

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
GERENCIA Y LIDERAZGO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERAS
EN GERENCIA Y LIDERAZGO**

**TEMA:
ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DEL ECUADOR, CASO
“COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES”**

**AUTORAS:
IBETH CAROLINA BONE VELÁSQUEZ
GRACE ESTEFANÍA CASTILLO AMPUDIA
JAZMÍN CAROLINA SANDOVAL EGAS**

**DIRECTOR:
NICOLÁS COLLAGUAZO SUQUILLO**

Quito, abril de 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, abril 2015

Ibeth Carolina Bone Velásquez
172448248-2

Grace Estefanía Castillo Ampudia
172308708-4

Jazmín Carolina Sandoval Egas
172452818-5

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	3
1.1 Origen.....	3
1.2 Definición.....	3
1.3 Beneficios que aporta la Responsabilidad social	4
1.3.1 Beneficios sociales.....	4
1.3.2 Beneficios económicos	5
1.3.3 Beneficios ambientales	5
1.4 Implicación de la Responsabilidad social.....	6
1.5 Tipos.....	6
1.5.1 Responsabilidad social empresarial (RSE).....	6
1.5.2 Responsabilidad social gubernamental.....	17
1.5.3 Responsabilidad social ambiental.....	18
1.5.4 Responsabilidad social personal o individual.....	18
1.5.5 Responsabilidad social universitaria.....	18
1.6 Características de una organización con Responsabilidad social.....	19
1.6.1 Personas, clientes y consumidores.....	19
1.6.2 Personas trabajadoras.....	19
1.6.3 Medio ambiente	19
1.6.4 Comunidad.....	20
1.6.5 Empresas y personas proveedoras	20
1.6.6 Sector público	20
1.6.7 Competencia	20
1.6.8 Personas propietarias - socios	21
TRANSPORTE.....	21
2.1 Introducción.....	21

2.2 Definición	21
2.3 Tipos de transporte	22
2.3.1 Transportes terrestres	22
2.3.2 Transportes aéreos	24
2.3.3 Transporte acuático	26
2.4. Importancia del transporte	27
2.5. Del ámbito del tránsito y la seguridad vial	27
2.6. De los delitos contra los medios de transporte y de comunicación	28
2.7. Transporte público seguro	29
2.8 Sistema de seguridad que aplica la Agencia Nacional de Tránsito	30
VARIABLES DEL TRANSPORTE	30
3.1. Seguridad	30
3.2. Calidad	30
3.3. Accidentes de tránsito	31
3.4. Tiempo de viaje	31
3.5. Frecuencia de servicio	32
3.6. Costos operacionales	32
3.7. Confiabilidad	33
3.8. Información	34
3.9. Estado de vías	34
3.10. Comportamiento de los operadores	35
CAPÍTULO 2	36
APORTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE	
INTERPROVINCIAL EN EL ECUADOR	36
1.1. Terminales terrestres de Quito	39
1.1.1. Funcionamiento	39
1.1.2. Beneficios	40

1.1.3. Seguridad	40
1.2. Terminal Quitumbe	40
1.2.1. Cobertura.....	41
1.2.2. Servicios.....	41
1.3. Terminal terrestre Carcelén	41
1.3.1. Cobertura.....	41
1.3.2. Servicios.....	42
1.4. Terminal de Guayaquil	42
1.5. Terminal de Cuenca.....	42
ANÁLISIS DE LAS MEJORES EMPRESA PRODUCTORAS DE	
CARROCEÍAS EN EL ECUADOR.....	43
2.1. Carrocerías Miral.....	43
TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS.....	44
3.1 Definiciones.....	44
3.2 Seguro de vehículo y pasajeros condiciones de seguridad.....	47
3.2.1. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).....	47
3.3 Distribución del transporte público interprovincial del Ecuador	49
3.4. Distribución de las compañías de transporte público interprovincial del Ecuador.....	50
3.5. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre,	52
Tránsito y Seguridad Vial (ANT).....	52
3.6. Comisión de tránsito del Ecuador.....	52
3.7. Gobierno autónomo descentralizados	52
3.8. Superintendencia de compañías	53
3.9. Títulos habilitantes	53
CAPÍTULO 3.....	54

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES	54
1.1. Visión	54
1.2. Misión.....	54
1.3. Historia	54
1.4. Estructura administrativa de la “Cooperativa de Transportes	55
1.5. Organigrama funcional.....	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.1. Tipo de investigación	57
2.2. Métodos y técnicas de investigación	57
MUESTRA	57
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	80
PROPUESTA: MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES	80
5.1. Objetivo General	80
5.2. Objetivos Específicos	81
5.3. Responsabilidades	81
5.4. Políticas para la ejecución	81
5.5. Finalidad.....	82
5.6. Misión con RSE.....	82
5.7. Visión con RSE	82
5.8. Valores con RSE	82
5.9. Código ético	83
5.9.1. Principios del código ético.....	84
5.9.2. Incumplimientos del código ético.....	92

5.10. Beneficios	93
5.11. Estrategias para la implementación de RSE	93
5.12. Cuadro de mando integral	99
5.12.1. Dimensiones del cuadro de mando integral	100
5.13. Cuadro de mando integral Cooperativa de Transportes Occidentales	104
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
LISTA DE REFERENCIAS	107

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Beneficios internos de la RSE con RRHH.....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 2. Beneficios de RSE con el medio ambiente</i>	<i>11</i>
<i>Figura 3. Beneficios externos de la RSE con las comunidades locales.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 4. Alcance de la RSE.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 5. Beneficios de la RSE</i>	<i>14</i>
<i>Figura 6. Elementos de la RSE.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 7. Listado de la distribución del transporte público interprovincial del Ecuador</i>	<i>50</i>
<i>Figura 8. Compañías de transporte público interprovincial del Ecuador</i>	<i>51</i>
<i>Figura 9. Estructura administrativa</i>	<i>55</i>
<i>Figura 10. Organigrama funcional.</i>	<i>56</i>
<i>Figura 11. Género de las personas encuestadas</i>	<i>60</i>
<i>Figura 12. Edad de los encuestados.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 13. Usuarios que viajan con menores de edad</i>	<i>62</i>
<i>Figura 14. Con qué frecuencia viaja el usuario</i>	<i>63</i>
<i>Figura 15. Motivo de viaje del usuario.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 16. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-precio.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-buen trato.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 18. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-seguridad</i>	<i>67</i>
<i>Figura 19. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-comodidad.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 20. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-puntualidad.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 21. Problemas suscitados para con los usuarios.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 22. Porcentaje de percance suscitado con el conductor</i>	<i>71</i>
<i>Figura 23. Porcentaje de percance suscitado con el oficial</i>	<i>72</i>
<i>Figura 24. Porcentaje de percance suscitado con la oficina</i>	<i>73</i>
<i>Figura 25. Porcentaje de percance suscitado con la boletería</i>	<i>74</i>
<i>Figura 26. Porcentaje de pérdidas de equipaje de los usuarios</i>	<i>75</i>
<i>Figura 27. Porcentaje de conformidad por el tiempo de llegada a su destino</i>	<i>76</i>
<i>Figura 28. Porcentajes de conformidad con la tarifa del usuario por el servicio prestado.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 29. Calificación por el servicio que ofrecen a los usuarios.....</i>	<i>78</i>

<i>Figura 30.</i> Calificación para las unidades que brindan el servicio	79
<i>Figura 31.</i> Cuadro de mando integral	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Costos operacionales</i>	33
Tabla 2.	<i>Género</i>	59
Tabla 3.	<i>Edad de los encuestados</i>	60
Tabla 4.	<i>Viaje con niños</i>	61
Tabla 5.	<i>Frecuencia de viaje</i>	62
Tabla 6.	<i>Motivo de viaje</i>	63
Tabla 7.	<i>Valoración al momento de viajar - precio</i>	64
Tabla 8.	<i>Valoración al momento de viajar – buen trato</i>	65
Tabla 9.	<i>Valoración al momento de viajar – seguridad</i>	66
Tabla 10.	<i>Valoración al momento de viajar – comodidad</i>	67
Tabla 11.	<i>Valoración al momento de viajar – puntualidad</i>	68
Tabla 12.	<i>Problemas con los servicios</i>	69
Tabla 13.	<i>Percance con el personal - Conductor</i>	70
Tabla 14.	<i>Percance con el personal - oficial</i>	71
Tabla 15.	<i>Percance con el personal - oficina</i>	72
Tabla 16.	<i>Percance con el personal - boletería</i>	73
Tabla 17.	<i>Perdidas de equipaje</i>	74
Tabla 18.	<i>Tiempo de llegada a su destino</i>	76
Tabla 19.	<i>Tarifas por el servicio</i>	77
Tabla 20.	<i>Calificación por el servicio</i>	78
Tabla 21.	<i>Calificación a las unidades</i>	79
Tabla 22.	<i>Beneficios al implementar valores</i>	93
Tabla 23.	<i>Beneficios de la capacitación en RSE</i>	94
Tabla 24.	<i>Beneficios en el medio ambiente</i>	95
Tabla 25.	<i>Beneficios en la implementación de basureros</i>	96
Tabla 26.	<i>Beneficios en plan de responsabilidad social</i>	97
Tabla 27.	<i>Beneficios plan de seguridad</i>	98
Tabla 28.	<i>Beneficios en el plan de reencauche y reciclaje</i>	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Distribución de unidades y operadoras de transporte interprovincial en el Ecuador	109
Anexo 2. Listado de Cooperativas de transporte terrestre interprovincial.....	110
Anexo 3. Frecuencias de cooperativas de transporte terrestre interprovincial.....	111
Anexo 4. Rutas de cooperativas de transporte terrestre interprovincial.....	126
Anexo 5. Permiso de operación de la Cooperativa de Transportes Occidentales....	128

RESUMEN

Dado los múltiples accidentes de tránsito en el Ecuador es importante que las compañías y cooperativas de transporte tomen conciencia de la importancia de aplicar RSE, es aquí donde nace la idea de realizar el presente análisis.

La siguiente investigación se enfoca al análisis de Responsabilidad social en las empresas de transporte interprovincial del Ecuador caso: Cooperativa de Transportes Occidentales en la preocupación por el impacto de esta en su entorno social y natural.

La RSE surge en respuesta a los cambios económicos y sociales, las empresas deben manifestar las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la misma. Este proceso lleva a que se incorpore valores éticos y un código ético bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno.

Para este análisis se procedió a separar en tres capítulos, el primero introductorio a conceptos sobre RSE y el transporte, en el segundo se realiza un análisis acerca del transporte interprovincial en el Ecuador, y en el tercer capítulo se realiza un análisis aplicando la metodología de encuestas para conocer las perspectivas de los usuarios frente a la Cooperativa Occidentales.

Terminando con el análisis y la determinación del grado de responsabilidad social empresarial se observa que la cooperativa no trabaja con RSE es por ello que se propone la creación de un modelo de RS basado en la metodología de la mejora continua la cual permitirá a través de herramientas tomar acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

ABSTRACT

Given the multiple traffic accidents in Ecuador is important that companies and transportation cooperatives aware of the importance of implementing RSE, this is where the idea of this analysis is born.

The following research focuses on the analysis of Social responsibility in interprovincial transport companies of Ecuador case: “Cooperativa de Transportes Occidentales” on concerns about the impact of this on their social and natural environment.

RSE is a response to economic and social changes, companies must express the demands of society and the market make it. This process leads to ethical values and a code of ethics under which a commitment to community and the environment is created is incorporated.

For this analysis we proceeded to separate into three chapters, the first introductory concepts about RSE and transport, in the second an analysis of interprovincial transport in Ecuador is done, and in the third chapter an analysis is performed by applying the methodology surveys to determine the perspectives of users against the Cooperativa Occidentales.

Ending with the analysis and determination of the degree of corporate social responsibility is observed that the cooperative does not work with RSE is why the creation of a model of social responsibility based on continuous improvement methodology is proposed which allow through tools take corrective action, preventive and analysis of satisfaction members or customers.

This is the most effective way of improving the quality and efficiency in organizations. For companies, quality management systems, ISO standards and environmental assessment systems, are used to achieve total quality.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad social empresarial que lleva cuyas siglas RSE es un método de gestión que se enfoca en lo: económico, social y ambiental, tratando de buscar resultados positivos en beneficio de la empresa y para la sociedad en general. La RSE va tomando auge en la actualidad como una respuesta al incremento en la conciencia de los consumidores y del público en general en relación a los desafíos ambientales que la sociedad enfrenta en la actualidad.

La RSE es una forma de gestión que debe estar definida por la relación ética de la empresa con todos los clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, etc., se debe establecer metas empresariales que vayan de acuerdo al desarrollo de la sociedad, tratando de preservar los recursos ambientales y culturales, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

La RSE incorpora el respeto por los valores éticos, manteniendo el compromiso de las empresas por aumentar su competitividad mientras contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad.

Identificar e involucrar a todas las partes interesadas, es una de las formas efectivas que tiene una organización para trabajar bajo un concepto de responsabilidad social empresarial. Estas actividades se han convertido en centrales dentro de la responsabilidad social y no deberían evitarse por parte de las organizaciones que quieren ser reconocidas ya que les aportará beneficios directos y garantizará la competitividad a largo plazo de la empresa.

En los últimos años en los grandes núcleos urbanos de Ecuador se ha dado la implantación de diferentes tipos de transporte dando auge al transporte interprovincial en base a la necesidad de las personas de trasladarse dentro del país sea por motivos de trabajo, turismo, familiares entre otros . Las empresas de transporte interprovincial deben aplicar el concepto de Responsabilidad social empresarial, ya que ésta herramienta finalmente se vuelve una variable de diferenciación, es importante también considerar que al transportar vidas la seguridad y responsabilidad es un factor primordial.

En el Ecuador existen aproximadamente 138 cooperativas y 36 compañías dedicadas al de transporte interprovincial de pasajeros que en su gran mayoría no han tomado conciencia de la gran importancia de realizar prácticas socialmente responsables que vayan en beneficio de todas sus partes interesadas.

Se ve la necesidad de realizar un análisis de RSE por el irrespeto de normas y de responsabilidad por parte del transporte interprovincial del Ecuador debido que tanto los usuarios como transportistas en su gran mayoría presentan diversos inconvenientes al momento de la prestación del servicio, para lo cual se ha tomado como caso de estudio a la Cooperativa de Transportes Occidentales.

Se procederá a realizar un análisis de todo lo que implica la RSE, como también el análisis de la Cooperativa Occidentales para finalmente incorporar un modelo de Responsabilidad social empresarial, esto con la finalidad que la Cooperativa de Transportes Occidentales sea un ejemplo multiplicador al menos con el estudio de una muestra para el resto de compañías y cooperativas de transporte interprovincial que operan, de manera que paso a paso hagan de la RSE parte de su cultura organización.

CAPÍTULO 1

RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1 Origen

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social.

Hoy, la Responsabilidad social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; hoy se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; hoy se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO26000.

1.2 Definición

La Responsabilidad social es el impacto de las decisiones tomadas y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de una conducta transparente y ética en la que contribuya con el desarrollo razonable, incluyendo la salud y el bienestar de toda la sociedad; cumpliendo con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta. (IESALC, 2014)

La responsabilidad social no está más allá y fuera de las leyes sino que se articula con las obligaciones legales. Las leyes deben definir las formas de comportamiento adecuado para realizar cambios en los impactos negativos y motivar a la responsabilidad social de todos.

La responsabilidad social requiere una coordinación entre las partes interesadas capaces de actuar sobre los impactos negativos establecidos, en

situación de corresponsabilidad, a fin de buscar las soluciones mutuamente beneficiosas.

La responsabilidad social es la obligación que los miembros de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones de su alrededor. Este concepto se relaciona estrechamente con la ética y la moral, dado que, las decisiones que toman tanto los individuos como las sociedades o grupos en general tienen consecuencias sobre el resto y hay que desarrollar una conciencia de conjunto.

En cuanto a aspectos legales, la responsabilidad social no está regulada, más bien toman una forma informal por decretos, normas internas y demás regulaciones en cuanto a la hora de obrar. (Economic España, 2014).

1.3 Beneficios que aporta la Responsabilidad social

La implementación de prácticas socialmente responsables aporta beneficios tanto a nivel interno como externo. Entre los primeros, destacan las acciones relacionadas con las condiciones laborales, el desarrollo de las personas en las organizaciones, seguridad y salud, la gestión del cambio, los recursos energéticos, el agua, materias primas o gestión de residuos. Entre los beneficios externos se deben destacar las mejoras de las relaciones con la comunidad local, clientes, proveedores, competidores y administraciones. (Sostenibilidad y RSE, 2012)

1.3.1 Beneficios sociales

- Mejora la flexibilidad interna de la organización, lo que supone una mejor adaptación a los cambios.
- Fomenta la participación de las personas trabajadoras.
- Ayuda a la creación y consolidación de empleo estable y de calidad.
- Contribuye al desarrollo profesional de los miembros de la organización.
- Motiva y fideliza las personas que forman parte de la organización (atracción y retención de talento).

- Mejora el clima laboral y por consiguiente, la productividad.
- Disminuye el absentismo.
- Fomenta la creación de talento colectivo, permite llevar a cabo una política innovadora.
- Mejora de las relaciones con la comunidad y demás grupos de interés.
- Establecer una cultura laboral y clima laboral.

1.3.2 Beneficios económicos

- Facilita el posicionamiento y diferenciación de marca respecto a la competencia.
- Permite la captación y fidelización de la clientela.
- Anticipa futuras necesidades y la mejora de la adaptación al cambio.
- Disminuye el riesgo de conflictos con los diferentes grupos de interés.
- Favorece la adaptación a futuras regulaciones.
- Mejora la relación con agentes fundamentales como los sindicatos o poderes públicos.
- Fomenta una cultura empresarial propia con la consiguiente mejora de la productividad y eficiencia de los trabajadores.
- Identifica nuevos mercados y nuevas ideas de negocio, dada la participación activa con la comunidad.
- Promueve la innovación y el impulso de la imagen de la organización.
- Crea una cultura empresarial propia con la consiguiente mejora de la productividad y eficiencia de las personas trabajadoras.

1.3.3 Beneficios ambientales

- Contribución al desarrollo sostenible, con la incorporación de medidas que preservan el entorno.
- Reducción de los gastos de consumo energético.
- Minimización de los residuos y mejora de su gestión.
- Mejora la imagen pública de la empresa.

1.4 Implicación de la responsabilidad social

La RS implica cambios en los paradigmas tradicionales de realizar negocios, solamente centrado en generar utilidades para los accionistas, por un modelo de gestión que busca crear valor económico, social y medioambiental, considerando las expectativas de sus diversas partes interesadas (trabajadores, comunidades, autoridades, entre otras). (R., 2012)

1.5 Tipos

1.5.1 Responsabilidad social empresarial (RSE)

La sociedad empieza a darse cuenta del impacto de las organizaciones y empresas en su entorno y piden una mayor revisión por parte de las autoridades para que todas las irregularidades en cuanto a la responsabilidad se efectúen.

Es así como nace la Responsabilidad social empresarial como una tendencia que no debe ser moda pasajera o un capricho de los seres humanos. Algunos autores también destacan que la RSE es hablar de ética deduciendo a la misma en ser mejores buscando un bien común.

- Efectos de la RSE
 - El nacimiento del desarrollo sostenible.
 - Mayor conciencia social en el mejoramiento de las condiciones existentes.
 - Preocupación por el medio ambiente.

“Dada la importancia que ha cobrado la RSE, se ha incorporado también en las PYMES. La RSE surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales.” (AHK, 2015)

- Aspectos básicos de la RSE
 - Medio ambiental
 - Social
 - Económico

Se debe recalcar que la RSE ofrece a la empresa la sostenibilidad que es vital para su crecimiento, pero para que esto suceda la alta dirección debe aplicar el concepto y determinar el modo en que la RSE puede mejorar sus actividades.

Además dentro de la misma empresa las personas internas están permanentemente evaluando si su proceder es ético o no. Si verdaderamente la empresa mantiene preocupación y responsabilidad por los empleados. Tomando factores como los que se enuncia:

- Calidad de trato
- Ambiente
- Incentivos
- Seguridad
- Etc.

Se considera importante que las diferentes organizaciones tengan metas de trabajo, cuando estas metas son claras y realistas reducen la presión que se tiene sobre los empleados y en lugar de bajarles el autoestima se los motiva, entonces cabe señalar que si a los empleados se los motiva, se les da dignidad y respeto podrán estar satisfechos y motivados a producir calidad dar su mayor esfuerzo y formar parte de la organización.

- Acciones que puede desarrollar la empresa para aplicar RSE
 - Desarrollar e integrar un sistema de gestión, indicador, social, ambiental y económico.
 - Proponer incentivos para garantizar el cumplimiento de las metas económicas, sociales y ambientales.
 - Presupuestos y sistemas de control: se refiere a la cuantificación de recursos monetarios que se necesitan para llevar a cabo un plan social el mismo que tendrá actividades bastante limitadas por lo tanto el presupuesto debe ser flexible.
 - En el aspecto del control es muy importante para poder detectar a tiempo el mal desempeño del plan social y por ende el incumplimiento de los objetivos, así como las alteraciones del presupuesto inicial. (Compromiso RSE, 2012)

- Definiciones de RSE

- Etapa (1960-2004)

Comienza a tomar auge y se empieza a dar un cambio en la mentalidad de las personas y las empresas.

Se inicia en la década de los 60 en Estados Unidos teniendo como relación tanto entre la obligación económica como social comienza a desarrollarse siendo importante para la organización.

Las primeras definiciones centran las bases en los autores como Joseph William Mc Guire o Keith Davis y Robert N. Blomstrom que definen:

- Las obligaciones de una empresa son económicas, legales y sociales.
 - Van más allá de la obligatoriedad señalando la voluntad por la gestión
 - Existe un carácter proactivo de la empresa ya que está en su mano emprender acciones de mejora social.

Aspecto importante de la RSE en la primera etapa:

- Preocupación por la sociedad y el medio ambiente.
 - Etapa (2004-2009)

El concepto de RSE cada vez va evolucionando, en esta etapa se encuentra una explicación concreta y clara en el análisis de la Responsabilidad social de la empresa.

La internacionalización de las organizaciones es cada vez mayor provocando que la sociedad se preocupe por el comportamiento de estas organizaciones fuera del país de origen. De esta forma los grupos de interés han sido presionados hasta transformar progresivamente los valores y perspectivas de la actitud organizacional.

Se puede citar varias definiciones sobre RSE donde nos muestra la evolución respecto a la primera etapa.

El termino responsabilidad empresarial significa garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa. En otras palabras, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: los trabajadores, proveedores y la comunidad de su entorno. (Europea, Comision, s.f.)

Aspectos de la RSE en la segunda etapa:

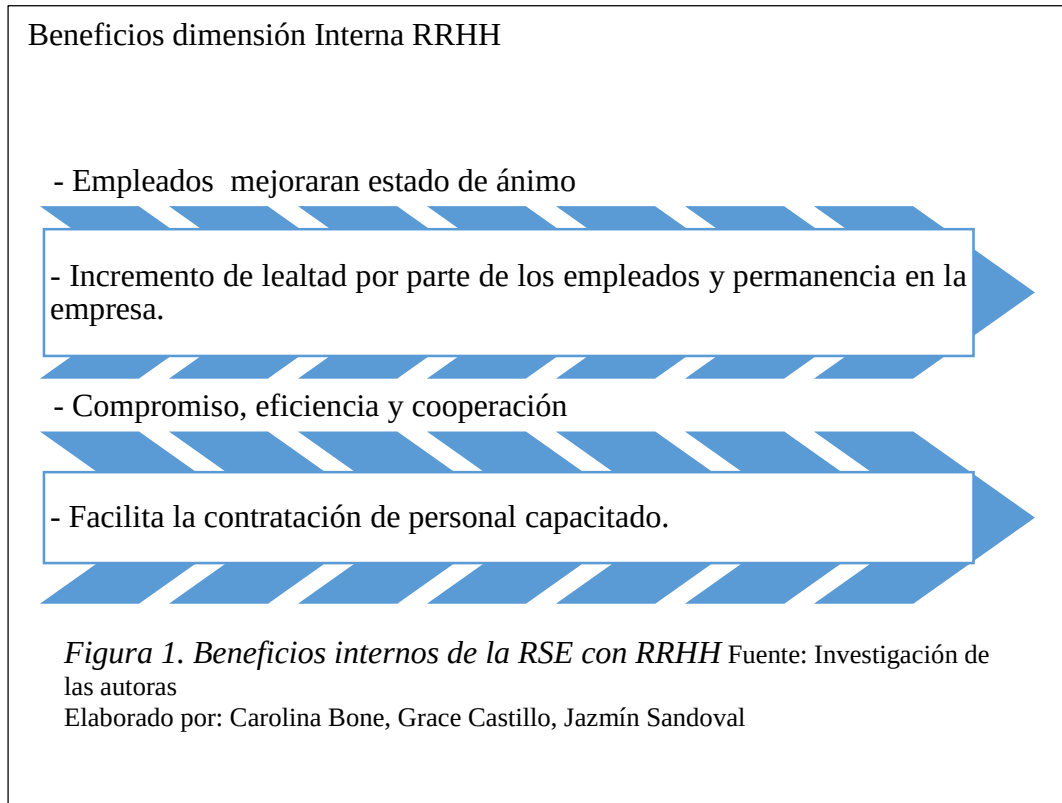
- El entendimiento necesario entre el éxito empresarial y la gestión social y ambiental.
 - Los grandes beneficios que obtendrá la organización a largo plazo.
- Conclusiones de los conceptos de RSE
- Crea ventajas competitivas para la organización a corto y largo plazo.
 - Toma en cuenta los derechos humanos de cada una de las partes interesadas.
 - La RSE involucra a todas las organizaciones.
 - La RSE está orientada también al medio ambiente

La Responsabilidad social empresarial se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre todo la sociedad en general.

- Dimensiones de la RSE – campos de actuación

El área de aplicación de la RSE es muy profunda ya que cada individuo es un mundo diferente es por esto que debemos tener en cuenta las áreas principales que debemos gestionar.

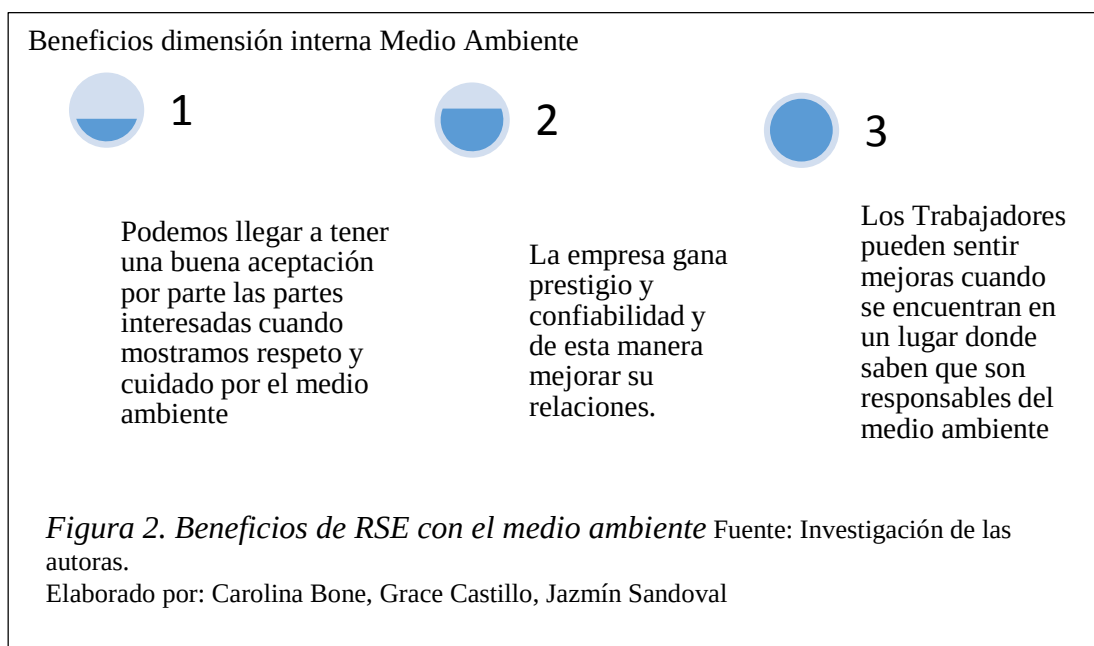
El primer tema de discusión de las empresas son los empleados por lo cual ven los problemas que existen y las posibles soluciones de las mismas, asegurándose como empresa de que los mismos entiendan los valores y la forma de trabajo de la organización.



- Medio ambiente.

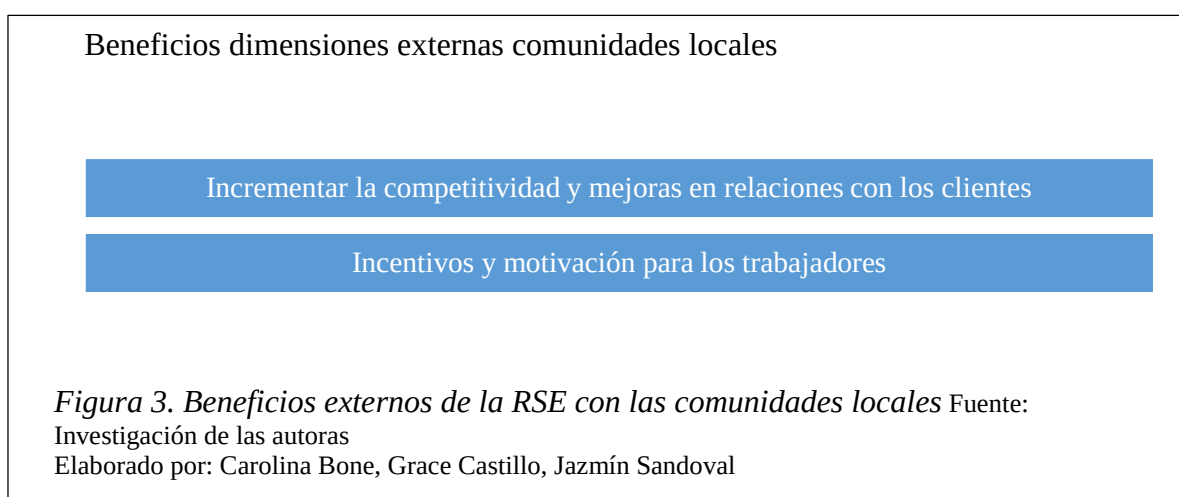
El abuso medioambiental es un problema local y global que preocupa a toda la sociedad y por ende, también a los clientes.

Un buen comportamiento medioambiental es muy importante en el aspecto económico, así se puede cumplir con la normativa, se mejoran las relaciones con la comunidad local, se obtiene más lealtad en cuanto a empleados y clientes.



- Dimensión externa - comunidades locales

Existe una relación estrecha entre un negocio rentable y el bien comunitario, por ende debe existir un entorno conveniente, cuando mantenemos esta relación la comunidad nos ayuda a identificar nuevos mercados, clientes y oportunidades de negocio.



- Socios, proveedores y clientes

Las empresas necesitan mantener buenas relaciones con sus clientes como con sus proveedores para de esta manera conseguir el éxito colectivo.

Una manera pronta para la obtención del éxito de la empresa es compartir experiencias con los proveedores, clientes, empresas y organizaciones empresariales locales.

- Participación

Implica a todos los miembros de la empresa, manifestando su importancia y valoración en el proyecto empresarial, se pretende promover preparados canales facilitando la cooperación, el trabajo en equipo como también la responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

- Desarrollo

Establecer planes orientados a la promoción, formación, satisfacción, y crecimiento personal como profesional de los distintos trabajadores.

- Identificación

Se encuentra la identidad colectiva de la organización conocida a esta como el conjunto de personas que favorecen de forma común para el desarrollo y crecimiento de la misma.

- Alcance de la RSE

Citaremos los alcances que ha tenido la responsabilidad social empresarial.

- Alcance social y de desarrollo

Se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de aportar a la sociedad y la comunidad externa.

- Alcance solidario e igualitario

La empresa reconoce la existencia de derechos y deberes, en cuanto a las empresas y a la sociedad.

- Alcance de auto referencia

Considera sólo el interior de la empresa, la relación que se origina con los accionistas, clientes y trabajadores.

- Alcance ético sistémico

Considerada como una visión integral de la empresa en la sociedad, se desempeña la responsabilidad con los grupos de interés para realizar acciones consideradas socialmente responsables.

- Alcance ético y de valores

Las empresas deben ocuparse de los valores éticos promoviendo en los altos funcionarios y difundiendo a todas las áreas de la empresa.

La responsabilidad social de la empresa incluye aspectos internos y externos, los que se detallan a continuación:

- Internos
 - Accionistas
 - Asociados
 - Colaboradores
 - Equipo de trabajo
- Externos
 - El entorno social
 - Clientes.
 - La vecindad
 - Familia de los trabajadores.
 - Proveedores.

Alcance de la RSE



Figura 4. Alcance de la RSE Fuente: Investigación de las autoras
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Beneficios e implicaciones de la RSE

Son diversos los beneficios que ofrece la aplicación de la responsabilidad social en la empresa, el proceso de prácticas efectivas y coordinadas representan grandes beneficios en mediano y largo plazo reduciendo lo que citan los autores detallamos a continuación algunos de ellos.

Beneficios de la RSE

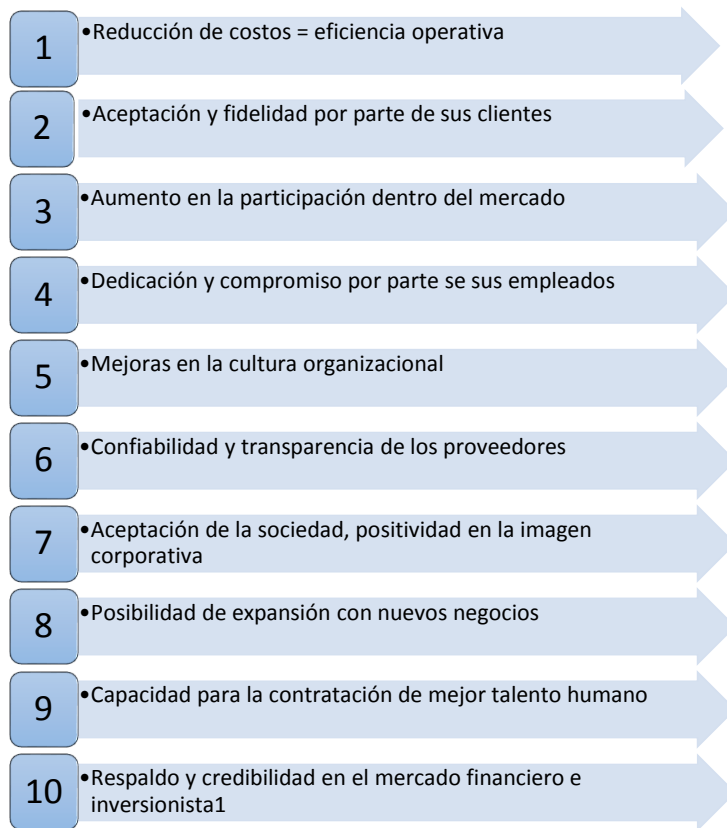


Figura 5. Beneficios de la RSE Fuente: Investigación de las autoras
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Elementos de la RSE



Figura 6. Elementos de la RSE Fuente: Investigación de las autoras
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Aspectos legales de la RSE

Los aspectos legales comprenden especialmente para empresas que actúan en países menos desarrollados. Estos aspectos son:

- Cumplimiento de los estándares de derechos humanos:
Cumplir con los estándares vigentes en el país en el cual funciona la empresa.
- Seguridad y salud laboral:
La seguridad y salud laboral no es exclusivamente un tema legal. La empresa socialmente responsable puede cumplir a cabalidad la autenticidad y también realizar seguimientos profundos del historial de accidentes, enfermedades laborales y del historial de sanciones, para plantear políticas activas obligatorias de reducción e incluso someterse a auditorías o controles por entidades externas.

- Cumplimiento de la normativa legal:

El historial de sanciones de una empresa es un buen indicador de su estilo y su responsabilidad con la sociedad y las reglas que la rigen.

- Desventajas de la Responsabilidad social empresarial

Las empresas están queriendo parecer socialmente responsables para evadir impuestos y ganar todos los beneficios; quienes se están ganando los créditos y se están favoreciendo con su apariencia de practicar la RSE.

En unos casos, por que utilizan su plataforma de servicios y a sus clientes como benéficos para recolectar fondos, sin ser parte de su inversión económica y de sus prioridades financieras, sea mediante acciones planificadas que provengan de sus propias rentas y utilidades o como programas auténticos que estén alineados con su corre de negocios. Aunque es posible que las alianzas sean un mecanismo para la práctica de la RSE, es también necesario explicar que la intermediación en el proceso de gestión social no hace que sea una organización socialmente responsable sino que su rol le favorece para parecer responsable.

Muy a menudo vemos como muchas empresas presumen de ser “Socialmente Responsables”, únicamente con el propósito de confundir al cliente y conseguir su preferencia haciendo uso de estrategias basadas en la emoción, el nacionalismo, entre otras. Es sorprendente el efecto que puede tener este tipo de campañas en las clientelas, de ahí que muchas empresas crean estrategias de marketing enfocadas a “resaltar” las acciones medioambientales o de beneficio a las comunidades que ellas desarrollan. (Castro, 2014)

Hasta qué punto la RSE practicada por las empresas es real y hasta qué punto, publicitaria. Repartir juguetes, otorgar becas, sostener escuelas para alumnos de pocos recursos, etc., son acciones valiosas, pero constituyen más bien actividad filantrópica y no propiamente

comprometida.

Otras iniciativas podrían incluso calificarse de simulaciones. Los letreros en los envases desechables: "Deposita en la basura", "Cuidemos el planeta", etc., o los que indican que pueden retorcerse antes de ser descartados, recuerdan las leyendas en los productos pirata: "Di no a la piratería". Depositar un envase en la basura es obviamente preferible a tirarlo en la calle, pero no por ello dejan de constituir millones de ellos un gigantesco problema, sin contar con que mucha gente seguirá arrojándolos en cualquier lado. (Gottdiener, 2011)

Si realmente las empresas gozaran conciencia ecológica, eliminarían al mayor grado posible los envases desechables o tratarían de recuperar 99% de los que producen, incitando al público a devolverlos mediante un pago y un plan conjunto con los puntos de venta, para luego procesarlos. Esto las impulsaría a vender únicamente empaques fácilmente reciclables.

1.5.2 Responsabilidad social gubernamental

La responsabilidad social es un tema que muchos compartimos. Más la responsabilidad social gubernamental es de interés institucional y de las administraciones encargadas de ejecutar y diseñar las políticas públicas, además se la define como una capacidad de respuesta por parte de las organizaciones gubernamentales frente a sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relacionan.

Las gestiones que realizan estos organismos se concentran en leyes, decretos, regulaciones, etc., tienen un gran resultado sobre el entorno natural y social de su jurisdicción. Sin embargo, la responsabilidad social gubernamental no es solamente externa, también su responsabilidad está en el ámbito interno en gestiones en las cuales se consideren al personal como parte de ellas.

1.5.3 Responsabilidad social ambiental

Se define como la capacidad de respuesta que tenemos frente a los efectos de nuestras acciones sobre el medio ambiente. Cada país debe contribuir en la recuperación ambiental también puede significar un compromiso para una institución, tanto privada como pública, donde ésta, asuma responsabilidad por su forma de actuar en los campos sociales y ambientales, de tal manera que pueda lograr utilidades económicas beneficiosas sin atentar contra las normas y leyes establecidas.

1.5.4 Responsabilidad social personal o individual

Se encuentra en cada persona, es la conducta ética del ciudadano para consigo mismo y con su entorno, y va mucho más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, está relacionada con nuestra actitud en el hogar, con nosotros mismos, con nuestra familia, con nuestros amigos, con el ambiente, con el trabajo, con nuestros vecinos y con la sociedad realizando acciones positivas o negativas. Lo que pretende la responsabilidad social personal es que los individuos tomen conciencia se comprometan socialmente y contribuyan con el desarrollo de una sociedad equitativa.

1.5.5 Responsabilidad social universitaria

Al igual que la empresa, la universidad debe dar un enfoque para la proyección social, intencionados en la función del estudiante y la producción de sus conocimientos.

Para esta función se precisa estrategias generales de responsabilidad social universitaria, de aquí surge cuatro líneas de acción institucional:

- Gestión interna de la universidad: transformación de las universidades en pequeñas agrupaciones ejemplares de transparencia, democracia y equidad, realizando así un modelo de desarrollo sostenible.
- Docencia: capacitar a docentes en el enfoque de la Responsabilidad social universitaria y promover el aprendizaje

de proyectos de carácter social

- Investigación: apoyar la investigación para el desarrollo en todas las formas posibles. Una de las estrategias probables es la firma de convenios con instituciones para el desarrollo de la investigación.
- Proyección social: trabajar en conjunto con los departamentos de investigación y docencia para implementar y desarrollar programas de desarrollo para la comunidad.

La universidad tiene un papel importante con respecto a la Responsabilidad social en donde esta debe ser orientada a la promoción y desarrollo justo de un nuevo perfil del egresado universitario.

1.6 Características de una organización con Responsabilidad social

1.6.1 Personas, clientes y consumidores.

Es responsabilidad de la empresa comunicar de forma precisa y transparente ¿qué es? y ¿para qué sirve? el bien a adquirir, así como informar de los riesgos que hay incluidos y cómo se ve afectado el consumidor/a. No hay que exagerar ni privar de información sobre cualquier característica, forma y origen de fabricación del bien y los materiales con que se elaboró el producto o se realizó el servicio.

1.6.2 Personas trabajadoras

Hay que identificar los elementos clave relacionados con las prácticas profesionales, tanto desde un punto de vista de los derechos de las personas trabajadoras, como de políticas de la empresa para dar oportunidades de crecimiento, empleo estable y de calidad, igualdad de oportunidades, conciliación de la vida laboral y personal, seguridad y salud en el trabajo, formación continuada o la participación de las personas en la toma de decisiones entre otras.

1.6.3 Medio ambiente

Es necesario reflexionar cómo se ve afectado el medio ambiente en valores ecológicos de la actividad de nuestra organización. Hay que

tener en cuenta todo el ciclo de vida del producto o servicio: desde el proceso productivo de los recursos materiales y energéticos manipulados, así como los residuos generados, así como informar sobre la manera correcta de excluir los residuos que generó el servicio para lograr el menor impacto ambiental.

1.6.4 Comunidad

Las organizaciones contribuyen con el desarrollo de las sociedades donde operan: creando empleo, colaborando en mejoras de calidad de vida una comunidad, capacitando a las personas en actividades productivas, etc. Todas estas contribuciones dependerán de las necesidades de comunidad.

1.6.5 Empresas y personas proveedoras

Cualquier empresa tendrá un control determinado sobre los proveedores, algunas empresas consideran que a través de los proveedores es relativamente sencillo que las empresas hagan cosas sin asumir su responsabilidad directa. Las empresas deben intervenir y facilitar el proceso a todas las organizaciones con las que se relacionan para que éstas sean responsables y promuevan buenas prácticas.

1.6.6 Sector público

Las empresas pueden ayudar con las administraciones públicas para alcanzar las metas de desarrollo en las comunidades donde actúa. Frente a, las administraciones públicas, como organizaciones que actúan en la sociedad, deben cuidar por incorporar en su gestión las mismas inquietudes que el resto de agentes sociales y económicos.

1.6.7 Competencia

Es preciso promover la colaboración entre organizaciones del mismo sector para alcanzar objetivos sostenibles en el tiempo. En los últimos años, existe una tendencia creciente a establecer códigos o directrices sectoriales para la gestión de la RS. Esto se debe a que muchas empresas han visto que, en el campo de la RS, los competidores son un grupo de interés esencial.

1.6.8 Personas propietarias - socios

La empresa, como siempre, tiene el deber de custodiar los intereses de sus propietarios accionistas. Hay que promover una total transparencia en los canales de comunicación y participación en la toma de decisiones. Desarrollar la RS reduce el riesgo de la compañía, ya que los grupos con los que se relaciona serán sus principales aliados en los momentos de dificultad. Por otro lado, la productividad y la fidelidad del consumidor aumentan con una estrategia integral de RS desarrollada en la empresa.

TRANSPORTE

2.1 Introducción

Fueron motivaciones históricas, antropológicas y biológicas las que llevaron al hombre a desarrollar los diversos medios de transportes existentes. Pero también la curiosidad característica del ser humano, lo ha incentivado a querer explorar su morada, la tierra.

Desde el primer momento de su existencia, el hombre se mueve, anda y desplaza, quiere ir cada vez más lejos, y para satisfacer estas ansias indudablemente debe inventar. Así es como, desde los primeros troncos usados en forma de rodillos, pasando por la rueda, los barcos a vela, los aviones y los cohetes espaciales, el hombre fue creando los medios que le permitieron, por necesidad o curiosidad, transportarse a través del espacio.

2.2 Definición

Transporte, es un medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Ya en el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. Bien a pie o a lomo de llamas sus mercaderías lograban llegar a destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

La llegada de los europeos —españoles y portugueses— a lo largo de casi toda América produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era más eficiente y rápido para puertos naturales y para los lugares en los que se construyeron puertos, tanto de mar como de los caudalosos ríos americanos.

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países. Con el crecimiento económico de los últimos años se espera que Brasil y Argentina alcancen en poco tiempo cotas de utilización de vehículos al mismo nivel que los países más desarrollados.

2.3 Tipos de transporte

2.3.1 Transportes terrestres

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Así pues existen redes de carreteras, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos). Denominamos flujo al tráfico que circula por la red de transporte, mientras que la capacidad es el flujo máximo que es capaz de absorber la red.

- Transporte por carretera: es el más importante en la actualidad tanto para mercancías como para personas, debido al gran desarrollo de los vehículos públicos y privados, (coches, camiones o autobuses). Su ventaja radica en la gran flexibilidad que presenta, pues no se restringe a seguir unas

rutas fijas como el ferrocarril, sino que dada la interconexión de los diferentes ejes se puede llegar a cualquier lugar siguiendo las carreteras. Como desventajas presentan el elevado coste de construcción y mantenimiento de las infraestructuras viarias, o la congestión generada debido al aumento de los flujos.

El origen de esta red hay que buscarla en los antiguos caminos de herradura que fueron transformados desde finales del siglo XIX y durante todo el siglo XX en carreteras. Además se han ido construyendo nuevas vías que han ido facilitando el transporte y jerarquizando la red, así encontramos redes viarias compuestas por autopistas, autovías, vías rápidas, carreteras de diferentes anchos y caminos asfaltados o ripiados. En los países desarrollados, la red es densa y altamente jerarquizada, constituyendo el principal objetivo de las autoridades el mantenimiento de las infraestructuras ya construidas y la transformación en autopistas de las vías de circulación más densas; mientras que en los países subdesarrollados, la red es bastante menos densa y presenta problemas de acondicionamiento, asfaltado, sinuosidad, etc.

- Transporte por ferrocarril: su principal ventaja radica en su capacidad para transportar grandes volúmenes de mercancías, que se contrapone con su inflexibilidad, pues únicamente puede alcanzar los lugares a los que lleguen las vías férreas. Su desarrollo se concentró en el siglo XIX en el seno de los países desarrollados, siendo soporte de la primera revolución industrial. La mayor parte de la red ferroviaria procede de esos momentos. Durante el siglo XX, le surgieron grandes competidores, como el avión para el transporte de viajeros de larga distancia o el transporte por carretera para la corta distancia y las mercancías. El ferrocarril se ha adaptado a las nuevas circunstancias desarrollando más velocidad, mayor

confort y especialización en el tráfico de mercancías (contenedores, cisternas, vagones frigoríficos...). El futuro del ferrocarril está en las redes de Alta velocidad, que actualmente se están diseñando, como es el caso de la red europea.

- Transportes especiales: estas redes son exclusivas para transportar un único producto, como el petróleo a través de oleoductos, el gas a través de gaseoductos, la energía eléctrica a través de las redes de alta tensión, o la información a través de la red telefónica.

2.3.2 Transportes aéreos

“El transporte aéreo o transporte por avión es el servicio de trasladar de un lugar a otro pasajeros o cargamento, mediante la utilización de aeronaves, con fin lucrativo. El transporte aéreo tiene siempre fines comerciales. Si fuera con fines militares, éste se incluye en las actividades de logística.” (Software para el transporte, 2011)

Este modo de transporte, en principio, se pensó y desarrolló únicamente para pasajeros; sin embargo, gracias al uso de contenedores aéreos y al diseño de nuevos aviones destinados a carga, el volumen de mercancías transportado por este medio se incrementa año tras año.

El transporte aéreo es el más seguro de todos los medios de transporte. Los adelantos de la navegación aérea, de las telecomunicaciones y de las facilidades electrónicas han permitido que la aviación haya progresado de forma asombrosa.

El transporte aéreo es la modalidad de transporte más regulada en el globo terrestre. A raíz de la II Guerra Mundial, la mayoría de los países del mundo suscribieron el Convenio de Chicago en 1944 donde se sentaron las bases de las regulaciones del transporte aéreo.

Al desarrollarse en el medio aéreo, goza de la ventaja de la continuidad de éste, que se extiende sobre tierra y mar, pero está

limitado por la necesidad de costosas infraestructuras y mayor coste económico que el resto de los medios de transporte.

- Características del transporte aéreo

- “Rapidez: es el medio de transporte más rápido para largas distancias. Resulta imprescindible para envíos urgentes, de mercancías perecederas o de alto valor monetario.
- Seguridad: es el medio de transporte con menor siniestralidad.
- Coste elevado: también resulta el más costoso por kg o m³ transportado de todos los medios de transporte.
- Carga limitada: debido a la capacidad de carga por peso o por volumen del avión y las medidas de las puertas y accesos.” (Jupiter Global de Colombia, s.f.)

El transporte aéreo se ha desarrollado a lo largo del siglo XX, con especial incidencia a partir de la segunda mitad del siglo, cuando los avances técnicos aplicados a la aviación (motor a reacción, sistemas de vuelo...) han producido aviones más rápidos, seguros y de mayor capacidad. En un principio su uso civil era casi exclusivamente para el transporte de viajeros, y de mercancías poco voluminosas, aunque con el paso del tiempo van adquiriendo mayor importancia otro tipo de mercancías, que necesitan una rápida distribución. En el transporte de viajeros, se ha experimentado un claro aumento de los usuarios, debido tanto al aumento del número de plazas disponibles, como a la bajada de las tarifas aéreas, así como la diversificación de los destinos tanto a largo (más de 4000 Km) como a corto recorrido (alrededor de 1000 Km).

El transporte aéreo necesita para su funcionamiento de aeropuertos, que son enormes infraestructuras dedicadas a las operaciones aéreas. Estas son grandes consumidoras de espacio, tanto para las pistas de aterrizaje y despegue como para las edificaciones necesarias para un correcto funcionamiento aeroportuario: hangares (lugares de almacenamiento y reparación de los aviones), terminales de viajeros y

mercancías, aparcamientos, almacenes, edificios de servicios, etc. Los aeropuertos suelen ser nudos de comunicación de varios medios de transporte, por lo que a sus inmediaciones llegan autopistas, carreteras o líneas de ferrocarril, que facilitan la comunicación con el resto del país.

La presencia de aeropuertos induce a la localización en torno a ellos de una serie de actividades económicas relacionadas con él, tales como hoteles, empresas de alquiler de vehículos, empresas de transporte urgente, centros de negocios, etc., que generan una dinámica económica muy importante en la zona.

2.3.3 Transporte acuático

“El transporte marítimo es la acción de llevar personas (pasajeros) o cosas (cargas sólidas o líquidas) por mar de un punto geográfico a otro a bordo de un buque con un fin lucrativo.” (Hudiel, 2012)

El transporte marítimo, en el ámbito mundial, es el modo más utilizado para el comercio internacional. Es el que soporta mayor movimiento de mercancías, tanto en contenedor, como graneles secos o líquidos.

Teniendo en cuenta que el planeta Tierra está cubierto por agua en sus dos terceras partes, el hombre ha buscado la manera de viajar sobre el agua. Así el agua ha unido diversas partes del globo terráqueo porque los barcos navegan por ellas.

El transporte de personas por vía marítima ha perdido mucha de su importancia debido al desarrollo de la aviación comercial. Subsiste de forma significativa solamente en dos ámbitos: las travesías cortas (pequeñas distancias entre islas o dos orillas de un río) y los cruceros turísticos.

El transporte marítimo es por su propia naturaleza internacional, aunque existe el cabotaje a lo largo de las costas de un país.

2.4. Importancia del transporte

El transporte tiene vínculos muy estrechos con el desarrollo económico. La expansión en el sector transporte va muy de la mano con el crecimiento económico. Así, un nivel mayor de ingresos abre a las personas la posibilidad de adquirir, por ejemplo, un vehículo particular y así ser más flexibles en la elección de dónde vivir o en el acceso a fuentes de trabajo más distantes. Al mismo tiempo los servicios de transporte son importantes para el desarrollo económico. Por ejemplo, el transporte hace posible el acceso a recursos, bienes, insumos, etc. que de otra manera no serían asequibles por razones de distancia. Así, el transporte ayuda a diversificar y especializar la economía. Se puede considerar al transporte como un motor que literalmente “mueve” la economía.

En la economía ecuatoriana el sector “transporte y almacenamiento” representa aproximadamente un 7% del PIB.

2.5. Del ámbito del tránsito y la seguridad vial

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

Art. 88. “En materia de tránsito y seguridad vial, la presente Ley tiene por objetivo, entre otros, los siguientes:

- La organización, planificación y regulación de la movilidad peatonal, circulación, seguridad vial, uso de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal, y la conducción de semovientes;
- La prevención, reducción sistemática y sostenida de los accidentes de tránsito y sus consecuencias, mortalidad y morbilidad; así como aumentar los niveles de percepción del riesgo en los conductores y usuarios viales;
- El establecimiento de programas de capacitación y difusión para conductores, peatones, pasajeros y autoridades, en materia de

seguridad vial, para la creación de una cultura y conciencia vial responsable y solidaria.

- La formación de conductores, previa la obtención de los títulos habilitantes de conductores profesionales y no profesionales;
- Disponer la implantación de requisitos mínimos de seguridad para el funcionamiento de los vehículos, de los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización, de sus condiciones técnicas y de las actividades industriales que afecten de manera directa a la seguridad vial;
- La reducción de la contaminación ambiental, producida por ruidos y emisiones de gases emanados de los vehículos a motor; así como la visual ocasionada por la ocupación indiscriminada y masiva de los espacios de la vía pública; i) La tipificación y juzgamiento de las infracciones al tránsito, los procedimientos y sanciones administrativas y judiciales; y,
- El establecimiento de programas de aseguramiento a los ciudadanos, atención a víctimas, rescate de accidentados y mejora en los servicios de auxilio.” (Agencia Nacional de Tránsito, 2014)

2.6. De los delitos contra los medios de transporte y de comunicación

Art. 420. Serán reprimidos con prisión de seis meses a dos años y multa de ocho a setenta y siete dólares de los Estados Unidos de Norte América, si el hecho no estuviere reprimido con pena más grave, los conductores, capitanes, pilotos, mecánicos y demás empleados de un tren o de un buque, o de un aeróstato que abandonaren sus puestos durante sus servicios respectivos, antes de llegar a puerto o al término del viaje ferroviario o de la aeronave.

La prisión será de tres meses a un año, al tratarse de pilotos de automotores destinados al transporte internacional, interprovincial o intercantonal.

Nota: artículo reformado por Art. 117 de Ley No. 75, publicada en Registro Oficial 635 de 7 de Agosto del 2002.

Art. 421. Será reprimido con prisión de dos meses a dos años y multa de ocho a cuarenta y siete dólares de los Estados Unidos de Norte América, el que, por imprudencia o negligencia, o por impericia en su arte o profesión, o por inobservancia de los reglamentos u ordenanzas, causare un naufragio, descarrilamiento u otro accidente de tránsito. Si del acto resultare herida, lesionada o muerta alguna persona, la pena. (Código Penal, 2012)

Cada cantón constituirá un municipio. Su gobierno estará a cargo del concejo municipal, cuyos miembros serán elegidos por votación popular. Los deberes y atribuciones del concejo municipal y el número de sus integrantes estarán determina dos en la ley.

El alcalde será el máximo personero del concejo municipal, que lo presidirá con voto dirimente. Será elegido por votación popular y desempeñará sus funciones durante cuatro años. Sus atribuciones y deberes constarán en la ley. El concejo municipal, además de las competencias que le asigne la ley, podrá planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre, en forma directa, por concesión, autorización u otras formas de contratación administrativa, de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

2.7. Transporte público seguro

El proyecto integral de seguridad para el transporte público y comercial - "Transporte seguro"-, es una iniciativa del Gobierno Nacional en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), el cual tiene como objetivo reducir el índice de siniestralidad en las vías del Ecuador, manteniendo una adecuada planificación y control del servicio público y comercial de transporte y contribuir al Sistema integral de seguridad (ECU911).

El proyecto "Transporte seguro" incluirá a 55.000 unidades de transporte (17.000 buses y 38.000 taxis) a nivel nacional, cada una de ellas contará con un kit de seguridad que está compuesto de botones de auxilio, 1 dispositivo de rastreo satelital (GPS), 2 cámaras de video con capacidad de grabación

infrarroja, sensores de apertura y cierre de puertas en el caso de los buses, y 1 UPS para la reserva de energía de los componentes. La señal emitida por las unidades de transporte será receptada por el Ecu911 quién las monitoreará en el caso de ocurrir cualquier tipo de emergencia.

Además, la Agencia Nacional de Tránsito monitorea a través del departamento de gestión del tránsito, las rutas y unidades que cursan el territorio ecuatoriano con el fin de optimizar y controlar la gestión del tránsito y transporte. Esta información también está al alcance de las compañías de transporte mediante una plataforma implementada por la ANT.

2.8 Sistema de seguridad que aplica la Agencia Nacional de Tránsito

Los taxis tienen tres cámaras de video y los buses dos. El costo es de cuarenta dólares al año por conductor. El proyecto se ejecuta desde diciembre de 2012; en las provincias de Guayas y Santa Elena y ya se ha iniciado en Pichincha con unos 150 vehículos. Hasta diciembre del año 2013, la ANT colocó cincuenta y cinco mil kits de seguridad en taxis y buses urbanos e interprovinciales.

VARIABLES DEL TRANSPORTE

3.1. Seguridad

En este sentido prevalecen los accidentes con responsabilidad de los vehículos de transporte público; así como también agresiones, robos, etc., la seguridad debe estar enfocada a medida en que se vayan dando estos incidentes con usuarios dentro de las instalaciones o de los vehículos; con el fin de tomar acciones correctivas para que disminuya en un alto porcentaje la inseguridad.

3.2. Calidad

La calidad debe ser tomada en cuenta de acuerdo al nivel de satisfacción del servicio que tengan los usuarios directa o indirectamente inmersos en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores del sector y empresarios del transporte.

Es importante que cada uno de los actores del transporte público urbano tenga claro cuáles son sus derechos y obligaciones para que lo realicen con eficiencia.

Ofrecer un servicio de calidad es hacer que el sistema cumpla al máximo, que los vehículos sean seguros y confortables, que el conductor maneje con prudencia y seguridad, obtener información oportuna y pagar una tarifa razonable.

3.3. Accidentes de Tránsito

La tasa de accidentes determina el indicador de conducción y mantenimiento de las unidades, aunque está menormente influenciada por las condiciones del tráfico, señalización, educación del peatón, responsabilidad de conductores de transito particular; por eso se deben hacer comparaciones con otros vehículos que operen en la misma área. Se dice que un nivel aceptable estaría en un rango de 1.5 a 3 accidentes por cada 100.000 kilómetros recorridos por el bus.

3.4. Tiempo de viaje

Hace referencia al tiempo usado en el interior de los vehículos, esto depende de la velocidad media y la distancia recorrida desde el embarque hasta el desembarque.

La velocidad que utiliza el transporte público depende en gran manera de los carriles que utilicen ya sean exclusivos o no, el recorrido entre paradas, las circunstancias de tránsito y del tipo de tecnología que posea el vehículo. La velocidad promedio que el bus debería ocupar debería ser no menor de 10km/h en las áreas muy cerradas, en áreas de baja y media concentración deberían ocupar velocidades no menos de 25 km/h.

La mala calidad de las vías, baches, hundimientos. Tanto para las vías como para las paradas de embarque de los usuarios hace que este los vehículos reduzcan la velocidad y tengan retrasos en los tiempos de llegada.

En cuanto al compartimiento de vías con el tránsito normal en circunstancias de tráfico intenso en las horas pico también reducen grandemente la velocidad de esta manera aumentando el tiempo de viaje, he aquí la necesidad de utilizar vías exclusivas que mejoren al máximo el tiempo de viaje y les

admitan aumentar la velocidad.

Otro factor importante es la manera de conducir por parte de los choferes, ya que depende mucho la capacidad empleada para que varíe positiva o negativamente la velocidad y el tiempo de viaje; no debemos olvidar la correcta operación por parte del conductor y de su ayudante si lo tuviere.

3.5. Frecuencia de servicio

Correspondida al intervalo de tiempo del paso de dos vehículos de servicio de transporte público continuadamente, lo cual aqueja directamente a los usuarios que comúnmente no conocen los horarios y llegan aleatoriamente, así como también incurre en la flexibilidad de utilización del transporte para los usuarios que saben los horarios.

Los lapsos de espera que mantienen los usuarios que no conocen los horarios varía desde cero (0) hasta el tiempo de intervalo entre unidades, siendo la espera media igual a la mitad de ese intervalo.

La valoración de calidad de frecuencia de servicio puede ser analizada en base al intervalo de tiempo entre viajes consecutivos tomando en cuenta la importancia de las horas pico.

3.6. Costos operacionales

Constan principalmente de la mano de obra local y de los costos de combustible, también se toma en cuenta en un bajo nivel la eficiencia de la operadora, administración, condiciones de tráfico y los estados de las vías.

Los costos establecidos por la operación y desplazamiento del transporte público son fraccionados de la siguiente forma:

Tabla 1.
Costos operacionales

Operación		Temporales	Externos
<i>Directos</i>	<i>Indirectos</i>		
Peajes	Seguros	Tiempo de acceso	Accidentes
Multas	Impuestos	Tiempo de viaje	Posesión del suelo
Combustibles	Infraestructura	Tiempo agregado por congestión	Contaminación visual
Neumáticos	Amortización vehículo	Tiempo transcurrido por anden	Contaminación del ecosistema
Lubricantes		Tiempo pre operacional	Contaminación auditiva

Nota. (Mowen, 2007)

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmin Sandoval

3.7. Confiabilidad

Grado de certeza que tiene el usuario de que el vehículo de transporte público urbano va a pasar por el origen del viaje, y va a llegar a tiempo a su destino a la hora programada, tomando en consideración un ligero margen de error, la confiabilidad enmarca la puntualidad del servicio, es decir el nivel cumplimiento de horarios y efectividad en la realización de la programación de los diagramas de marcha operacionales (viajes programados).

Existen diversos factores pueden ocasionar el no cumplimiento de las horas de partida y llegada programadas en los cuales tenemos: falta de flota, falta de operadores, congestionamiento de tránsito, daños de los colectivos tanto en ruta como en terminales, accidentes en la vía, concentraciones populares con marchas y manifestaciones, mala operación o falta de experiencia de algunos conductores, descuido de controladores del despacho, entre otros.

Se puede realizar una evaluación de confiabilidad por medio del porcentaje de viajes programados no realizados completamente o terminados con un retraso de más de cinco minutos o adelantados más de tres minutos.

3.8. Información

El sistema de información a los usuarios debe disponer:

- Folletos con horarios e itinerarios de los circuitos.
- Folletos con indicación de paradas y terminales de transferencia.
- Señalización clara de las rutas y nomenclatura de ellas.
- Señalética vertical de itinerarios e intervalos.
- Mapa general de la red de servicio troncal e integrado en los terminales y unidades de transporte.
- Mapa de ubicación de los sitios de embarque para cada línea o ruta dentro de los terminales.
- Según el caso, información verbal por parte de controladores, conductores y ayudantes.
- Sitios de servicio directo al cliente en los terminales, donde se recepten reclamos, quejas y sugerencias (personalmente o por teléfono).

3.9. Estado de vías

Ubicación territorial por donde circulan los vehículos de transporte público, el aspecto más importante es la calidad de superficie de rodamiento, ya que de esta depende en gran parte la reducción de velocidad, así como también hay repercusión en el sistema mecánico de las unidades.

Las vías de tránsito deben estar en óptimas condiciones es decir sin baches, lomas o cunetas pronunciadas, las vías que se encuentren bien calzadas permiten que no incremente el costo de operación debido a mantenimientos correctivos más continuos y reposición de repuestos; muchas veces la presencia de irregularidades en la vía hacen que el conductor realice maniobras bruscas lo que conduce a que la unidad termine en un accidente de tránsito.

La señalización horizontal en las vías hace que tanto el peatón como el conductor y los usuarios se movilicen confiados y seguros siguiendo la nomenclatura informativa, preventiva y normativa.

3.10. Comportamiento de los operadores

Los aspectos más relevantes con relación con los conductores y ayudantes de los vehículos de transporte público son los siguientes:

- Conducción con habilidad y cuidado.
- Conducción a velocidades permitidas dentro de las urbes, trato a los pasajeros con respeto.
- Los señores conductores y ayudantes de cada unidad deberán esperar que todos los usuarios terminen de subir y/o bajar de la unidad antes de cerrar las puertas.
- Responder cortésmente a las preguntas formuladas por los usuarios, no faltar ni de palabra peor de obra al usuario.

CAPÍTULO 2

APORTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL EN EL ECUADOR

Cada día 1.132.000 ecuatorianos viajan en buses interprovinciales dentro del país, este servicio es conformado por 3.062 rutas y 142.600 frecuencias. Las rutas se refieren al recorrido que se hace entre dos puntos o lugares específicos, y por frecuencias se entiende a las unidades que realizan los diferentes recorridos. Partiendo de estas cifras se puede señalar que el transporte terrestre interprovincial es un medio con mucha demanda y movimiento, utilizado por motivos como trabajo, estudios, negocios, comercio, turismo y demás. Otro factor que contribuye al uso masivo de este servicio es su bajo costo, lo que lo hace accesible para la mayoría de la población ecuatoriana. En la actualidad hay dos problemas fundamentales que perjudican de gran manera el transporte interprovincial, estos son: el exceso de pasajeros y las paradas no planificadas a lo largo de la vía. Por exceso de pasajeros se entiende al hecho de sobrepasar la capacidad máxima permitida de personas dentro del bus. Las paradas no planificadas consisten en detenerse de manera imprevista a lo largo de la vía para dejar o recoger pasajeros, a diferencia de una parada planificada en la que se dejan o recogen pasajeros en terminales terrestres u otros sitios autorizados.

Algunas de las principales consecuencias que trae consigo el exceso de pasajeros son las siguientes:

- Gran incomodidad en el viaje: en el caso de los pasajeros sentados, su espacio personal se ve comprometido debido a que las personas que van de pie se arriman contra los asientos, se sientan en los apoyabrazos y los golpean y rozan debido a los movimientos del bus. Con respecto a las personas que viajan sin asientos asignados, el grado de incomodidad es mucho mayor pues todo el viaje lo deben realizar de pie, causándoles gran fatiga, además de ir apretados unos contra otros en muchos de los casos. Sin embargo, estos últimos se embarcan teniendo conciencia de las condiciones en las que viajarán, a diferencia de los pasajeros con boletos reglamentarios para los que no

es justo viajar de esta manera, pues no se está cumpliendo el servicio ofrecido.

Otro aspecto que se debe considerar es que el gran número de personas provoca un aumento en la temperatura interior del vehículo ya sea este equipado con acondicionador de aire o no, siendo la situación mucho peor en el segundo caso. Por último, las personas de pie obstruyen la visibilidad de las películas presentadas a bordo de los buses que cuentan con este servicio.

- Riesgo para la integridad física de los usuarios: se debe tener en cuenta que en un bus interprovincial los pasajeros deben viajar únicamente sentados debido a la velocidad a la que estos vehículos se movilizan y la distancia que recorren. De acuerdo a lo anterior, en el caso de una maniobra brusca o impacto, las personas que viajan de pie (violando las normas) son muy propensas a ser desplazadas en el interior del bus e impactar contra la estructura interna, ser despedidas a través de las ventanas, así como también golpear a los usuarios sentados causándoles lesiones e incluso asfixia al caer sobre de ellos; todo esto debido a no encontrarse correctamente ubicadas.

- Repercusiones para el vehículo: el exceso de pasajeros se traduce en una extralimitación de la capacidad de carga calculada para este tipo de autobuses, lo que afecta la maniobrabilidad del vehículo y disminuye su capacidad de frenado, provocando que el conductor pueda perder el control con mayor facilidad y ocasionar un accidente.

Las principales consecuencias que generan las paradas no planificadas son las siguientes:

- Riesgo de accidentes: recoger o dejar pasajeros a lo largo de la carretera implica que el bus se detenga de forma imprevista en cualquier lugar de la misma, acción que fácilmente puede ocasionar accidentes como perder pista o estrellarse por maniobras bruscas de cambio de carril o frenado, así mismo puede provocar colisiones que involucren a otros vehículos que comparten la vía. También se observa competencias o "carreras" por recoger pasajeros entre buses de

distintas cooperativas e incluso a veces de la misma, lo que puede llevar a excesos de velocidad, estrellamientos y otros tipos de accidentes. Por lo tanto, las paradas no autorizadas ponen en riesgo a los ocupantes de la unidad de transporte y en general a todas las demás personas que hacen uso de las carreteras.

- Robos a pasajeros: en muchas ocasiones al detenerse a recoger o dejar pasajeros en la carretera, pueblos o caseríos, ingresan al bus ladrones haciéndose pasar por vendedores ambulantes, mendigos y hasta por mismos pasajeros. Una vez embarcados, los asaltantes tienen acceso a todos los usuarios y pueden despojarlos de sus pertenencias, situación que se agrava aún más cuando el altercado deja heridos o incluso muertos, ya que en muchos de los casos los robos son a mano armada. En otros casos el exceso de pasajeros puede ser un escenario favorable para sacar partencias de bolsillos y maletas sin que las víctimas se den cuenta.

- Retrasos: cada parada que el bus realiza agrega un tiempo adicional a la duración total del viaje, en el peor de los casos pudiendo duplicar el tiempo de viaje o más. Esto ocasiona un gran descontento para los usuarios, ya que es muy común tener una planificación de actividades tomando en cuenta la hora de llegada a su destino, la cual se ve afectada y/o arruinada por el incumplimiento del itinerario predeterminado.

Los aspectos antes detallados causan sentimientos de insatisfacción, inseguridad, miedo, enojo y decepción por parte de los usuarios ocasionados por la falta de seriedad, responsabilidad y ética en el servicio que ofrecen algunas de las cooperativas de transporte terrestre interprovincial del Ecuador. Como consecuencia de esto, viajar en este medio se convierte en una experiencia indeseable, significando no un avance sino más bien un retroceso en el crecimiento del mismo.

En la actualidad, sí existe un procedimiento para la regulación del abordaje de pasajeros en los terminales terrestres del país. Luego de que todos los pasajeros han subido al vehículo, los boletos han sido revisados y el resto de

protocolos se han llevado a cabo con éxito; se coloca un sello de seguridad en la puerta del bus justo antes de su partida. Dicho sello tiene la finalidad de prohibir que se abran las puertas para recoger pasajeros o para cualquier otro propósito durante el trayecto del bus hasta su próxima parada en el siguiente terminal terrestre o estación autorizada. Si el sello se encontrase roto o alterado en la siguiente parada reglamentaria, se procede a sancionar al chofer de la unidad.

Desafortunadamente este sistema de seguridad es burlado fácilmente por los choferes y controladores de los buses, pues consiguen sellos de seguridad extra, imitaciones, en fin se ingenian diversas formas de violar dicha seguridad.

Hubo una campaña denominada “Párale el carro”, la cual tenía la finalidad de disminuir el alto índice de accidentes de tránsito en las calles y carreteras del país; al escuchar sobre esta campaña la gente de inmediato se acercó a presentar sus quejas, lo que demuestra el alto nivel de descontento por parte de las personas que utilizan el servicio de transporte interprovincial, lamentablemente, al parecer la campaña no tuvo el seguimiento adecuado.

1.1. Terminales terrestres de Quito

1.1.1. Funcionamiento

Los terminales terrestres ubicados en Carcelén y en Quitumbe atienden las 24 horas de los 365 días del año, cuyo objetivo es favorecer la movilidad segura de los miles de usuarios, que a diario llegan o salen de Quito en transporte interprovincial.

La Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMOP) administra y gestiona los dos terminales terrestres de Quito, sitios en los que dispone de personal para certificar su operación y una amigable atención ciudadana.

La utilización de las instalaciones tiene un costo de 0,20 centavos de dólar, que se pagan al momento de la compra del pasaje. Los recursos cobrados son invertidos en seguridad, en mantenimiento rutinario y en la operación de los terminales.

1.1.2. Beneficios

- Seguridad las 24 horas.
- Fácil accesibilidad.
- Instalaciones cómodas, seguras y limpias.
- Personal de apoyo en las boleterías para garantizar el servicio oportuno de las operadoras a los usuarios.
- Personal de supervisión para atender reclamos, denuncias, sugerencias de los usuarios.
- Conectividad entre los terminales y con toda la ciudad, gracias a los sistemas de transporte público entre ellos tenemos: Trolebús, Ecovía o Metrobús-Q.
- Transporte hacia el Aeropuerto Internacional de Quito “Mariscal Sucre”.

1.1.3. Seguridad

La EPMMOP propone todas las facilidades a la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) para el control de las unidades de transporte interprovincial y de sus conductores, en beneficio de los pasajeros, y que incluyen la revisión de: licencia de conducir, matrícula, verificación de los documentos, datos del conductor, puntos de licencia de conducir, vigencia de la licencia de conducir, que la matrícula corresponda al vehículo revisado, parabrisas, plumas limpia parabrisas, luces delanteras altas y bajas, direccionales delanteras y posteriores, labrado de los neumáticos, existencia de un neumático de emergencia, retrovisores, botiquín de primeros auxilios y extintor.

1.2. Terminal Quitumbe

En Quitumbe existen 33 sitios cubiertos para embarque de pasajeros y equipaje, por donde se ejecuta la salida de las 975 frecuencias que, en promedio, se despachan cada día, sin contar con otros 33 sitios de

embarque descubiertos, que se los utiliza cuando el incremento inusual de pasajeros obliga a la ampliación de las frecuencias extraordinarias.

1.2.1. Cobertura

Al Terminal Quitumbe llegan 89 operadoras de transporte interprovincial que, en su mayoría, prestan el servicio de transporte hacia las provincias del centro y sur del Ecuador.

1.2.2. Servicios

Transporte:

- Interprovincial de pasajeros
- Intercantonal de pasajeros
- Encomiendas
- Taxis
- Camionetas
- Servicio integrado Trolebús, Ecovía y Metrobús-Q.
- Urbano
- Hacia el Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito “Mariscal Sucre”

1.3. Terminal terrestre Carcelén

En Carcelén son 11 desembarcaderos cubiertos (sitios para el embarque de pasajeros y equipaje) destinadas para la salida de 384 frecuencias que, en promedio, se despachan cada día, además de tres andenes descubiertos, que se los utiliza cuando el incremento inusual de pasajeros obliga a la ampliación de las frecuencias extraordinarias.

1.3.1. Cobertura

Al Terminal de Carcelén llegan 20 operadoras de transporte interprovincial que, en su mayoría, facilitan el servicio de transporte hacia las provincias ubicadas al norte del Distrito Metropolitano de Quito.

1.3.2. Servicios

- Transporte
- Interprovincial de pasajeros
- Encomiendas
- Taxis
- Camionetas
- Servicio integrado Trolebús, Ecovía y Metrobús-Q.
- Urbano
- Hacia el Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito “Mariscal Sucre”

1.4. Terminal de Guayaquil

La Terminal Terrestre es el edificio que da la bienvenida a 44'000.000 de personas que llegan y salen de Guayaquil cada año.

En La Terminal Terrestre circulan diariamente 99.838 usuarios.

- Un promedio de 44.519 pasajeros salen de la terminal todos los días.
- 6.160 buses urbanos ingresan diariamente.
- Existen 130 andenes para los buses intercantionales e interprovinciales.
- Los andenes son utilizados por 2.845 buses.
- Son 84 las cooperativas de transporte que sirven a la terminal.

1.5. Terminal de Cuenca

El terminal terrestre de Cuenca cuenta con andenes para cada cooperativa de transporte que operan en la zona. Existen salones de espera con TV, locales comerciales, servicios de alimentación, parqueadero privado.

Diariamente existen buses que recorren las principales rutas del austro y del país con varios horarios de atención.

ANÁLISIS DE LAS MEJORES EMPRESAS PRODUCTORAS DE CARROCERÍAS EN EL ECUADOR

Tomamos como referencia CARROCERÍAS CEPEDA, IBIMCO, SERMAN, PICOSA, VARMA, MIRAL, PATRICIO CEPEDA, IMCE, MARIEL BUS, apreciadas como las mejores empresas Carroceras en el Centro del País, y sus logros se ven reflejados en sus productos, al momento que se utiliza una unidad de transporte sea este, interprovincial, urbano, turismo, escolar, lo podemos identificar por su marca.

Las carrocerías concuerdan en que; lo necesario para la producción está ampliamente desarrollado en todos y cada uno de sus elementos, abunda la innovación y el desarrollo. Está estudiado y desarrollado en gran escala, incluyendo software de alta calidad que compite el proceso normal de producción.

2.1. Carrocerías Miral

Empresa fundada en el año de 1992 que inicia con el aporte de capital de cuatro hermanos y el aporte constante del Ing. José Miranda y Lcda. Graciela Miranda Albán, quienes en la actualidad son los propietarios de la empresa.

Es una de las importantes empresas de transporte urbano e interprovincial a nivel nacional, donde buscan constantemente la innovación de sus productos enfocados a la satisfacción del cliente.

Miral Autobuses avanza con paso firme hacia el futuro, afianzando experiencias del pasado y fortaleciendo el presente, buscando la excelencia en todos los productos, obteniendo un sumario de servicios tecnológicos y administrativos innovadores que compitan en el ámbito nacional e internacional, cumpliendo con normas reglamentarias establecidas por la norma NTE INEN, que se enumeran a continuación:

- NTE INEN: 2205: 99 Vehículos automotores. Bus urbano
- NTE INEN 1669: 1990 Vidrios de seguridad para automotores, requisitos

- NTE INEN 1155: 1985: 1985 Vehículos, automotores. Equipos de iluminación y dispositivos para mantener la mejor visibilidad.
- Normas Básicas obligatorias para construcción de carrocerías EMMOP-QUITO.

Por lo tanto cabe recalcar que las estructuras han sido sometidas a un ensayo experimental de resistencia de la estructura y medición de deformaciones simulando cargas, mediante un software de elementos finitos, logrando así obtener una estructura liviana y muy resistente.

TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

El objetivo del reglamento es regular la prestación del servicio de transporte público interprovincial de pasajeros; así como también puntualizar el lugar de operación y circulación de las unidades que pertenezcan a las distintas operadoras autorizadas.

3.1 Definiciones

- Área de cobertura de servicio o zona de servicio: área de influencia que utiliza la operadora con las rutas autorizadas.
- Boleto de viaje – ticket: comprobante del pago que entrega la operadora por la prestación del servicio de transporte, con la siguiente información: el origen, el destino, hora y fecha de salida, ruta a tomar, número de asiento.
- Capacidad de la línea de servicio: cantidad de espacios por espacio de tiempo (día/hora). También definida como capacidad ofertada (espacios/hora-día).
- Capacidad de vehículo: número de pasajeros que caben según el espacio del vehículo.
- Estaciones de transferencia: terminal o paradero, donde los usuarios podrán intercambiarse entre modos y líneas de servicio.
- Frecuencia: número de salidas autorizadas que debe cumplir la operadora en cada una de las líneas de servicio.

- **Habilitación vehicular:** revisión por parte de la autoridad competente la cual verifica el Cumplimiento de las características técnicas vehiculares y administrativas que correspondan.
- **Intervalo:** tiempo de diferencia que existe entre el paso de dos unidades de transporte terrestre de pasajeros.
- **Línea de servicio ruta:** elección del origen, puntos intermedios y destino de un itinerario sobre la que se desplazan las unidades de la operadora y cuenta con un punto de partida y de llegada.
- **Operadora de transporte:** persona jurídica que ha obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio público de pasajeros de transporte terrestre.
- **Ruta:** recorrido considerado entre origen y destino fuera de la provincia; legalmente autorizado por la Agencia Nacional de Tránsito.
- **Sistema tarifario:** sistema mediante el cual se gestionarán los ingresos del servicio de transporte, además de considerar los siguientes aspectos: mecanismo de pago, estructura tarifaria, integración tarifaria, valor de la tarifa, red de distribución y venta de los mecanismos de pago, sistemas de validación y control de los mecanismos de pago.
- **Niveles de calidad**

En el servicio de transporte de pasajeros interprovinciales, las tarifas serán definidas de acuerdo con la calidad de servicio que preste la operadora, se establecen tres tipos de servicio:

- **Servicio AAA**

La tarifa de este servicio podrá incrementar máximo al 75% adicional del valor de tarifa normal, tendrá como punto de partida y llegada las terminales, adicional a esto se deben considerar los siguientes requerimientos en este nivel de servicio.

- Motor posterior
- Suspensión neumática
- Chasis para transporte de pasajeros certificado por el fabricante
- Sistemas de freno 100% neumático original de fabrica

- Frenos auxiliares, mínimos de motor por estrangulación
- Sistema de control de emisiones.
- Asientos tipos cama, cuya inclinación sea desde 150° a 180°
- Servicio de cafetería
- Sistema de climatización
- Aire acondicionado
- Servicio sanitario

- Servicio AA

La tarifa podrá alcanzar hasta un 50% adicional a la tarifa vigente. En este nivel de servicios se consideran los “minibuses” siendo obligatoria la prestación del servicio exclusivamente desde los terminales terrestres, y en caso de no existir, en los puntos autorizados por la ANT, también se debe tomar en cuenta los siguientes requerimientos.

- Chasis para transporte de pasajeros certificados por el fabricante.
- Asientos con mínimo tres puntos de inclinación.
- Aire acondicionado.
- Servicio sanitario, obligatorio para rutas mayores a 200kms (opcional para minibuses).

- Servicio AA

Este nivel de servicio es el que se oferta actualmente a nivel nacional, las tarifas se establecerán y fijara por la ANT. Las rutas y frecuencias son las determinadas a través del contrato de operación.

Para este tipo de servicio las unidades vehiculares tendrán un tiempo de vida útil de 20 años mínimo, además del certificado de revisión técnica vehicular.

3.2 Seguro de Vehículo y Pasajeros condiciones de seguridad

- Seguro de responsabilidad civil contra terceros, con el objeto de cubrir los riesgos de posibles accidentes de tránsito, cuyo monto será fijado por la máxima autoridad de la ANT.
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) para los usuarios de este tipo de servicio, a fin de cubrir riesgos por incapacidad o muerte, en montos que respondan las actuales exigencias económicas.

3.2.1. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)

- Antecedentes
 - En 1984 indica el Código Civil que mediante la ley se determinara el tipo de daño a cual estar sujeto el régimen de seguro obligatorio.
 - En 1986 se obliga a que todo vehículo contrate una póliza de responsabilidad civil como está publicado en el Código de Tránsito y Seguridad Vial.
 - En 1995 obligan a los vehículos del servicio interprovincial y urbano a adquirir un seguro por accidentes de tránsito, mediante la publicación en los Decretos Supremos
 - En 1999 en la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre contiene el SOAT.
 - El 1º de julio de 2002 ya estaba funcional el SOAT.

El SOAT no solamente es un seguro para los asegurados y ocupantes del vehículo, sino también para peatones que pudieran tener accidentes de tránsito. El SOAT busca beneficiar a la sociedad en conjunto.

“El SOAT es un seguro obligatorio establecido por la ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte”. (CORPOSOAT, s.f.)

- Características
 - Todas las personas que fueren víctimas de accidentes de tránsito están cubiertas con este seguro sin importar la causa de accidentes.
 - No existe limitación para acudir a las personas afectadas
 - Para la atención de las víctimas no es necesario la presencia de las autoridades.
 - Deben contar con el SOAT todos los vehículos automotores que transiten por el territorio del Ecuador.
- Reformas al SOAT: nuevo sistema público para pago de accidentes de tránsito

La nueva reforma a Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial publicada en el registro oficial el 31 de diciembre de 2014. Entre las reformas realizadas, se modificó la figura del SOAT y en su lugar se estableció el sistema público para pago de accidentes de tránsito.

La tasa correspondiente al “SOAT” se cobrará a través del pago de la matrícula y será recaudado por el SRI de acuerdo al calendario de matriculación vehicular. Las pólizas que se hayan sido emitidas hasta la publicación de la ley se mantendrán vigentes hasta su vencimiento y deben cubrir cualquier accidente que se presente. El FONSAT también estará funcionando normalmente hasta que se conforme el sistema público para pago de accidentes de tránsito. (Barriga, 2015)

Dentro del plazo de hasta 180 días contados a partir de la publicación de la ley, se depurará la información del SOAT y se estructurará la plataforma tecnológica que le permita al SRI la recaudación de este nuevo valor. Durante el primer año fiscal, hasta que realicen los cambios en el sistema y por la calendarización de la matriculación vehicular, el sistema público para pago de accidentes de tránsito se hará cargo de pagar cualquier accidente de tránsito debidamente sustentado.

3.3 Distribución del transporte público interprovincial del Ecuador

En nuestro país contamos con 174 empresas destinadas al transporte público interprovincial, establecidas como cooperativas de transporte y compañías de transporte, contamos con 138 y 36 respectivamente.

El transporte público interprovincial a nivel nacional dispone de un parque automotor de 5.934 unidades de transporte, asignadas en 22 provincias del Ecuador, ya que en las provincias de Galápagos y Orellana, no se registra oficialmente ninguna cooperativa o compañía de Transporte interprovincial.

Listado de transporte público interprovincial del Ecuador

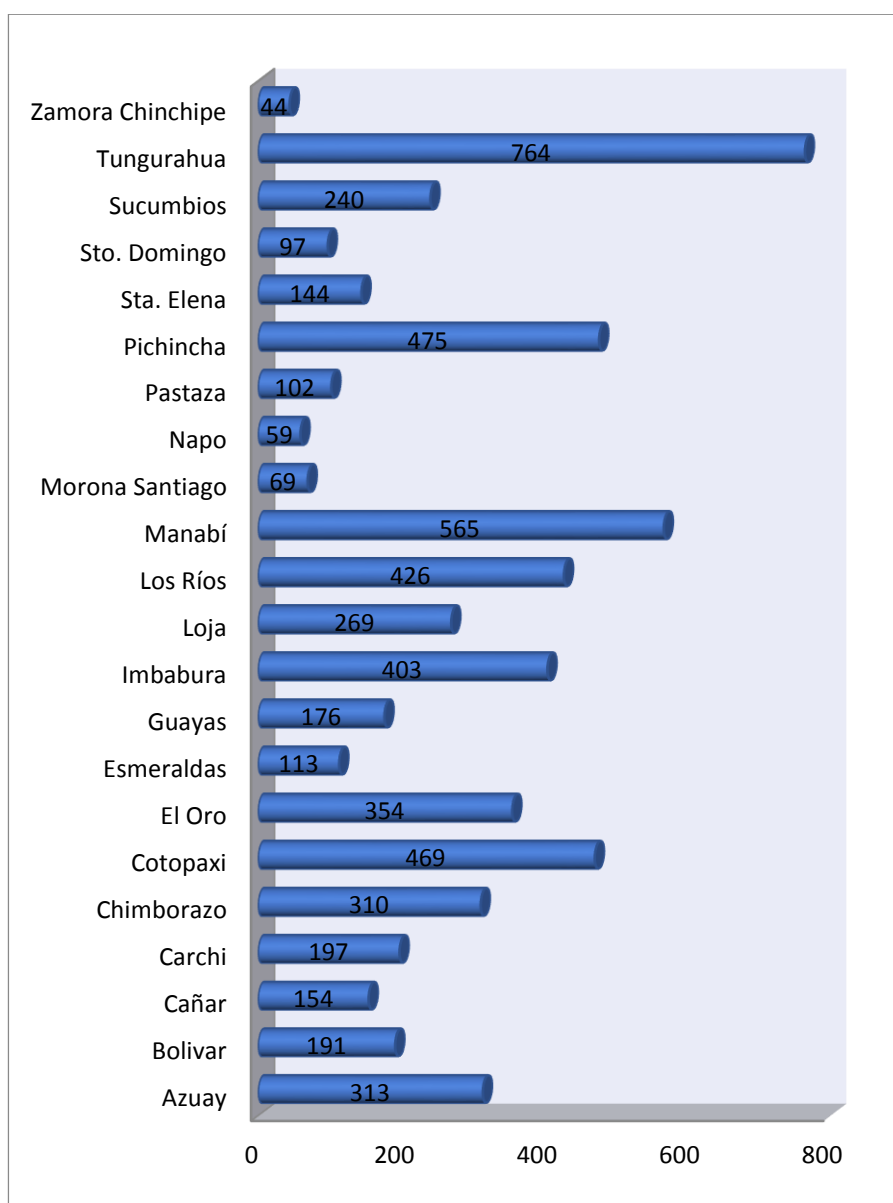


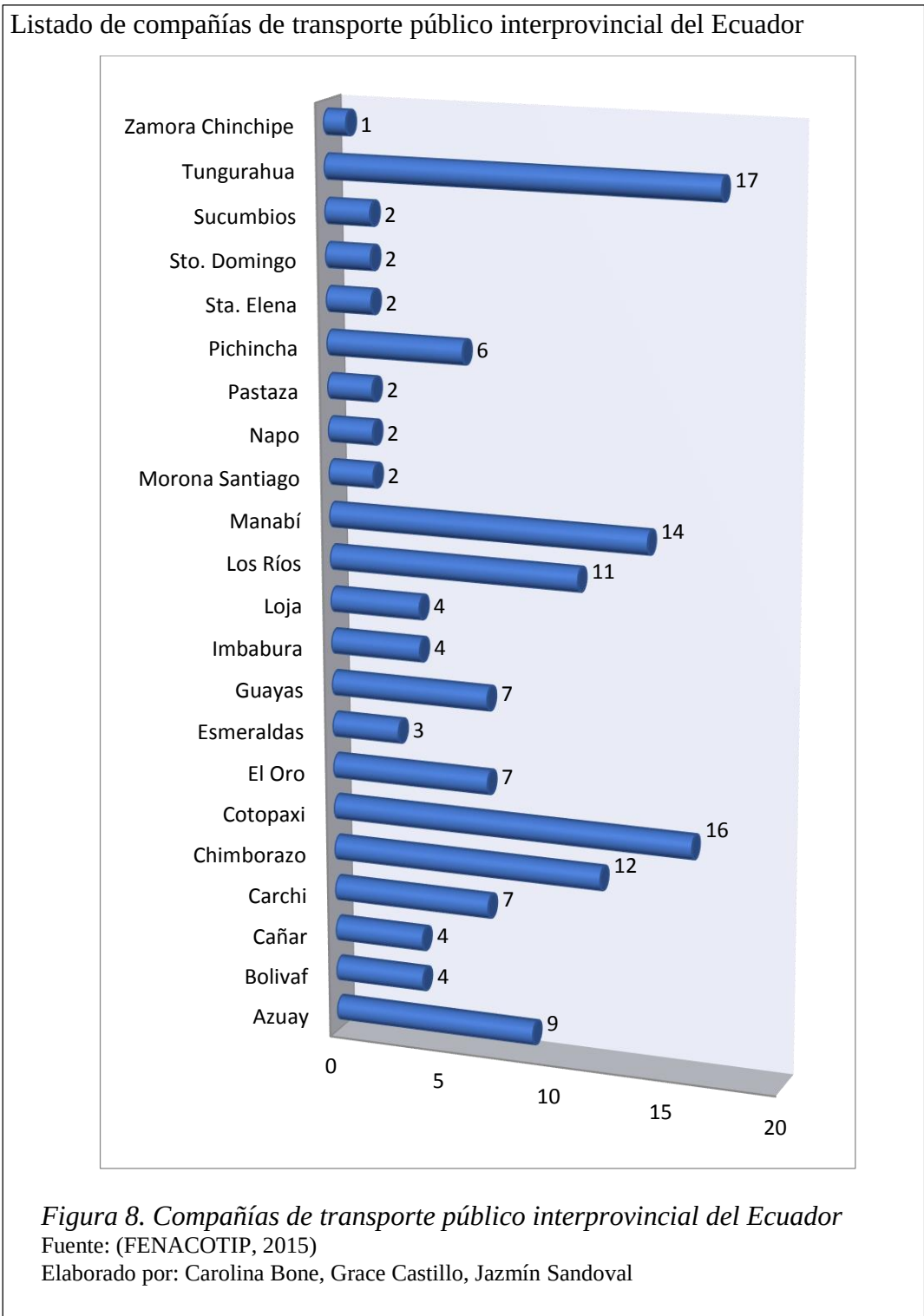
Figura 7. Listado de la distribución dl transporte público interprovincial del Ecuador Fuente: (FENACOTIP, 2015)

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

3.4. Distribución de las compañías de transporte público interprovincial del Ecuador

Se encuentran registradas, inscritas y controladas por la Superintendencia de Compañías un total de 36 compañías de transporte público interprovincial del Ecuador; distribuidas de la siguiente manera: en la provincia de Tungurahua encontramos un total de nueve compañías de transporte, seguida por la

provincia de Azuay con cinco, e Imbabura que cuenta con cuatro compañías, como podemos darnos cuenta las compañías de transporte interprovincial son pocas, pero en su mayoría funcionan como cooperativas.



3.5. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT)

La Agencia Nacional de Tránsito es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, presupuesto, patrimonio y régimen financiero y administrativo propio; la cual se encarga de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el Ecuador, entre sus principales objetivos tenemos:

- Incrementar la cobertura del servicio de transporte
- Aumentar el nivel de seguridad vial
- Incrementar la eficacia operacional
- Ir mejorando la calidad del tránsito

3.6. Comisión de tránsito del Ecuador

La comisión de tránsito del Ecuador queda establecida como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con autonomía funcional, administrativa y financiera en el año 2011, está domiciliada en la ciudad de Guayaquil.

3.7. Gobierno autónomo descentralizados

Según el código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización en el artículo 32, literal b, menciona las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado regional; las que son regular, planificar y controlar el tránsito y el transporte terrestre regional y cantonal en cuanto no asuma los municipios; En el artículo 55, literal f, establece por otro lado las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, regular, planificar y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su jurisdicción cantonal.

3.8. Superintendencia de Compañías

Es una entidad que controla a las personas jurídicas, que se dedican al comercio debidamente calificado; la función de la Superintendencia de Compañías es asesorar, capacitar, fiscalizar, auditar, promover la integración y el desarrollo de las compañías a nivel nacional.

3.9. Títulos habilitantes

EL contrato es el único documento habilitante que le permite la prestación del servicio de transporte público interprovincial.

Hasta el momento la ANT únicamente ha dado permisos de operación que con anterioridad consintieron las operadoras con la comisión nacional de transporte terrestre y seguridad vial, sin embargo está listo para aplicar un borrador final del contrato de operaciones en el cual se mencionan los siguientes requerimientos:

- Horarios de atención.
- Sistema tarifario.
- Nivel de calidad.
- Frecuencias.
- Rutas.
- Puntos de origen.
- Puntos de destino.
- Supervisión del contrato.
- Capacidad vehicular.
- Informe operacional.

CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES

1.1. Visión

La C.T.O. Logrará ser una institución de servicio de transporte interprovincial, innovador, que buscará la excelencia en el quehacer de la transportación, a través del mejoramiento continuo de su servicios, mediante el cambio de unidades, capacitación de su personal, mejoramiento del desempeño laboral y que, como fruto de este desarrollo, obtendrá el reconocimiento, provincial y nacional.

1.2. Misión

La C.T.O. Presta el servicio de transporte a la ciudadanía en sus diferentes rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación en forma continua y permanente.

1.3. Historia

La Cooperativa de Transportes Occidentales se inició como una cooperativa mixta de crédito, consumo y transporte, con 17 socios de acuerdo con el acta de fundación del 22 de agosto de 1956 constituyéndose uno de los fines principales: conseguir el común éxito de los asociados dentro de la rama de transporte.

1.4. Estructura Administrativa de la “Cooperativa de Transportes Occidentales” (Situación actual)

Estructura administrativa

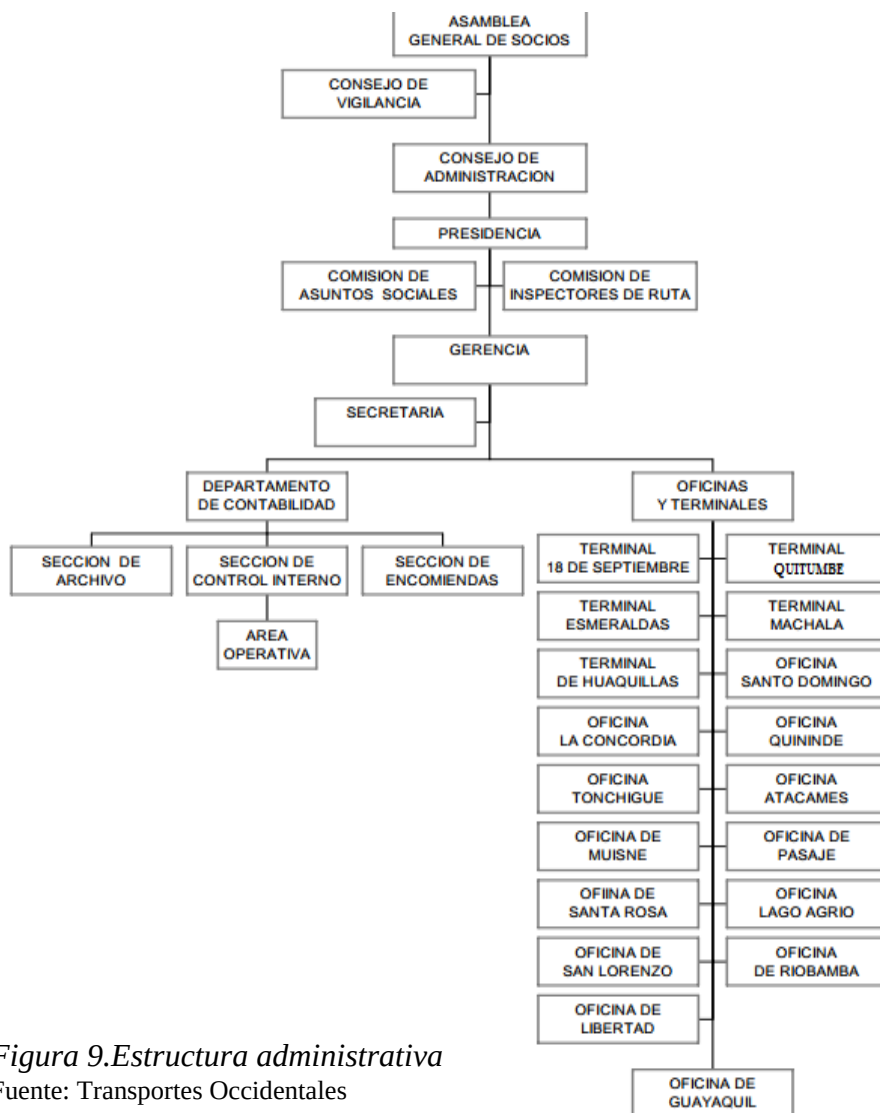


Figura 9. Estructura administrativa
Fuente: Transportes Occidentales

1.5. Organigrama funcional

Organigrama funcional

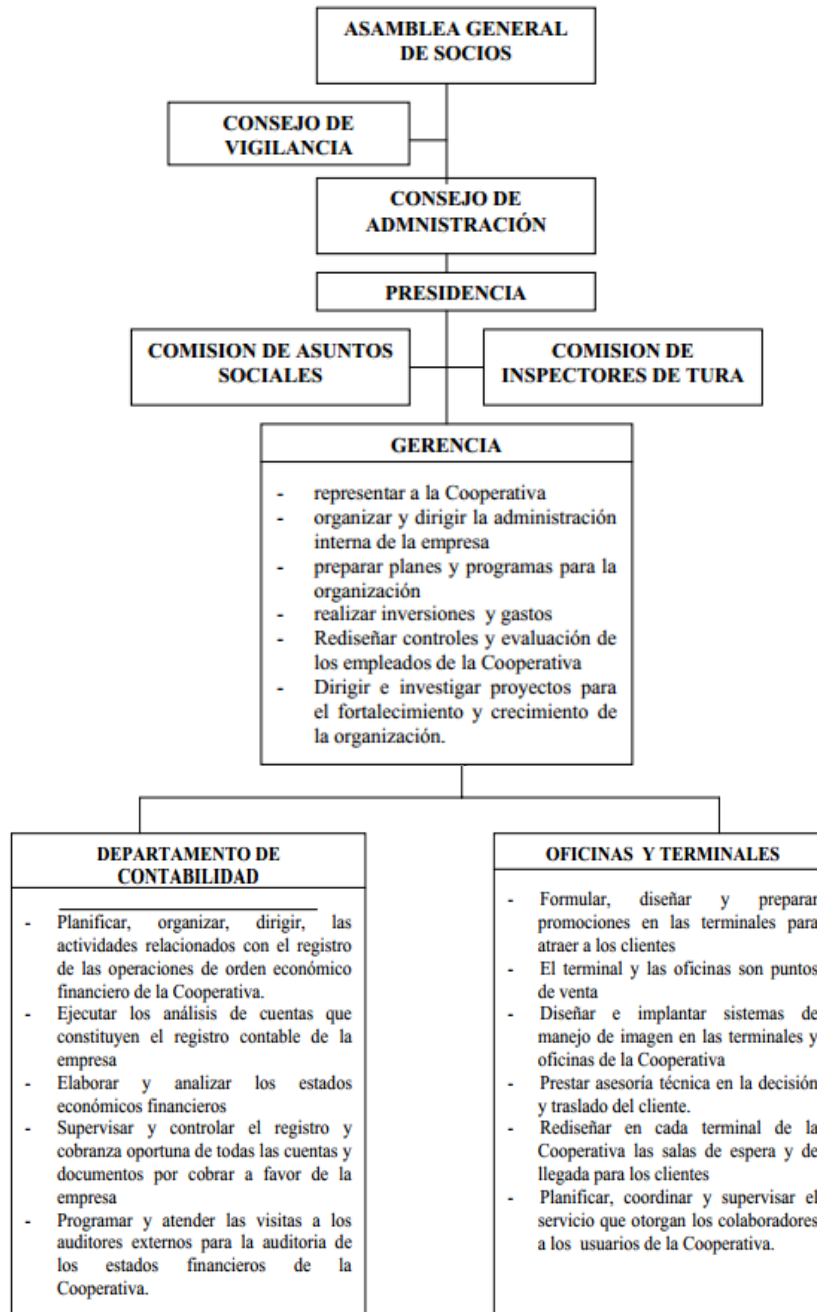


Figura 10. Organigrama funcional

Fuente: Transportes Occidentales

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utiliza es la investigación de campo.

Investigación de campo: es la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados. (tipos de investigación, 2015).

Investigación exploratoria: es un estudio preliminar de la empresa donde se relaciona las situaciones, las cuales se utilizará como objeto de investigación. Nos permitirá fijar los puntos clave de referencia.

2.2. Métodos y técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas son:

- Observación: medio que permite examinar el lugar en donde se desarrolla las actividades de la empresa, al igual que el comportamiento de los usuarios y clientes internos y externos permitiendo tener un diagnóstico situacional de la Cooperativa.
- Encuesta: técnica que permite obtener datos de la percepción que tienen los usuarios al utilizar el servicio de transportes interprovinciales, caso Cooperativa de Transportes Occidentales.

MUESTRA

Se realizará una fórmula estadística, donde trabajaremos con una muestra de población de 17.000 pasajeros mensuales, la muestra va a ser en forma aleatoria y probabilística.

En el análisis de la muestra aplicaremos la formula estadística para poblaciones infinitas con un intervalo de confianza de 95%.

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

n= Número de elementos

Z= Nivel de confianza

N= Población

P= Probabilidad a favor

Q= Probabilidad en contra (1-P)

e= Error de estimación (Precisión en los resultados)

Tenemos los siguientes datos para determinar el tamaño de la muestra:

Z= 95%

N= 17000

P= 50%

Q= 50%

e= 5%

- Tamaño de la muestra mensual

$$n = \frac{1.96^2 \times 17000 \times 0.50 \times 0.50}{(17000 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 375,69 = \mathbf{376}$$

Se realizará un promedio de 376 encuestas a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Occidentales.

- Tabulación y procesamiento de datos

Obtenida la información procedemos a la codificación y tabulación, para continuar con la clasificación y mediante tablas, graficas o cuadros ordenar la información obtenida.

- Análisis de resultados obtenidos

Determinaremos y analizaremos los resultados de las encuestas, para de esta manera tener una noción de a situación en la que se encuentra la empresa y cuáles serían las mejores opciones para desarrollar el modelo de Responsabilidad social para la cooperativa.

TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la realización de 376 encuestas, adquirimos los siguientes resultados:

Pregunta 1

Tabla 2.

Género

Encuestados	Femenino	Masculino
376	176	200
100%	53%	47%

Nota. Género de las personas encuestadas Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Género

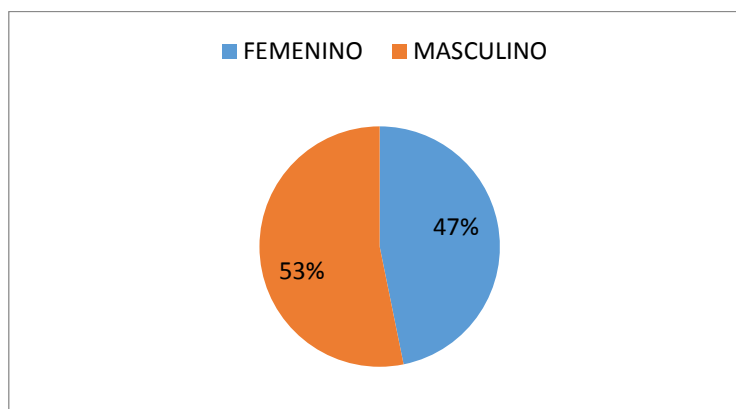


Figura 11. Género de las personas encuestadas Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

El 53% de los de los usuarios encuestados fueron de género masculino, mientras que el 47% pertenecen al género femenino

Pregunta 2

Tabla 3.

Edad de los encuestados

Encuestados	18-24	25-31	32-37	38-43	44-49	50 en adelante
376	90	105	79	62	29	11
100%	24%	28%	21%	16%	8%	3%

Nota. Edad de los encuestados Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Edad de los encuestados

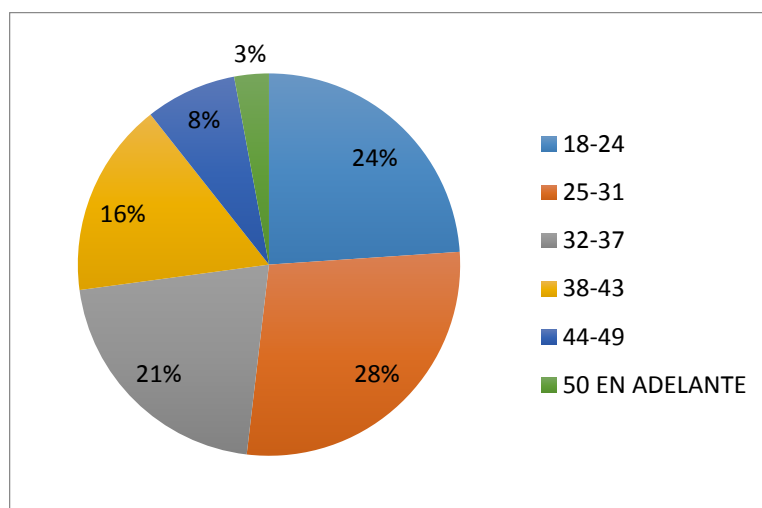


Figura 12. Edad de los encuestados Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

El 28% de los usuarios encuestados se hallan comprendidos en la edad de 25 a 31 años de edad, 24% usuarios de 18 a 24 años de edad, 21% usuarios de 32 a 37 años de edad, 16% de los usuarios entre 38 a 43 años de edad, 8% usuarios de 44 a 49 años de edad y finalmente un 3% de usuarios están comprendidos entre 50 años en adelante.

Pregunta 3

¿Viaja usted con niños? (si su respuesta fue si señale en el casillero la cantidad)

Tabla 4.

Viaje con niños

Encuestados	Si	No
376	154	222
100%	41%	59%

Encuestados	1-2	3 o más
154	125	29

Nota. Usuarios que viajan con menores de edad y en qué cantidad Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Usuarios que viajan con menores de edad

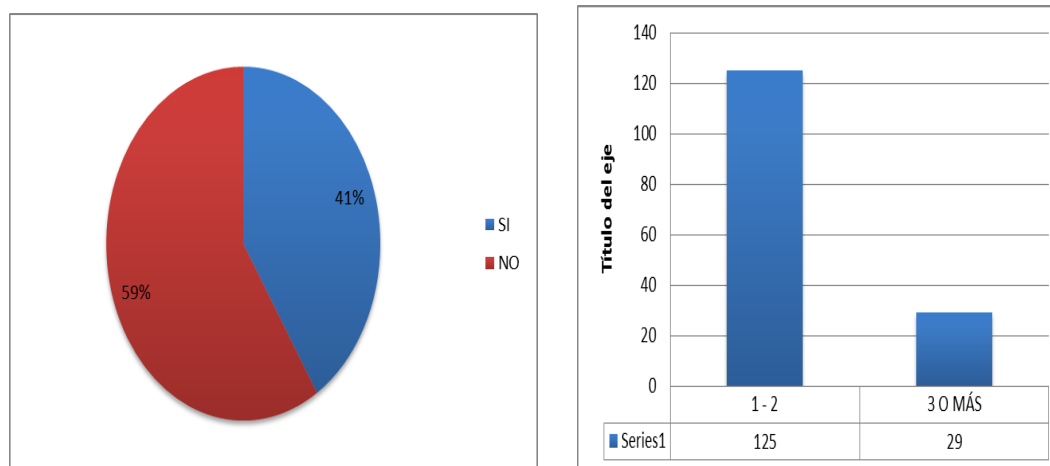


Figura 13. Usuarios que viajan con menores de edad Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

El 59% de los usuarios en su viaje no llevan niños mientras que un 41% viaja acompañado de niños de los cuales el 125 lleva de 1 a 2 niños y el 29 viaja con 3 o más niños.

Pregunta 4

¿Con que frecuencia viaja?

Tabla 5.

Frecuencia de viaje

Encuestados	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Anual
376	13	68	133	162
100%	4%	18%	35%	43%

Nota. Queremos conocer la frecuencia de viaje por parte de los usuarios. Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Frecuencia de viaje

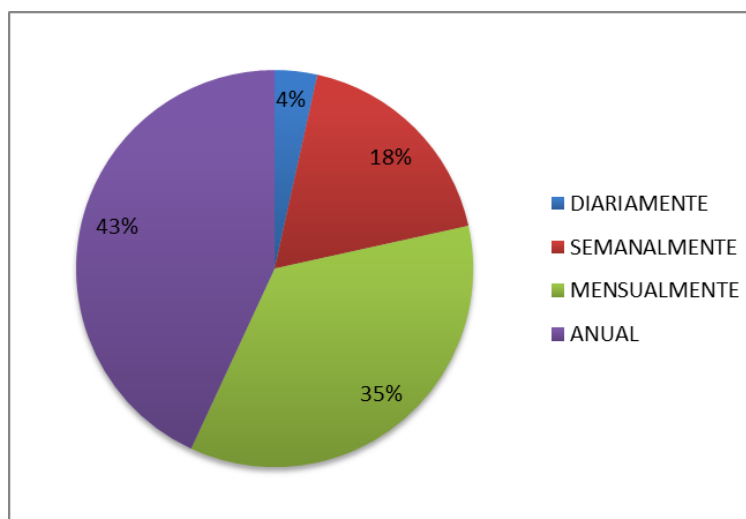


Figura 14. Con qué frecuencia viaja el usuario Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

El 43% de los usuarios encuestados respondieron que sus viajes lo realizan de manera anual, seguido de un 36% respondió que prefieren viajar mensualmente, el 18% de los usuarios viajan semanalmente mientras que un 3% viaja diariamente.

Pregunta 5

¿Cuál es el motivo por el que viaja usted?

Tabla 6.

Motivo de viaje

Encuestados	Familiar	Trabajo	Turismo	Otros
376	99	89	154	34
100%	26%	24%	41%	9%

Nota. Conocer los motivos de viaje del usuario Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Motivo de viaje

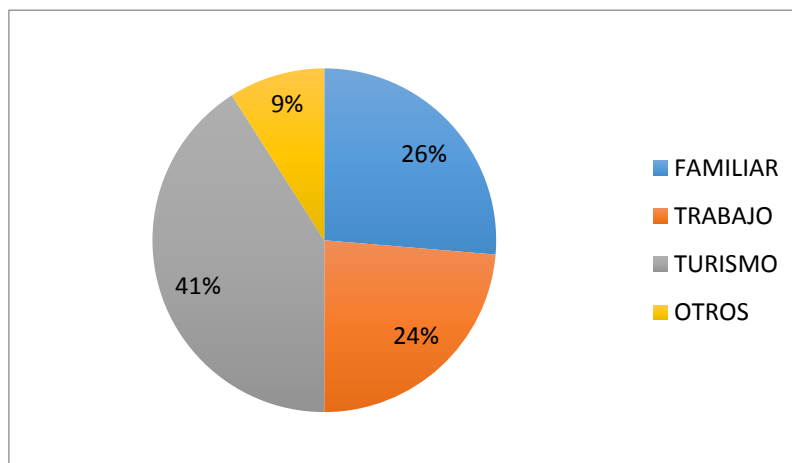


Figura 15. Motivo de viaje del usuario Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

De 376 personas encuestadas, 99 que corresponde al 26% dicen que el motivo por el que viajan es familiar, 89 personas que corresponden al 24% es por trabajo, 154 personas que corresponde al 41% dicen que viajan por turismo y 34 personas que corresponde al 9% han manifestado que viajan por otros motivos.

Pregunta 6

¿Qué valora usted en una empresa de transporte interprovincial al momento de viajar?
(Coloque del 1 al 5 de mayor a menor importancia)

Tabla 7.

Valoración al momento de viajar - precio

Encuestados precio	1	2	3	4	5
376	38	63	70	77	128
100%	7%	13%	20%	27%	33%

Nota. Valoración de los usuarios al momento de viajar Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Valoración al momento de viajar

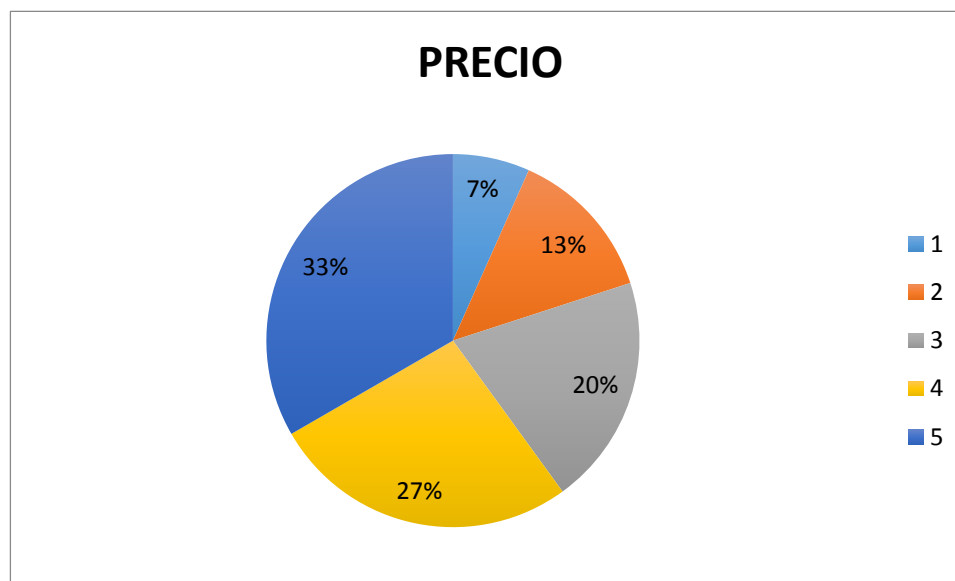


Figura 16. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-precio Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tabla 8.

Valoración al momento de viajar – buen trato

Encuestados Buen trato	1	2	3	4	5
376	81	107	82	70	36
100%	21%	28%	22%	19%	10%

Nota. Porcentajes del buen trato como valoración al momento de viajar Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Valoración al momento de viajar

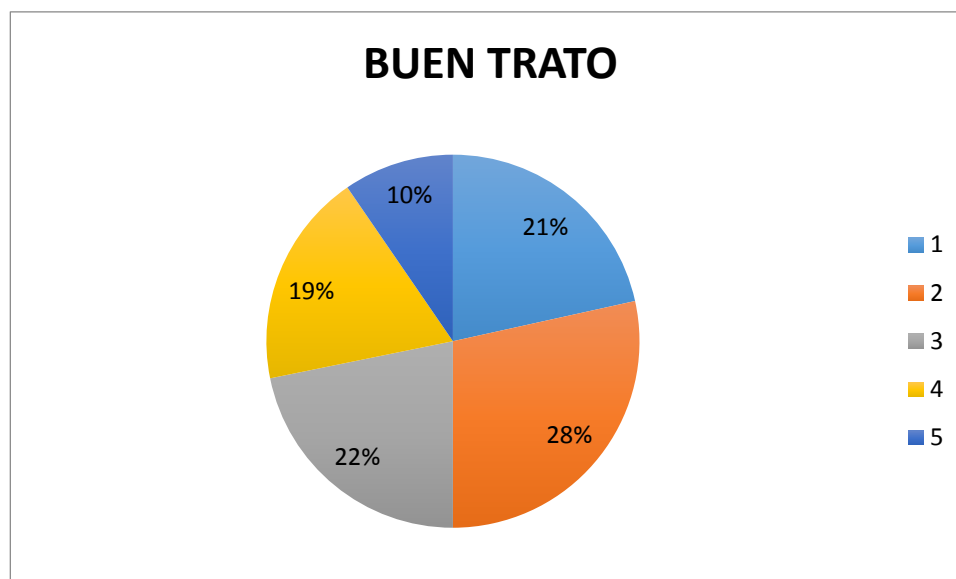


Figura 17. Valoración por parte del usuario al momento de viajar –buen trato Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tabla 9.

Valoración al momento de viajar – seguridad

Encuestados seguridad	1	2	3	4	5
376	129	87	70	50	40
100%	34%	23%	19%	13%	11%

Nota. Porcentajes de seguridad como valoración al momento de viajar Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Valoración al momento de viajar

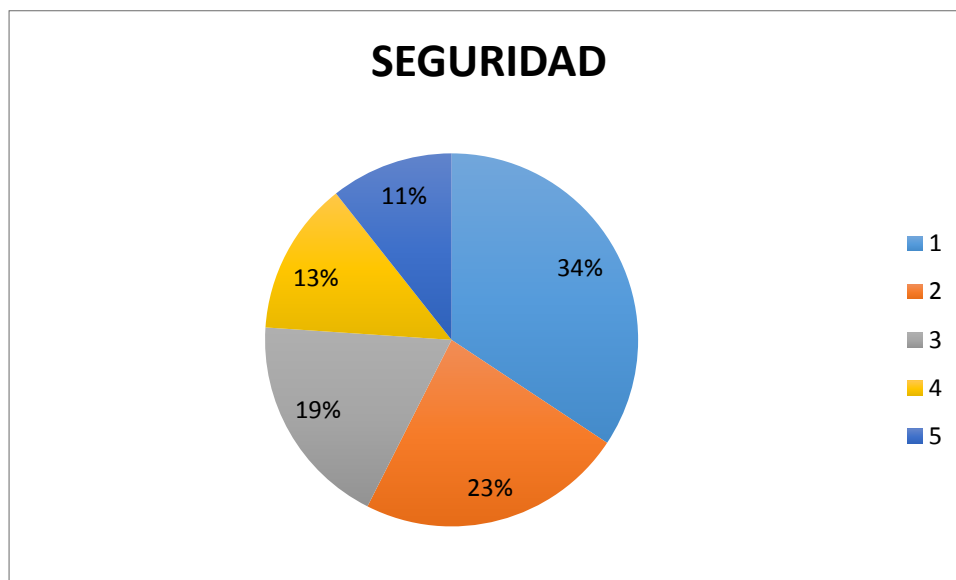


Figura 18. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-seguridad Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tabla 10.

Valoración al momento de viajar – comodidad

Encuestados comodidad	1	2	3	4	5
376	76	103	89	71	37
100%	20%	27%	24%	19%	10%

Nota. Porcentajes de comodidad como valoración al momento de viajar Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Valoración al momento de viajar

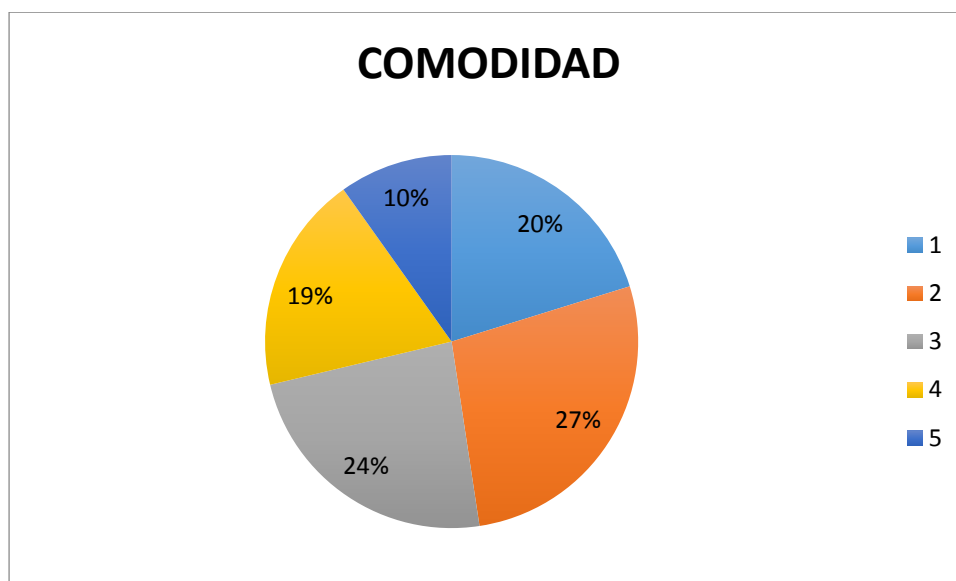


Figura 19. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-comodidad Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tabla 11.

Valoración al momento de viajar – puntualidad

Encuestados puntualidad	1	2	3	4	5
376	57	31	75	82	131
100%	15%	8%	20%	22%	35%

Nota. Porcentajes de puntualidad como valoración al momento de viajar Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Valoración al momento de viajar

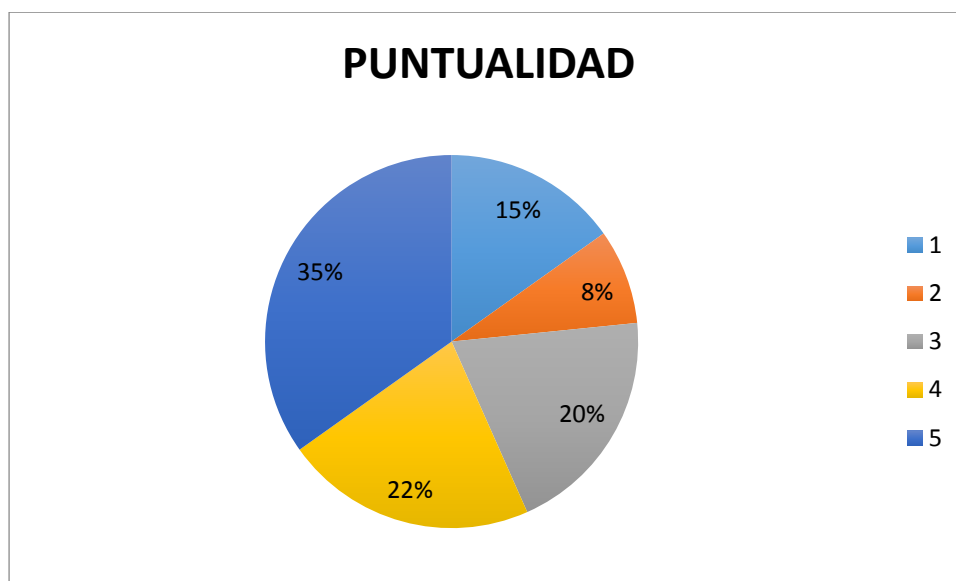


Figura 20. Valoración por parte del usuario al momento de viajar-puntualidad Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Los datos nos indican que 129 encuestados valoran como primer punto la seguridad, mientras que la puntualidad está en quinto lugar en el grado de valoración por parte de los usuarios.

Pregunta 7

¿Ha tenido usted problemas con los servicios que presta la Cooperativa de Transportes Occidentales?

Tabla 12.

Problemas con los servicios

Encuestados	Si	No
376	79	297
100%	21%	79%

Nota. Problemas con los servicios prestados para los usuarios Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Problemas con los servicios

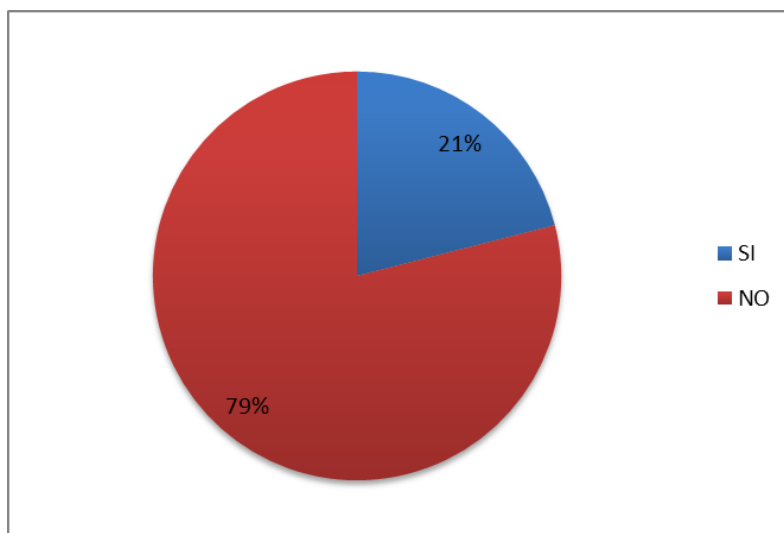


Figura 21. Problemas suscitados para con los usuarios Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Un total de 79 personas correspondientes al 21% si han tenido problemas con los servicios que presta la Cooperativa de Transportes Occidentales, mientras que 297 personas que corresponden al 79% dicen que no han tenido problemas.

Pregunta 8

¿Ha tenido ud. Algún percance con el personal de servicio?

Conductor

Tabla 13.

Percance con el personal - Conductor

Encuestados	Si	No
376	21	355
100%	6%	94%

Nota. Percances que el usuario haya tenido con el conductor Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Percance con el personal

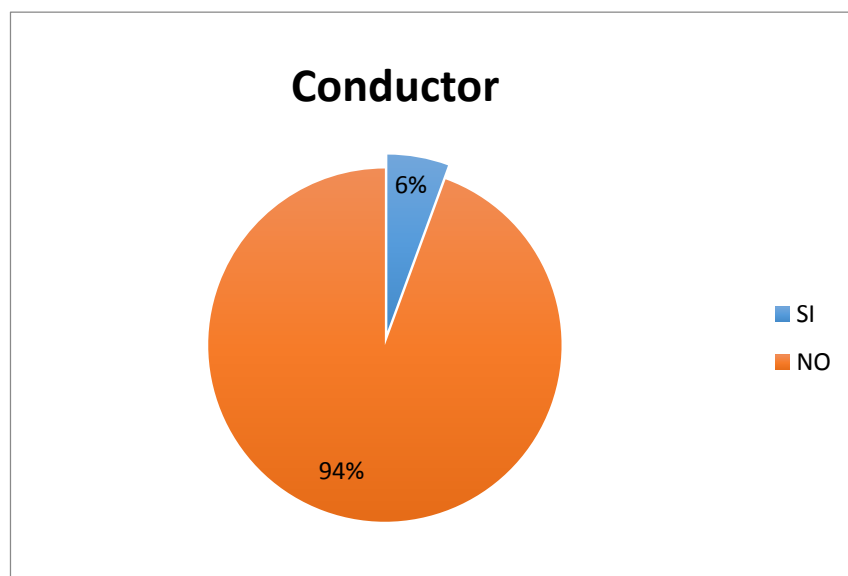


Figura 22. Porcentaje de percance suscitado con el conductor Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

De un total de 376 personas encuestadas, 21 que es el 6% manifiestan que si han tenido problemas con el Conductor y 355 que es el 94% no han tenido problemas con el mismo.

Oficial

Tabla 14.

Percance con el personal - oficial

Encuestados	Si	No
376	45	331
100%	12%	88%

Nota. Percances que el usuario haya tenido con el oficial Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Percance con el personal

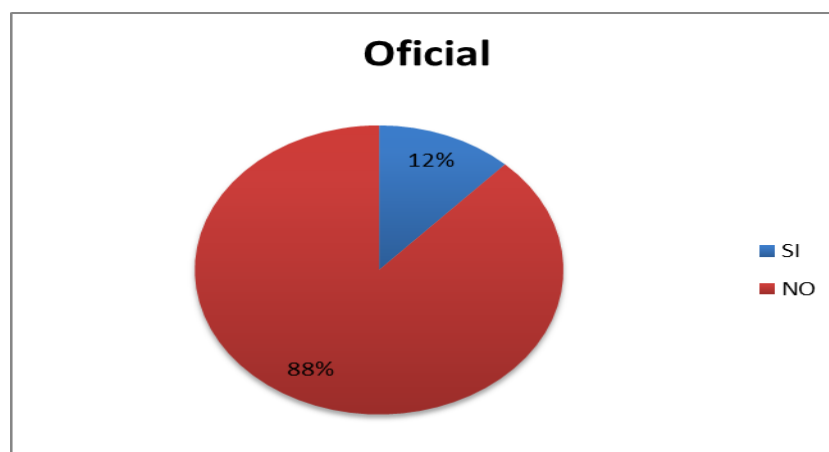


Figura 23. Porcentaje de percance suscitado con el oficial Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

De un total de 376 personas encuestadas, 45 que es el 12% manifiestan que si han tenido problemas con el Oficial y 331 que es el 88% no han tenido problemas con el mismo.

Oficina

Tabla 15.

Percance con el personal - oficina

Encuestados	Si	No
376	11	365
100%	3%	97%

Nota. Percances que el usuario haya tenido con la oficina Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Percance con el personal

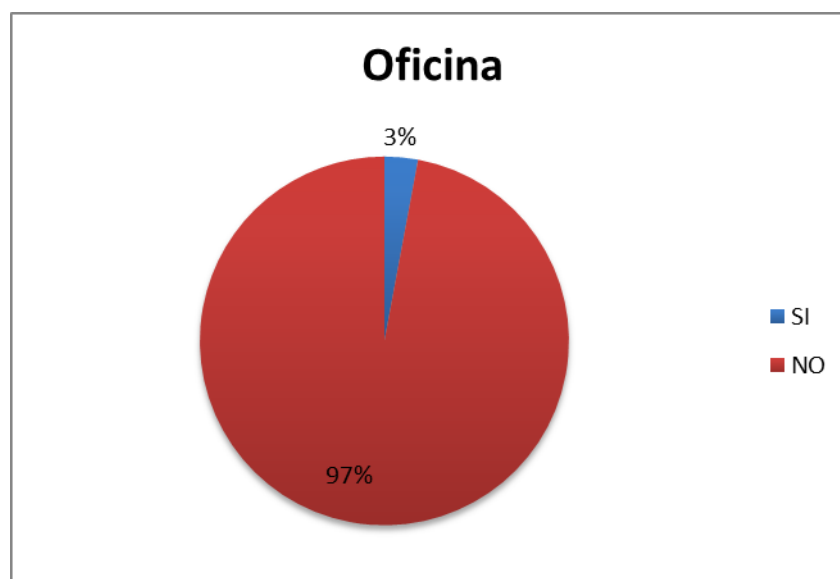


Figura 24. Porcentaje de percance suscitado con la oficina Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

De un total de 376 personas encuestadas, 11 que es el 3% manifiestan que si han tenido problemas con la Oficina y 365 que es el 97% no han tenido problemas con la Oficina.

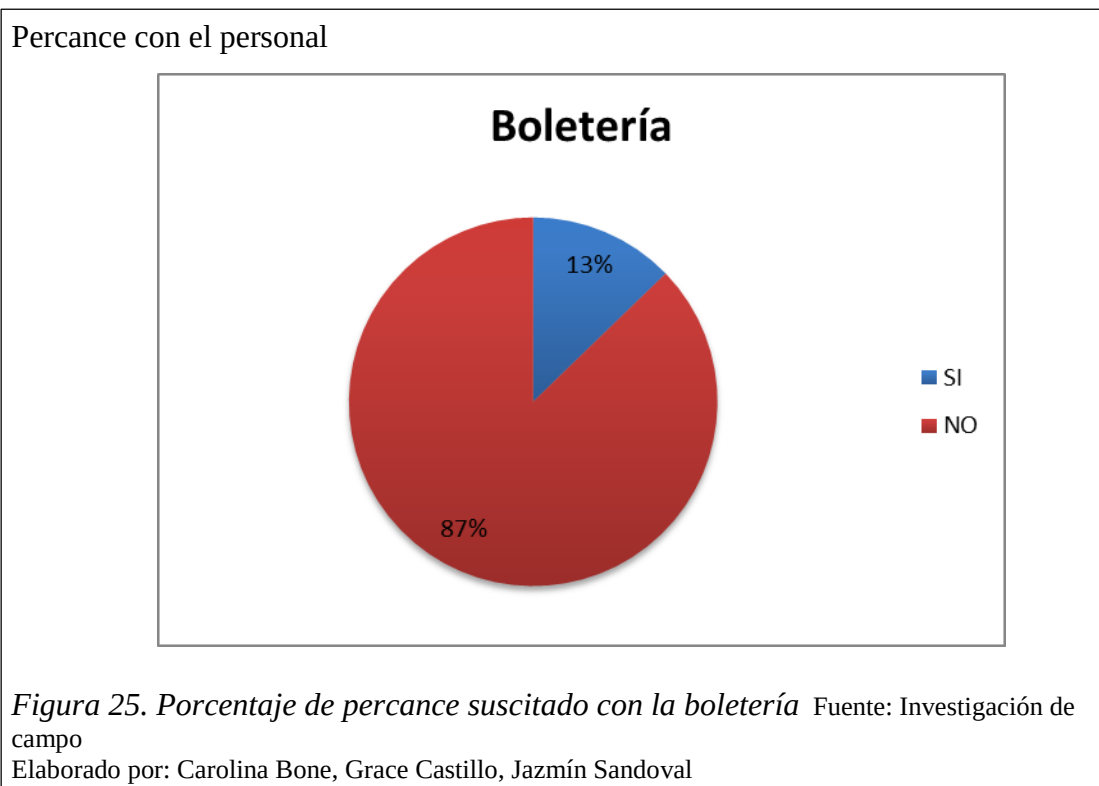
Boletería

Tabla 16.

Percance con el personal - boletería

Encuestados	Si	No
376	48	328
100%	13%	87%

Nota. Percances que el usuario haya tenido con la boletería Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval



De un total de 376 personas encuestadas, 48 que es el 13% manifiestan que si han tenido problemas con la Boletería de la Cooperativa de Transportes Occidentales y 328 que es el 87% no han tenido problemas con la Boletería.

Pregunta 9

¿Ha tenido ud. problemas de pérdida de equipaje durante el traslado hasta su destino?

Tabla 17.

Perdidas de equipaje

Encuestados	Si	No
376	42	334
100%	11%	89%

Nota. Problemas con la pérdida del equipaje Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina, Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Perdidas de equipaje

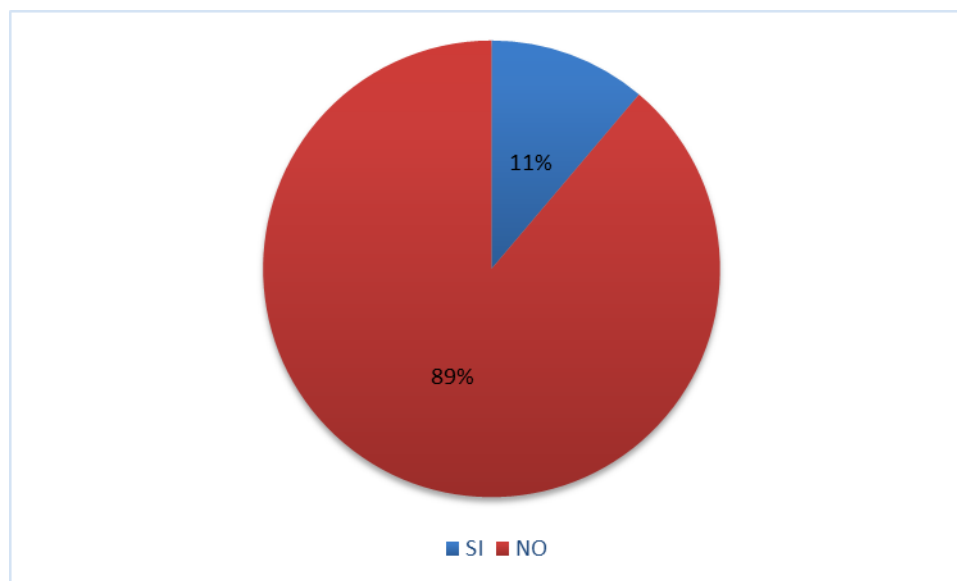


Figura 26. Porcentaje de pérdidas de equipaje de los usuarios Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

De un total de 376 personas encuestadas lo que corresponde a un 100%; 42 personas siendo el 11% han mencionado que si han tenido problemas de pérdida de su equipaje durante el traslado hasta su destino y 334 personas siendo el 89% han mencionado que no han tenido problemas de pérdida de su equipaje.

Pregunta 10

¿Está conforme con el tiempo que tardan los vehículos hasta llegar a su destino?

Tabla 18.

Tiempo de llegada a su destino

Encuestados	Si	No
375	218	157
100%	58%	42%

Nota. Conformidad con el tiempo de llegada al destino Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tiempo de llegada a su destino

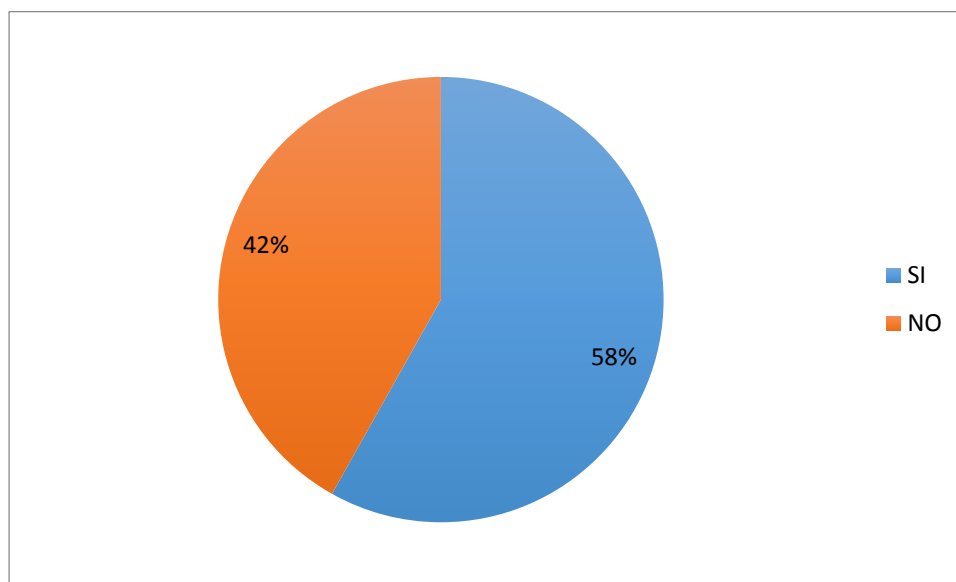


Figura 27. Porcentaje de conformidad por el tiempo de llegada a su destino Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Los datos indican que 218 de las 375 personas encuestadas están conforme con el tiempo que tardan los vehículos hasta llegar a su destino (58%), mientras que 157 personas no están conforme con el tiempo que tardan (42%).

Pregunta11

¿Está de acuerdo ud. con las tarifas que se cobran por el servicio?

Tabla 19.

Tarifas por el servicio

Encuestados	Si	No
375	285	90
100%	24%	76%

Nota. Tarifas cobradas por el servicio Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Tarifas por el servicio

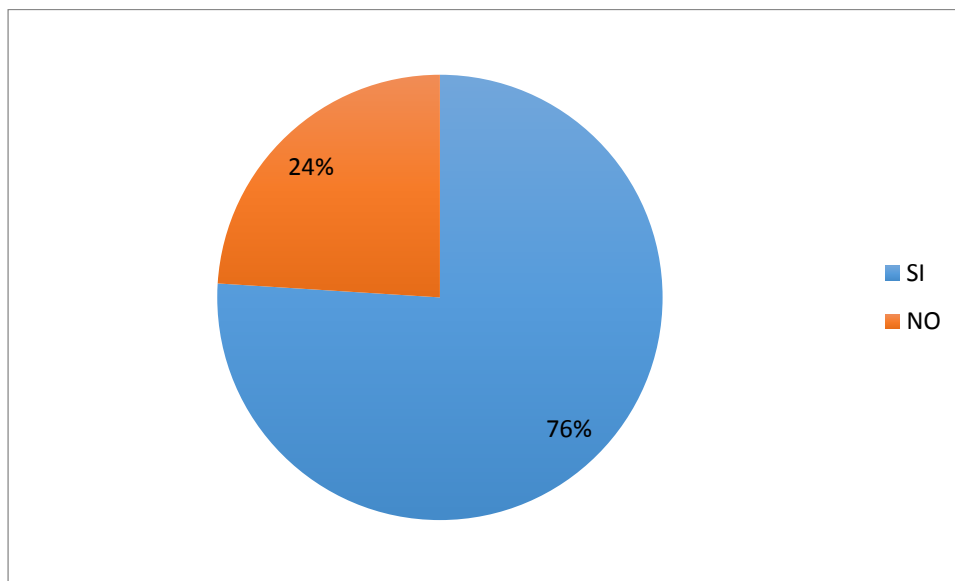


Figura 28. Porcentajes de conformidad con la tarifa del usuario por el servicio prestado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Los datos indican que 285 de las 375 personas encuestadas están de acuerdo con la tarifa de que se cobra por el servicio (76%), ya que se encuentra en el rango de precios del

mercado , mientras que 90 personas no están de acuerdo con la tarifa cobrada por el servicio (24%)

Pregunta 12

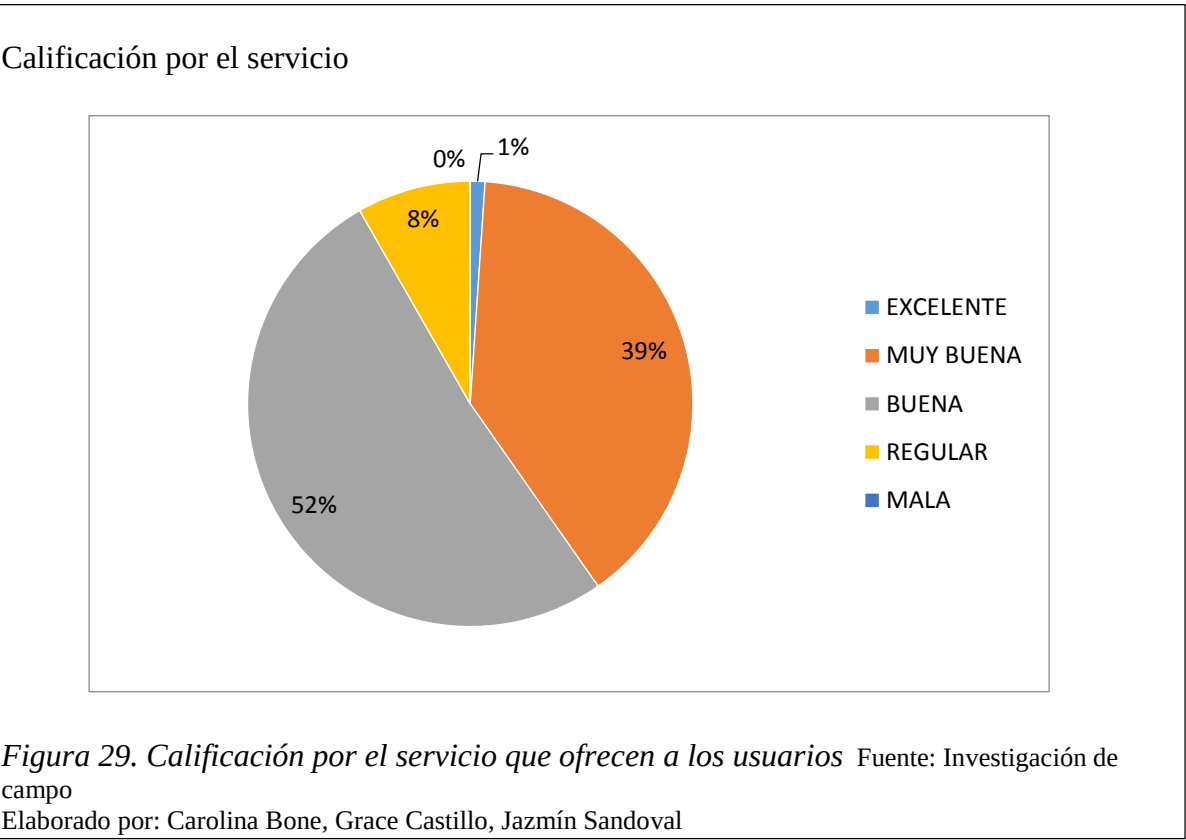
¿Cómo calificaría ud. el servicio que ofrece Transportes Occidentales?

Tabla 20.

Calificación por el servicio

Encuestados	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
375	4	147	193	31	0
100%	1%	39%	52%	8%	0%

Nota. Calificación por parte de los usuarios de Transportes Occidentales Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval



Un total de 199 personas que equivale al 52% ha calificado el servicio obtenido como bueno, lo cual muestra que los usuarios del servicio esperan que este mejore por parte de las operadoras de transporte interprovincial, mientras que un 39% piensan que servicio es muy bueno, 1% que el servicio es excelente y un 8% que el servicio es regular.

Pregunta 13

¿Cómo calificaría usted el estado de las unidades y equipos con los cuales presta el servicio la Cooperativa de Transportes Occidentales?

Tabla 21.

Calificación a las unidades

Encuestados	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
375	79	199	86	11
100%	21%	53%	23%	3%

Nota. Calificación por parte de los usuarios por el servicio prestado Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Calificación a las unidades

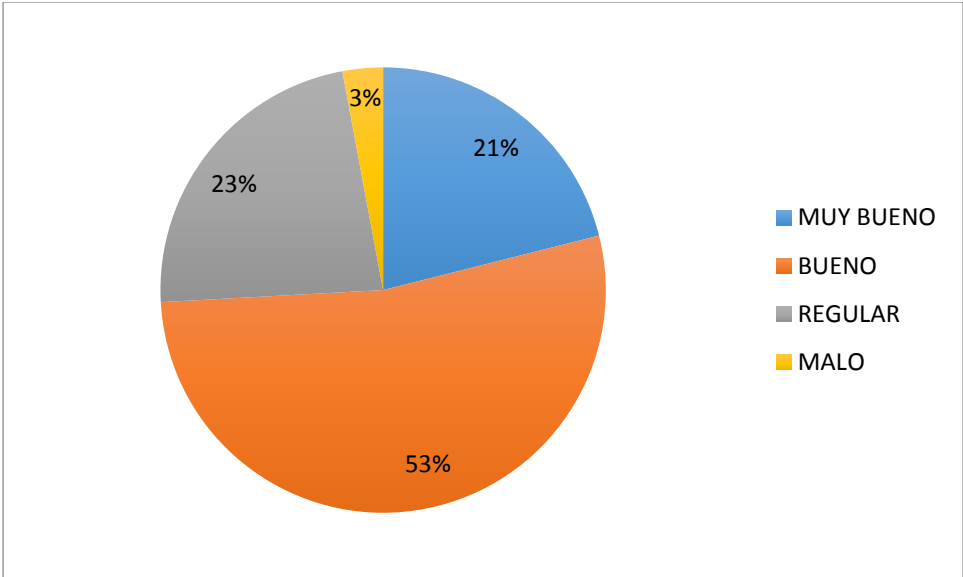


Figura 30. Calificación para las unidades que brindan el servicio Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

Las unidades y equipos con los cuales presta el servicio la cooperativa se encuentran dentro de un rango de bueno con un 53% de un 100% de personas encuestadas, este aspecto no se debe dejar de lado, se debe procurar la continua actualización de vehículos, mientras que un 23% califican a las unidades como regulares, un 21% muy bueno y un 3% malo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede concluir de las encuestas realizadas a los usuarios de la Cooperativa de Transportes Occidentales lo siguiente:

- Un alto porcentaje de usuarios de la Cooperativa viaja mensual y anualmente, la mayoría coincide que el motivo es por turismo.
- En cuanto al servicio que presta la Cooperativa de Transportes Occidentales, se debería mejorar la atención al cliente por parte del oficial y la boletería para la satisfacer las necesidades del usuario.
- Los usuarios están de acuerdo con la tarifa establecida que cancelan por el servicio, ya que está dentro del rango de los precios del mercado establecidos por la ANT.
- Las unidades y equipos están consideradas en un estado “bueno”, lo que quiere decir que se debería mejorar las condiciones de las unidades y renovar las que presentan dificultades mecánicas y técnicas para precautelar la seguridad de los usuarios.

PROPUESTA: MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES

5.1. Objetivo general

Apoyar al desarrollo ordenado mediante la estructuración mediante un modelo de RSE con el fin de conseguir que la cooperativa se involucre de manera eficiente, competitiva y responsable en el mercado de transporte.

5.2. Objetivos específicos

- Mejorar el conocimiento de la Cooperativa sobre sus fortalezas y debilidades en RSE.
- Asegurar la coherencia de las actividades de RSE con las expectativas de sus grupos de interés y la demanda de su entorno.
- Implementar estrategias de seguridad a usuarios.
- Implementar estrategias para disminuir el efecto ambiental de la Cooperativa Occidentales.

5.3. Responsabilidades

La puesta en marcha depende exclusivamente de directivos y socios de la empresa contando siempre con la participación de los trabajadores y de la cooperativa.

5.4. Políticas para la ejecución

- La autoridad máxima, en este caso el Presidente brindará el apoyo necesario para que los resultados obtenidos sean confiables y seguros.
- El personal de la cooperativa participará activa y positivamente en la ejecución de los objetivos para que conozcan claramente todas sus responsabilidades, derechos y también sus niveles de acción.
- A través de la ejecución de los procedimientos, se promoverá el mejoramiento de las áreas de la cooperativa, tanto organizacional, funcional, operativa y administrativa.
- Se implementará Responsabilidad social en los ámbitos de: buen trato al usuario, seguridad, medio ambiente y calidad de servicio.
- Se realizará un control semestral para verificar si los objetivos propuestos se han cumplido, caso contrario se realizarán las respectivas medidas correctivas necesarias.

5.5. Finalidad

El propósito de estructurar un modelo de responsabilidad social en la cooperativa es necesario para el fortalecimiento del mercado de transporte, mediante el modelo de mejora continua y estándares internacionales de calidad.

5.6. Misión con RSE

La C.T.O. Presta el servicio de transporte a la ciudadanía en sus diferentes rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación en forma continua y permanente; brindando un servicio con seguridad, eficiencia, calidad y confianza a nuestros usuarios contribuyendo con el desarrollo sostenible.

5.7. Visión con RSE

La C.T.O. Logrará ser una institución de servicio de transporte interprovincial, innovador, que buscará la excelencia en el quehacer de la transportación, a través del mejoramiento continuo de su servicios, mediante el cambio de unidades, capacitación de su personal, mejoramiento del desempeño laboral y que, como fruto de este desarrollo, obtendrá el reconocimiento, provincial y nacional.

Queremos ser líderes en el campo de transporte de pasajeros impulsando la Responsabilidad social y así construir una Cooperativa modelo.

5.8. Valores con RSE

- Seguridad y confianza: realizando los recorridos de la mejor manera, con la finalidad de precautelar la vida de los usuarios.
- Trabajo en equipo: trabajar conjuntamente con todas las partes interesadas.
- Respeto y buen trato: brindarles a los pasajeros el mejor trato, preservando siempre el respeto a cada uno.
- Responsabilidad con la sociedad: cumplir con las normas y exigencias para ofrecer un buen servicio con las debidas seguridades.
- Puntualidad: al momento de realizar el recorrido cumplir con los horarios y frecuencias de llegada y salida de las unidades.

- Comunicación: constantemente y efectiva, entre todos los miembros que forman parte de la Cooperativa de Transportes Occidentales.
- Compromiso: con nuestros clientes, al brindarles un servicio de calidad; con la sociedad, al brindar estabilidad a las familias de nuestro personal, y con el medio ambiente al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado del mismo.

5.9. Código ético

El presente código ético se basa en las normas ISO9001:2008 “es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional, que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.” (Vianca, 2011)

ISO 28000 - 2007, ISO 39001 seguridad para el transporte y la logística

ISO 14001:2004, es un estándar internacional de gestión ambiental

OHSAS 18001:2007, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional

ISO 26000 Responsabilidad social

Con el fin de alcanzar los objetivos de calidad, competitividad, respeto al medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, responsabilidad social y seguridad en el transporte siendo cada empleado responsable del seguimiento y cumplimiento de aquellos procedimientos e instrucciones que afecten a su desempeño diario.

El presente código ético, tiene como objetivo presentar el conjunto de principios y recomendaciones de comportamiento de aplicación que contribuirá a una gestión ética responsable en el desarrollo de la actividad diaria.

Este código ético es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores adscritos a la Cooperativa de Transportes Occidentales independiente del nivel jerárquico, antigüedad o compromiso con la compañía.

El presente código constituye un instrumento regulador en el sentido de establecer las pautas de comportamiento y directrices en los diferentes ámbitos de actuación de la

Cooperativa de Transportes Occidentales. A la vez, constituye una pauta a utilizar a la hora de tomar decisiones ante determinadas situaciones que los distintos empleados se pueden encontrar.

5.9.1. Principios del código ético

Los principios y directrices que deben seguir los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Occidentales. En el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, en todos los ámbitos profesionales en los que se represente a la organización.

- Conducta profesional, respetable y leal a la empresa

El respeto de la legislación, integridad, responsabilidad y transparencia son aspectos de indebido incumplimiento. Del mismo modo el respeto, la dignidad, la no discriminación y un comportamiento ético son clave para crear una saludable relación con los grupos de interés que permita instaurar vías de cooperación y desarrollo.

La Empresa se compromete a:

- Cumplimiento de la legislación

Compromiso al cumplimiento de la legislación cuando el trabajo o actividades se efectúen a través de un tercero, son premisas inexcusables y de relevancia para crear una imagen de implicación y responsabilidad en la defensa de la sociedad y de las personas que la forman.

- Integridad, responsabilidad y transparencia

Los trabajadores, directivos y administradores de la Cooperativa de Transportes Occidentales. Se comprometen a cumplir sus funciones y responsabilidades cumpliendo con los procedimientos establecidos. Las personas se comprometerán a mostrar transparencia en el desarrollo de su actividad.

Se debe mantener el compromiso de no transmitir, ni difundir cualquier tipo de información privada o confidencial de la propia empresa y de participantes u organizaciones relacionados con la empresa.

- Respeto, dignidad y no discriminación

Es de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Occidentales. Mostrar respeto y cortesía hacia sus compañeros, clientes o grupos de interés con los que tenga o pueda tener algún tipo de relación. La base de una relación productiva y satisfactoria parte del respeto a la dignidad de las personas, igualdad de oportunidades, del diálogo y de la inexistencia de comportamientos discriminatorios.

- Comportamiento ético

Durante el desarrollo de la actividad laboral, como en las decisiones que se tomen, junto con las relaciones que se mantengan en el ámbito profesional, además de cumplirse las obligaciones legales debe mostrarse un comportamiento honrado, y transparente.

- Entorno de trabajo digno y agradable

Las buenas y seguras condiciones de trabajo son para la Cooperativa de Transportes Occidentales elementos básicos en la creación de un entorno de trabajo, aludiendo igualmente a la protección de la salud, respeto e igualdad de oportunidades.

La empresa se compromete a:

- Puesto de trabajo ordenado

Mantener los lugares de trabajo, limpios y ordenados, ya que un puesto de trabajo o área sin orden, dificulta la correcta gestión de las funciones, responsabilidades y recursos.

- Seguridad y salud laboral

Son elementos de especial atención en el desarrollo de la actividad. Por ello se debe cumplir las instrucciones del responsable de prevención de riesgos laborales, haciendo uso de los instrumentos de protección individual.

- Conflictos de intereses

El personal que detecte cualquier indicio de conflicto laboral en la Cooperativa de Transportes Occidentales deberá comunicarlo a los responsables de departamento, con el fin de que sea solventado con la mayor celeridad y eficacia.

Todas las acciones en las que participe personal de la Cooperativa de Transportes Occidentales, debe orientarse al objetivo de mantener la continuidad y prosperidad de la cooperativa, además de maximizar la satisfacción del cliente, respeto por el medio ambiente, promover la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad en el transporte y el desarrollo sostenible de la sociedad.

La empresa se compromete a:

- Ocupación externa

Ninguna actividad o servicio que preste fuera de la relación laboral que presta la Cooperativa de Transportes Occidentales, deberá suponer una pérdida de eficiencia o de productividad en el puesto de trabajo. Tampoco se deberán prestar servicios en otra entidad relacionada con el transporte interprovincial de pasajeros por carretera, para evitar conflictos de intereses, ni mantener relaciones comerciales con Empresas que existan intereses personales o familiares, sin informar a la dirección.

- Información confidencial

Si por razones laborales se posee una información confidencial, no deberá utilizarse bajo ningún concepto. Su uso inadecuado puede poner a la empresa en una situación complicada, que puede incluso generar un conflicto económico. La información confidencial se protegerá evitando que por descuido sea leída o conocida por personas ajenas a la empresa.

- Relaciones comerciales

Todos los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, administraciones...) difusión, mantenimiento y evolución de la imagen de la empresa. Por ello, las relaciones con estos deben ser francas, leales, respetuosas y éticas.

De una especial relevancia son las relaciones con proveedores y clientes dados que son los que tienen un mayor contacto con los procesos de la Empresa. Con los clientes debe existir el compromiso | suministrarles el servicio que le genere la máxima satisfacción, atendiendo a sus necesidades y requerimientos. Con los proveedores, las decisiones de compra deben tomarse en función de la calidad de los productos, coste de los suministros, y con el comportamiento de estos hacia el medioambiente y la sociedad.

- Prácticas fraudulentas o promesas engañosas

Los grupos de interés tienen derecho a recibir información veraz, concreta y en plazo. En las relaciones con grupos de interés no se harán promesas o manifestaciones falsas cuya decisión no recaiga en la persona que comprometan la imagen de la Cooperativa de Transportes Occidentales.

- Sobornos, corrupción y comisiones ilegales.

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno y concesiones de situaciones de favor o irregularidades. El personal de la Cooperativa

de Transportes Occidentales, se compromete a no solicitar, aceptar y ofrecer ningún tipo de pago o comisión ilegal, que queden fuera de sus Responsabilidades profesionales.

- Privacidad y protección de datos.

Todos los datos personales recibidos por la Cooperativa de Transportes Occidentales (clientes, currículos, proveedores...) se mantendrán en total privacidad, ya que son grupos de interés básicos para la continuidad de la empresa.

- Conservación de las instalaciones, vehículos, activos y recursos de la empresa

La fiabilidad y el mantenimiento de los recursos es un aspecto elemental en la fiabilidad de la empresa. El cuidado, orden y estado de las instalaciones y vehículos son una parte esencial en la correcta prestación de servicio. El mal uso o sobreutilización de los recursos incrementa el impacto ambiental, por ello una característica básica debe ser el correcto mantenimiento de las instalaciones, vehículos, activos, conocimientos y eficiencia en la utilización de recursos.

La Empresa se compromete a:

- Mantenimiento y uso de las instalaciones, vehículos y equipos.

Todos los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Occidentales. Están obligados a mantener el entorno de trabajo ordenado, en correcto estado de funcionamiento y en condiciones seguras. Por ello, se deberá informar al responsable que corresponda, las desviaciones detectadas en las instalaciones, vehículos o puestos de trabajo. De esta forma se ayudará a mantener un puesto de trabajo digno, cómodo y seguro.

- Uso de datos y de los sistemas de información

La utilización de las herramientas de correo electrónico e internet, debe ser el adecuado según el desarrollo del puesto y de las funciones

asociadas. No se utilizarán de la Cooperativa de Transportes Occidentales.

Tampoco se utilizarán para cometer actos ilegales o infringir las directrices marcadas por la empresa, y las expuestas en este código ético. Solo se accederá a los sistemas informáticos a los que esté autorizado. Tampoco podrán hacerse copias no autorizadas de programas informáticos.

- Robos o apropiaciones indebidas de los activos o de la información
Todos los trabajadores deben salvaguardar los activos y herramientas pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Occidentales., así como las de terceros que se encuentren en las instalaciones de la empresa. Comprende no solo a la protección ante usos no autorizados sino también el robo y su utilización con fines ilegales o inadecuados.
- Colaboración en la reducción del impacto ambiental y apoyo en el desarrollo de la sociedad

Evitar la contaminación, no malgastar recursos, evitar la degradación del entorno y el calentamiento global, así como mantener el cuidado de flora y fauna, son aspectos de esenciales en la labor de la Cooperativa de Transportes Occidentales.

Las desigualdades sociales, problemas de hambre, catástrofes, son elementos que la empresa también prestará su apoyo con el objeto de reducir su impacto.

La empresa se compromete a:

- Uso eficiente de la energía y de los recursos.
Los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Occidentales aseguran la minimización del impacto ambiental y el uso racional de los recursos.
- Cada empleado deber ser responsable del consumo realizado de cada recurso utilizado, haciendo un uso eficiente, sin pérdidas ni desperdicios.

- Respeto ambiental

El respeto por el medio ambiente, de su flora, fauna, atmósfera y entorno en general, minimizando al máximo cualquier impacto que generemos durante la actividad, crea bienestar y es la base para el desarrollo sostenible.

- Colaboración en el desarrollo de la sociedad

La Cooperativa de Transportes Occidentales, está comprometida en el desarrollo de la sociedad. Un comportamiento activo y comprometido servirá para lograr una empresa ética y responsable e implicada en el desarrollo sostenible.

Los problemas de la sociedad y el apoyo solicitado por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales son elementos a tener en cuenta en una organización responsable y con intención de integrarse en la sociedad civil.

La Cooperativa de Transportes Occidentales desarrollará acciones y proyectos que reduzcan los problemas y necesidades sociales de una forma transparente, de manera que el desarrollo y crecimiento económico sea armónico con la sociedad.

- La empresa como núcleo principal

En el mundo socioeconómico actual, las empresas son centros de desarrollo profesional, económico y social, es por ello que cuando aumenta la riqueza de una empresa, aumenta el bienestar y la prosperidad del entorno que la rodea además de la de sus trabajadores.

La empresa se compromete a:

- Orientación a la mejora continua

El compromiso con la gestión se apoya en unos sistemas y procesos eficientes, en la búsqueda sistemática de la mejora, en la identificación y aplicación de las mejoras prácticas y en el análisis interno de los resultados obtenidos. La gestión integrada y priorizada de estas actividades es el cauce principal para asegurar la

permanencia y crecimiento de la Cooperativa de Transportes Occidentales. Responsabilidad ante las acciones realizadas.

Ante las demandas y consecuencias de las acciones realizadas o de los resultados logrados se mostrará el respeto, la atención y las respuestas adecuadas. El análisis racional y reflexivo de las circunstancias que las desencadenaron y la transmisión de una respuesta franca, ética, rápida y comprometida.

- Competencia leal

La competencia con otras compañías debe ser una competencia leal, cuyo objetivo de la búsqueda de la diferenciación con la utilización de armas lícitas.

- Respetar las rutas y frecuencias

Los conductores y ayudantes que trabajen en las unidades prestando sus servicios a la Cooperativa de Transportes Occidentales deberán respetar las rutas y frecuencias que hayan sido establecidas por la cooperativa para proteger su propia seguridad y de los pasajeros.

En caso de emergencia que no se pueda transitar por la ruta establecida sea por problemas de congestionamiento o deslaves es decir fenómenos naturales el conductor deberá comunicar a la central para comunicar dicho problema los cuales revisaran rutas seguras para que puedan avanzar con su viaje.

- Buen trato a usuarios de la Cooperativa de Transportes Occidentales

La boletería es el medio directo de relación entre usuario y personal de la cooperativa por ende deberán dar un buen servicio para mantener la fidelidad del usuario frente a otras operadoras.

- El ayudante del conductor deberá ser amable con los usuarios al embarque y desembarque ofreciéndoles ayuda en guardar o sacar su equipaje.

5.9.2. Incumplimientos del Código ético

Con el propósito de ejemplificar lo que se considera violaciones del Código ético, se incluyen los siguientes conceptos:

- Incumplimiento de disposiciones legales.
- Desatender de forma apática las políticas, normas o prácticas establecidas para la correcta realización de los trabajos.
- Cometer acoso sexual entre el personal de la empresa.
- Discriminar, amenazar, intimidar y hostigar a personas por causa de raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual, capacidad física, ideología u opinión.
- Incumplir las normas de seguridad que pongan en riesgo la vida del personal o los bienes de la Cooperativa de Transportes Occidentales.
- Consumir, transportar, distribuir, vender o poseer cualquier tipo de droga prohibida.
- Comprometer legalmente con la Cooperativa de Transportes Occidentales o algún compañero, sin tener autorización o pruebas para tales fines.
- Omitir o no informar sobre violaciones del código.
- Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros, en perjuicio de la Empresa.

El presente documento será revisado semestralmente con el objetivo de ajustar sus requerimientos a las necesidades de la Cooperativa de Transportes Occidentales y su relación con el entorno.

5.10. Beneficios

Tabla 22.

Beneficios al implementar valores

Beneficios al implementar valores con RSE	
1	Fomenta el entusiasmo y compromiso de todos los que conforman la cooperativa
2	Incentiva a que todos los que conformamos la cooperativa, realicen acciones conforme a lo que indica la misión y visión
3	Permite definir una identidad corporativa clara y determinada, que ayuda a establecer la personalidad y el carácter de la organización

Nota. Descripción de los beneficios al implementar valores en la RSE Fuente: Investigación de las autoras
Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

5.11. Estrategias para la implementación de RSE

- Estrategia 1

Capacitar a choferes y oficiales de las unidades de la Cooperativa de Transportes Occidentales sobre Responsabilidad social.

- Justificación

Impartiremos estas charlas a los choferes de las unidades para que conozcan sobre este tema.

Es importante respetar el límite de velocidad en las carreteras, los embarques, desembarques y paraderos autorizados por la ANT, entre otras normas de tránsito establecidas.

- Propuesta

Buscar personal capacitado sobre el tema para ejecutar las charlas, las mismas que se realizarán cada trimestre del año. Asistirán todos los socios, choferes y oficiales.

- Responsables: gerente y presidente de la cooperativa

- Plazo: 12 meses

Tabla 23.

Beneficios de la capacitación en RSE

Beneficios al realizar capacitaciones de RSE	
1	Acatar las normas y leyes de tránsito establecidas.
2	Evitar accidentes de tránsito en las carreteras.
3	La Cooperativa adquiere prestigio y credibilidad ante los socios y usuarios.
4	Mayor seguridad de los pasajeros durante su viaje.
5	Respeto a la sociedad.

Nota. Descripción de los beneficios al momento de realizar capacitaciones Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Estrategia 2

Implementar responsabilidad social en el medio ambiente.

- Justificación

Es importante que los usuarios tengan conciencia ambiental, por ello la Cooperativa de Transportes Occidentales va a aportar con el medio ambiente y así la cooperativa tendrá un beneficio social.

- Propuesta

Generar alianzas con empresas que tengan un plan de recolección de desechos plásticos, de vidrio (envases), papeles y cartones; la Cooperativa de Transportes Occidentales proveerá de tachos brandeados, los cuales se colocarán en los establecimientos de la cooperativa y se recogerá el material en un día establecido por la empresa recicladora. Dichos desechos proveerán de recursos para la empresa.

- Responsables: comisión de asuntos sociales
- Plazo: 3 meses

Tabla 24.

Beneficios en el medio ambiente

Beneficios al implementar responsabilidad social en el medio ambiente	
1	Reducir el nivel de contaminación.
2	Respeto al medio ambiente.
3	Genera recursos para la empresa.
4	Concientización del medio ambiente por parte de los usuarios, socios, conductores y oficiales.

Nota. Descripción de los beneficios en el medio ambiente Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Estrategia 3
Implementación de basureros en las unidades de la Cooperativa de Transportes Occidentales.
- Justificación
Debido a la importancia que se debe tener en el medio ambiente se ha visto la necesidad de colocar basureros, esto ayudará a la cooperativa a tener una responsabilidad social y construir un desarrollo sostenible.
- Propuesta
Se realizará una compra de basureros por parte de la cooperativa los cuales se implementará en cada unidad para que los usuarios puedan reciclar residuos orgánicos e inorgánicos.
- Responsables: comisión operacional
- Plazo: 3 meses

Tabla 25.

Beneficios en la implementación de basureros

Beneficios al implementar basureros en las unidades	
1	Construye una cultura social.
2	La cooperativa adquiere un prestigio con Responsabilidad social.
3	Las unidades permanecen limpias.
4	Disminuye los desechos en las carreteras.

Nota. Descripción de los beneficios al implementar basureros en las unidades Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Estrategia 4

- Plan de Responsabilidad social RR.HH

- Justificación

- La importancia de integrar al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes Occidentales, con el fin de construir un buen clima laboral, ameno y participativo.

- Propuesta

- En este plan se establecerán acciones encaminadas para lograr que los empleados sientan la necesidad y la responsabilidad de aportar con ideas para mejorar las propuestas antes mencionadas.

- Responsables: presidente y gerente de la cooperativa

- Plazo: 6 meses

Tabla 26.

Beneficios en plan de responsabilidad social

Beneficios plan de responsabilidad social RR.HH	
1	Mejoras continuas en el proceso.
2	Participación de los empleados.
3	Extender el compromiso de Responsabilidad social.
4	Creación de grupos de apoyo para las diferentes actividades.

Nota. Descripción de los beneficios al implementar un plan de responsabilidad social Fuente:

Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Estrategia 5

- Plan de seguridad vial

- Justificación

- Se ha observado el índice de inseguridad en las vías es por esto que vemos la necesidad de implementar una plan de seguridad, no solamente para el usuario sino para los conductores y oficiales de nuestra cooperativa.

- Propuesta

- En esta estrategia se brindara a los usuarios y conductores información sobre la seguridad vial, medidas a tomarse y prevención, para impedir ser víctimas de la delincuencia y de accidentes de tránsito.

- Además incluiremos temporadas de capacitación encaminadas a los primeros auxilios y medidas de seguridad, en esta iniciativa se entregaran herramientas necesarias que les ayudaran a prevenir o actuar en situaciones de riesgo.

- Responsables: comisión operacional
- Plazo: 6 meses

Tabla 27.

Beneficios plan de seguridad

Beneficios plan de seguridad vial	
1	Imagen corporativa.
2	Participación de usuarios y conductores
3	Mejores relaciones interpersonales entre el usuario y conductor.
4	Reducción de accidentes de tránsito.

Nota. Descripción de los beneficios en el plan de seguridad vial Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

- Estrategia 6

Plan reencauche o reciclaje de llantas

- Justificación

Incrementar la producción del sector industrial de reencauche y motivar entre sus usuarios la costumbre del reciclaje de llantas.

“Con el reencauche se ahorra. Una llanta reencauchada cuesta la mitad de la nueva, dura más que esta si le da un buen mantenimiento y hace a tiempo el reencauche, que puede ser hasta por tres ocasiones”

- Propuesta

“El Ecuador importa al año 450 mil llantas, de las cuales solo 150.000 se reencauchan y el resto “van a parar en los basureros” (El Mercurio, 2012). Para lo cual se firmará un convenio con la empresa” MAINSOLUTIONS SERVICIOS Y MANTENIMIENTO S.A., la cual ofrece el servicio de reencauche o reciclaje de llantas.

- Responsables: departamento administrativo
- Plazo: 6 meses

Tabla 28.

Beneficios en el plan de reencauche y reciclaje

Beneficios plan de reencauche y reciclaje de llantas	
1	Imagen corporativa.
2	Reducción de accidentes de tránsito.
3	Evitar que las llantas dañadas contaminen el medio ambiente.
4	Las llantas reencauchadas tienen un menor costo que las nuevas

Nota. Descripción de los beneficios en la implantación del reencauche y reciclaje de llantas Fuente:

Investigación de las autoras

Elaborado por: Carolina Bone, Grace Castillo, Jazmín Sandoval

5.12. Cuadro de mando integral

Los creadores del cuadro de mando integral son Kaplan y Norton, quienes manifiestan que: “el cuadro de mando integral contempla los indicadores financieros de la actuación pasada con medidas de los inductores de actuación futura. Los objetivos e indicadores de cuadro de mando se derivan de la visión y estrategia de la organización” (Norton, 2000), hoy en el mercado competitivo y globalizado por el que cruza todos los sectores es importante no solo es necesario contar con los indicadores financieros, sino también los no financieros que permitan focalizarnos en crear valor agregado que sea a largo plazo.

Otro autor, Paúl Niven, lo detalla el cuadro de mando integral es: “lo que se necesita en su sistema que equilibre la exactitud histórica de las cifras financieras con los promotores de los resultados futuros, al mismo tiempo que ayude a las empresas a poner en marcha sus estrategias diferenciadoras. El cuadro de mando integral es la herramienta que da respuesta a ambos retos” (Niven, 2003)

Kaplan manifiesta que: El cuadro de mando integral tiene como centro la visión y la estrategia, ya que su fin es el poder convertir los objetivos estratégicos y la estrategia en indicadores que sean palpables y tangibles para los altos ejecutivos.

De acuerdo a Kaplan y Norton establece que el cuadro de mando integral contempla que los principales elementos del CMI son: la visión y la estrategia de la empresa y se la analiza desde 4 perspectivas: la financiera, la del cliente, la del proceso interno y de formación y crecimiento.

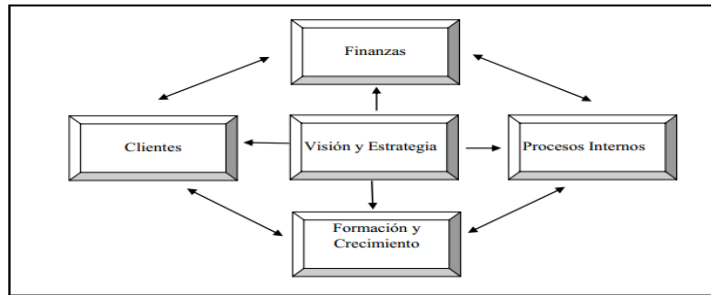


Figura 31. *Cuadro de mando integral*

Fuente: Robert Kaplan y David Norton, Cuadro de Mando Integral, Barcelona, Gestión 2000 (Norton, 2000)

Kaplan en su texto indica que el cuadro de mando integral se está manejando para llevar a cabo procesar de gestión decisivo tales como:

- Aclarar y traducir o convertir la visión y la estrategia.
- Comunicar y vincular los objetivos e indicadores estratégicos.
- Planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas.
- Aumentar el feedback y formación estratégica

5.12.1. Dimensiones del cuadro de mando integral

Kaplan en su libro manifiesta que: “el cuadro de mando integral transforma la misión y la estrategia en objetivos e indicadores organizados en cuatro perspectivas: finanzas, clientes, procesos internos, y formación y crecimiento” (Norton, 2000). Es importante mencionar que estas 4 perspectivas están relacionadas profundamente y que permiten tener un control y medición de los resultados que queremos obtener.

A continuación se realizará una descripción breve de cada una de ellas:

- Perspectiva financiera

Se hace referencia a los objetivos financieros con los que la empresa ha venido trabajando, por lo que éstos sirven de orientación para los objetivos e indicadores en las perspectivas: los clientes, procesos y aprendizaje. Estos objetivos financieros están encaminados al crecimiento (incremento de ventas, incremento de cartera de clientes, optimización de costos y gastos), sostenimiento (ROCE (return on capital employed), rendimientos sobre el capital) y recolección.

Para establecer la estrategia empresarial existen 3 temas estratégicos que se deben considerar:

- Crecimiento y diversificación de los ingresos: existen otras maneras de poder obtener un crecimiento y diversificación en la empresa:
- Nuevos Productos o servicios: la innovación de nuevos bienes y servicios para brindar al mercado permite a la empresa poder atraer más clientela y por otro lado obtener mayores ingresos, el indicador correspondiente es el porcentaje de ventas del nuevo portafolio u otra manera de medir es comparando las utilidades de los nuevos productos versus los anteriores.

Nuevas variedad de productos y servicios: la diversificación de la gama de productos y servicios que ofrecen a la empresa la oportunidad de tener un crecimiento de mercado y por ende de ventas. El indicador asociado es el porcentaje de ventas proveniente de estos nuevos bienes o servicios.

- Nuevos precios: va ligado con el incremento de los precios de los productos y/o servicios.
- Perspectiva cliente: las empresas fijan su misión, también definen el segmento de mercado al cual van a concentrar sus esfuerzos para brindar a sus clientes los mejores productos y servicios con calidad, Dentro de esta perspectiva Kaplan establece 5 indicadores básicos dentro de una empresa para poder obtener rentabilidad.

- Indicador de cuota de mercado: una vez que la empresa ha segmentado y ha definido claramente su mercado, con la ayuda de estadísticas, análisis, estudios de mercado se puede realizar una estimación del tamaño total del mercado y se puede asignar una cuota para cada unidad de negocio que se espera vender para poder obtener rentabilidad. Cuando una organización tiene pocos clientes existe la posibilidad de que se pida por el monto de compras que ellos realizan.
- Indicador de retención de los clientes: siendo los clientes la base fundamental de la sostenibilidad de una empresa, es importante mantener a la cartera de los consumidores dentro de la organización y sobre todo que sus cuotas se aumenten, dicho en otras palabras es poder fidelizar a los clientes, de tal manera que se pueda mediar su fidelidad de acuerdo al incremento de compras de los clientes efectivos.
- Indicador de incremento de clientes: es de vital importancia que la empresa no se conforme con los clientes existentes sino que siempre este enfocado a aumentar su cartera de clientes para incrementar sus ventas, un indicador que se puede medir es el porcentaje de ventas que representan los nuevos consumidores.
- Indicador satisfacción del cliente: actualmente un mundo tan competitivo y exigente por parte de los consumidores es importante el medir su satisfacción para tener un feedback y poder realizar mejoras con el objetivo de ofrecer el mejor producto y servicio y consecuentemente lograr la fidelidad. Los indicadores que se pueden tomar es en base de las encuestas post venta que se realicen y ver el número de quejas.
- Indicador rentabilidad del cliente: es importante que la empresa no se preocupe con los clientes en tener e incrementar su cartera, sino que cumpla un análisis real y objetivo que los clientes sean rentables, ya que no basta con tenerlos leales y satisfechos, sino

que formen rentabilidad a la empresa; ya que dentro de una organización se pueden tener clientes que no son rentables, suele ser común que los clientes nuevos no sean rentables debido a la gran inversión que se hace para poder captarlos, razón por la cual es realizar este análisis minucioso.

- Perspectiva procesos internos

Es necesario que la empresa enfoque su atención en los procesos claves y críticos de la empresa, ya que de estos depende que se pueda prestar un bien y/o servicio para poder conseguir la satisfacción del cliente; los indicadores para esta perspectiva aparecen de los procesos críticos de la compañía, con el fin de satisfacer los intereses del accionista y del cliente

- Perspectiva aprendizaje y crecimiento

Los clientes internos desempeñan un papel fundamental dentro del desarrollo de la empresa, razón por la cual al tener una capacitación al personal permitirá que el personal cuente con conocimiento y habilidades necesarios para su eficiente labor.

Siendo los clientes internos los más importantes ya que de ellos depende que los productos y servicios puedan llegar al cliente de una manera eficiente y eficaz, así como también se puede obtener un feedback acerca de la producción del bien o servicio para poder implementar mejoras.

5.13. Cuadro de mando integral Cooperativa de Transportes Occidentales

	Objetivos	Indicadores	Metas	Estrategias
Usuarios	Incrementar la satisfacción de usuarios.	Número de sugerencias recibidas.	20%	Cumplir con horarios de rutas y frecuencias. Facilidad de compra de boletos vía on-line. Ofrecer transportes adicionales en días feriados. Exclusividad a personas de tercera edad, mujeres embarazadas y discapacitados.
	Mejorar el buen trato a usuarios por parte de conductores, oficiales y boletería.	Número de quejas recibidas.	40%	Capacitación a personal de boletería. Charlas a conductores y ayudantes.
	Brindar información precisa y adecuada de los servicios que ofrece la cooperativa.	Número de clientes satisfechos con la información recibida	95%	Página Web de la cooperativa. Información específica en boletería. Redes sociales.
Financiero	Aumentar el nivel de ventas.	Número de boletos vendidos cada mes.	20%	Publicidad en todos los medios. Ofrecer servicio calificado.
	Generar servicios extras relacionados.	Porcentaje ingresos por servicios extras.	25%	Ofrecer unidades para turismo escolares. Brindar servicio de turismo a entidades públicas y privadas.
Interno	Contar con procesos operativos y administrativos eficientes.	Número de personal calificado.	25%	Incremento de productividad. Mejorar rendimientos. Reducir tiempos de espera e inactivos.
	Eficiencia en el cumplimiento del servicio de revisión y mantenimiento de la unidad de transporte.	Total de unidades atendidas por mantenimiento.	25%	Evitar fallas mecánicas. Informes mensuales de fallas. Reducir costos de mantenimiento.
	Fomentar el control de las herramientas de trabajo.	Número de accidentes.	Disminuir los accidentes en un 90%	Capacitación en seguridad ocupacional.
Aprendizaje	Capacitación permanente a los colaboradores	Número de capacitaciones.	Semestral	Realizar alianzas con entidades que presten el servicio de capacitación.
	Aumentar el trabajo en equipo	Número de colaboradores comprometidos.	85%	Incentivos al mejor equipo.
	Formación continua	Número de horas de formación por empleado.	23%	Incentivos académicos.

CONCLUSIONES

- Se debe tomar en cuenta que la RSE se debe implantar en todas las empresas sin importar el tamaño, actividad a realizarse o sector al cual pertenezcan ya sea privado o público, este modelo de RSE va a permitir que las empresas ganen beneficios y que tanto usuarios como consumidores tengan un interés en particular por dichas empresas.
- La responsabilidad social empresarial (RSE) no es un tema que se debe tomar a la ligera es un tema que hoy en día se maneja mucho en las empresas, es por eso que quisimos implementar este modelo en la Cooperativa de Transporte Occidentales, ya que vimos la necesidad de cambios no solo en el ámbito ambiental sino también social y económicos.
- En la actualidad sabemos que el transporte de pasajeros a nivel interprovincial es fundamental, principalmente para el desarrollo de la producción y de la comunicación a nivel nacional entre otras cosas.
- En el Ecuador no se ha valorado que el transporte terrestre trabaje con RSE como lo podemos observar en los casos de accidentes donde se pierden vidas humanas y existen daños materiales que inquietan a la sociedad.
- El servicio que presta Cooperativa de Transportes Occidentales no ha sido un tema de discusión por parte de los accionistas ya que no se ha priorizado este tema. No existe un plan de capacitación adecuada.
- Mediante esta investigación nos damos cuenta que el mercado de transporte y turismo, demanda que la cooperativa responda como empresa en los diferentes puntos, como recursos técnicos, calidad, seguridad e imagen corporativa entre otras.
- Es necesario saber que en estos días el mercado es muy competitivo y por tanto se necesita hacer cambios a la cooperativa para ser los pioneros y que nuestra imagen sea representativa en el mercado.
- La aplicación del modelo de mejora continua para la RSE ha permitido disminuir el negativo impacto que tiene en el aspecto social, ambiental de sus

operaciones obteniendo así un reconocimiento de mercado, sistematización de buenas prácticas y continuidad en el tiempo.

- Hemos implementado visión, misión, valores y un código ético con responsabilidad social las cuales permitirán que la empresa preste sus servicios de una forma más competitiva comprometida con la sociedad.

RECOMENDACIONES

- Adoptar las estrategias propuestas con el fin de que la cooperativa sea mucho más competitiva brindando un servicio de calidad a todos sus usuarios; para que esta sea la primera elegida por todos.
- Se recomienda que la Cooperativa de Transportes Occidentales realice un buen manejo del código ético que se ha propuesto, para un mejor rendimiento tanto del personal administrativo como de los socios con el fin de poner en marcha una responsabilidad social eficiente.
- La organización debe tener un lenguaje donde se muestre la Responsabilidad social empresarial en todos sus procesos, siempre que sea pertinente; esto implica que cuando se hable de aspectos como: lo económico, social y ambiental; se muestre que se está llevando una RSE siguiendo cada proceso y siendo una de las pocas empresas donde se ha implementado este modelo.
- Informar a los socios de la cooperativa y personal colaborador sobre la aplicación de nuevas políticas de la misma; para poder realizar un estudio y obtener los beneficios generados al realizar este proceso.
- Elaborar programas de Responsabilidad social, estableciendo las acciones que se van a poner en marcha durante cada periodo (este va de acuerdo al periodo de los Directivos), y los objetivos que se pretenden alcanzar, demostrando un liderazgo positivo en el tema, siendo una realidad el hacer de la Responsabilidad social empresarial una acción de ganancias para la Cooperativa de Transportes Occidentales.

LISTA DE REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Tránsito. (07 de 08 de 2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*.
- AHK. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial*.
- Barriga, R. C. (15 de 01 de 2015). *Seguro sin complicaciones*. Obtenido de Reformas al SOAT: Nuevo sistema público para pago de accidentes de tránsito.
- Castro, E. S. (15 de 07 de 2014). *Master executive en dirección de empresas tecnológicas e industriales*. Obtenido de La Responsabilidad Social Empresarial-falsas campañas y ventaja competitiva.
- Código Penal. (2012).
- Compromiso RSE. (2012). *razones para que las empresas incorporen la RSE*.
- CORPOSOAT. (s.f.). *Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito*.
- El Mercurio. (28 de 08 de 2012). Reencauche minimiza la importación de neumáticos. Cuenca.
- Europea, Comision. (s.f.). *Responsabilidad Social de las empresas*.
- FENACOTIP. (2015). Obtenido de Federación Nacional de Cooperativas de Transporte de Pasajeros del Ecuador: <http://www.fanacotip.com.ec>
- Gottdiener, L. (05 de 12 de 2011). *CNN EXPANSIÓN*. Obtenido de La simulación de la RSE.
- Hudiel, I. S. (2012). *Planificación del transporte*.
- IESALC. (2014). *Educacion superior para todos*. Obtenido de Definición de la responsabilidad social: gestión de impactos y corresponsabilidad para la sostenibilidad.
- Jupiter Global de Colombia. (s.f.). *Cuáles son las ventajas del transporte aéreo*.
- Mowen, D. y. (2007). Administración de costos. En *Contabilidad y Control* (pág. 948). México D.F.: 5º edición.
- Niven, P. (2003). *El cuadro de mando integral paso a paso*,. Obtenido de Gestion.
- Norton, R. K. (2000). *Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de Gestión .
- R., A. J. (2012). *Etica y responsabilidad social en las relaciones laborales*. Obtenido de Implicaciones Éticas de la Responsabilidad Social .

Software para el transporte. (2011). *Transporte aéreo*.

Sostenibilidad y RSE. (04 de 05 de 2012). *Las Claves para un Negocio Sostenible*.

Obtenido de Los beneficios de la RSE para las empresas.

tipos de investigación. (01 de 2015). Obtenido de <http://www.tiposdeinvestigacion.com/>

Vianca. (2011). *Sistemas para la gestion de calidad*. Obtenido de normas 9000.

Anexo 1. Distribución de unidades y operadoras de transporte interprovincial en el Ecuador

Nº	Provincia	Vehículos	Cooperativas	Compañías	Total Operadoras
1	Azuay	313	9	5	14
2	Bolívar	191	4	0	4
3	Cañar	154	4	1	5
4	Carchi	197	7	1	8
5	Chimborazo	310	12	2	14
6	Cotopaxi	469	16	1	17
7	El Oro	354	7	0	7
8	Esmeraldas	113	3	1	4
9	Guayas	176	7	1	8
10	Imbabura	403	4	4	8
11	Loja	269	4	0	4
12	Los Ríos	426	11	1	12
13	Manabí	565	14	2	16
14	Morona Santiago	69	2	1	3
15	Napo	59	2	0	2
16	Pastaza	102	2	1	3
17	Pichincha	475	6	3	9
18	Sta. Elena	144	2	3	5
19	Sto. Domingo	97	2	0	2
20	Sucumbíos	240	2	0	2
21	Tungurahua	764	17	9	26
22	Zamora Chinchipe	44	1	0	1
TOTAL		5934	138	36	174

Anexo 2. Listado de cooperativas de transporte terrestre interprovincial

Transporte Terrestre Interprovincial (Listado de Cooperativas)		
Transporte Público Interprovincial	Teléfono	Destino
Aerotaxi	(593-2)2572256	Guayaquil, Esmeraldas
Amazonas	(593-2)2571747	Puyo, Baños, Tena, Baeza
Alausí	(593-2)2582522	Riobamba, Baños.
Ambato	(593-2)2570038	Ambato
Andina	(593-2)2573641	Santo Domingo, Otavalo, Ibarra
Atlántida	(593-2)2570471	Riobamba
Baños	(593-2)2570884/ 2581388	Baños, Tena (por Baeza), Tigüiño, Puerto Elarmen, Lago Agrio, Coca, Shushufindi, Sacha
Carlos Alberto Aray	(593-2)2283080	Manta, Puerto López
Ecuador	(593-2)2581977/ 2225315/ 2226267	Guayaquil, Ambato, Riobamba
Espejo	(593-2)2571362	El Ángel, Santa Rosa, Piñas, Portovelo, Zaruma
Expreso Atenas	(593-2)2570024	Guaranda, Chillanes, Guayaquil, San Miguel, Riobamba, Trigo Loma
Expreso Tulcán	(593-2)2571364	Tulcán
Expreso Turismo	(593-2)2572255	Tulcán, Ibarra
Flota Bolívar	(593-2)2570699	Guaranda, San Miguel
Flota Imbabura	(593-2)2572657	Cuenca, Guayaquil, Manta, Ibarra, Tulcán
Kennedy	(593-2)2583328	Puerto Quito, La Concordia, Santo Domingo
Loja Internacional	(593-2)2581240	Lago Agrio, Shushufindi, Coca, Cuenca, Loja, Santa Rosa
Macuchi	(593-2)2281012	Quevedo, La Maná

Occidentales	(593-2)2570042/ 2570429	Zaruma, Salinas, Esmeraldas, Atacames, Súa, Muisne, Huaquillas, Machala
Otavaló	(593-2)295-323	Otavaló
Panamericana Internacional	(593-2)2570425	Cuenca, Loja, Guayaquil, Machala, Huaquillas, Pasaje, Manta, Esmeraldas
Patria	(593-2)2571563	Riobamba, Cuenca
Pullman Viajeros	(593-2)2953872	Cuenca, Loja, Cariamanga
Putumayo	(593-2)2583316	Pacayacu, Tarapoa, Puerto El Carmen, Shushufindi, Sacha, Pompeya, Coca, Aloag, Nanegalito, Los Bancos, Pedro Vicente Maldonado Puerto Quito, La Abundancia, La Concordia, La Unión, Quindé
Reina del Camino	(593-2)2572673	Portoviejo, Manta, Bahía de Caráquez, San Vicente
San Cristóbal	(593-2)2570524	Tulcán, Guayaquil

Anexo 3. Frecuencias de cooperativas de transporte terrestre interprovincial

Frecuencia dentro del Ecuador-Panamericana

Desde Quito		Salida T.T. Quitumbe
Quito - Guayaquil		08H20
Quito - Guayaquil		11H40
Quito - Guayaquil		14H30
Quito - Guayaquil		21H00
Quito - Guayaquil		21H45
Quito - Guayaquil	Salida de Sangolquí	22H30 Valle
Quito - Guayaquil		22H40
Quito - Guayaquil		23H30
Quito - Machala - Huaquillas		06H30
Quito - Machala - Huaquillas		09H45

Quito - Machala - Huaquillas		11H10
Quito - Machala - Huaquillas		12H45
Quito - Machala - Huaquillas		15H45
Quito - Machala - Huaquillas		17H30
Quito - Machala - Huaquillas		19H45
Quito - Machala - Huaquillas	Salida de Sangolqui	21H00 Valle
Quito - Machala - Huaquillas		21H00
Quito - Machala - Huaquillas		22H00
Quito - Machala - Huaquillas		23H00
Quito - Cuenca		22H00
Quito - Portoviejo - Manta		23H00
Quito - Machala - Pasaje		19H15
Quito - Esmeraldas - Atacames		23H15

Desde Esmeraldas	Salida de Atacames	Salida T.T. Esmeraldas
Esmeraldas - Guayaquil	22H00	23H00
Esmeraldas - Quito	22H00	23H15

Desde Huaquillas		Desde Terminal Panamericana
Huaquillas - Quito		06H00
Huaquillas - Quito		08H15
Huaquillas - Quito		09H00
Huaquillas - Quito		12H00
Huaquillas - Quito		14H00
Huaquillas - Ibarra - Otavalo - Tulcán		16H00
Huaquillas - Quito		19H10
Huaquillas - Ambato - Quito		20H00
Huaquillas - Quito		20H45
Huaquillas - Quito		21H30

Desde Guayaquil		Desde T.T. Guayaquil
Guayaquil - Quito		06H00
Guayaquil - Quito		09H00
Guayaquil - Quito		20H30
Guayaquil - Quito		21H50
Guayaquil - Quito		22H40

Guayaquil - Quito		23H30
Guayaquil - Esmeraldas		23H15

Desde Machala		Salida Terminal Panamericana
Machala - Quito		08H00
Machala - Quito		10H15
Machala - Quito		11H15
Machala - Quito		14H00
Machala - Quito		16H00
Machala - Tulcán		18H00
Machala - Quito		20H30
Machala - Riobamba - Ambato - Quito		22H00
Machala - Quito		22H45
Machala - Quito		11H30

Desde Cuenca		Salida Terminal Panamericana
Cuenca - Quito		22H00

Desde Manta y Portoviejo		Salida Terminal Panamericana
Manta - Quito		21H45
Portoviejo - Quito		22H45

Desde Pasaje		Salida Terminal Panamericana
Pasaje - Quito		20H15

Desde Santa Rosa		Salida Terminal Panamericana
Santa Rosa - Quito		20H00

Desde Tulcán		Salida T.T. Tulcán
Tulcán - Ibarra - Otavalo - Huaquillas		16H10

Desde Milagro		Salida Terminal Panamericana
Milagro - Babahoyo - Quito		22H00
Milagro - Quito		22H45

Frecuencia dentro del Ecuador – Trans Esmeraldas

Desde San Lorenzo		Terminal Trans Esmeraldas
San Lorenzo - Quito vía Santo Domingo		09H00
San Lorenzo - Quito vía Santo Domingo		21H00
San Lorenzo - Quito vía Ibarra		23H00
San Lorenzo - Guayaquil vía Santo Domingo		08H00

Desde Atacames		Terminal Trans Esmeraldas
Atacames - Quito vía Santo Domingo		13H30
Atacames - Quito vía Santo Domingo		23H00
Atacames - Quito vía Los Bancos		10H30
Atacames - Quito vía Los Bancos		15H30
Atacames - Quito vía Los Bancos		23H30
Atacames - Machala / Arenillas vía Santo Domingo		19H15
Atacames -Guayaquil vía Santo Domingo		08H00
Atacames -Guayaquil vía Santo Domingo		22H45
Atacames - Cuenca vía La Troncal		18H00
Atacames - Manta vía Villegas		20H30

Desde Borbón		Terminal Trans Esmeraldas
Borbón - Quito vía Los Bancos		21H30
Borbón - Quito vía Santo Domingo		10H00
Borbón - Guayaquil vía Santo Domingo		09H00
Borbón - Guayaquil vía Santo Domingo		20h30

Desde El Coca		Terminal Trans Esmeraldas
El Coca - Quito	Llega a Valle de los Chillos - T.T de Carcelén	20H20
El Coca - Quito	Llega al T.T. Quitumbe	23H30

Desde Cuenca		Terminal Terrestre de Cuenca
Cuenca - Esmeraldas/ Atacames vía Santo Domingo		18H30
Cuenca - Esmeraldas/ Atacames vía Santo Domingo		22H30

Desde Esmeraldas		Terminal Terrestre de Esmeraldas
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		07H05
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		07H50
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		09H00
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		10H15
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		11H00
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		12H15
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		13H50
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		16H40
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		19H40
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		21H00
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		22H00
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		22H45
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		23H00
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		23H15
Esmeraldas - Guayaquil vía Santo Domingo		23H45
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		00H30
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		06H25

Domingo		
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		08H20
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		09H20
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		11H40
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		12H35
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		15H15
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		15H40
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		17H05
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		20H05
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		22H15
Esmeraldas - Quito vía Santo Domingo		22H55
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		00H55
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		07H15
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		10H25
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		13H15
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		14H40
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		16H30
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		23H30
Esmeraldas - Quito vía Los Bancos		23H55

Desde Viche		Terminal Terrestre de Esmeraldas
Viche - Machala/ Arenillas vía Santo Domingo		17H55
Viche - Machala/ Arenillas vía Santo Domingo		20H40
Viche - Cuenca vía Troncal		18H35
Viche - Salinas vía Santo Domingo		19H40
Viche - Portoviejo/ Machala		22H25
Viche - Guayaquil vía Santo Domingo		23H00

Desde Guayaquil		Terminal Terrestre de Guayaquil y Terminal Trans Esmeraldas
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		07H00
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		07H45
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		09H10
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		09H45
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		11H50
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		13H15
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		14H30
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		15H40
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		16H30
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		20H00
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		21H00
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H00
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H15
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H30
Guayaquil - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H50
Guayaquil - Atacames vía Santo Domingo		10H30
Guayaquil - Atacames vía Santo Domingo		21H45
Guayaquil - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		08H30
Guayaquil - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		17H50
Guayaquil - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		20H30
Guayaquil - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		21H30
Guayaquil - Muisne vía Santo Domingo		21H45
Guayaquil - Quito vía Santo Domingo	Llega a los Chillos - Terminal Carcelén	22H10

Desde Huaquillas		Terminal Trans Esmeraldas en Huaquillas
Huaquillas - Esmeraldas	Llega al Valle de los Chillos - Carcelén	18H00
Huaquillas - Esmeraldas	Llega al terminal terrestre de Quitumbe	19H00

Desde Lago Agrio		Terminal Terrestre de Lago Agrio
Lago Agrio - Quito	Llega al Valle de los Chillos - terminal Carcelén	21H20
Lago Agrio - Quito	Llega al terminal Quitumbe	21H20

Desde Machala		Terminal Trans Esmeraldas
Machala - Quito vía Santo Domingo		19H45
Machala - Quito vía Santo Domingo		21H15
Machala - Atacames		21h30
Machala - Esmeraldas		17H45
Machala - Esmeraldas		21H30

Desde Manta		Terminal Trans Esmeraldas
Manta - Quito vía Villegas/ Los Bancos	Llega al terminal Carcelén	08H15
Manta - Quito vía Villegas/ Los Bancos	Llega al terminal Carcelén	21H00
Manta - Esmeraldas/ Atacames vía Villegas		21H15
Manta - Quito vía Santo Domingo	Llega al terminal terrestre Quitumbe	21H30

Desde Muisne		Terminal Trans Esmeraldas
Muisne - Guayaquil vía Santo Domingo		21H30
Muisne - Quito vía Santo Domingo		21H45
Muisne - Manta vía Villegas		19H15

Desde Portoviejo		Calle Olmedo ciudad de Portoviejo
Portoviejo - Quito vía Villegas/ Los Bancos	Llega al terminal terrestre Carcelén	09H15
Portoviejo - Quito vía Villegas/ Los Bancos	Llega al terminal terrestre Carcelén	22H00
Portoviejo - Quito vía Villegas/ Los Bancos	Llega al terminal terrestre Quitumbe por Santo Domingo	22H30

Portoviejo - Esmeraldas/ Atacames vía Villegas		22H30
---	--	-------

Desde Salinas		Barrio Rocafuerte ciudad de Salinas
Salinas - Quito vía Mercedes/ Los Bancos		19H45
Salinas - Quito vía Santo Domingo		21H30
Salinas - Quito vía Santo Domingo	Llega a los Chillos - Carcelén	20H30
Salinas - Esmeraldas vía Santo Domingo		11H50
Salinas - Esmeraldas vía Santo Domingo		20H00

Desde Quito

		Salida T.T. Quitumbe
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		07H30
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		08H25
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		09H45
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		11H10
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		12H00
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		13H25
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		15H0
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		17H35
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		21H45
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H00
Quito - Esmeraldas vía Santo Domingo		23H40
Quito - Portoviejo/ Manta vía Santo Domingo		21H30
Quito - Salinas vía Santo Domingo		20H50
Quito - Salinas vía Santo Domingo		22H10
Quito - Muisne vía Santo Domingo		07H30
Quito - Muisne vía Santo Domingo		23H40
Quito - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		05H50

Quito - Borbón/ San Lorenzo vía Santo Domingo		22H20
Quito - Atacames vía Santo Domingo		07H30
Quito - Atacames vía Santo Domingo		23H40
Quito - Machala/Arenillas/ Huaquillas vía Santo Domingo		20H10
Quito - San Lorenzo por Ibarra		23H30
Quito - Lago Agrio vía Baeza		21H45
Quito - Coca vía Loreto		20H20
Quito - Coca vía Loreto		21H30
Quito - Guayaquil vía Santo Domingo		19H45
Quito - Guayaquil vía Santo Domingo		21H00
Quito - Guayaquil vía Santo Domingo		22H30
Quito - Guayaquil vía Santo Domingo		20H50
		Salida T.T. Carcelén
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		00H30
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		08H00
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		09H10
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		10H30
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		11H10
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		14H05
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		15H50
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		16H30
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		18H10
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		20H40
Quito - Esmeraldas vía los Bancos		23H15
Quito - Portoviejo/ Manta vía Los Bancos		08H00
Quito - Portoviejo/ Manta vía Los Bancos		22H45
Quito - Salinas vía Los Bancos/ Mercedes		21H20

Quito - Atacames vía Los Bancos		08H00
Quito - Atacames vía Los Bancos		09H10
Quito - Atacames vía Los Bancos		10H30
Quito - Atacames vía Los Bancos		11H10
Quito - Atacames vía Los Bancos		14H05
Quito - Atacames vía Los Bancos		18H10
Quito - Atacames vía Los Bancos		23H55
Quito - Machala/ Arenillas/ Huaquillas vía Santo Domingo		21H15
Quito - Lago Agrio vía Baeza		20H45
Quito - Lago Agrio vía Baeza		23H00
Quito - Coca vía Loreto		21H30
Quito - Huaquillas Vía Santo Domingo		21H15
Quito - Huaquillas vía Santo Domingo		20H10
		Salida Valle de los Chillos
Quito - Esmeralda/ Atacames vía Santo Domingo		23H30
Quito - Portoviejo/ Manta vía Santo Domingo		22H15
Quito - Salinas vía Santo Domingo		22H30
Quito - Atacames vía Santo Domingo		23H30
Quito - Machala/ Arenillas/ Huaquillas vía Santo Domingo		21H15
Quito - San Lorenzo vía Santo Domingo		05H50
Quito - San Lorenzo por Ibarra		22H20
Quito - Lago Agrio vía Baeza		21H45
Quito - Huaquillas Vía Santo Domingo		21H15
Quito - Huaquillas vía Santo Domingo		21H15

Frecuencias dentro del Ecuador - Occidentales

Desde San Lorenzo	José Garcés
San Lorenzo - Guayaquil	18H30

Desde Quininde	Manuel Albán y Gómez de la Torre
Quininde - Guayaquil	00H00
Quininde - Guayaquil	00H30
Quininde - Quito	00H15
Quininde - Quito	01H00

Desde Esmeraldas	Terminal Terrestre de Esmeraldas
Esmeraldas - Guayaquil	06H00
Esmeraldas - Guayaquil	07H30
Esmeraldas - Guayaquil	08H30
Esmeraldas - Guayaquil	09H30
Esmeraldas - Guayaquil	12H55
Esmeraldas - Guayaquil	14H30
Esmeraldas - Guayaquil	21H40
Esmeraldas - Guayaquil	22H20
Esmeraldas - Guayaquil	22H40
Esmeraldas - Guayaquil	23H40
Esmeraldas - Lago Agrio	20H45
Esmeraldas - Huaquillas	19H20
Esmeraldas - Muisne	05H00
Esmeraldas - Riobamba	20H30
Esmeraldas - Quito	06H15
Esmeraldas - Quito	08H40
Esmeraldas - Quito	09H45
Esmeraldas - Quito	10H30
Esmeraldas - Quito	14H00
Esmeraldas - Quito	22H30
Esmeraldas - Quito	23H25
Esmeraldas - Quito	23H50
Esmeraldas - Quito	00H10
Esmeraldas - Quito	00H45

Desde Atacames	Barrio el Prado
Atacames - Esmeraldas	19H15
Atacames - Quito	09H30
Atacames - Quito	11H00

Desde Muisne	Ciudadela San Gregorio
Muisne - Guayaquil	22H00
Muisne - Quito	11H30
Muisne - Quito	22H30

Desde Guayaquil	Terminal Terrestre de Guayaquil
Guayaquil - San Lorenzo	18H30
Guayaquil - Esmeraldas	06H00
Guayaquil - Esmeraldas	08H40
Guayaquil - Esmeraldas	10H15
Guayaquil - Esmeraldas	12H30
Guayaquil - Esmeraldas	14H15
Guayaquil - Esmeraldas	21H00
Guayaquil - Esmeraldas	22H00
Guayaquil - Esmeraldas	22H45
Guayaquil - Esmeraldas	23H40
Guayaquil - Lago Agrio	13H50
Guayaquil - Muisne	07H15
Guayaquil - Muisne	22H20

Desde Salinas	Calle 16
Salinas - Quito	20H30

Desde Machala	Av. Buena Vista
Machala - Esmeraldas/ Atacames	21H00
Machala - Quito	08H30
Machala - Quito	12H55
Machala - Quito	16H30
Machala - Quito	19H15
Machala - Quito	20H45
Machala - Quito	21H45
Machala - Quito	22H15
Machala - Quito	22H45

Desde Pasaje	9de Octubre y Piedrahita
Pasaje - Quito	20H00

Desde Santa Rosa	Calle Sucre
Santa Rosa - Pasaje	19H00
Santa Rosa - Quito	21H15

Desde Huaquillas	Remigio Gómez y José Díaz
Huaquillas - Machala	06H30
Huaquillas - Machala	11H00
Huaquillas - Machala	19H00
Huaquillas - Quito	14H45
Huaquillas - Quito	17H15
Huaquillas - Quito	19H40
Huaquillas - Quito	20H45

Desde Quito	Terminal Matriz/ Condado/Quitumbe
Matriz Quito - Esmeraldas	11H00
Matriz Quito - Esmeraldas	15H00

Matriz Quito - Esmeraldas	12H20
Matriz Quito - Esmeraldas	15H45
Matriz Quito - Esmeraldas	17H00
Matriz Quito - Esmeraldas	19H00
Matriz Quito - Esmeraldas	23H00
Matriz Quito - Esmeraldas/ Atacames	08H00
Matriz Quito - Huaquillas	07H30
Matriz Quito - Huaquillas	11H45
Matriz Quito - Huaquillas	14H50
Matriz Quito - Huaquillas	16H30
Matriz Quito - Huaquillas	18H00
Matriz Quito - Huaquillas	20H15
Matriz Quito - Huaquillas	21H10
Matriz Quito - Lago Agrio	23H00
Matriz Quito - Muisne	22H40
Matriz Quito - Pasaje	18H40
Matriz Quito - Salinas	20H30
Matriz Quito - Shushufindi	19H30
El Condado - Huaquillas	19H00
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	07H00
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	10H00
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	10H40
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	12H30
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	13H40
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	14H20
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	14H40
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	15H30
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	17H00
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	18H30
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	20H15
Terminal Quitumbe - Esmeraldas	22H30
Terminal Quitumbe - Esmeraldas/ Atacames	09H20
Terminal Quitumbe - Huaquillas	08H45
Terminal Quitumbe - Huaquillas	13H15
Terminal Quitumbe -	16H10

Huaquillas		
Terminal Quitumbe - Huaquillas		18H00
Terminal Quitumbe - Huaquillas		19H30
Terminal Quitumbe - Huaquillas		20H30
Terminal Quitumbe - Huaquillas		21H30
Terminal Quitumbe - Huaquillas		22H15
Terminal Quitumbe - Lago Agrio		22H15
Terminal Quitumbe - Muisne		23H45
Terminal Quitumbe - Pasaje		20H00
Terminal Quitumbe - Salinas		21H50
Terminal Quitumbe - Shushufundi		20H45

Desde Riobamba	Rey Cancha y Av. De la Prensa
Riobamba - Atacames	20H30

Desde Lago Agrio	Terminal Terrestre de Lago Agrio
Lago Agrio - Quito	22H20
Lago Agrio - Guayaquil	20H45

Desde Shushufundi	Unidad Nacional Y Napo
Shushufundi - Quito	21H15

Anexo 4. Rutas de cooperativas de transporte terrestre interprovincial

Rutas dentro del Ecuador - Panamericana	Rutas dentro del Ecuador – Trans Esmeraldas
Ambato	Atacames
Arenillas	Borbon
Atacames	Coca
Babahoyo	Cuenca
Caracas	Esmeraldas
Cuenca	Guayaquil
El Guabo	Huaquillas
Esmeraldas	Lago Agrio
Guayaquil	Machala
Huaquillas	Manta
Ibarra	Muisne
Machala	Portoviejo
Manta	Quito
Milagro	Salinas
Naranjal	San Lorenzo
Otavalo	
Pasaje	
Ponce Enriquez	
Portoviejo	
Quevedo	
Quito	
Riobamba	
Santa Rosa	
Santo Domingo	
Tulcan	
Valle - Sangolqui	

Rutas dentro del Ecuador - Occidentales
San Lorenzo
Montalvo
Santo Domingo de los Tsachilas
Quininde

Esmeraldas
Atacames
Muisne
Guayaquil
Libertad/ Salinas
Machala
Pasaje
Santa Rosa
Huaquillas
Quito
Riobamba
Lago Agrio
Shushufindi

Anexo 5. Permiso de operación de la Cooperativa de Transportes Occidentales



RESOLUCIÓN No. 018-RPO-017-2011-ANT
RENOVACIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN
AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE
TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL



CONSIDERANDO:

Que, la COOPERATIVA que opera bajo la modalidad de Transporte de Pasajeros Interprovincial en Buses cuya razón social es **"COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES"**, domiciliada en el cantón Quito, provincia de Pichincha, obtuvo su reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial No. 0023 de 13 de enero de 1977 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 189.

Que la **"COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES"**, se le concedió el permiso de operación con Resolución No. 001-RPO-017-2005-CNTTTSV de 19 de enero del 2006, con **OCHENTA Y DOS (82)** cupos, el mismo que se encuentra caducado, habiendo solicitado su renovación a este Organismo por ser de su competencia.

Que la **"COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES"**, en la actualidad tiene autorizados **OCHENTA Y DOS (82)** cupos, conforme a las siguientes resoluciones:

RES. No. 001-RPO-017-2005-CNTTT	19-ENE-2006	82 CUPOS
	TOTAL	82 CUPOS

Que la Dirección Técnica del Organismo, mediante Memorando No. 3042-DT-ANT-2011 de fecha 17 de agosto del 2011 e Informe 1950-TN-PV-DT-2011-ANT de fecha 16 de agosto de 2011, emite Informe favorable para la renovación del permiso de operación a la Operadora antes referida.

Que el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en su primera sesión Ordinaria efectuada el 02 de junio de 2011, resuelve "Delegar al Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el otorgamiento de renovación de permisos de operación..."

Que la Disposición Transitoria Séptima de la LOTTTSV prevé: "La Agencia Nacional hasta el 31 de Diciembre del 2011, establecerá el plan nacional de rutas y frecuencias, en el que se incluirá el programa de implementación de contratos de operación que deberán efectuarse, en acción conjunta con los sectores inmersos en la actividad del transporte público. Los permisos de Operación de transporte Público que caduquen durante ese periodo, podrán ser prorrogados hasta la expedición del correspondiente plan, siempre que cumpla con el cuadro de vida útil y las revisiones vehiculares establecidos en la Ley y sus reglamentos".

En uso de las atribuciones que le otorga el Art. 29, numeral 1) de la Ley de Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

RESUELVE:

1. Renovar el Permiso de Operación a favor de la COOPERATIVA que opera bajo la modalidad de Transporte de Pasajeros Interprovincial en Buses cuya razón social es **"COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES"**, domiciliada en el cantón Quito, provincia de Pichincha. La vigencia del presente está establecida en el Art. 70 del Reglamento de la LOTTTSV.

Consultar Registro del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial



20 ENE. 2015

Agencia
Nacional
de Tránsito

2. El presente Permiso de Operación beneficia a la organización de transporte y a los vehículos debidamente calificados que se detallan a continuación:

SOCIO	1	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		CEDEÑO PASQUEL	JOHAN	1710013555	E							
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM38407358422238	3767550U0057770	EAH0280	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42		
SOCIO	2	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		VILLACIS HIDALGO	FAUSTO RAMIRO	1703265557	E	2013						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9B32F8V88R1114108	G11127401	FACTURA	OMNIBUS	BUS	2011	VOLKSWAGEN	17.00	41		
SOCIO	3	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		NOBOA SALINAS	FRANCISCO MARCELO	1702937597	E	2012						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM38407358423758	37797310632727	EAH0274	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42		
SOCIO	4	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		VELASQUEZ GALARRAGA	GALO GONZALO	1702714294	E							
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BWRL82V2SR900184	F1A026822	JAA0254	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42		
SOCIO	5	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		PARRA GALARRAGA	DIEGO VICENTE	1708273071	E							
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM38407358440054	37797310546685	EAH0459	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	41		
SOCIO	6	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		QUEREMBAS CHILCANAN	MARCO DANIEL	1713429296	E	2015						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9532F82W8BR112112	G11127038	FACTURA	OMNIBUS	BUS	2011	VOLKSWAGEN	17.00	41		
SOCIO	7	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		RIVADENEIRA VINUEZA	DIEGO RAMIRO	1710048529	E	2011						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM38407378485461	377973U0688736	PUE0204	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	17.00	40		
SOCIO	8	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		PARRA GARCIA	DOMINGO GABRIEL	1702557368	E	2012						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM28407368438258	37737310645278	EAH0476	OMNIBUS	BUS	2006	MERCEDES BENZ	6.00	41		
SOCIO	9	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		QUILLE MILAN	SEGUNDO MANUEL	0200523470	E	2014						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BM38407378474565	376755U0057667	EAH0545	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41		
SOCIO	10	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		SANTAMARIA PULLAS	PEDRO PABLO	1701921320	E							
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		
		9BWRL82W8SR900822	F1A026803	JAA0207	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42		
SOCIO	11	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.J.C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.						
		ALBUJA TRUJILLO	JOSE GERARDO	1704044229	E	2014						
VEHICULO		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.		

Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Presidencia del Consejo de Ministros
Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dirección General de Tránsito y Seguridad Vial

2015-01-20 10:00 AM



2

20 ENE. 2015



		981VRL82V39R901521	F1A027054	JAA0239	OMNIBUS	BUS	2009				
12	SOCIO 12 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		GALARRAGA CADENA	JORGE EDMUNDO	1702728351	E						
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407378475433	37797310677182	EAH0558	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	6.00	42	
13	SOCIO 13 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		ATI VARGAS	HUGO LEONARDO	0501356283	E	2015					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407358383291	37797310599557	EAH0163	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	
14	SOCIO 14 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		INGA ROSERO	DANIEL RICARDO	1705975538	E						
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		LKLR1KSN17B100816	69145158	EAH0901	OMNIBUS	BUS	2007	KING LONG	20.00	40	
15	SOCIO 15 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		ZURITA VIVANCO	LUIS ANIBAL	1700420636	E	2015					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		LKLR1KSN68B100001	69145136	EAH0935	OMNIBUS	BUS	2008	KING LONG	3.50	41	
16	SOCIO 16 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		SIMBAÑA CHILQUINGA	SEGUNDO JAVIER	1708049562	D	2014					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407598604013	37798910783888	JAA0298	OMNIBUS	BUS	2009	MERCEDES BENZ	3.50	42	
17	SOCIO 17 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		HERNANDEZ ANDINO	MARCOS BAYARDO	1704413655	E	2014					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98WRL82V59R916041	F1A030414	JAA0493	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42	
18	SOCIO 18 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		CEDEÑO MOLINA	DAVID ROLANDO	1705669080	E	2014					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		LKLR1KSN48B100004	69145134	JAA0065	OMNIBUS	BUS	2008	KING LONG	8.00	42	
19	SOCIO 19 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		NARVAEZ MUÑOZ	JUAN CARLOS	1710906688	E	2011					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407358383271	37797310599941	EAH0080	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	8.00	42	
20	SOCIO 20 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		FLORES GARCIA	WILLIAM RENE	1704381605	E	2013					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407358439166	37797310645815	EAH0513	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	41	
21	SOCIO 21 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		PARA GALARRAGA	JOSE RICARDO	1707511463	E	2012					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407358422810	37797310632049	EAH0279	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	
22	SOCIO 22 VEHICULO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		GALARRAGA SANTAMARIA	VICENTE MIGUEL	1709389551	E	2012					
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PAS.J.	
		98M38407358423240	37797310632305	EAH0275	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	

Documento Nacional del Transporte Terrestre (Tránsito) - Registro de Vehículos

Este documento es una copia del original y no tiene validez legal.



20 ENE. 2015

Agencia
Nacional
de Tránsito

23	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		FIGUEROA	SERGIO OLMEDO	1703740462	E	2015				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BM3840735B382208	37797310599890	EAG0938	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	8.00	42
24	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		GUAÑA GUAÑA	SEGUNDO OSWALDO	1713108270	E	2013				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BWRL82W19R911063	F1A028500	JAA0510	OMNIBUS	BUS	2010	VOLKSWAGEN	7.00	41
25	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VINUEZA VELASQUEZ	EDGAR FABIAN	1709208183	E	2012				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BM3840735B426961	37797310635397	EAH0272	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42
26	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		Veja PEREZ	JOSE	1700167743	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BM3840735B426128	37797310633430	EAH0276	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42
27	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		BONILLA CARVAJAL	RICHARD NIKITA	0201311123	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BWRF82W6R902192	G2T020259	EAH0477	OMNIBUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	17.00	41
28	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		FIGUEROA	WILSON HOMERO	1705100871	E	2015				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		LKL54KSJ07B600018	69128123	JBD0148	OMNIBUS	BUS	2007	KING LONG	18.00	42
29	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		NARANJO ORTIZ	EBERHALDO RANFIS	1712160025	E					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BWRF82W4R612363	G1T090767	EAH0762	OMNIBUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	7.50	41
30	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VELASQUEZ CASTILLO	ERNESTO	1102660196	E	2015				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BSF4X2B063580895	8061673	PZ10978	OMNIBUS	BUS	2006	SCANIA	17.00	42
31	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		ARIAS URGILEZ	JOSE GUJSTAVO	0103883690	E					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BWRF82W16R603541	G1T084448	EAHC833	OMNIBUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	3.50	42
32	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		LEMA MOLINA	VICENTE SERVILIO	1710180545	E	2011				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BM3840737B475001	37797310676974	EAH0540	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	42
33	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VEGA RUIZ	WILSON MARCELO	1710101161	E	2013				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9BM3840735B383283	37797310599651	EAG0991	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	40
34	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				

Comisión Nacional del Transporte Terrestre (CNTT)

Carretera Interamericana, P.O. Box 2000, Managua, Nicaragua

Teléfono: (505) 222-1111, Fax: (505) 222-1112

Correo electrónico: cmtt@cntt.gob.ni

2.0 ENE. 2015





	VEHICULO	TAPIA MUÑOZ	GUIDO FERNANDO	1704116787	E	2013							
		No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840736B004103	377969U0784085	PUK0658	OMNIBUS	BUS	2009	MERCEDES BENZ	10.00	42			
35	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		VEGA ESCOBAR	CARLOS OSWALDO	1708034512	E	2015							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840736B438265	37797310645281	EAH0287	OMNIBUS	BUS	2006	MERCEDES BENZ	6.00	41			
36	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		CAMPAÑA GUILLEN	GUIDO HERMEL	0501184840	E	2014							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840735B429269	37797310636191	EAH0297	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42			
37	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		MUÑOZ SANTAMARIA	LUIS ANTONIO	1705313417	E	2013							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BWRF82W6R802191	G1T086274	EAH0490	OMNIBUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	17.00	41			
38	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		SANTAMARIA PULLAS	SEGUNDO ROBERTO	1701645345	E	2013							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840727B504158	377973U0701417	JAA0058	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	12.00	42			
39	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		SANTAMARIA VILATUNA	CARLOS ROBERTO	1712778093	E	2014							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840735B424621	37797310633381	EAH0278	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42			
ORDEN	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		CHAMORRO CONDOR	ANGEL RICARDO	1701073536	E	2013							
40	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BVRL82W09R900765	F1A026899	JAA0279	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42			
41	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		ORTUÑO ORTIZ	LEONIDAS FRANCISCO	1707835011	E	2011							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840735B363327	37797310599982	EAH0012	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	10.00	42			
42	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		TORRES MOSQUERA	CARLOS	1702197235	E	2014							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840735B422281	37797310631387	EAH0339	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42			
43	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		ALBUJA TRUJILLO	NELSON HERIBERTO	1702547918	E	2013							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BVRL82W79R902447	F1A027224	JAA0245	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42			
44	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		CEVALLOS ORTIZ	ALFONSO GILBERTO	1702447408	E								
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.			
		9BM3840738B536098	377973U0728990	MAT0273	OMNIBUS	BUS	2008	MERCEDES BENZ	12.00	42			
45	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.							
		GALARRAGA NARVAEZ	WILSON AURELIO	1705550091	E	2015							



20 ENE. 2015

Agencia
Nacional
de Tránsito

	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840735B83226	37797310569905	EAG0912	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	8.00	42
45	SOCIO 46	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		SANTAMARIA PUMULPA	CELEMO GERARDO	1704421138	E	2015				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840735B439623	37797310548272	EAH0521	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	41
47	SOCIO 47	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VILLAVICENCIO TORRES	WALTER ANTONIO	1704340114	E	2012				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98WRF82W66R12364	G1T090812	PU0097	OMNI BUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	7.00	41
48	SOCIO 48	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		BENAVIDES PORTILLA	EFRAIN	1702439611	E	2013				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840735B420964	37797310630490	EAH0277	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	41
49	SOCIO 49	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		ORTIZ MONDRAGON	VICTOR MANUEL	1700898658	E	2011				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840735B429317	37797310637369	EAH0273	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42
50	SOCIO 50	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		GALARARRAGA GALARARRAGA	OMAR ALEJANDRO	1717300592	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		LKLR1KSN28B100003	69146137	JAA0056	OMNIBUS	BUS	2008	KING LONG	18.00	42
51	SOCIO 51	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		ALBUJA TAPIA	BRYAN MIKE	1710278308	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840637B501430	926932U0699565	EAH0923	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	12.00	43
52	SOCIO 52	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		ALBUJA CASTRO	GLEN PETER	1710278316	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840737B475583	377973U0677353	EAH0557	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41
53	SOCIO 53	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		CEDEÑO MOLINA	BAYARDO	1703021681	E	2015				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840737B487324	377973U0687384	EAH0983	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41
54	SOCIO 54	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		MOROCHO WILES	RIGOBERTO	1707392617	E	2014				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840737B487324	377973U0687384	EAH0983	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41
55	SOCIO 55	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		GALARARRAGA PEREZ	JIMENA PATRICIA	1708277852	E	2011				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M3840737B474982	377973U0676971	EAH0548	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	7.50	41
56	SOCIO 56	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VINUEZA CHAMORRO	MARIA	1704136405	E	2013				
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.

20 ENE. 2015





		9BM3840735B393216	37797310599997	EAG0945	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	PASJ.	
57	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		RIVERA CELORIO	ANGEL REMIGIO	1705564853	E	2015					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840735B423540	37797310632471	EAH0256	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	
58	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		VELASQUEZ CRUZ	RENE MEDARDO	1709736381	E	2013					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840735B383301	37797310599963	EAH0468	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	
59	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		SUCUTATIA GONZALEZ	RAFAEL ALFONSO	1716805167	E	2012					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840727B502773	377973U0700794	EAH0949	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	6.00	43	
ORDEN	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
60		RIVERA MENA	ANGEL PATRICIO	1718409749	E	2012					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		LKLR1KSN08B100002	69154848	JAA0071	OMNIBUS	BUS	2008	KING LONG	18.00	42	
61	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		INGA ROSERO	EDGAR RODRIGO	1712280558	E	2011					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		LKLR1KSN57B100618	69146133	EAH0697	OMNIBUS	BUS	2007	KING LONG	20.00	42	
62	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		NARVAEZ AREVALO	JUAN FRANKLIN	1702733732	E	2015					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840737B475372	377973U0677155	EAH0656	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41	
63	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		GALARRAGA MERA	CARLOS PATRICIO	0801564279	E	2014					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BVRL8ZV99R902448	F1A027221	JAA0258	OMNIBUS	BUS	2009	VOLKSWAGEN	17.00	42	
64	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		NAVARRETE UNIGARRO	EDGAR RAMIRO	1705497327	E						
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9532F82V8BR102502	G1T126135	FACTURA	OMNIBUS	BUS	2011	VOLKSWAGEN	7.00	41	
65	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		TRUJILLO VEGA	RODRIGO	1710544436	E	2015					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840737B502719	377973U0700232	JAA0051	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	10.00	43	
66	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		VELASQUEZ GALARRAGA	ENOC ALCIDES	1701125179	E	2012					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840736B439511	377973106462669	PUE0043	OMNIBUS	BUS	2006	MERCEDES BENZ	17.00	45	
67	SOCIO	APELLIDOS	NOMBRE	C.C./C.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.					
		REA SARANGO	JOSE MANUEL	1713125223	E	2012					
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.	
		9BM3840735B423646	37797310632532	EAH0271	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	6.00	42	

0



20 ENE 2015

68	SOCIO 68	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		PEREZ MENA	EDGAR ALFONSO	1709254322	E					
69	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407378502737	377973U0701430	EAH0944	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ		43
69	SOCIO 69	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		ZURITA PULLAS	MANUEL JULIO	1704433190	E	2013				
70	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407378502737	G1T090709	PUE0134	OMNIBUS	BUS	2006	VOLKSWAGEN	7.50	42
70	SOCIO 70	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		GALARRAGA SILVA	MARCO	1701005983	E	2013				
71	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407378475423	377973U0677179	EAH0643	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41
71	SOCIO 71	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		MAILA ORTUÑO	EDISON PATRICIO	1713126868	E	2915				
72	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		9532F82W8B111706	G1T127005	FACTURA	OMNIBUS	BUS	2011	VOLKSWAGEN	17.00	41
72	SOCIO 72	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		VINUEZA VELASQUEZ	JOSE BENJAMIN	1701395764	E	2013				
73	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407368439372	37797310648036	GOX0525	OMNIBUS	BUS	2006	MERCEDES BENZ	17.00	48
73	SOCIO 73	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		CARCELEN MINDA	VICTORIANO HERIBERTO	1000516342	E	2013				
74	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407368439372	37797310645287	PUE0306	OMNIBUS	BUS	2006	MERCEDES BENZ	8.00	43
74	SOCIO 74	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		CAMACHO ORTIZ	CELIA	1701584515	E	2012				
75	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407596612627	377989U0760845	JAA0387	OMNIBUS	BUS	2009	MERCEDES BENZ	17.00	42
75	SOCIO 75	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		GOYES	CARLOS MAGNO	D200482448	E	2012				
76	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407358363312	377973310599970	EAG0964	OMNIBUS	BUS	2005	MERCEDES BENZ	8.00	41
76	SOCIO 76	APELLIDOS	NOMBRE	C.C.JC.I.	LICENCIA TIPO	CADUCA LIC.				
		CAI ANDREA MARIN	LUIS GEOVANNY	1716840006	E	2014				
76	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	TON	PASJ.
		98M38407378474961	377973U0677743	EAH0644	OMNIBUS	BUS	2007	MERCEDES BENZ	3.50	41

Las unidades cumplen con el cuadro de vida útil vigente.

3. Contabilizar a la presente fecha **SETENTA Y SEIS (76) UNIDADES VEHICULARES** a favor de la COOPERATIVA que opera bajo la modalidad de Transporte de Pasajeros Interprovincial en Buses cuya denominación es "**COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES**".

4. Se autoriza a la "**COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES**" las siguientes rutas y frecuencias:

QUITO - ESMERALDAS (VIA SANTO DOMINGO):

04H45, 06H15, 07H00, 07H50, 08H50, 09H20, **10H00(*)**, 10H40, 11H15, 11H25, 12H30, 13H40, **14H20(*)**, 14H40, 15H30, 17H00, 18H30, 20H15, **22H00(*)**, 22H50, 23H30.
(VEINTE Y UN FRECUENCIAS).

20 ENE. 2015





(*) = VIA LOS BANCOS.

ESMERALDAS – QUITO (VIA SANTO DOMINGO):

00H10(*), 00H45, 04H00, 06H15, 06H45, 07H30, 08H30, 08H40(*), 09H45, 10H30, 10H35, 11H55, 12H30, 12H45, 13H30, 14H00, 15H30, 17H30, 22H30, 23H25, 23H50(*).
(VEINTE Y UN FRECUENCIAS).

(*) = VIA LOS BANCOS.

QUITO – QUININDE (VIA SANTO DOMINGO):

07H40. (UNA FRECUENCIA).

QUININDE – QUITO (VIA SANTO DOMINGO):

00H45. (UNA FRECUENCIA).

QUITO – MUISNE (VIA SANTO DOMINGO – ESMERALDAS):

23H45. (UNA FRECUENCIA).

MUISNE – QUITO (VIA ESMERALDAS – SANTO DOMINGO):

23H00. (UNA FRECUENCIA).

GUAYAQUIL – MUISNE:

07H00, 22H20. (DOS FRECUENCIAS).

MUISNE – GUAYAQUIL:

11H30, 21H50. (DOS FRECUENCIAS).

QUITO – ATACAMES (VIA SANTO DOMINGO – ESMERALDAS):

00H30, 08H50, 22H30. (TRES FRECUENCIAS).

ATACAMES – QUITO (VIA ESMERALDAS – SANTO DOMINGO):

09H30, 11H00, 12H50. (TRES FRECUENCIAS).

ESMERALDAS – MACHALA (VIA BABAHoyo):

05H00. (UNA FRECUENCIA).

MACHALA – ESMERALDAS (VIA BABAHoyo):

22H00. (UNA FRECUENCIA).

ESMERALDAS – HUAQUILLAS (VIA BABAHoyo):

19H20. (UNA FRECUENCIA).

HUAQUILLAS – ESMERALDAS (VIA BABAHoyo):

19H40. (UNA FRECUENCIA).

ESMERALDAS – LAGO AGRIO (VIA SANTO DOMINGO):

16H10. (UNA FRECUENCIA).

LAGO AGRIO – ESMERALDAS (VIA SANTO DOMINGO):

20H45. (UNA FRECUENCIA).

ESMERALDAS – GUAYAQUIL (VIA SANTO DOMINGO – BABAHoyo):

06H00, 07H00, 07H35, 08H00, 08H30, 09H30, 10H00, 12H00, 12H55, 14H00, 14H30, 15H30, 16H00, 18H05, 19H55, 21H20, 21H40, 22H20, 22H40, 23H20, 23H40, 24H00.
(VEINTE Y DOS FRECUENCIAS).

GUAYAQUIL – ESMERALDAS (VIA BABAHoyo – SANTO DOMINGO):

00H00, 01H00, 04H15, 06H00, 07H15, 08H45, 09H20, 10H00, 10H15, 10H45, 12H30, 14H15, 14H50, 15H15, 15H20, 17H00, 19H00, 20H30, 21H00, 22H00, 22H45, 23H40.
(VEINTE Y DOS FRECUENCIAS).

GUAYAQUIL – SAN LORENZO (VIA SANTO DOMINGO – ESMERALDAS):

18H30. (UNA FRECUENCIA).

SAN LORENZO – GUAYAQUIL (VIA ESMERALDAS – SANTO DOMINGO):

18H30. (UNA FRECUENCIA).

GUAYAQUIL – QUININDE (VIA BABAHoyo – SANTO DOMINGO):

17H20. (UNA FRECUENCIA).

QUININDE – GUAYAQUIL (VIA SANTO DOMINGO – BABAHoyo):

00H15. (UNA FRECUENCIA).



20 ENE. 2015



Agencia
Nacional
de Tránsito

GUAYAQUIL – LOS BANCOS (VIA BABAHYO – SANTO DOMINGO):

04H50, 12H20. (DOS FRECUENCIAS).

LOS BANCOS – GUAYAQUIL (VIA SANTO DOMINGO – BABAHYO):

10H00, 14H00. (DOS FRECUENCIAS).

ESMERALDAS – RIOBAMBA (VIA SANTO DOMINGO – AMBATO):

20H30. (UNA FRECUENCIA).

RIOBAMBA – ESMERALDAS (VIA AMBATO – SANTO DOMINGO):

20H00. (UNA FRECUENCIA).

QUITO – LAGO AGRIO (VIA BAEZA):

07H00, 12H30, 19H45, 21H30, 22H15. (CINCO FRECUENCIAS).

LAGO AGRIO – QUITO (VIA BAEZA):

07H00, 12H30, 21H45, 22H00, 22H20. (CINCO FRECUENCIAS).

GUAYAQUIL – LAGO AGRIO (VIA SANTO DOMINGO – BAEZA):

13H50. (UNA FRECUENCIA).

LAGO AGRIO – GUAYAQUIL (VIA BAEZA – SANTO DOMINGO):

20H43. (UNA FRECUENCIA).

QUITO – SHUSHUFINDI (VIA LAGO AGRIO):

15H00, 16H45, 20H45. (TRES FRECUENCIAS).

SHUSHUFINDI – QUITO (VIA LAGO AGRIO):

08H45, 12H15, 21H15. (TRES FRECUENCIAS).

QUITO – LOJA (VIA SANTO DOMINGO):

16H00. (UNA FRECUENCIA).

LOJA – QUITO (VIA SANTO DOMINGO):

10H00. (UNA FRECUENCIA).

QUITO – SALINAS (VIA BABAHYO – GUAYAQUIL):

21H50. (UNA FRECUENCIA).

SALINAS – QUITO (VIA GUAYAQUIL – BABAHYO):

20H00. (UNA FRECUENCIA).

HUAQUILLAS – TULCAN (VIA SANTO DOMINGO):

16H00, 19H00. (DOS FRECUENCIAS).

TULCAN – HUAQUILLAS (VIA SANTO DOMINGO):

06H30, 16H45. (DOS FRECUENCIAS).

QUITO – PASAJE (VIA SANTO DOMINGO):

20H00. (UNA FRECUENCIA).

PASAJE – QUITO (VIA SANTO DOMINGO):

20H00. (UNA FRECUENCIA).

QUITO – HUAQUILLAS (VIA SANTO DOMINGO – MACHALA):

08H45, 13H15, 16H10, 18H00, 19H30, 21H30, 22H15. (SIETE FRECUENCIAS).

HUAQUILLAS – QUITO (VIA MACHALA – SANTO DOMINGO):

05H20, 06H30, 11H00, 14H45, 17H15, 19H40, 20H45. (SIETE FRECUENCIAS).

QUITO – MACHALA (VIA SANTO DOMINGO):

07H45, 10H20, 20H15. (TRES FRECUENCIAS).

MACHALA – QUITO (VIA SANTO DOMINGO):

07H00, 20H45, 21H45. (TRES FRECUENCIAS).

QUITO – SANTA ROSA (VIA SANTO DOMINGO – MACHALA):

20H30. (UNA FRECUENCIA).

SANTA ROSA – QUITO (VIA MACHALA – SANTO DOMINGO):

21H15. (UNA FRECUENCIA).



20 ENE. 2015



5. Considerar **SEIS (06)** cupos pendientes para habilitación, a los que se les concede el plazo de doscientos cuarenta (240) días, a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución, luego de lo cual perderán sus derechos:

		APELLIDOS	NOMBRES	C.C./C.I.
1	SOCIO	MORALES ÁLVAREZ	ZONIA PATRICIA	171127682-2
2	SOCIO	CÓRDOVA VELASCO	GEOVANNY WILSON	171339421-9
3	SOCIO	TIPAN YÁÑEZ	JORGE RODRIGO	170992440-9
4	SOCIO	ALBUJA GALÁRRAGA	OSCAR FERNANDO	171455594-1
5	SOCIO	PROCEL VALAREZO	JORGE GONZALO	070159062-2
6	SOCIO	GOYES MUÑOZ	CARLOS DARWIN	171467986-5

6. El aumento o disminución de los accionistas, el cambio o aumento de unidades, no podrá realizar la COOPERATIVA que opera bajo la modalidad de Transporte de Pasajeros Interprovincial en Buses cuya denominación es "**COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES**", sin previa resolución de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
7. La mencionada organización, se someterá a las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y a las Resoluciones que dictaren la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los respectivos Organismos de Tránsito. La violación de las indicadas normas y resoluciones, o cualquier alteración que ocasionare a las decisiones contenidas en este Permiso de Operación, dará lugar para se revierta el mismo.
8. Comunicar la presente resolución a los Organismos competentes, para su ejecución, registro y control.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en la Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a los 17 días del mes de agosto de 2011.

Abg. Cynthia Guerrero
DIRECTOR EJECUTIVO (E)

LO CERTIFICO:

Abg. Paulina Carvajal V.
SECRETARIA GENERAL (E)

AFB.
RESOLUCIÓN No. 018-RPO-017-2011-ANT
"COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES"

Comisión Asesora de Tránsito Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
Av. Loma Negra y Avenida Bolívar
Calle 1001 y Avenida Bolívar
Código Postal
Año 2011



20 ENE. 2015