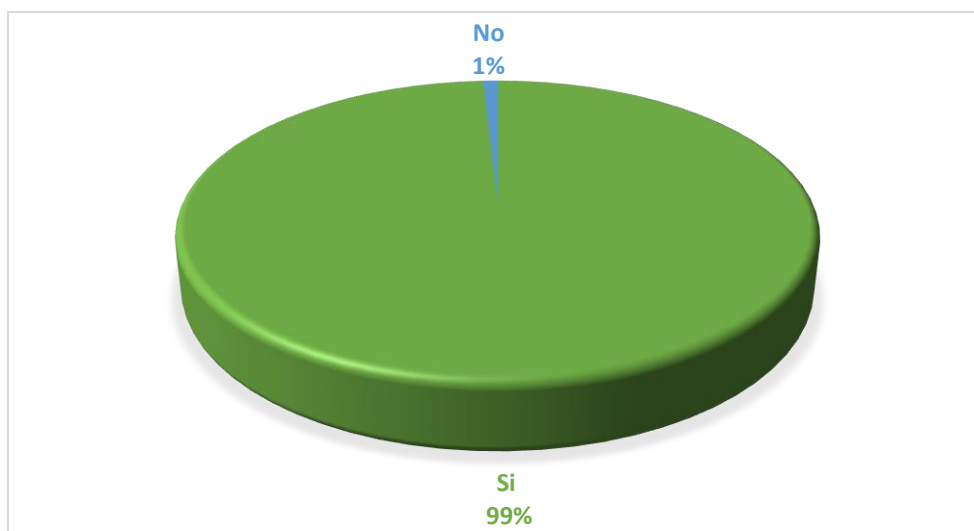


Gráfico 41 Tarifa preferencial

Fuente: Conductores de la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Se determinó que, el 99% de los conductores encuestados indicaron que, si aplican las tarifas económicas preferenciales establecidas en el Art. 46 del reglamento a la Ley de

Transporte Terrestre, en cuanto a estudiantes, personas con discapacidad, tercera edad, niños, niñas y adolescentes, mientras que solamente el 1% indicó que no se rige a esta disposición.

Discusión de Resultados

Como indicó (Pacheco, 2012), el estado realiza compensaciones a los dueños de las unidades de transporte público, cada propietario urbano recibe \$ 350.00 mensuales, son alrededor de 6 500 beneficiarios en todo el país. Aunque no siempre se respetan las tarifas preferenciales, en Quito mediante un estudio se determinó que el 21,2% (1 102 396) de los viajes realizados son cancelados con tarifa preferencial. Como se mencionó en (Quito Informa, 2017), la norma INEN 2205: 2010 establece que el número de asientos debe ser el 20% de la capacidad total del autobús, y de este número el 12% pertenece a los lugares preferenciales.

Análisis de la Entrevista

Una vez obtenido los datos de la entrevista se pudo analizar algunos factores clave dentro de las dimensiones de la RSE que aplica la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” que opera en la Ciudad de Ibarra.

Se toma en cuenta los indicadores clave dentro de cada dimensión de la RSE explicados en el marco teórico, para estructurar la entrevista dirigida al presidente de la Cooperativa a continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos.

Responsabilidad Social Empresarial

La Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” como prestadores de un servicio público asume su responsabilidad con la sociedad de una manera adecuada, basándose en leyes y reglamentos que les permite realizar sus funciones bajo la normativa vigente y entes regulatorios en este caso la Superintendencia de EPS, de manera coordinada con los trabajadores que ejercen sus funciones y actividades diarias, de acuerdo a lo que se especifica en la ley y práctica como en las responsabilidades que realiza como empresa y como servicio

de transporte a la ciudadanía, con el fin de brindar un servicio de calidad y calidez, además son conscientes de los beneficios que aporta el ser socialmente responsable, mismos que va desde evitarse multas hasta contar con personal motivado para el desarrollo de sus funciones tanto en el servicio de transporte como en la estación de servicios que dispone la Cooperativa y consideran su aplicación dentro de las especificaciones de los órganos de control.

Dimensión Ambiental

Indicador: minimización impacto ambiental.

Principalmente se encargan del control y mantenimiento de unidades de transporte para evitar que circulen en mal estado y generen mayor contaminación en el medio ambiente, además se realizan capacitaciones sobre el uso de la bocina, para contrarrestar la contaminación auditiva, sin embargo un gran obstáculo para minimizar el impacto ambiental a nivel externo es la calidad de combustibles que se distribuyen, ya que según la Norma INEN EURO 5 se dice que el combustible debe tener máximo 15 partículas por millón de azufre y el que se comercializa tiene 150 partículas por millón de azufre lo que genera un alto nivel de contaminación, a nivel interno se realiza un consumo responsable de recursos (agua, energía eléctrica), así como se cumple con los protocolos establecidos en el uso permanente de basureros, medidas de bioseguridad, limpieza y desinfección de las unidades; no se han realizado campañas donde se trabaje conjuntamente con la sociedad para reducir la contaminación ambiental, sin embargo, se vinculan con la comunidad de manera autónoma, con la limpieza de las áreas que corresponden a las paradas de los autobuses.

Dimensión Social

Indicador: Clima laboral.

Se menciona que la aplicación de los reglamentos y manuales con los que cuenta la institución garantiza igualdad de oportunidades y derechos para laborar en la misma y permite un trabajo armónico y práctico tanto en el servicio de transporte como en la estación de servicios, su incumplimiento puede ser objeto de sanciones; en cuanto a la comunicación interna en la Cooperativa se realiza reuniones mensuales y anuales con sus socios, para dar a conocer el avance de los procesos realizados en base a los objetivos establecidos en el plan operativo y estratégico actualizado cada año.

Indicador: Seguridad

El IEISS informa a los colaboradores las indicaciones pertinentes necesarias para su seguridad en el ejercicio de sus funciones en cumplimiento de la Ley, a fin de atender aspectos como la seguridad social en el marco de la pandemia del COVID-19, se tomaron medidas como: la ubicación de cabinas en las unidades, así como gel antibacterial, bandejas de desinfección e implementación del proceso de termo nebulización, mismo que se realiza en la estación de servicios a todas las unidades al finalizar la jornada.

Por otro lado, la Cooperativa maneja estadísticas sobre índices de accidentabilidad y para contrarrestarlo realizan capacitaciones a los conductores de las unidades en atención al cliente, se hizo énfasis en que si se explica al chofer la manera adecuada de dirigirse a los usuarios minimiza el estrés y genera mayor concentración al conducir, lo que puede ayudar a reducir los accidentes de tránsito, además internamente se maneja un fondo que cubre los daños de los afectados y de las unidades en caso de accidente.

Indicador: Calidad del servicio

La Entidad toma en cuenta aspectos como: la renovación de unidades, las más recientes se pusieron al servicio de la ciudadanía en los años 2019 y 2020 así como el control periódico de las unidades, no cuenta como tal con un buzón de quejas y sugerencias pero a través de los medios oficiales de la Cooperativa como página web, Facebook y teléfonos, los usuarios pueden dar a conocer alguna queja o sugerencia del servicio; en este sentido se hizo un convenio con MOVIDELNOR para ubicar en las unidades códigos QR que les permita a los usuarios el ingreso a un portal web donde puedan dar a conocer su opinión acerca del servicio recibido; en secretaria se recibe toda esta información y se lleva al consejo de administración para tomar las acciones pertinentes en cada caso.

Indicador: Mejora continua

La cooperativa trabaja conjuntamente con sus grupos de interés, a nivel interno con los trabajadores e invierte en capacitaciones de manera constante, tanto a nivel administrativo como en el operativo especialmente en: tránsito, transporte, seguridad vial, atención al usuario, y motivación, a nivel externo con sus proveedores cumplimiento con las obligaciones económicas necesarias y adquiriendo productos con las garantías que especifica la ley especialmente en el tema ambiental, con los usuarios o la comunidad participan activamente, contribuyendo con víveres o productos de primera necesidad a los sectores más necesitados, en fechas especiales y en campeonatos deportivos.

Dimensión Económica**Indicador: Calidad-Precio**

Se menciona que, con el incremento en el precio de combustibles e insumos, a penas logra cubrir sus costos operativos, lo que limita el mantenimiento y renovación de unidades; en cuanto a las tarifas económicas establecidas se dice que no es consecuente con la calidad

del servicio que se brinda ya que son muy bajas y no permite un giro de negocio adecuado, por lo que es difícil aspirar a un nivel de calidad de servicio elevado, o a la adquisición de unidades eléctricas. En tal sentido, se manifiesta que dentro de sus posibilidades la Cooperativa brinda calidad y calidez en el servicio de transporte urbano haciendo principal énfasis en el control continuo de las unidades de transporte para garantizar la seguridad de los ciudadanos.

Logro de Objetivos Planteados

Identificar en qué medida la Cooperativa de transporte urbano aplica la normativa medioambiental.

La dimensión medioambiental hace referencia a la importancia de colaborar a minimizar los impactos que produce la empresa sobre sistemas naturales como: el ecosistema, el agua, y el aire. En tal sentido los resultados manifestaron que la empresa en efecto aplica normas para reducir la contaminación ambiental (Gráfico 23) vaciando los basureros Gráfico (24) y haciendo uso del agua de manera responsable (Gráfica 25) en su jornada laboral, por otro lado los usuarios expresan que es necesario que la Cooperativa incorpore más medidas de tipo medio ambiental (Gráfico 6) ya que las emisiones provocadas por las unidades de transporte afecta a la calidad del aire y a la salud de los ciudadanos (Gráfico 5), incluso se mencionó que estarían de acuerdo en incorporarse a programas que impulse la cooperativa para contrarrestar la contaminación ambiental en la ciudad (Gráfico 7).

La Cooperativa 28 de Septiembre realiza un control constante de las unidades y existe una renovación periódica de las mismas, se preocupa por la contaminación auditiva y genera capacitaciones para el uso adecuado del mismo, además, trabajan activamente en campañas para mantener aseadas las paradas en barrios específicos, de esta manera ayudan a contrarrestar la contaminación en la Ciudad.

Describir los criterios que aplica la Cooperativa en cuanto a las normas sociales dentro de sus actividades.

La dimensión social aborda todos los temas que tiene que ver con los grupos de interés, y la sociedad en general, se enfatiza en el cuidado del capital humano, mismo que debe ser tomado en cuenta como el activo más importante dentro de la organización, los resultados se dan a conocer en base a indicadores como: seguridad, calidad de servicio, clima laboral y capacitación continua.

Los resultados indicaron que la Cooperativa en cuanto seguridad, toma en cuenta las medidas necesarias para prevenir accidentes laborales (Gráfico 27), y consideran importante que la institución socialice de mejor manera las medidas de seguridad establecidas, a fin de fomentar el bienestar de los conductores (Gráfico 26), en tal posición los usuarios del servicio dieron a conocer que los conductores frecuentemente hablan por celular mientras conducen(Gráfico 9) y las normas de bioseguridad no siempre se cumplen (Gráfico 10), dado esto manifiestan que sólo a veces se sienten seguros dentro de las unidades (Gráfico 11), por lo que se hace necesario que las unidades tomen en cuenta ciertos factores que podrían ayudar a mejorar la seguridad (Gráfico 13) y las mismas cuenten con las condiciones más idóneas para su circulación (Gráfico 12).

Los hallazgos revelaron que, en cuanto a la calidad de servicio, en efecto, los conductores manejan dentro de los límites de velocidad establecidos (Gráfico 28), sin embargo, los usuarios expresan que esto se cumple sólo a veces, ya que los conductores suelen aumentar la velocidad para competir con otras cooperativas de transporte, por los pasajeros (Gráfico 8); por lo general, las unidades circulan de manera puntual por las rutas establecidas (Gráfico 29) (Gráfico 14) brindando un atención adecuada y cordial al usuario (Gráfico30), respetando los límites de capacidad (Gráfico 31) y los asientos preferenciales para personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y tercera edad (Gráfico 32); los usuarios además mencionan que las rutas actuales son suficientes en algunos sectores (Gráfico 16), pero sería necesario ampliar la cobertura en sectores a los que no llega esta servicio (Gráfico 17), para mejorar sus

niveles de eficiencia (Gráfico 18); dado estos factores los usuarios calificaron la calidad de servicio como regular en la Ciudad de Ibarra(Gráfico 15).

En cuanto al clima laboral los resultados revelaron que existe un clima de cooperación y respeto entre todos los colaboradores (Gráfico 33), las personas tienen igualdad de oportunidades para laborar dentro de la Cooperativa (Gráfico 34), se cumple la jornada laboral y rotación de turnos de manera igualitaria (Gráfico 35) y usualmente las opiniones y sugerencias de los socios son tomadas en cuenta en las decisiones de la Cooperativa (Gráfico 36).

Frente a la capacitación continua por otro lado, se da a conocer que los conductores de las unidades asisten constantemente a las capacitaciones que brinda la cooperativa (Gráfico 37), ya que considera que les ayuda a mejorar su desempeño laboral (Gráfico 38) y manifiestan su interés en recibir capacitaciones enfocados en diferentes temas (Gráfico 39).

La Cooperativa cuenta con un manual de funciones y realiza una rendición de cuentas de todas sus funciones de manera mensual con sus socios, así mismo, cuentan con un plan operativo y estratégico actualizado de manera anual, además tienen a disposición de la ciudadanía, un buzón de quejas y sugerencias para que los ciudadanos expresen su opinión sobre el servicio prestado.

Examinar si los valores económicos establecidos están de acuerdo con la calidad de servicio brindado por la Cooperativa.

Esta dimensión se centra en el desempeño económico frente a los tipos de servicio que brinda la organización, para esta dimensión se ha utilizado un indicador para comparar la calidad de servicio que se brinda frente a las tarifas económicas establecidas.

Los hallazgos del estudio indican que por parte de los usuarios consideran que la tarifa económica establecida está acorde con la calidad de servicio brindado (Gráfico 19), sin

embargo, mencionan que, por este valor económico, se podría mejorar algunos aspectos como: limpieza, normas de bioseguridad, límites de velocidad y mejor atención al usuario; por otro lado, los conductores dan a conocer que las tarifas económicas establecidas no son justas (Gráfico 40) ya que según se menciona no cubre los gastos operacionales de la Cooperativa.

Dar Respuesta a las Preguntas de Investigación

¿Cómo la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre aplica la RSE en cuanto a normas ambientales, sociales y económicas?

En base a los resultados obtenidos mediante la encuesta y entrevista que se realizó a los ciudadanos de Ibarra, conductores y presidente de la cooperativa, en el ámbito ambiental cumple con el reglamento establecido por la entidades reguladoras, a la medida de sus posibilidades buscan que sus operaciones sean amigables con el medioambiente, es así que adaptaron los autobuses con filtros para minimizar las emisiones de CO₂, organizaron mingas para limpiar la basura de las paradas por las que circulan en sus rutas y los conductores son capacitados en el uso responsable del claxon para evitar la contaminación auditiva en la ciudadanía.

En el aspecto social se estableció una relación con la comunidad mediante actividades deportivas y ayuda social entregando víveres en fechas especiales a familias de escasos recursos dentro de la ciudad.

Finalmente, en el ámbito económico, hablando de la relación calidad-precio, se determinó que la calidad de atención al usuario se considera deficiente y su mejora está limitada, ya que con incremento en el precio de los combustibles se maneja un bajo nivel de ingresos que apenas cubre los costos operativos, el gremio transportista afirma que con el aumento en la tarifa de pasajes pueden mejorar el nivel y calidad del servicio, no obstante, la municipalidad ha rechazado esta solicitud.

Limitaciones y Alcance de la Investigación

La investigación se realizó bajo un alcance descriptivo; ya que se procede a describir el problema planteado en el estudio.

Inexistencia de Estudios de RSE en la Transportación Urbana

La principal limitación presente en la investigación fue la falta de fuentes de información física y digital sobre RSE en el sector del transporte urbano, no se contó con una base bibliográfica que permita conocer los índices de contaminación y cuidado ambiental presentes en la ciudad de Ibarra, los sitios web de las entidades reguladoras del transporte en la provincia no se encuentran actualizados, así también la empresa estudiada no contó con un portal web que permita conocer las actividades y medidas que ejecuta en el ámbito, social, económico y ambiental.

Horario Limitado

En la ejecución de la investigación de campo se tuvo que establecer un horario para poder contactar con los conductores debido al escaso tiempo con el que cuentan debido a las rutas que realizan en su trabajo, no obstante, todo el personal directivo, administrativo y operativo se mostró dispuesto a brindar la información necesaria para elaborar la investigación.

Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En general el estudio abordó la realidad de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector del transporte urbano, específicamente en la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”, donde se ha logrado determinar, que aplican los principios mínimos, dentro de las normas impulsadas por la RSE, ya que se apegan exclusivamente al cumplimiento de la ley, por lo que se determina un nivel primario de aplicación; el principio de voluntariedad, que promueve la RSE se refleja en la entidad en aspectos como: vinculación para los jóvenes en prácticas empresariales, apoyo a familias de escasos recursos económicos y limpieza de las paradas de autobús; así mismo, se ha detectado fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas frente al tema, de tal manera que sirva como línea base a la institución, para proponer estrategias que ayude a mejorar su gestión. A continuación, se presentan las conclusiones con relación a cada una de las dimensiones.

En cuanto a la normativa medioambiental, se ha determinado que la cooperativa considera el uso responsable de recursos para el ejercicio de sus funciones, aplican normas para reducir la contaminación dentro de lo que se especifica en la ley; los usuarios del servicio manifestaron su predisposición a vincularse en programas de tipo medioambiental, que impulse la cooperativa a fin de ayudar a reducir la contaminación ambiental en la ciudad, además expusieron su preocupación por la mala calidad del aire, debido al smog que emiten las unidades de transporte, problemática que se ve limitada por la calidad de los combustibles disponibles en el país.

En lo referente a las normas sociales se ha definido los siguientes criterios que aplica la cooperativa; en cuanto a la seguridad los conductores consideran las medidas para prevenir accidentes laborales y manejo de emergencias; la opinión ciudadana dio a conocer que las

unidades circulan en exceso de velocidad en zonas de alta afluencia de pasajeros, debido a la competencia entre cooperativas; así como, han observado a un gran número de conductores hablar por celular mientras conducen, en cuanto a las normas de bioseguridad se dio a conocer que en los primeros meses de la emergencia sanitaria se daba mayor cumplimiento, lo que últimamente ya no se aplica regularmente; frente a la calidad del servicio, se puede resaltar que existe puntualidad en las rutas, los ciudadanos han calificado el servicio como regular, recomiendan una reingeniería en las rutas para satisfacer eficientemente la movilidad; del clima laboral, se puede aseverar que existe cooperación y respeto entre los colaboradores con igualdad de oportunidades, se expone la importancia de considerar las opiniones y sugerencias de todos los trabajadores; sobre la capacitación, los conductores expresan la importancia de abordar diferentes temáticas ya que lo consideran importante para mejorar su desempeño laboral.

Al examinar si los valores económicos están acorde con la calidad del servicio brindado, se pudo analizar que los transportistas consideran que la tarifa económica establecida no cubre los gastos operativos, a causa del alto precio de combustibles y repuestos; la ciudadanía desde su posición, expresa que por el costo de las tarifas actuales, se podría mejorar aspectos como: límites de capacidad, limpieza en las unidades, atención al usuario y límites de velocidad; puesto que un incremento en las tarifas económicas, podría disminuir la demanda del servicio.

Recomendaciones

Posterior al desarrollo de la investigación se recomienda a la Cooperativa capacitar a los colaboradores en temas de RSE, para fomentar una relación sólida con sus grupos de interés, a nivel ambiental impulsar campañas que ayuden a minimizar los impactos ambientales; considerando que la implementación de programas socialmente responsables, conllevan la mejora reputacional de la entidad, además, se ha evidenciado que una mejora en la calidad de servicio genera mayores ganancias para la organización, por lo que se hace necesaria la integración y participación de todos los niveles directivos, administrativos y operativos, para configurar planes y estrategias enmarcadas en esta temática, y alinearlas a los objetivos de la institución.

Además se debe considerar que estos programas a nivel social, deben llevarse a cabo, no sólo a nivel interno, sino también, trabajar en las relaciones a largo plazo con sus grupos de interés y dar a conocer a la comunidad, las actividades o acciones que realizan en beneficio de la misma y el medio ambiente, ya que la población es el principal público objetivo y quienes opinan acerca del servicio recibido, es así que la sociedad reconocerá que la entidad, no solamente se preocupa por ejercer las actividades propias del servicio, sino, busca contribuir al bienestar de la ciudadanía y su entorno en general; por lo que se sugiere a los directivos de la cooperativa, aprovechar las tecnologías y medios digitales disponibles, que permiten difundir la información de manera instantánea en la comunidad, a un bajo costo de inversión, en comparación a los medios de comunicación tradicionales.

En cuanto aspecto económico se recomienda generar espacios de comunicación entre las autoridades pertinentes, representantes de la cooperativas y usuarios para generar acuerdos en base a estudios y necesidades de la población, en cuanto a tarifas económicas y calidad de atención, estos diálogos abiertos aportará a lograr el reconocimiento por parte de los usuarios y consolidará una imagen corporativa competitiva, así como, la interacción con los usuarios

favorecerá a la propuesta de nuevas prácticas administrativas, en base a los requerimientos de la población, mismo que dará lugar a un efecto de mejora continua en el servicio, a fin de volverse un referente en atención y servicio de calidad al usuario en lo que respecta al transporte público en el norte del país, puesto que es importante tener presente que el transporte es uno de los sectores que genera desarrollo en el país; por tanto se hace necesario que el sector invierta en la aplicación de políticas socialmente responsables.

Bibliografía

- Abreu, J. (2014). El método de investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience* . Recuperado el 16 de 03 de 2022, de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. doi:1870-557
- Acosta, C. (16 de Agosto de 2021). *Expoknews*. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de Expoknews: <https://www.expoknews.com/10-empresas-con-extraordinarios-esfuerzos-por-el-medio-ambiente/>
- Acuña, O., Severino, P., & Cires, A. (2019). Responsabilidad Social Empresarial y ventaja competitiva. *Encuentros*, 9. Recuperado el 09 de 06 de 2021
- Adecco. (22 de Octubre de 2019). *Adecco*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2021, de Adecco: <https://blog.adecco.com.mx/2019/10/22/importancia-responsabilidad-social-empresarial/>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2015). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.ses.com.ec/agencia-nacional-de-transito/>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2019). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.protecciontransito.gob.ec/servicios/consejos-de-seguridad-vial-para-conductores-de-buses/#>
- Agencia Nacional de Tránsito. (24 de Marzo de 2020). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.ant.gob.ec/?p=3651>
- Agüero, D., Almeida, G., Espitia, M., Flores, A., & Espig, H. (08 de 2014). Uso del teléfono celular como distractor en la conducción de automóviles . *Revista de la Facultad de Ciencias de Salud Universidad de Carabobo*. Recuperado el 22 de 02 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375939026006.pdf>
- Aguilar, M. (2015). *Iniciativas Ecológicas del Ecuador* . Obtenido de Ministerio del Ambiente Agua y Transición Ecológica : https://issuu.com/sbayasb/docs/e_trabajo_isuu_final
- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *SCIELO*. Recuperado el 15 de 10 de 2021 , de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002

- Alarcón, I. (2016). Paradas y puertas de los buses, sitios ‘propicios’ para el acoso. *EL COMERCIO*. Recuperado el 17 de 01 de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/buses-acososexual-victimas-denuncias-violencia.html>
- Alarcón, S. (30 de Octubre de 2019). *ingartek*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de [ingartek: https://www.ingartek.com/es/la-atencion-al-cliente-en-el-transporte-elemento-diferenciador/](https://www.ingartek.com/es/la-atencion-al-cliente-en-el-transporte-elemento-diferenciador/)
- Alejos, C. L. (2014). *LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR): UNA OPCIÓN COMPROMETIDA CON EL BIENESTAR*. Universidad de Navarra. Navarra- España: Business School - Universidad de Navarra. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0337.pdf>
- Alvarado, R. (24 de Marzo de 2016). *Municipio de Loja*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de Municipio de Loja: <https://www.loja.gob.ec/noticia/2016-03/conductores-de-transporte-publico-de-loja-se-capacitan>
- Alvarez, E., Paladines, L., Montero, C., & Arce, M. (2019). Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década. *Centro Sur*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/77/199>
- Andreu, A., & de la Morena, J. (03 de Julio de 2014). Europa y Responsabilidad Social Corporativa: una alianza positiva. *El País*. Recuperado el 18 de 2022 de Enero, de https://elpais.com/elpais/2014/06/24/planeta_futuro/1403608328_930207.html
- Añez Hernández, C., & Bonomie, M. E. (Mayo de 2010). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACIÓN. *Formación Gerencial*, 09(01). doi:1690-074X
- Artuz, A. (2010). Campaña para evitar la contaminación en Barranquilla: no más basura por la ventana. *El Tiempo*. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3914491>
- Asociación de Empresas de Transporte de Menorca. (08 de Noviembre de 2010). *Asociación de Empresas de Transporte de Menorca*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de Asociación de Empresas de Transporte de Menorca: <https://www.pimemenorca.org/noticia/362/animada-comida-anual-de-companerismo-de-los-socios-de-astrame>

- Asociación para las Naciones Unidas. (2014). *Asociación para las Naciones Unidas*. Recuperado el 21 de Junio de 2021, de Asociación para las Naciones Unidas: <https://anue.org/es/responsabilidad-social/>
- Avila, B. (2021). Impacto del Covid en la Economía Ecuatoriana. *Ecovis Ecuador*. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de <https://ecovis.com.ec/impacto-del-covid-en-la-economia-ecuatoriana/#:~:text=El%20Covid%2D19%20le%20ha%20costado%20a%20Ecuador%20USD%2016.382%20millones.&text=La%20crisis%20generalizada%20por%20el%20baja%20considerable%20en%20los%20ingresos.>
- Bacquet, B. (2021). *Steeple*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de Steeple: <https://steeple.com/es/noticias/comunicacion-interna/testimonio-transporte-empleados-comunicacion-interna>
- Barragán, M., Palaguachi, J., Ortega, M., & Paguay, M. (2020). Lineamientos que adoptaron los países de Ecuador, Colombia, Perú y Argentina para evitar la propagación del COVID-19 en el transporte público. *Polo del Conocimiento*, <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1864/3647>. Recuperado el 21 de 02 de 2022, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1864/3647>
- Barrio, E. (2016). *LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA UNILEVER ESPAÑA*. Barcelona-España. Recuperado el 19 de 06 de 2021, de [www.http://RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20-%20TESIS%20\(1\)/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20-%20TESIS/ebf1de1.pdf](http://RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20-%20TESIS%20(1)/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20-%20TESIS/ebf1de1.pdf)
- Barroso, A., Ferreiro, G., & Obregon, M. (2021). *LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA . Revista Universidad y Sociedad*, <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-252.pdf>.
- Barroso, F. (Diciembre de 2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Scielo*(226). doi:0186-1042
- BBC News. (23 de Mayo de 2019). *BBC News*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de BBC News: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48390390>
- BCE. (30 de 09 de 2020). *LA ECONOMÍA ECUATORIANA DECRECIÓ 12,4% EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020*. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de BCE: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>

- Bermúdez, G., & Gómez, B. (2018). Desafíos de la responsabilidad social corporativa frente a los derechos humanos de los trabajadores. *Artículos de investigación, Universidad del Estado de Morelos*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/viewFile/54/53>
- Bigné, E., Andreu, L., & Chumpitaz, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural. *Universia Business Review*. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/516/642>
- Blanco, F., & Gallardo, F. (2018). Los accionistas y la inversión sostenible y responsable. *EN PORTADA*. Recuperado el 22 de 10 de 2021, de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/686617/accionistas_blanco_Economista_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, G. (15 de Noviembre de 2021). *Neuromarketing*. Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de Neuromarketing: <https://neuromarketing.la/2018/08/precio-vs-calidad-como-influye-en-los-consumidores/>
- Cajiga, J. (2011). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 15 de 01 de 2022, de Cemefi: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Camacho, J. (25 de 06 de 2018). *Los 27 riesgos de no cumplir con la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Diario Responsable : <https://diarioresponsable.com/noticias/26547-los-27-riesgos-de-no-cumplir-con-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Camacho, N., & Soaza, D. (2016). Los beneficios que genera ser una empresa socialmente responsable. *Revista de la Universidad de la Salle*. Recuperado el 10 de 01 de 2022, de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1495&context=ruls>
- Castillo Briceño, C. (06 de Abril de 2010). Fundamentos de los códigos de ética de los colegios profesionales. *Revista Educación*, 34(1), 119-141. doi:0379-7082,
- Celi, S. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Revista Espacios*. Recuperado el 24 de 02 de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/a18v39n18p10.pdf>
- Cembranos, E. (12 de Diciembre de 2012). *Erreese*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de Erreese: <https://erreese.com/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad/>
- Chanca Cedeño, A. B. (2016). Responsabilidad social corporativa: historia y problemas para su estudio. *FIPCAEC*, 1(1). Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/10/5/>

- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Constitución de la República del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra. (10 de Marzo de 2021). *Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra: https://m.facebook.com/CooperativadeTransporteSMI/photos/a.294872967790013/778232752787363/?type=3&_rdr
- Córdoba, M. (2017). El transporte público terrestre y la accesibilidad, instrumentos para el análisis funcional del sistema de asentamientos caso: Ecuador. *ESTOA*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6216022.pdf>.
- Correa Jaramillo , J. G. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y BALANCE SOCIAL. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Cortés, J. (2014). *Tamaño Muestral*. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Cataluña. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de http://www.ub.edu/ceea/sites/all/themes/ub/documents/Tamano_muestral.pdf
- Cortés, M., Muñoz, M., Quintero, M., & Sánchez, F. (2018). Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los gerentes, comercializadores. *Informador Técnico*, 82(2), 209–240. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de http://revistas.sena.edu.co/index.php/inf_tec/article/view/1360
- da Silva, D. (05 de Abril de 2021). *Zendesk*. Recuperado el 18 de Enero de 2022, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/responsabilidad-social-empresarial-rse-que-es/>
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). Responsabilidad social de la empresa: concepto, medición y desarrollo en España. *Boletín Económico*. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/28120630_Responsabilidad_social_de_la_empresa_Concepto_medicion_y_desarrollo_en_Espana
- Delgado Palacio, Y., Herrera Cardona, N., & Gallón Ruiz, C. A. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial una mirada a la aplicación en el sector transporte público automotor. *En Contexto*, 4(4), 77-99. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323562/20780719>

- Deloitte. (2019). Estudio de Sostenibilidad. *Deloitte*, 57. Recuperado el 17 de 10 de 2021 , de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/about-deloitte/Estudio%20RCS%202019.pdf>
- Deloitte. (2019). Estudio de Tendencias de Sostenibilidad. *Deloitte*, 57. Recuperado el 17 de 10 de 2021 , de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/about-deloitte/Estudio%20RCS%202019.pdf>
- Díaz, L. (Septiembre de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 2(7). doi:2007-5057
- Didcom. (02 de Febrero de 2022). *Didcom*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de Didcom: <https://didcom.com.mx/blog/la-puntualidad-no-es-negociable-en-el-transporte-de-pasajeros/>
- Dirección General de Transporte Terrestre, Dirección General de Salud Pública. (27 de Julio de 2020). *Higiene Ambiental*. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de Higiene Ambiental: <https://higieneambiental.com/aire-agua-y-legionella/protocolo-de-limpieza-y-desinfeccion-para-el-transporte-publico-por-carretera>
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>
- Ecuador en Directo. (2019). La inseguridad, un pasajero fijo del transporte público. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://ecuadorendirecto.com/2019/08/07/la-inseguridad-un-pasajero-fijo-del-transporte-publico/>
- EfeVerde. (28 de Febrero de 2017). *EfeVerde*. Recuperado el 22 de Marzo de 2022, de EfeVerde: <https://www.efeverde.com/noticias/una-empresa-de-transporte-utiliza-agua-de-lluvia-para-lavar-sus-autobuses/>
- EKOS . (2011). Empresas con responsabilidad Corporativa . *EKOS negocios* , 146.
- El Comercio. (23 de Febrero de 2010). *El Comercio*. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ibarra-inicia-revision-buses-servicio.html>
- El Comercio. (05 de 01 de 2022). Unidades de transporte operan saturadas en las horas pico. *El Comercio*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/unidades-transporte-aglomeraciones-horas-pico.html>

- El Norte . (2019). Se lanzó una ‘App’ que genera mayor seguridad para viajar. *El Norte*. Recuperado el 17 de 01 de 2022, de <https://www.elnorte.ec/se-lanzo-una-app-que-genera-mayor-seguridad-para-viajar/>
- El Norte. (2019). Robo a personas se incrementa en 2019. *Diario EL Norte*. Recuperado el 17 de 01 de 2022, de <https://www.elnorte.ec/robo-a-personas-se-incrementa-en-2019/>
- El Norte. (2020). Quieren mejorar sus servicios. *El Norte*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://www.elnorte.ec/quieren-mejorar-sus-servicios/>
- El Telégrafo. (02 de Agosto de 2018). El transporte motorizado es el que más contamina. *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/transporte-motorizado-contaminacion-ambiental-ecuador>
- El Universo . (2019). Buses eléctricos sirven en norte y centro de Guayaquil a 35 centavos de dólar. *El universo*. Recuperado el 22 de 10 de 2021 , de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/03/13/nota/7230185/buses-electricos-trasladan-norte-centro-035/>
- El Universo. (02 de 08 de 2011). Escasa aplicación de norma que prohíbe botar basura desde buses. *El Universo*. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de <https://www.eluniverso.com/2011/08/02/1/1445/escasa-aplicacion-norma-prohibe-botar-basura-desde-buses.html/>
- El Universo. (06 de 12 de 2021). El transporte incidió más en la inflación de septiembre de 0,02 %, según el INEC. *El Universo*. Recuperado el 17 de 01 de 2022, de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/el-transporte-incidio-mas-en-la-inflacion-de-septiembre-de-002-segun-el-inec-nota/>
- El Universo. (14 de Febrero de 2022). En Ibarra, fallo judicial autoriza incremento del valor de los pasajes de buses de servicio urbano. *El Universo*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/en-ibarra-fallo-judicial-autoriza-incremento-del-valor-de-los-pasajes-de-buses-de-servicio-urbano-nota/>
- Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte. (30 de Junio de 2017). *EMOV*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de EMOV: <https://www.emov.gob.ec/capacitacion-a-conductores-de-transporte-publico-urbano/>
- Encarnación, M. (14 de Abril de 2014). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2021, de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/responsabilidad-social-en-la-actualidad/>

- Esclapés, C. (2000). *Asignación de conductores a jornadas de trabajo en empresas de transporte colectivo*. Catalunya. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6502/Capitulo1.PDF;jsessionid=F69AE81B09C827792014CC284C914F42?sequence=1>
- Escuela de Negocios. (10 de Octubre de 2013). *Escuela de Negocios*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2021, de Escuela de Negocios: <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/marketing-ventas/responsabilidad-social-corporativa-rsc-una-estrategia-rentable/>
- Estévez, R. (23 de Septiembre de 2013). *Ecointeligencia*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de Ecointeligencia: <https://www.ecointeligencia.com/2013/09/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad/>
- EU LAC. (14 de 12 de 2020). *Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)*. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de Eu Lac foundation: <https://intranet.eulacfoundation.org/es/mapeo/instituto-argentino-de-responsabilidad-social-empresaria-iarse>
- Expansión. (15 de Junio de 2015). *Expansión*, Digital. Recuperado el 14 de Marzo de 2022, de Expansión: <https://expansion.mx/negocios/2015/06/05/8-proyectos-de-empresas-amigables-con-el-medio-ambiente>
- Expectativa. (22 de Octubre de 2021). *Expectativa*. Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de Expectativa: <https://www.expectativa.ec/15-de-mayo-del-2015-pasaje-de-bus-subio-de-25-a-30-centavos-en-ibarra/>
- Expectativa Ec. (27 de Junio de 2016). *Expectativa.ec*. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de Expectativa.ec: <http://www.expectativa.ec/control-de-gases-a-buses-urbanos-de-ibarra/>
- Expoknews. (08 de Septiembre de 2021). *Expoknews*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de Expoknews: <https://www.expoknews.com/que-es-un-informe-de-rse/>
- Facua. (2007). El transporte público. *Facua*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://www.facua.org/es/guias/guia77.pdf>
- Falcon, H., Verano, D., & Santana, A. (01 de 06 de 2016). La movilidad urbana sostenible y su. *Gestión y Ambiente - Redalyc*, 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1694/169446378003.pdf>
- Federación Nacional De Transportadores Urbanos. (16 de Junio de 2020). *Federación Nacional De Transportadores Urbanos*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de Federación Nacional De Transportadores Urbanos:

- https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Sesiones%20de%20Concejo/2020/Sesi%C3%B3n%20075%20Ordinaria%2020-06-30/III.%20Comisi%C3%B3n%20General/Solicitud.pdf
- FEMP. (2009). Factores determinantes del transporte público urbano colectivo en España. *Acción Territorial y Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 01 de 03 de 2021 , de <http://femp.femp.es/files/566-637-archivo/Informe%20Transporte%20publico%20%20FINAL.pdf>
- Fenalco. (02 de 09 de 2018). *La Corporación Fenalco Solidario Colombia se une a los esfuerzos mundiales para avanzar en los Objetivos Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de Fenalco, la Fuerza que Une: <https://www.fenalcoantioquia.com/blog/la-corporacion-fenalco-solidario-colombia-se-une-a-los-esfuerzos-mundiales-para-avanzar-en-los-objetivos-desarrollo-sostenible/>
- Fernández , B. (19 de Septiembre de 2016). *Repositorio audiovisual de la UNED*. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de Repositorio audiovisual de la UNED: <http://contenidosdigitales.uned.es/fez/view/intecca:VideoCMAV-5a6f78ebb1111f15108b461a>
- Figuroa, O. (Diciembre de 2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *Euro*, 31(94), 41-53. doi:0250-7161
- Francés, P. (2004). Responsabilidad Social de las empresas: Fundamentos y enfoque de la gestión responsable . *FORÉTICA*, 35.
- Fundación Red de Árboles. (06 de Abril de 2020). *Fundación Red de Árboles*. Recuperado el 15 de Enero de 2022, de Fundación Red de Árboles: <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/426/1/Competitividad-empresarial-porcentaje-de-inversion-en-rse-en-el-mundo>
- Fundtrafic. (02 de Noviembre de 2017). *Fundtrafic*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Fundtrafic: <https://fundtrafic.org/sube-la-siniestralidad-laboral-en-el-sector-transporte-el-90-4-de-los-accidentes-se-producen-durante-la-jornada-de-trabajo/>
- Fusión Empresarial. (10 de Octubre de 2018). *Fusión Empresarial*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Fusión Empresarial: <https://revistafusionempresarial.mx/las-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Garcés, C., & Rivera, P. (2006). Análisis de las potenciales ventajas competitivas del comportamiento estratégico mediambiental de empresas industriales. *Fundación Economía Aragonesa*. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de

https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Documento_trabajo_30.pdf/56e8fa7a-600f-1d53-f37e-53b1ecda54dc

- García, N. (26 de Septiembre de 2018). Impacto de la responsabilidad social universitaria para prevenir la contaminación ambiental en la región Lambayeque. *Hacedor*, 2(2). Recuperado el 07 de Marzo de 2022, de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/980/840>
- Gaytán, M. d., Flores, C. A., & González, I. D. (31 de Julio de 2019). Perfil de las empresas socialmente responsables en México. *VinculaTégica Efan*. Recuperado el 15 de Enero de 2022, de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5/7%20GAYTAN_FLORES_GZZ.pdf
- Gómez, B., & Martínez, R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 14(28), 33-50. doi:10.22395
- Gómez, F. (06 de Mayo de 2016). *Itsitio*. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de Itsitio: <https://www.itsitio.com/co/tecnologia-que-ayuda-a-mejorar-la-seguridad-del-transporte-publico/>
- Goncalves, B. (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Brasil: Waldemar. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>
- González, N. (23 de Agosto de 2017). *La Asociación de Fabricantes y Distribuidores*. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de La Asociación de Fabricantes y Distribuidores: <https://www.aecoc.es/articulos/6-medidas-para-reducir-las-emisiones-del-transporte/>
- Grupo Cava. (2017). *Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de Grupo Cavala: <https://responsabilidad-social-corporativa.com/beneficios-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Guerra, X., & Sarche, A. (2020). Movilidad sostenible como capacitación para los socios de cooperativas de taxis soluciones, innovación y emprendimiento. *Polo del Conocimiento*. Recuperado el 17 de 10 de 2021, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1439/html>
- Guerra, X., Herrera, M., & Palaguachi, J. (2020). Movilidad Sostenible como capacitación para los socios de cooperativas de taxis soluciones, innovamiento, emprendimiento. *Polo del Conocimiento*. Recuperado el 22 de 02 de 2022, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1439/html>

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento* . Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernandez Rea, L., & Villa Morales, M. (2013). *Universidad Politecnica Salesiana*. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de Universidad Politecnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5548/1/UPS-CT002776.pdf>
- Hernández, C., & Bonomie, M. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de Competitividad en el Marco de la Globalización. *Formación Gerencial*, 25. Recuperado el 12 de 03 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3297019.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, J., Vásquez, M., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías. *Visión de Futuro*. Recuperado el 15 de 10 de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491003/357963491003.pdf>
- Hoy en Imbabura. (30 de Agosto de 2016). Conductores, ayudantes y controladores de cooperativas de transporte se capacitan en Otavalo. *Hoy en Imbabura*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de <https://hoyenimbabura.com/2016/08/30/conductores-ayudantes-y-controladores-de-cooperativas-de-transporte-se-capacitan-en-otavalo/>
- INEC . (2010). El transporte terrestre de pasajeros en Ecuador y Quito: Perspectiva histórica y situación actual . *Análisis de la información estadística* .
- INEC. (2010). *Fascículo Provincial Imbabura*. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/imbabura.pdf>
- Información. (17 de Octubre de 2021). La responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente a debate entre importantes empresas. *Información*. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de <https://www.informacion.es/alicante/2017/10/21/responsabilidad-social-cuidado-medio-ambiente-5859802.html>
- IQNet. (2015). *IQ Net SR 10*. Recuperado el 10 de 01 de 2022, de Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social: https://www.iqnet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0

- ISO Tools. (12 de 09 de 2018). *Responsabilidad Social corporativa y las normas certificables*. Recuperado el 10 de 01 de 2022, de ISO Tools Excellence: <https://www.isotools.org/2018/09/12/responsabilidad-social-corporativa-normas-certificables/>
- Jaramillo, W., & Jácome, L. (Diciembre de 2017). Tarifa socialmente justa para el servicio de transporte público urbano y su relación con los tiempos de recorrido e intervalos de despacho. *INNOVA*, 2(12), 89-98. doi:2477-9024
- Kliksberg, B. (2006). Ética empresarial: ¿moda o demanda imparable? *Fundación Carolina*. Recuperado el 29 de 11 de 2021 , de <https://docplayer.es/31511465-Etica-empresarial-moda-o-demanda-imparable.html>
- La Hora. (23 de Noviembre de 2009). El aire de Ibarra lleno de contaminación. *La Hora*. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://lahora.com.ec/noticia/961626/el-aire-de-ibarra-lleno-de->
- La Hora. (2019). Kits de seguridad en transporte interprovincial no funcionan en su totalidad. *La Hora*. Recuperado el 24 de 09 de 2022, de <https://www.lahora.com.ec/noticias/kits-de-seguridad-en-transporte-interprovincial-no-funcionan-en-su-totalidad/>
- La Hora. (07 de Julio de 2019). *La Hora*. Recuperado el 22 de Enero de 2022, de *La Hora*: <https://lahora.com.ec/loja/noticia/1102256108/el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria>
- La Hora. (09 de Abril de 2019). Transportista se capacitan para mejorar atención a los usuarios. *La Hora*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de <https://www.lahora.com.ec/noticias/transportista-se-capacitan-para-mejorar-atencion-a-los-usuarios/>
- La Hora. (11 de Marzo de 2020). No se respeta los asientos preferenciales en los buses. *La Hora*. Recuperado el 20 de Febrero de 2022, de <https://www.lahora.com.ec/noticias/no-se-respeta-los-asientos-preferenciales-en-los-buses/>
- La Hora. (13 de Mayo de 2021). *La Hora*. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de *La Hora*: <https://www.lahora.com.ec/imbabura-carchi/transporte-urbano-de-ibarra-se-paraliza-por-el-incremento-del-diesel/>
- La Hora. (20 de Octubre de 2021). Sube el pasaje en buses urbanos de Ibarra. *La Hora*. Recuperado el 26 de Febrero de 2022, de <https://www.lahora.com.ec/imbabura-carchi/autorizan-alza-pasajes-urbanos-ibarra/>
- La Hora. (15 de Junio de 2021). Transportistas solicitan alza de costo de pasajes. *La Hora*. Recuperado el 11 de Marzo de 2022, de

<https://www.lahora.com.ec/tungurahua/tungurahua-transportistas-solicitan-alza-costo-pasajes/>

- Landázuri, Y., Hinojosa, A., & Aguilar, N. (20 de Diciembre de 2018). Responsabilidad Social Empresarial: un instrumento para medir la implementación en las empresas del índice de sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(48). doi:10.11144
- Lara, I., & Sanchez, J. (2020). Responsabilidad Social empresarial para la competitividad de las organizaciones . *Mercados y Negocios*. Recuperado el 12 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5718/571867103005/html/>
- Lazovska, D. (18 de 01 de 2017). *14 organizaciones que impulsan la RSE en América Latina*. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de Comunicación y Sostenibilidad y RSE : <https://www.expoknews.com/14-organizaciones-que-impulsan-la-rse-en-america-latina/>
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2014). *Turismo gob ec*. Recuperado el 22 de Octubre de 2021, de Turismo gob ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Lizcano, A., & Moneva, D. (2004). Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. En E. Barrio, *La Gestión de la Responsabiliad Social Corporativa* (pág. 524). España: Creative Commos. Recuperado el 22 de 06 de 2021
- López , M. E., Perusquía, J. M., Valladares , O., Villalón, R., & Ramírez, M. (05 de Agosto de 2015). La responsabilidad social empresarial, compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente. *Universidad Externado de Colombia*, 06(26), 54-60. doi:10.18601
- López, D., Torres, F., Núñez, S., & Cevallos, G. (2018). Sistema de transporte público de pasajeros, su encadenamiento y desplazamiento hacia el comercio. *Revista INGENIERÍA UC*, vol. 25, núm. 1,. Recuperado el 01 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/707/70757668003/html/>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 12 de Marzo de 2022, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- López, V., & Iglesias, S. (2006). Percepciones directivas del recurso de reputación. Un estudio empírico de sus relaciones con el rendimiento empresarial. *Cuadernos de Economía y*

- Dirección de la Empresa*. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/807/80702806.pdf>
- Lucas Enyd, I. (16 de Febrero de 2017). *Escuela de Negocios*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2021, de Escuela de Negocios: <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/actualidad-enyd/responsabilidad-empresarial/>
- Luján, R. M. (2006). *Entes Reguladores*. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado el 20 de Enero de 2022, de Blog posgrado Universidad Continental: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC071994.pdf>
- Machado, J. (18 de 07 de 2019). El aire de Quito supera los límites permitidos de contaminación. *Primicias*. Recuperado el 22 de 03 de 2022, de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/aire-quito-contaminacion-salud/>
- Mantilla, I. (04 de Enero de 2022). MTOP entregó metodología para definir tarifa de transporte urbano. *El Comercio*. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/mtop-metodologia-tarifa-transporte-urbano.html>
- Marín, H. A. (13 de Diciembre de 2017). Responsabilidad social empresarial en las empresas de transporte publico urbano del Area Metropolitana del Valle de Aburra. *JSR Funlam J. Students 'Res*(02), 67-75. doi:10.21501/25007858.2579
- Martín, J. (09 de Enero de 2018). *Cerem*. Recuperado el 20 de Enero de 2022, de Cerem: <https://www.cerem.ec/blog/entiendes-las-cinco-fuerzas>
- Martínez, P., & Pérez, I. (2012). Análisis de la práctica corporativa de la responsabilidad social en el sector turístico: Estudio de casos. *Cuadernos de Turismo*. Recuperado el 29 de 11 de 2021 , de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39824503007>
- Mayorga, C., Ruiz, M., & Aldas, D. (14 de 05 de 2020). Percepciones acerca de la contaminación del aire generada por el transporte urbano en Ambato, Ecuador . *Revista Espacios* . Recuperado el 24 de 02 de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p11.pdf>
- Medina, F. (2017). Transportistas interprovinciales lograron 8 beneficios en 10 años. *EL COMERCIO*. Recuperado el 17 de 01 de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/transportistas-interprovinciales-ecuador-beneficios-ant.html>

- Meibol, L., Vasquez, C., Pérez, J., García, E., & Scrich, A. (27 de Septiembre de 2017). Consideraciones teóricas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto ecuatoriano. *Espacios*, 38(61). Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n61/17386120.html>
- Menéndez, C. (03 de Diciembre de 2018). *Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional: <https://www.igualdad.gob.ec/manta-realiza-campana-con-senaletica-en-buses-urbanos/#>
- Menéndez, T. (2022). Velocidad de los buses será monitoreada por la ANT. *Primicias*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/velocidad-buses-ant-accidentes-transito/>
- Metro. (06 de Noviembre de 2018). *Metro*. Recuperado el 24 de Marzo de 2022, de Metro: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2018/11/06/esta-la-sancion-exceso-pasajeros-buses-quito.html>
- Ministerio de Gobierno. (13 de Agosto de 2014). *Ministerio de Gobierno*. Recuperado el 23 de Marzo de 2022, de Ministerio de Gobierno: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/controles-de-velocidad-en-carreteras-para-evitar-accidentes-de-transito/>
- Ministerio del Ambiente. (31 de Agosto de 2015). *Ministerio del Ambiente*. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de Ministerio del Ambiente: <https://www.ambiente.gob.ec/empresas-lideres-en-cuidado-del-ambiente-comparten-sus-experiencias/>
- Miranda, J. (2019). INDICADORES DE CALIDAD Y DESEMPEÑO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO. *Metropoli Mid*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://metropolimid.com.mx/indicadores-de-calidad-y-desempeno-en-el-transporte-publico/>
- Moller, R. (2006). Gestión ambiental de transporte urbano bajo criterio de desarrollo sostenible. *Revista Eidenar*. Recuperado el 22 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2311/231117588004.pdf>
- Montañez, G., & Gutiérrez, S. (2015). *la Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. Guadalajara-México: Genid Editorial .
- Moreno Prieto, R. (2015). El Gobierno Corporativo en Iberoamérica: Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. *El Gobierno Corporativo en Iberoamérica* (págs. 475-538). España: Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores.

- Recuperado el 09 de Enero de 2022, de https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/04/gobierno-corporativo_web.pdf
- Movidelnor. (2014). *Movidelnor*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Movidelnor: <https://www.movidelnor.gob.ec/webepm/uniportal/quienes-somos/>
- Naranjo Álvarez, K. (08 de Septiembre de 2014). Los conductores de buses aprenden la normativa que regula su labor. *El Telégrafo*. Recuperado el 20 de Febrero de 2022, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/justicia/1/los-conductores-de-buses-aprenden-la-normativa-que-regula-su-labor>
- Naranjo, Y., Roca, J, & Aellano, B. (2016). *Encuestas del Sistema de Transporte Público Masivo Metrovía* . Recuperado el 28 de 02 de 2022, de El caso de movilidad en la Ciudad de Guayaquil: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/101817/REPORT%20encuesta%20Yelitz%20Naranjo%2022.02.pdf;jsessionid=BFBA8F8E4143A851EFD7AF26CDF04DD7?sequence=1>
- Navarro Sánchez, L. C. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 3(6), 167-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Navarro, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid , España : ESIC.
- Odette, V., & Melo, A. (2015). EFICIENCIA DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE MORELIA, MICHOACÁN (MÉXICO). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XXV, núm. 2, pp. 7-23,. Recuperado el 01 de 03 de 2022, de Universidad Militar Nueva Granada : <https://www.redalyc.org/journal/909/90952679002/html/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms_234884.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de Uso del celular al volante: un problema creciente de distracción del conductor: https://www.who.int/violence_injury_prevention/publications/road_traffic/distracted_driving_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (02 de Mayo de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Organización Mundial de la Salud:

<https://www.who.int/es/news/item/02-05-2018-9-out-of-10-people-worldwide-breathe-polluted-air-but-more-countries-are-taking-action>

- Organización Panamericana de la Salud. (2017). La velocidad y los siniestros viales. *Organización Panamericana de la Salud*, 8. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de <https://www.paho.org/es/documentos/hoja-informativa-velocidad-siniestros-viales>
- Oviedo, N. V. (20 de Diciembre de 2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral. *Universidad y Salud*, 18(03). Recuperado el 12 de Febrero de 2022, de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/2598/pdf>
- Pacheco, M. (05 de Junio de 2012). Subsidio no mejora el trato en los buses a personas más vulnerables. *El Comercio*. Recuperado el 26 de Febrero de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/subsidio-no-mejora-trato-buses.html>
- Pacheco, M. (28 de Febrero de 2015). Jornadas de hasta 14 horas diarias tienen los choferes. *El Comercio*. Recuperado el 23 de Febrero de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/choferes-buses-transportepublico-quito-jornadas.html>
- Pages, M. (2014). Estado de la Responsabilidad Social/Sostenibilidad América Latina y el Caribe. *SCRIBD*, 5. Recuperado el 15 de 10 de 2021, de <http://plataforma.responsable.net/compartir/estado-responsabilidad-socialsostenibilidad-america-latina-caribe>
- Palacios, C. (13 de Abril de 2018). *Lefebvre*. Recuperado el 07 de Enero de 2022, de Lefebvre: <https://elderecho.com/guia-para-elaborar-un-codigo-de-conducta-de-la-empresa>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigación, Desarrollo Innovación*, 13. Recuperado el 13 de 03 de 2022, de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602/3821
- Peña, X., Salcedo, V., Moreno, C., & Señalín, O. (2019). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE MACHALA - ECUADOR. *Universidad Técnica de Machala - Ecuador*, 25. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de [TTUACE-2019-EC-DE00044.pdf](https://www.ttuace.edu.ec/revistas/TTUACE-2019-EC-DE00044.pdf)
- Pérez, M., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 169. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/430/pdf>

- Pérez, R., & Osal, W. (2020). Impacto de los sistemas de transporte público latinoamericanos en la movilidad urbana y en el ambiente. *Ciencias y Tecnología*, 16. Recuperado el 22 de 10 de 2021, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2704-Art%C3%ADculo-2823-1-10-20200527%20(1).pdf
- Periodismo Ecuador. (22 de Julio de 2014). *Periodismo Ecuador*. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de Periodismo Ecuador: <https://periodismoecuador.com/2014/07/22/alrededor-de-500-litros-de-agua-se-desperdician-al-lavar-el-vehiculo/>
- Pineda, B. E. (16 de Marzo de 2018). Aspectos relevantes de la movilidad y su relación con el medio ambiente en el Valle de Aburrá: una revisión. *Ingeniería y Desarrollo*, 36(02), 489-508. doi:10.14482
- Piñero, P., & Quintas, G. (2009). Incidencia de la proactividad medioambiental en el rendimiento de las empresas constructoras españolas. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*. Recuperado el 29 de 11 de 2021 , de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879543>
- Porras, E. (27 de Octubre de 2020). *Pro Capital Consultores*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de Pro Capital Consultores: <http://procapitalconsultores.com/la-importancia-en-la-atencion-al-cliente-para-una-empresa-de-logistica-y-transporte>
- Posada, J., & González, C. (06 de 2010). Metodología para estudio de la demanda de transporte público de pasajeros en zonas rurales . *Programa de Ingeniería Civil Universidad de Antioquia*,. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfiua/n53/n53a09.pdf>
- Pozo, J. (2016). *Responsabilidad Social*. Loja-Ecuador: EDILOJA Cía.Ltda. Recuperado el 21 de 06 de 2021
- Praga, E. (2017). Informe de resultados de la encuesta realizada a los usuarios, sobre el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito . *Agencia Metropolitana de Tránsito AMT* , 37. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Movilidad/2017/2017-06-07/3.%20Informes%20Veedur%C3%ADa%20Calidad%20del%20Transporte/Informe%20encuesta%20mejoramiento%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20transporte%20p%C3%ABli

- Quecedo, R., & Castaño, C. (2003). Introducción a la metodología cualitativa. *Revista Psicodidáctica*. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Quinche, Y. (26 de Junio de 2021). Capacitación a conductores del transporte urbano. *Revista Buen Viaje*(147), 151. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://revistabuenviaje.mas.ec/capacitacion-a-conductores-del-transporte-urbano/>
- Quiroga, R. (17 de 01 de 2006). *Acción RSE Chilr*. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de La Red de iniciativas de comunicación: <https://www.comminit.com/node/42770>
- Quito Informa. (10 de Agosto de 2017). *Quito Informa*. Recuperado el 25 de Marzo de 2022, de Quito Informa: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2017/08/10/los-sitios-preferenciales-del-transporte-publico-se-deben-respetar/>
- Ramírez, H. (02 de Junio de 2021). *Grupo Atico 34*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de Grupo Atico 34: https://protecciondatos-lopd.com/empresas/memoria-sostenibilidad/#Por_que_deben_las_empresas_elaborar_una_memoria_de_sostenibilidad
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia Amperica*. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336>
- Rincón, Y., Montoya, D., & Vélez, P. (2018). Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones del sector construcción en Medellín. *RETOS Revista de Ciencias de la Admnistración y Economía*, 18. Recuperado el 19 de 06 de 2021, de <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/16.2018.06>
- Rivas, M., Suárez, A., & Serebrisky, T. (2019). Hechos estilizados de transporte urbano en América Latina y el Caribe Rivas,M. *Banco Interamericano de desarrollo* , 14.
- Roa , N. (Marzo de 2016). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/transporte/es/en-transporte-trabajamos-en-la-plena-incorporacion-laboral-de-la-mujer/>
- Rodríguez, V., Bustamante, L., & Mirabal, M. (2011). *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2011.v37n4/510-518>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo: Información Tecnológica*, 12. Recuperado el 13 de 03 de 2022, de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt

- Romero, D. (26 de Septiembre de 2017). Más cooperativas de buses de Quito capacitan a sus choferes por su cuenta. *El Comercio*. Recuperado el 26 de Febrero de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/cooperativas-buses-quito-capacitacion-choferes.html>
- Romero, F. (2010). El transporte terrestre de pasajeros en Ecuador y Quito perspectiva histórica y situación actual. *El Ecuador cuenta con Inec*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Transporte_Quito.pdf
- Rosales, J. L. (28 de Octubre de 2021). El alza de pasajes en Ibarra fue suspendida. *El Comercio*. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/alza-pasajes-ibarra-suspension-scacco.html>
- Safety Enforcement Seguridad Vial. (08 de Septiembre de 2015). *Safety Enforcement Seguridad Vial*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de Safety Enforcement Seguridad Vial: <https://www.ses.com.ec/responsabilidad-social/>
- Salinas, R. (2008). Los sistemas de gestión en seguridad y salud laboral en el ámbito de la responsabilidad social corporativa . *Gestión del Riesgo (seguridad y medio ambiente)*, 9.
- Santillán, W., Vieira, J., & Paredes, H. (2017). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y el Clima Laboral . *Revista Publicando* . Recuperado el 12 de 03 de 2022, de <http://www.instituto-ohiggins.com/wp-content/uploads/2019/04/La-Responsabilidad-Social-Corporativa-RSC-y-el-Clima-Laboral.pdf>
- Shum, A. (2006). Responsabilidad social empresarial:competitividad sostenible. *Cegesti*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de http://www.cegesti.org/manuales/download_manual_rse/Manual_RSE_Espanol.pdf
- Sociedad Global de Seguridad Vial. (2008). Control de velocidad: un manual de seguridad vial para los responsables de tomar decisiones y profesionales. *Sociedad Global de Seguridad Vial*. doi:978-2-940395-11-8
- Soto, C. (30 de 12 de 2013). La nueva seguridad en los buses interurbanos: cámaras nocturnas y cinturones de tres puntas. *La tercera*. Recuperado el 01 de 03 de 2022, de <https://www.latercera.com/noticia/la-nueva-seguridad-en-los-buses-interurbanos-camaras-nocturnas-y-cinturones-de-tres-puntas/>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 22 de Enero de 2022, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.: <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2021, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- Taipe, J., & Pazmiño, J. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situaciones de la empresa. *Publicando*, 21. Recuperado el 16 de 01 de 2022, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kseTX4dKS4YJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5833494.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Tinoco, U., Arango, L., & Benavides, O. (2012). Evolución, aproximación al concepto y teorías de la Responsabilidad Social Empresarial. *Panorama Económico*, 220. Recuperado el 1 de 11 de 2021, de <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/344/297>
- Tualombo Tituaña, J., & Flores Urbáez, M. (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COOPERATIVAS DE TRANSPORTE URBANO DE PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, 5-19. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de [476-63-1513-2-10-20200617.pdf](https://www.esPOCH.edu.ec/revistas/mktDescubre-ESPOCH-FADE/5-19-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-EMPRESARIAL-EN-COOPERATIVAS-DE-TRANSPORTE-URBANO-DE-PORTOVIEJO-PROVINCIA-DE-MANABI-ECUADOR.pdf)
- Universidad Anáhuac. (21 de Octubre de 2017). *Universidad Anáhuac*. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de Universidad Anáhuac: <http://queretaro.anahuac.mx/blog/responsabilidad-social-y-medio-ambiente-dentro-de-una-empresa>
- Vaca, R., Moreno, J., & Riquel, F. (2007). *Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría institucional. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. Recuperado el 29 de 11 de 2021, de Grupo de Investigación Fedra: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234835>
- Valencia, L. M. (23 de Abril de 2018). Dimensiones de la responsabilidad social empresarial – RSE. *Uniremington*. doi:2463-137

- Vélez, X., & Cano, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista de Ciencias Sociales y Políticas*, 10. Recuperado el 10 de 01 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802930>
- Viego, V., & Volonté, C. (2016). Eficiencia del transporte urbano de pasajeros en la localidad de Bahía Blanca. *Semestre Económico*, vol. 19, núm. 41, pp. 37-53, 2016. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/1650/165049138002/html/>
- Villacís, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 03(08), 452-466. doi:1390-9304
- Villaveces, A., & Rodrigues, E. (2009). *Defensa del transporte público seguro y establece: fomento de la participación del sector sanitario en una marco multisectorial*. Recuperado el 25 de 02 de 2022, de Organización Panamericana de la Salud: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28274/9789275331408_spa.pdf
- Vives, A., & Peinado, E. (2011). *RSE La Responsabilidad Social en América Latina*. Washington-Estados Unidos: Cumpetere. Recuperado el 15 de 01 de 2022, de <https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>
- Yucra, Y. J. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de. *Rev. Investig. Altoandin*, 18(4), 497 - 506. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v18n4/a13v18n4.pdf>

Anexos

Cuestionario

Anexo I Formato de Encuesta a Conductores

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.
 Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de recolectar información para el trabajo de grado titulado “Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”, mismo que tiene como objetivo analizar el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de septiembre en el Cantón Ibarra. La información recolectada será exclusivamente utilizada con fines académicos, por lo tanto, ninguna información será expuesta.

Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte urbano de la Cooperativa “28 de septiembre” del Cantón Ibarra.

Instrucciones:

La encuesta consta de dos partes. En la primera parte, se encuentra las preguntas sobre datos generales del encuestado. En la segunda parte, se presentan las preguntas en relación con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), específicamente relacionado con las tres dimensiones: ambiental, social y económico,

Lea cuidadosamente las preguntas y conteste el cuestionario con la mayor honestidad.

No hay respuestas correctas o incorrectas; solo es su opinión.

Gracias.

PARTE I

I. Información General

Información General					
Edad	De 25 a 40 años		De 41 a 55 años		De 56 años en adelante
Género	Femenino		Masculino		
Nivel Académico	Primaria		Secundaria		Superior

PARTE 2

I. Dimensión Ambiental				
Nº	Indicador: Cuidado del medio ambiente	Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
1	¿En su jornada laboral implementa normas para reducir la contaminación ambiental?			
2	¿Al final de la jornada laboral diaria, se encarga de vaciar los basureros de la unidad a su cargo?			
3	¿Al momento de hacer el aseo a su unidad de transporte usa el agua de manera responsable?			

II. Dimensión Social				
No	Indicador: Seguridad	De acuerdo (1)	Me es indiferente (2)	En desacuerdo (3)
4	¿Considera importante que la cooperativa de transporte socialice las medidas de seguridad establecidas, a fin de fomentar el bienestar de los conductores?			
	Indicador: Seguridad	Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
5	¿Toma en cuenta las medidas para prevenir accidentes laborales, enfermedades y manejo de emergencias brindadas por la entidad?			

No	Indicador: Calidad de Servicio	SI (1)	NO (2)
6	¿Mantiene un control de velocidad dentro de los límites establecidos?		
7	¿Cumple las rutas establecidas con puntualidad?		
8	¿Brinda una atención adecuada y cordial al usuario?		
9	¿Respeto los límites de capacidad dentro de la unidad?		
10	¿Se respetan los asientos preferenciales para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y tercera edad?		

Nº	Indicador: Clima Laboral	SI (1)	NO (2)
11	¿Existe un clima laboral de cooperación y respeto entre los colaboradores a nivel directivo, administrativo y conductores de la Cooperativa?		
12	¿Las personas tienen igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación para ingresar a trabajar en la Cooperativa?		
13	¿Se cumple la jornada laboral y rotación de turnos de manera igualitaria para todos los conductores?		
14	¿Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta en las decisiones dentro de la Cooperativa?		

Nº	Indicador: Capacitación continua	SI (1)	NO (2)
15	¿Asiste regularmente a las capacitaciones brindadas por la cooperativa?		
16	¿Las capacitaciones recibidas han ayudado a mejorar su desempeño laboral?		
17	¿Le gustaría recibir capacitación en programas dirigidos a los siguientes temas? <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de atención y servicio al usuario • Erradicación de la violencia en las unidades de transporte • Manejo de emergencias y primeros auxilios • Mejorar el ambiente laboral a través de charlas motivacionales 		

III. Dimensión Económica

Nº	Indicador: Calidad-Precio	SI (1)	NO (2)
18	¿Considera que la tarifa económica establecida es justa para el servicio que se brinda?		
19	¿Aplica las tarifas económicas preferenciales establecidas en el Art. 46 del reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, en cuanto a estudiantes, personas con discapacidad, tercera edad, niños, niñas y adolescentes?		

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2 Formato de Encuesta a Usuarios

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de recolectar información para el trabajo de grado titulado “Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”, mismo que tiene como objetivo analizar el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de septiembre en el Cantón Ibarra. La información recolectada será exclusivamente utilizada con fines académicos, por lo tanto, ninguna información será expuesta.

Encuesta dirigida a los usuarios del Cantón Ibarra que hacen uso del servicio que presta la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

Instrucciones

La encuesta consta de dos partes. En la primera parte, se encuentra las preguntas sobre datos generales del encuestado. En la segunda parte, se presentan las preguntas en relación con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), específicamente relacionado con las tres dimensiones: medioambiental, social y económico.

Lee cuidadosamente las preguntas y conteste el cuestionario con la mayor honestidad.

No hay respuestas correctas o incorrectas; solo es su opinión.

Gracias

PARTE 1

Información General						
Edad	De 15 a 28 años		De 29 a 42 años		De 43 a 57 años	De 58 años en adelante
Género	Femenino		Masculino		LGBTIQ	
Nivel Académico	Primaria		Secundaria		Superior	

PARTE 2

I. Dimensión Ambiental				
Nº	Indicador: minimizar la contaminación ambiental	Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
1	¿Hace uso de los basureros con los que cuentan las unidades de transporte para depositar sus desperdicios?			
	Indicador: minimizar la contaminación ambiental	De acuerdo (1)	Me es indiferente (2)	En desacuerdo (3)
2	¿Los gases (esmog) emitidos por las unidades de transporte afectan a la calidad del aire en la ciudad?			
3	¿Considera que es importante que la cooperativa de transporte incluya dentro de sus normas el cuidado al medio ambiente?			
4	¿Estaría de acuerdo en que la ciudadanía participe en programas que impulse la cooperativa, a fin de reducir el impacto ambiental?			

II. Dimensión Social				
Nº	Indicador: Seguridad	Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
5	¿Los conductores de los buses manejan dentro de los límites de velocidad?			
6	¿Los conductores hablan por celular mientras conducen?			
7	¿Las unidades de transporte cumplen con las normas de bioseguridad establecidas (aforo establecido, gel antibacterial y bandejas de desinfección)?			
8	¿Se siente seguro en las unidades de transporte durante su viaje?			
	Indicador: Seguridad	De acuerdo (1)	Me es indiferente (2)	En desacuerdo (3)
9	¿Las unidades de transporte deben contar con las condiciones adecuadas (buen estado, limpieza, manejo apropiado) para su servicio?			

10	<p>¿Considera que estos factores ayudarían a mejorar la seguridad dentro de las unidades de transporte?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la afluencia de vendedores ambulantes • Incorporar cámaras de seguridad en las unidades • Asientos y puertas en estado óptimo • Equipo adecuado en caso de emergencias (extintor, llanta de emergencia, botiquín, martillo de emergencia, ventanas de socorro) 			
----	---	--	--	--

N°	Indicador: Calidad del servicio	Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
11	¿Las unidades de transporte circulan de manera puntual por las paradas de las rutas establecidas?			
	Indicador: Calidad del servicio	Excelente (1)	Regular (2)	Malo (3)
12	¿Cómo calificaría la calidad de servicio de transporte urbano?			
	Indicador: Calidad del servicio	De acuerdo (1)	Me es indiferente (2)	En desacuerdo (3)
13	¿Las rutas actuales son suficientes para satisfacer la movilidad de la ciudadanía?			
14	¿Es necesario ampliar la cobertura y rutas que cubre la cooperativa dentro del cantón?			
15	¿Es necesario que la cooperativa aplique normas para mejorar la eficiencia en el servicio a los usuarios?			

III. Dimensión Económica

N°	Indicador: Calidad- precio	SI (1)	NO (2)
16	¿La tarifa económica establecida está acorde con la calidad del servicio brindado?		

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3 Formato de Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”

Realización de entrevista al presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”.

Introducción

Buenos días (tardes):

Reciba un cordial saludo por parte de la Universidad Técnica del Norte y agradeciéndole por su contribución y especial aporte para la realización de este trabajo de investigación previo al proceso de titulación denominado: ***“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”***, mismo que tiene como objetivo analizar el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de septiembre en el Cantón Ibarra, este estudio es llevado a cabo por Angely Meneses y Luz Pinchao, estudiantes del décimo nivel de la carrera de Administración de Empresas. Para esta investigación se realizará una entrevista estructurada al presidente de la cooperativa, en este caso el señor Marcelo Yépez, para la misma, se ha tomado en cuenta diferentes indicadores y puntos a tratar, que nos permitirán obtener información de primera mano en este análisis.

Características de la entrevista:

Es importante mencionar que toda la información proporcionada tendrá un uso exclusivamente académico por lo que se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso.

Parte I: Datos Generales

Fecha:

Hora:

Lugar: Ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

Entrevistadoras: Luz Pinchao y Angely Meneses

Entrevistado(a): señor Marcelo Yépez – Presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”.

Edad:

Género:

Dirección:

PARTE II: Responsabilidad Social Empresarial

1. En su opinión. ¿Qué entiende por una cooperativa de transporte urbano socialmente responsable?

Bueno, muchísimas gracias, un saludo cordial a las estudiantes del décimo nivel de la carrera de administración de empresas, felicitarles por este trabajo que están realizando, nosotros como cooperativa de transporte urbano 28 de septiembre siempre prestos a colaborar con las estudiantes en este caso para que se puedan realizar algunos aspectos importantes para la ciudadanía y de igual manera para nosotros como transportistas. Si hablamos de responsabilidad social empresarial y de igual manera la responsabilidad para la sociedad, o como somos nosotros somos prestadores del servicio público lo manejamos de una manera adecuada, coordinada y práctica, esos tres puntos son específicos y claros. A que me refiero de una manera adecuada que nosotros estamos centrados en todo lo que nos especifica los reglamentos y las leyes, estamos regidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y obviamente de ellos siempre existe un control constante para que nosotros vayamos revisando nuestra actividad empresarial, primeramente de la manera correcta basadas en los estatutos, reglamentos de nuestra cooperativa y de igual manera en los estatutos y reglamentos de la Súper Intendencia, todo eso nos permite que podamos trabajar de una manera coordinada con los empleados, cumpliendo todas las aspiraciones que tenemos nosotros como transportistas, es el servicio a la ciudadanía que es lo primordial, obviamente y sin perjudicar en nada absolutamente con nuestros empleados en sus labores diarias que lo hacen todos ellos, están cumpliéndose todos los requisitos que especifica la ley misma, de seguridad social, la ley de Superintendencia y todos esos caminos que ha nosotros nos especifican para que podamos realizar la actividad empresarial de una manera coordinada y práctica, sin saltarnos ningún procedimiento que nos podría causar algún inconveniente posterior. Ese sería en todo caso la primera instancia porque la segunda se podría decir que nos dividimos en dos partes: la actividad empresarial como empresa y de igual manera la actividad como servicio a la ciudadanía, que eso si bien es cierto va ligado, pero en todo caso una actividad muy distinta a la que presentamos con nuestros buses dando el servicio de transporte público a la

ciudadanía que esa es la mentalidad, nuestro fin, la meta de dar un servicio de calidad y calidez cuidando todos estos aspectos que ahora mismo usted lo está manifestando como es el cuidado del medioambiente, en si mismo y dando un buen servicio a la ciudadanía, un buen trato, basándonos en todas estas capacitaciones que las hacemos constantemente para dar un servicio de calidad, calidez direccionado a la excelencia, esa es la meta que nosotros como transportistas la realizamos y en ese camino estamos.

2. A su criterio. ¿Las prácticas de responsabilidad social empresarial pueden generar beneficios a la cooperativa?

Pero obvio, eso es sin duda alguna porque hay que tomar en cuenta que cuando ya le van direccionando los pasos que una empresa debe seguir para manejarse de una manera adecuada es más fácil hacerlo, que una persona que de pronto no tome o no acate esos pasos que ya están predestinados anteriormente por algunos estudios que lo hayan hecho o algunas estadísticas con todo lo que se va presentando tranquilamente se puede uno ir tomando esos pasos y realizar una actividad empresarial de una manera más práctica, coherente en beneficio no solamente de los socios sino también de la empresa y obviamente de todo el personal administrativo que labora contantemente.

Hay que tomar en cuenta que si nosotros somos socialmente responsables, administrativamente hablando tenemos muchos beneficios, primeramente no vamos a pagar las multas que es todo caso nos vendrían si no cumplimos una u otra situación, ese es uno de los primeros pasos, también de igual manera todas las personas que trabajan con nosotros se sienten tranquilos con la seguridad de que están en una empresa sólida y que se está cumpliendo con todos los pasos correspondientes, que es otro de los beneficios para nuestro personal administrativo y empleados porque así mismo la cooperativa “28 de Septiembre” no se centra solamente en lo que es el transporte urbano, también tenemos una estación de servicios en actividades a fines a la transportación, vendemos de igual manera insumos para nuestros propios socios los transportistas, llantas, aceites, entonces es una empresa grande que se va cimentando y así mismo direccionando en ese sentido, trabajando especialmente con la actividad económica que nosotros la hacemos.

3. ¿La cooperativa aplica criterios de responsabilidad social empresarial?

Hay que tomar en cuenta que estamos basando siempre en lo que nos especifican las actividades de control y en base a eso es lo que nosotros actuamos para aplicar toda esa responsabilidad administrativa y social con nuestros empleados.

Bueno hay que tomar en cuenta que si bien nosotros tenemos la actividad económica de lo que es el transporte y no nos separamos de lo que es el medioambiente y la responsabilidad ambiental tratamos de ejercerla, en cuanto nos da las posibilidades de hacerlo, a que me refiero, por ejemplo nosotros adecuamos nuestras unidades para que ellas no contaminen el ambiente, obviamente hacemos todos los esfuerzos correspondientes, pero de pronto si hay situaciones que se presentan fuera de nuestro alcance, como por ejemplo y esto le voy a decir claramente, una de las contaminaciones que generalmente se maneja en la ciudad es el humo que generan los buses y es una contaminación obviamente además de la contaminación auditiva, de la contaminación que le estoy manifestando que hasta cierto punto es más visual de lo que genera en sí mismo los vehículos a gasolina, ¿pero por qué se produce esta contaminación ambiental?, nosotros tratamos de adecuarla, combatirla para que no se genere todo esto, pero si no nos dan las herramientas suficientes como por ejemplo el combustible que viene hacia nosotros es de una pésima calidad, si hablamos que la norma INEN EURO 5 dice que debemos tener un combustible con máximo 15 partículas por millón de azufre y tenemos ahorita mismo un combustible de 150 partículas por millón de azufre, estamos hablando de que no nos dan las herramientas necesarias para que podamos combatir esta situación de contaminación y podamos nosotros preocuparnos por el ambiente, pero obviamente en base a las posibilidades lo hacemos, pero más bien depende de factores externos que no nos permiten llegar a una optimización en este cuidado del medioambiente.

Parte III: Dimensión Ambiental

Indicador: minimización impacto ambiental

4. ¿Se toman medidas para reducir los gases (esmog) emitidos por las unidades de transporte que afectan la calidad del aire en la ciudad?

Si por su puesto, como le decía anteriormente, pues nosotros estamos trabajando en ese sentido constantemente, y como lo hacemos, lo más primordial es arreglar nuestras unidades lo más que se pueda hacerlo, pero como le decía

anteriormente los factores externos a veces no nos permiten que lleguemos a un cien por ciento de evitar esta contaminación, pero sin embargo de lo que está en nuestras manos lo hacemos, arreglamos nuestras unidades constantemente, las reparamos cuando como empresa vemos que una unidad esta transitando con exceso de contaminación enseguida la llamamos para que vaya y arregle esa unidad y no salga a contaminar el ambiente, de igual manera de lo que se trata de contaminación auditiva, hacemos capacitaciones constantes en el mal uso del pito, de igual manera en lo que se trata de los ruidos que salen por el escape, entonces todo eso es una capacitación constante a nuestros conductores y de igual manera a nuestros socios para que se vaya mitigando en una buena parte lo que es la contaminación especialmente auditiva y la contaminación del aire.

5. ¿Puede mencionar si la cooperativa impulsa al uso responsable de recursos (agua, energía eléctrica), a fin de mantener un consumo sostenible?

Bueno hay que tomar en cuenta que si bien es cierto esto debe ser una política ya por sentido común, ya que quien más gasta va a pagar más, entonces si es necesario que la gente se concientice en que hay que economizar todos estos recursos, muchas veces que no son renovables, por ejemplo el agua mismo, hay que tomar en cuenta que estamos viviendo una época en la que se va el agua en todos los barrios y van a dezmero de lo que nosotros necesitamos mismo , pero como le decía, pues es un sentido común que debe irse manifestando en todos los aspectos de los ciudadanos mismo, no solamente de la trasportación, sino en todas las actividades económicas porque es necesario que se vaya economizando para que lo les produzca muchos gastos y de igual manera exista para las otras personas que no lo tienen esa facilidad de llegar a adquirir esos beneficios.

6. ¿Dentro de las políticas de la cooperativa se encuentra el uso permanente de basureros en las unidades?

Hay que tomar en cuenta y esto si nosotros estamos de esta manera y le especifico de una manera bien clara, siempre cumplimos todos los protocolos que nos especifican los entes reguladores, hablemos de protocolos de bioseguridad obviamente están incluidos ahí basureros, gel antibacterial, amonio cuaternario, la cabina que de igual manera en esta época de pandemia nos obligaron a poner y nosotros estamos actuando de esa manera y cumplimos absolutamente todo eso, la limpieza de las unidades, por eso le decía anteriormente, la capacitación es constante

con los conductores para que no se vayan olvidando y que permanezca en su memoria que tienen que hacerlo constantemente toda esta situación de tener limpias las unidades, los basureros que estén ahí puestos para que los usuarios los puedan ver y utilizar y todo lo que se trata de protocolos de seguridad, bioseguridad e higiene.

7. ¿La cooperativa se involucra con la comunidad en proyectos que ayuden a reducir la contaminación ambiental?

Bueno hay que tomar en cuenta que si bien es cierto como le decía anteriormente nosotros tenemos un tema hasta cierto punto aislado que nos compete solamente a nosotros como es de nuestras unidades, como es de nuestro servicio, más bien involucrarle a la ciudadanía sería entonces otro ámbito más, como por ejemplo podría darse lo que es la contaminación en las paradas que sucede muchas veces porque van los usuarios, toman las paradas ahí los buses en las aradas y ensucian pues no, y obviamente es otro tipo de contaminación, nosotros si actuamos en ese sentido, hacemos campañas en las cuales los mismos choferes cuando cometen esa infracción les obligamos a que vayan y limpien las paradas o de igual manera nosotros hacemos las llamadas mingas en las que vamos nosotros de igual manera a la parada y vamos aseándolas, limpiándolas los lugares donde estamos ubicados, especialmente los diferentes barrios, lo que se puede hacer obviamente y de igual manera pues coordinamos con las entidades municipales que muchas veces también no prestan el oído suficiente y nos dejan solos hasta cierto punto, llevamos los oficios correspondientes pero no se apersonan en ayudarnos en ese sentido, más bien lo hacemos de una manera solos se podría decir, como inclusive el mal estado de las calles, de las carreteras por las que transitamos, nos obligan a que nosotros tengamos que hacer la gestión y nunca llega esa solución y es molestia de igual manera para los barrios y más bien tenemos que de nuestros propios ingresos tratar de arreglar esas calles.

Parte IV: Dimensión Social

Indicador: Clima laboral

8. ¿Cree que existe un clima de cooperación y respeto entre los colaboradores de la entidad a nivel directivo, administrativo y operativo?

Bueno en todo caso hay que tomar en cuenta que nosotros estamos basándonos y trabajando en base a reglamentos, reglamento para todo absolutamente, reglamentos con nuestros empleados, reglamentos con nuestro personal administrativo, reglamentos con nuestros socios, y mientras todo se vaya cumpliendo hay una armonía y se puede trabajar de una manera coordinada, y si alguien por a y b situación no cumple estos reglamentos en definitiva tiene que estar expuesto a las sanciones correspondientes para lograr que se vaya haciendo pues un trabajo armónico, un trabajo practico y se lo haga pues de esta manera coordinada y no se susciten problemas e inconvenientes posteriores, es decir, el trabajo en sí mismo interno está bien coordinado y es práctico en nuestra empresa.

9. ¿La cooperativa cuenta con un código de ética y manual de funciones?

Por supuesto, nosotros tenemos todos los manuales en lo que se refiere a los trabajadores, manuales de funciones de a o b situación de cualquier departamento que lo necesite los tenemos bien adecuados porque inclusive son unas disposiciones de la Superintendencia como le decía anteriormente, nosotros manejamos con la estación de servicios, todo eso tenemos que hacerlo constantemente, porque sino lo hacemos somos objeto a sanciones, siempre cumplimos con estos manuales de funciones de todos absolutamente los departamentos que existen aquí en la institución.

10. ¿Se garantiza la igualdad de oportunidades y derechos de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones?

Pero por supuesto y hay que tomar en cuenta que también, si es necesario se capacita a los trabajadores, estamos hablando de lo que son el personal administrativo que si bien es cierto tienen una capacitación constante, de igual manera pueden seguir ascendiendo en lo que es su trabajo, si de pronto ya pues han cumplido ciertas etapas de estudio y pueden acceder aun puesto superior se lo puede hacer, no hay ningún inconveniente, nadie pues está sujeto a lo que en un inicio ingreso a la cooperativa.

11. ¿La cooperativa socializa la rendición de cuentas de manera anual con sus socios y la comunidad?

Bueno hay que tomar en cuenta que como cooperativa y al ser una sociedad, nosotros informamos todo el tiempo, no anualmente, mensualmente porque hacemos reuniones como lo dicta nuestro reglamento, cada mes una sesión en la que informamos absolutamente todo a lo que es los asambleístas, a los 160 asambleístas que nosotros somos conformamos la cooperativa y de igual manera a fin de año se

hace una rendición de cuentas de todo el proceso que se ha hecho, de igual manera pues como se tiene el plan operativo, el plan estratégico, en el cual va constando todo lo que se esta realizando o lo que se va a realizar en el año siguiente y se verifica si es que se ha cumplido o no estas aspiraciones que en un inicio se las tenía cuando se comenzó en el año.

Indicador: Seguridad

12. ¿Se brinda información a los colaboradores en cuanto a medidas de seguridad y riesgos laborales? ¿Cuáles han sido las medidas a tomar frente a la emergencia sanitaria que estamos viviendo a causa del COVID-19?

Bueno hay que tomar en cuenta que nosotros tenemos un plan ya predestinado para todo lo que son nuestras labores y una de esas es la capacitación constante con nuestros colaboradores sea administrativo o sea de nuestros colaboradores en las unidades a quienes se les va indicando todas estas situaciones, de cómo tienen que manifestarse para que no existan inconvenientes posteriores de igual manera cumplimos con todas las indicaciones que especifica la Ley, hablemos del aseguramiento a los choferes, aseguramiento con el IESS a lo que son los trabajadores, todo eso lo cumplimos, inclusive de igual manera, somos controlados por el IESS, somos controlados por el SRI y todo eso nos permite que nosotros estemos al tanto de todas estas obligaciones que las tenemos así mismo, con todos los colaboradores.

Sobre las medidas de bioseguridad obviamente cuando se dio la pandemia, nosotros para poder salir a trabajar, se dictaminó de parte del COE algunas especificaciones para que los podamos hacer, en ese sentido pues nos apersonamos y como Cooperativa lo cumplimos absolutamente todo lo que nos especificaron, haciendo inversiones que nos tocó, pero sin embargo todo lo hacemos por dar un buen servicio a la ciudadanía, por la misma seguridad hay que tomar en cuenta, que hay que apoyar el hombro toda la sociedad para que se vaya terminando esta plaga que en sí misma, nos está mermando no solamente en lo que es económico sino también en vidas humanas que es lo primordial.

-¿Podríamos mencionar algunas de las medidas que dictaminó el COE a la Cooperativa para que pueda brindar su servicio?

Por supuesto, hay que tomar en cuenta que existe un plan de contingencia por

parte del COE que nosotros lo cumplimos como es por ejemplo: tener las cabinas en los buses de todo lo que es alrededor del chofer, se igual manera el gel anti bacterial que está presente en las unidades que frecuentemente se llenan estos tarritos, además el amonio cuaternario ubicado en los pediluvios, así como el aseo e higiene de lo que es la termo nebulización que nosotros la hacemos a partir de las 5 de la tarde a todas las unidades, absolutamente hasta las 8:30 de la noche, si una unidad no cumple este proceso de termo nebulización no puede salir a trabajar para el día siguiente, y eso de lo que se refiere a las unidades.

En lo que se refiere al trabajo administrativo, nosotros de igual manera lo hacemos, como usted puede verificar cuando ingresa, tenemos el alcohol, gel, el aseo permanente y todo lo que se refiere a la bioseguridad.

13. ¿Se mantiene un control de accidentes laborales de manera periódica, a fin de tomar acciones para disminuir su ocurrencia?

Hay que tomar en cuenta que siempre es bueno las capacitaciones para lograr mitigar estas situaciones y lo hacemos a más de las capacitaciones, se cumple en lo que se refiere a la Ley de tránsito, capacitaciones en atención al cliente, y esto va mermando un poco lo que es la accidentabilidad, aparentemente no tiene mucho que ver, sin embargo lo que es porque, cuando uno se le capacita a una persona sobre cómo debe actuar con sus usuarios, se va a realizar el trabajo de mejor manera sin tanto estrés y evita los accidentes, de igual manera tenemos como usted lo especifica tenemos una estadística de los accidentes, así mismo tenemos un fondo en donde nosotros vamos ayudando, cuando se producen estos accidentes sean a los socios o terceros, de igual manera vamos ayudándoles en cualquier situación que se vaya dando y obviamente esto va ingresándose a lo que es una estadística en base a lo que ha ido sucediendo y hasta la actualidad.

-¿Tal vez nos podría especificar acerca de cómo se maneja el fondo en caso de accidentes laborales?

Claro, hay que tomar en cuenta que este fondo es específico para lo que es las unidades cuando hay accidentes de tránsito más que todo, eso hay que tomar en cuenta que tenemos un fondo que cubre, como un fondo de un seguro, nosotros cubrimos la cantidad del accidente, por los daños de la unidad de igual manera a terceros también que pueden haberse visto afectados en ese instante en cualquier accidente que se pudo haber producido con dinero, y los arreglos judiciales que sean

del caso, lo que concierne a los abogados y todas estas situaciones.

Indicador: Calidad del servicio

14. ¿Qué estrategias implementa la cooperativa para mejorar la calidad del servicio?

Hay que tomar en cuenta que de igual manera que nosotros estamos empeñados en mejorar el servicio, siempre lo hemos hecho esa es nuestra finalidad fundamental, prestar un servicio de calidad a la ciudadanía y tanto es así que esto si vale que se tome muy en cuenta que nosotros renovamos las unidades constantemente, inclusive unidades 0 kilómetros.

En el año 2019 y 2020 se pusieron al servicio de la ciudadanía nuevas unidades, de igual manera todo el sector automotor se encuentra en un excelente estado para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía en óptimas condiciones, con arreglos constantes, pasando las revisiones técnicas vehiculares, todo eso nos facilita para que brindemos un servicio de mejor calidad a la ciudadanía, también adecuando nuestras rutas y frecuencias y dando todo ese servicio que es necesario.

15. ¿Cuenta la cooperativa con un buzón de quejas y sugerencias que le permita conocer las opiniones de los colaboradores y usuarios acerca del servicio brindado?

Claro, por supuesto nosotros tenemos una página de Facebook, de igual manera tenemos una página web, también tenemos los teléfonos de la cooperativa y puede acercarse cualquier persona a presentar la queja correspondiente sea verbal o por escrito, y de igual manera hay que tomar en cuenta que de parte de la Empresa Pública MOVIDELNOR tenemos un convenio en el cual, en las unidades se está ubicando códigos QR para que cualquier persona pueda con su teléfono verificar este código y pueda ingresar a una página en donde se le permite al usuario poner cualquier sugerencia o cualquier denuncia.

-¿En cuanto a esto tal vez tenemos a una persona encargada de monitorear este buzón de quejas y sugerencias por los medios que menciona?

Por supuesto, en secretaria siempre llegan las quejas y esta persona es la que las toma y las lleva al consejo de administración para que nosotros podamos tomar las acciones correspondientes en cada caso.

Indicador: Mejora continua

<p>16. ¿En qué tipo de capacitaciones invierte la cooperativa, a fin de mejorar los conocimientos y habilidades del personal?</p>
<p>Bueno, en todo caso del personal administrativo obviamente en lo que concierne a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como son los que nos regenta tenemos que tener capacitaciones constantes para que no se vayan produciendo los errores que anteriormente le decía, en lo que se refiere a nuestros colaboradores en las unidades se realizan capacitaciones en todo por ejemplo en: tránsito, transporte, seguridad vial, atención al usuario, motivación, en lo que es mismo cómo deben presentarse en su trabajo, su aspecto personal, todas estas actividades siempre se hacen de una manera constante y especialmente no es 2 veces al año, es de una manera constante, en lo posible todos los meses.</p>
<p>17. ¿La cooperativa trabaja en conjunto con sus grupos de interés (proveedores, trabajadores, usuarios) para fortalecer sus relaciones a largo plazo?</p>
<p>Por supuesto, nosotros nos caracterizamos por cumplir con todo lo que nosotros trabajamos, con nuestros proveedores de llantas, aceites y todo eso siempre estábamos trabajando constantemente, adquirimos el producto, los entregamos a los socios, cumplimos con las obligaciones económicas para que puedan seguirnos prestando de igual manera el servicio que ellos hacen.</p> <p><i>-Hablando de los proveedores. ¿Tal vez para estas adquisiciones se toma en cuenta que los proveedores, cumplan con alguna normativa medioambiental?</i></p> <p>En sí mismo, ellos ya están regidos, inclusive el producto que nosotros lo adquirimos como son: aceites, llantas, ellos siguen una normativa y en sí mismo, si no la tuvieran no podrían vender su producto, por lo que ya están cumpliendo y a nosotros nos ofrecen el producto con todas las garantías que nos especifica la Ley, especialmente en lo que se refiere al medio ambiente.</p>
<p>18. ¿La cooperativa participa activamente en programas sociales, culturales o educativos dentro de la comunidad?</p>
<p>Por supuesto, de igual manera nosotros estamos siempre interrelacionándonos con los barrios, estamos presentes cuando ellos nos invitan, estamos asistiendo como parte de la comunidad, colaboramos con ellos, participamos en campeonatos deportivos que nos permiten interrelacionarnos con nuestros usuarios que nos ayuda</p>

a realizar de una manera más práctica el servicio que nosotros hacemos.

Parte V: Dimensión Económica

Indicador: Calidad-Precio

19. ¿Considera que ha afectado la subida de los precios en el combustible, al giro del negocio?

Pero por supuesto, no solamente lo que es el alza de los combustibles que vale aclarar que ha subido en un 90% imagínese lo que es casi al doble, no solamente es el alza de los combustibles también es el alza de todos los insumos que nosotros utilizamos que se han incrementado en un 40%,50% y hasta un 60% en cuanto a llantas, lubricantes, repuestos etc. Todo eso nos ha impedido a nosotros que podamos seguir teniendo ese servicio que se ha estado ofreciendo a la ciudadanía de calidad especialmente a lo que se refiere al mantenimiento de nuestras unidades y en lo que se refiere a la renovación, es un gran bloqueo que ahora mismo el estado nos ha puesto con toda esta alza sin control absoluto y con las tarifas que a penas nosotros tenemos, a penas logramos cubrir lo que es el gasto operativo de nuestras unidades y no nos permite mirar un poco más al futuro y tener una expectativa amplia de lo que es el mejor servicio especialmente cuando hablamos de mantenimiento y la renovación de unidades, y obviamente en lo que se refiere al mantenimiento de nuestros hogares.

20. ¿Cree que la tarifa establecida está acorde con la calidad del servicio que brinda la cooperativa?

Para nada absolutamente; Si tenemos una tarifa que ni siquiera está representando lo que es el gasto operativo de las unidades, entonces no se puede decir que tenemos una tarifa que sea consecuente con la calidad de servicio porque si bien es cierto, lo que se podría decir a partir del sentido común. Usted paga lo que tiene, si usted paga más puede tener algo mejor, pero si tenemos una tarifa excesivamente baja cómo podemos brindar un servicio de calidad, especialmente direccionado a lo que es en otras ciudades que están más adelantadas lo tienen, hablemos inclusive si se presente una tarifa acorde con un servicio con unidades eléctricas por supuesto que lo haríamos, pero sin embargo si tenemos una tarifa mínima que a penas lograr cubrir lo que son los gastos operativos, no podemos aspirar a tener un beneficio o un servicio

mucho más de calidad, pero sin embargo nosotros lo hacemos en cuanto a nuestras posibilidades lo ameritan y lo estamos haciendo hasta ahora mismo, como se dice apretándonos los cinturones lo que más podemos con tal de prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, especialmente en lo que es la seguridad de nuestras unidades, porque no podemos presentar nuestras unidades deterioradas y que vayan a representar un peligro para el usuario que utiliza nuestras unidades.

Bueno mi estimado, Sr. Marcelo Yépez eso ha sido todo por nuestra entrevista, agradecemos por toda la información de igual manera reiteramos que toda la información obtenida, tendrá un uso exclusivamente académico, muchas gracias por su apoyo.

-Gracias a ustedes también y que les vaya muy bien en su carrera profesional.



.....
Señor Marcelo Yépez

Presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de septiembre”

Validación del instrumento de investigación

Anexo 4 Expertos para validar cuestionarios

Experto	Ocupación	Institución	Instrumento
Mgs. César Pinto	Docente FACA E	Universidad Técnica del Norte	Cuestionarios para validación de encuestas y entrevista
Mgs. Felipe Andrade	Docente FACA E	Universidad Técnica del Norte	Cuestionarios para validación de encuestas y entrevista

Tabla 10 Descripción de expertos para validación de instrumentos

Fuente: en base a los documentos de validación con sus respectivas observaciones

Elaborado por: Las autoras

Recursos

Anexo 5 Recursos para la investigación

Los recursos utilizados durante la investigación se detallan en la siguiente tabla:

Descripción	Unidad	Costo Unitario	Costo Total
Internet	7 meses	\$30.00	\$210.00
Datos móviles	5 recargas	\$3.00	\$15.00
Impresiones	220 hojas	\$0.15	\$33.00
Suministros de oficina	-	\$3.00	\$3.00
Transporte	-	\$20.00	\$20.00
Imprevistos	-	\$10.00	\$10.00
Total			\$291.00

Tabla 11 Recursos

Elaborado por: Las autoras

Cartas de Apertura

Anexo 7 Carta de Apertura



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carrera Administración de Empresas

Oficio 91-CICOM
Ibarra, 27 de octubre de 2021

Señor
Marcelo Yépez
PRESIDENTE COOPERATIVA DE TRANSPORTES “28 DE SEPTIEMBRE”

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la Empresa de Transporte Urbano 28 de septiembre en el cantón Ibarra, Provincia de Imbabura”**, de autoría de las señoritas Angely Carolina Meneses Villarreal y Luz Clara Pinchao Valverde de noveno nivel.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”



Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Elaborado por:	<i>Ing. Verónica Villamarín</i>	<i>Secretaria</i>
Revisado por:	<i>Ing. Nelly Galiano</i>	<i>Coordinadora</i>

Anexo 8 Carta de Aceptación para la investigación



**Cooperativa de Transportes Urbano
"28 DE SEPTIEMBRE"**

Oficio N°078-CTU28S-2021
Ibarra, 9 de noviembre del 2021

Doctora
Soraya Rhea
DECANA FACAE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Presente. -

De mi consideración. -

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la Cooperativa de Transporte Urbano "28 de Septiembre", a la vez que le auguramos éxitos en sus labores diarias.

De acuerdo al oficio N° 091-CICOM de fecha 27 de octubre del 2021, que nos hiciera llegar, solicitando autorización para que las señoritas Angely Carolina Meneses Villarreal y Luz Clara Pinchao Valverde, puedan desarrollar un trabajo para su titulación, debo manifestar a usted que se encuentra aprobada su solicitud, con la aclaración de que al término del, se nos entregue una copia de los resultados obtenidos, para el análisis interno.

Particular que se informa para los fines pertinentes, agradeciendo de antemano la atención al presente, se despide de usted.

Atentamente,



COOP. TRANS.
"28 DE SEPTIEMBRE"
PRESIDENTE

Sr. Marcelo Yépez M.
PRESIDENTE "COOPERATIVA 28 DE SEPTIEMBRE"

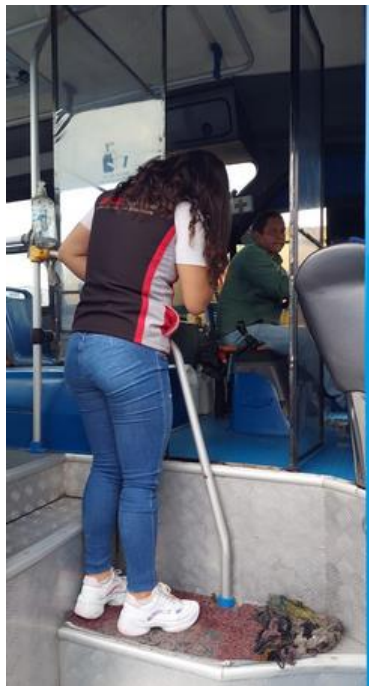
Evidencias de la investigación de campo

“Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano”, mismo que tiene como objetivo analizar el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a normas ambientales, sociales y económicas en la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre en el Cantón Ibarra.

Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte urbano de la Cooperativa “28 de Septiembre” del Cantón Ibarra.

Locación: Estación de Servicios "Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre"

Anexo 9 Aplicación de encuesta a conductores





Encuesta dirigida a los usuarios del Cantón Ibarra que hacen uso del servicio que presta la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

Locación: Centro Comercial Laguna Mall

Anexo 10 Aplicación de encuesta a usuarios



1



Locación: Parque Pedro Moncayo



Locación: Feria Navideña en el Ilustre Municipio de Ibarra (Ex Cuartel Militar)



Entrevista al señor Marcelo Yépez presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

Locación: Oficinas de la cooperativa “28 de Septiembre”

Anexo 11 Aplicación de Entrevista

