

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis previa a la Obtención del
Título de Ingeniero Comercial

**“ANÁLISIS DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA DE
MOVILIDAD DEL TRANSPORTE URBANO DEL CANTÓN GUALACEO CASO:
GUALACENSE FLOTA BUS S.A.”**

AUTORES:

Luis Adrián Hernández Rea

Mario Rolando Villa Morales

DIRECTOR:

Lcdo. Santiago Serrano

CUENCA – ECUADOR

2013

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos vertidos, la investigación y análisis realizados, así como las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores y autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana el uso de la misma con fines académicos

Cuenca, diciembre 02 de 2013



Mario Rolando Villa Morales

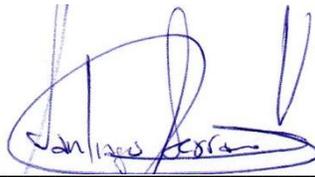
C.I. 010642328-8



Luis Adrián Hernández Rea

C.I. 010595049-7

CERTIFICO, que bajo mi dirección y asesoría fueron desarrollados cada uno de los capítulos de la tesis “ANÁLISIS DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA DE MOVILIDAD DEL TRANSPORTE URBANO DEL CANTÓN GUALACEO CASO: GUALACENSE FLOTA BUS S.A.” realizado por los estudiantes: Mario Rolando Villa Morales; Luis Adrián Hernández Rea, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de grado.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Santiago Serrano', is written over a horizontal line.

Lcdo. Santiago Serrano.
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIAS

Esta tesis de grado se la dedico a Dios, a mi mamá Cecilia del Rosario Morales Cobos, mi papá José Virgilio Villa Paute, mis hermanos José Leonardo Villa Morales y Sergio Giovanni Villa Morales, quienes fueron mi fuente de apoyo e inspiración para con ello poder concluir con mis estudios universitarios y tesis de grado.

Mario Rolando Villa Morales

Esta tesis se lo dedico a Dios y a mis padres quienes siempre estuvieron conmigo en los momentos buenos y malos durante toda mi formación académica ya que ellos con sus sabios consejos me supieron guiar en los momentos más difíciles de mi vida.

Luis Adrián Hernández Rea

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por estar siempre conmigo y guiarme en cada cosa q realice, a mis padres por estar a mi lado ya sea en los momentos de felicidad como de tristeza, gracias padres por darme la vida e incentivar me a estudiar y estar conmigo hasta concluir mi carrera universitaria, gracias a ustedes hermanos por apoyarme y guiarme a realizar buenas acciones, y un agradecimiento eterno para ti papá, fuiste un ejemplo a seguir te admiro y te admirare por siempre.

Mario Rolando Villa Morales

Agradezco a Dios en primer lugar por haberme dado unos padres tan buenos quienes nunca me dejaron solo en los peores momentos de mi vida y quiénes son y serán siempre mi inspiración, a mis hermanos también quienes supieron apoyarme en los momentos que más necesitaba de ellos, a toda mi familia gracias. Agradezco también a esta prestigiosa institución por haberme formado durante todo este tiempo, a sus docentes quienes supieron guiarnos con sus consejos y agradezco de forma especial al Lcdo. Santiago Serrano quien fue nuestro guía para poder realizar de forma satisfactoria este trabajo final y a nuestro director de carrera Eco. Cesar Vásquez quien siempre estuvo con nosotros apoyándonos para culminar nuestros estudios.

Luis Adrián Hernández Rea

Contenido

1 FUNDAMENTACION TEORICA	17
1.1 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial	17
1.1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	18
1.1.2 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	19
1.1.3 Definición de Responsabilidad Social Empresarial.....	19
1.2 La dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial.....	20
1.2.1 Dimensión económica interna	20
1.2.2 Dimensión económica externa.....	20
1.2.3 Dimensión social interna.....	21
1.2.4 Dimensión sociocultural y política externa	21
1.2.5 Dimensión ecológica	21
1.3 Líneas estratégicas	21
1.3.1 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	22
1.3.2 Criterios de la responsabilidad social empresarial.....	23
1.4 Repercusiones positivas de una Responsabilidad Social Empresarial congruente	25
1.4.1 La responsabilidad social y la calidad de vida en la empresa.....	27
1.4.2 La responsabilidad social y la ética empresarial	27
1.4.3 Importancia para el negocio.....	28
1.4.4 La responsabilidad social en la vinculación de la empresa con la comunidad.....	28
1.5 La responsabilidad social en el cuidado y preservación del medio ambiente	29
1.5.1 Importancia para el negocio.....	30
1.5.2 Beneficios para los grupos de interés	30
1.6 ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial es tan importante?	31
1.7 Herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial	31
1.7.1 Código de conducta.....	31
1.7.2 Código de ética.....	32
1.7.3 Informe o reporte de responsabilidad social	32
1.7.4 Inversión Socialmente Responsable (ISR)	32
1.7.5 Normas para los sistemas de gestión.....	32
1.7.6 Indicadores de resultados económicos.....	32
1.7.7 Indicadores de resultados ambientales	32

1.7.8	Indicadores de resultados sociales.....	32
1.8	Una guía para la implementación de la responsabilidad social en la empresa	33
1.8.1	Reconocer, asumir y expresar la Responsabilidad Social Empresarial como un componente indispensable para la competitividad sustentable de la empresa	33
1.8.2	Diagnóstico del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo	33
1.8.3	Planeación	34
1.8.4	Instrumentación	34
1.8.5	Medición de avances.....	34
1.8.6	Difusión interna y externa del compromiso, retos y logros.....	35
1.8.7	Mejora continua.....	35
1.8.8	Repetición.....	35
1.9	Formulación del problema	36
1.9.1	Planteamiento del problema (Caso Gualacense Flota Bus S.A.)	36
1.9.2	Contexto social, económico, político y territorial del Cantón Gualaceo.....	37
1.9.3	Contexto del transporte público colectivo.....	43
1.9.4	Legislación ambiental aplicable.....	44
1.9.5	Componentes del sistema de movilidad	45
1.10	Sistema de transporte urbano	45
1.10.1	Trasporte Activo	46
1.11	Trasporte vehicular privado	46
1.11.1	IMPACTO AMBIENTAL	47
1.11.2	INTRODUCCIÓN	47
1.11.3	PROCESOS Y ACTIVIDADES	48
1.11.4	PREVENCION DE IMPACTOS.....	49
1.11.5	Evaluación e identificación.....	55
1.11.6	Impactos en el tránsito vehicular	56
1.11.7	Normativa, gestión y seguimiento	60
1.11.8	Instrumentos normativos.....	61
1.12	Normativa de transito	61
1.12.1	Normativa de carga	65
1.12.2	Instrumentos de gestión	67

1.12.3	Gestión de tránsito vehicular	67
1.12.4	Gestión ambiental	70
2	ANÁLISIS DE LA SITUACION EMPRESARIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE GUALACENSE	
	FLOTA BUS S.A.....	79
2.1	Análisis del transporte en el cantón Gualaceo.....	79
2.1.1	Vialidad:.....	79
2.1.1	Transporte	80
2.2	Análisis de la compañía de transporte Gualacense Flota Bus.....	82
2.2.1	Reseña histórica de la compañía.....	82
2.2.2	Flujograma organizacional	85
2.2.3	Localización	85
2.2.4	Análisis FODA de la cooperativa de transporte Gualacense Flota Bus S.A.	87
2.2.5	Rivalidad entre las empresas competidoras	89
2.2.6	Entrada potencial de competidores.....	90
2.2.7	Diseño de la Investigación.....	90
2.2.8	Determinación del número de encuestas	92
2.3	Tabulación de datos	93
2.4	Análisis de los resultados	121
2.5	Competidores directos e indirectos	122
3	INCORPORACION DE LOS CRITERIOS DE REPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE	
	TRANSPORTE GUALACENSE FLOTA BUS S.A.	125
3.1	Propuesta Estratégica	125
3.1.1	MARCO REFERENCIAL PARA LA APLICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
	EMPRESARIAL EN LA COMPAÑÍA GUALACENSE FLOTA BUS S.A.....	125
3.1.2	Determinación de estrategias de RSE para la empresa Gualacense Flota Bus S.A.	129
3.1.3	Aplicación de estrategias basadas en RSE para la compañía	134
3.1.4	Presupuesto.....	139
4	Bibliografía	152

Índice de gráficos

Grafico 1	Responsabilidad Social Empresarial.....	17
Grafico 2	Revista Gualaceo jardín del Azuay 2013.....	38
Grafico 3	Parque Acuático Planeta Azul	40
Grafico 4	Impacto ambiental.....	46
Grafico 5	Potenciales Impactos ambiental.....	51
Grafico6	Mantenimiento de caminos	53
Grafico 7	Impacto en el tránsito vehicular	55
Grafico 8	Contaminantes Atmosféricos	57
Grafico 9	Contaminantes por vehículos motorizados	57
Grafico10	Emisiones por el tubo de escape	58
Grafico 11	Gestión Ambiental	69
Grafico 12	vialidad, Av. Jaime Roldós	78
Grafico 13	vialidad, Calle 3 de noviembre	79
Grafico 14	Terminal terrestre.....	80
Grafico 15	Bus de la compañía Gualacense Flota Bus S.A	81
Grafico 16	Flujo grama organizacional.....	84
Grafico 17	Localización.....	85
Grafico 18	Reciben programas de RSE	92
Grafico 19	Cuantos pasajeros transporta en la unidad de bus.....	94
Grafico 20	Tiene asientos para personas especiales	95
Grafico 21	Es puntual con los horarios de las rutas	96
Grafico 22	Ha tenido atrasos en sus rutas	97
Grafico 23	Factores que causan los atrasos.....	98
Grafico 24	Cuenta con lugares en el bus para depositar la basura.....	99
Grafico 25	Es responsable de las vidas que transporta	100
Grafico 26	Respeto usted los límites de velocidad.....	101
Grafico 27	Edad de los usuarios q usan esta compañía	103
Grafico 28	Está satisfecho del transporte urbano del cantón	104
Grafico 29	Que servicio de transporte usa con mayor frecuencia	105
Grafico 30	Ha tenido algún tipo de accidente en este medio de transporte	106

Grafico 31	Como califica la calidad del servicio urbano	107
Grafico 32	Es tratado usted con amabilidad cuando usa este servicio.....	108
Grafico 33	El chofer es puntual en sus horarios	109
Grafico 34	Las unidades están en buenas condiciones	110
Grafico 35	El chofer respeta las paradas correspondientes.....	111
Grafico 36	A qué velocidad manejan los choferes de los buses	112
Grafico 37	El chofer respeta a los peatones	113
Grafico 38	El chofer respeta las normativas de transito	114
Grafico 39	El chofer incentiva a no contaminar el medio ambiente.....	115
Grafico 40	Se siente segura de usar este medio de transporte	116
Grafico 41	El chofer habla por celular mientras conduce.....	117
Grafico 42	Misión de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.....	129
Grafico 43	Visión de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.....	129
Grafico 44	Profesionalismo.....	130
Grafico 45	Honestidad	130
Grafico 46	Respeto.....	131
Grafico 47	Confiabilidad.....	131
Grafico 48	Charlas a los choferes	140
Grafico 49	Frecuencia de operación	141
Grafico 50	Alianzas estratégicas	142
Grafico 51	Publicidad en los buses	143
Grafico 52	Incentivar el uso del transporte urbano	144
Grafico 53	Regular el uso de automóvil	145
Grafico 54	Comunas con mejor conectividad al transporte	146
Grafico 55	Utilización de manos libres.....	147
Grafico 56	Incentivar a no arrojar basura en los buses	148

Índice de tablas

Tabla 1	Cooperativas de transporte del cantón Gualaceo	80
Tabla 2	Tabla actual de socios	82
Tabla 3	Análisis FODA compañía Gualacense Flota Bus S.A	86
Tabla 4	Reciben programas de RSE	92
Tabla 5	Cuantos pasajeros transportan en la unidad de bus.....	93
Tabla 6	Tiene asientos para personas especiales	95
Tabla 7	Es puntual con los horarios de las rutas	96
Tabla 8	Ha tenido atrasos en sus rutas	97
Tabla 9	Factores que causan los atrasos.....	98
Tabla 10	Cuenta con lugares en el bus para depositar la basura.....	99
Tabla 11	Es responsable de las vidas que transporta	100
Tabla 12	Respeto usted los límites de velocidad.....	101
Tabla 13	Edad de los usuarios q usan esta compañía	103
Tabla 14	Está satisfecho del transporte urbano del cantón	104
Tabla 15	Que servicio de transporte usa con mayor frecuencia	105
Tabla 16	Ha tenido algún tipo de accidente en este medio de transporte	106
Tabla 17	Como califica la calidad del servicio urbano	107
Tabla 18	Es tratado usted con amabilidad cuando usa este servicio.....	108
Tabla 19	El chofer es puntual en sus horarios	109
Tabla 20	Las unidades están en buenas condiciones	110
Tabla 21	El chofer respeta las paradas correspondientes.....	111
Tabla 22	A qué velocidad manejan los choferes de los buses	112
Tabla 23	El chofer respeta a los peatones	113
Tabla 24	El chofer respeta las normativas de transito	113
Tabla 25	El chofer incentiva a no contaminar el medio ambiente.....	114
Tabla 26	Se siente seguro de usar este medio de transporte	115
Tabla 27	El chofer habla por celular mientras conduce.....	116
Tabla 28	Factores positivos y negativos de RSE.....	120
Tabla 29	Marco referencial de RSE.....	124
Tabla 30	Medición y verificación de los principios de RSE.....	125

Tabla 31	Medición y verificación de los criterios de RSE	127
Tabla 32	Presupuesto	138
Tabla 33	Refrigerio para los choferes	140
Tabla 34	Alianzas con talleres mecánicos	142
Tabla 35	Publicidad en los buses	143
Tabla 36	Incentivar el uso del transporte urbano	144
Tabla 37	Regular el uso de automóvil	145
Tabla 38	Comunas con mejor conectividad al transporte	146
Tabla 39	Utilización de manos libres.....	147
Tabla 40	Incentivar a no arrojar basura en los buses	148

INTRODUCCIÓN

El rápido crecimiento de la población urbana y las variaciones funcionales a las que se ven sujetas las ciudades en su estructura interna, son un común denominador del paisaje ciudadano en muchas partes del mundo. Pero ello no resulta un problema significativo sin otros fenómenos asociados como: el constante aumento de la distancia entre los lugares de residencia y trabajo, el incremento del tránsito vehicular y su influencia sobre las pautas que rigen los desplazamientos de las personas (modos, dirección, frecuencia, costos, preferencias), la poca adecuación de las redes viarias a los volúmenes y ritmos del tránsito actual, el escaso cumplimiento de las normativas específicas de tránsito, la ausencia de mecanismos de control que supervisen de manera efectiva el comportamiento de los sujetos usuarios de las vías, entre otros aspectos.

Entonces, hablando del transporte urbano se puede decir que existe una prestación de un servicio hacia terceras personas por lo que existe un intercambio entre servicio y un beneficio económico es por ello que podemos hablar de una Responsabilidad Social empresarial.

Es por ello que nace la necesidad de un estudio de Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Gualaceo específicamente en la compañía de transporte urbano “Gualacense Flota Bus S.A.” ya que al ser la única compañía que brinda el servicio urbano necesita ser analizada en cuanto al servicio que ofertan a la comunidad y a la vez si los usuarios de esta se sienten o no satisfechos con el servicio recibido, y si el caso amerita realizar los correctivos necesarios para lograr una total eficiencia de la compañía aplicando la RSE, logrando ser una empresa socialmente responsable y a su vez que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio recibido.

Nuestro trabajo de tesis pretende medir el grado de responsabilidad social de la compañía. Para ello nos hemos planteado tres capítulos divididos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se aborda la fundamentación teórica, es decir, aquí entra información recopilada de fuentes como libros, revistas, internet, e información recopilada de los diferentes departamentos del municipio del cantón Gualaceo así como también del

sindicato de choferes profesionales de Gualaceo ya que ellos están encargados del tránsito dentro del cantón.

En el segundo capítulo se trata en sí del estudio de la compañía “Gualacense Flota Bus S.A.” es decir, analizamos como se encuentra la compañía en la actualidad, si se encuentra o no cumpliendo o aplicando normas de RSE lo cual lo determinamos mediante encuestas realizadas a los choferes, usuarios y gerente de la compañía para poder así reconocer las falencias de la compañía y a su vez poder corregir las mismas.

En el último capítulo de la presente investigación se concentra en desarrollar propuestas y estrategias para lograr que estas ayuden a la compañía a ser socialmente responsables.

CAPITULO I

1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 y se fortalece en los 50's y 60's y se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso se devolver a la sociedad dichos beneficios. Las empresas creen riqueza o no, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ello, por consiguiente deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, deben velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada.

“La RSE nace como una disciplina con la publicación del libro de Borden Social Responsibilities of the Businessman (Carrol, 1999) en 1953. El discurso sobre RSE paso por una primera etapa filosófica (1950-1960) donde se trata de definir que es RSE como concepto abstracto, el tiempo que se replanteaban los fines de la empresa y de la economía.” (Raufflet, 2012)

La importancia y el interés por la RSE no son nuevos, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones.

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico - en la década de los 60's – sino que es parte de la gestión empresarial en la década de los 70's, por consiguiente en los 80's lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial.

Uno de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) devino de manera objetiva de la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el FORO ECONÓMICO MUNDIAL, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999. (Prohumana, 2013)

La perspectiva teleológica del Pacto Global es promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, que posibilite conciliar intereses de

empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionados con los valores fundamentales en materia de:

- Derechos Humanos
- Normas Laborales
- Medio Ambiente
- Lucha contra la corrupción

En su fase operacional su finalidad es posibilitar a todos los pueblos del mundo compartir y acceder a los beneficios de la globalización de la economía e inyectar en el libre mercado mundial valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas de los humanos.

1.1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

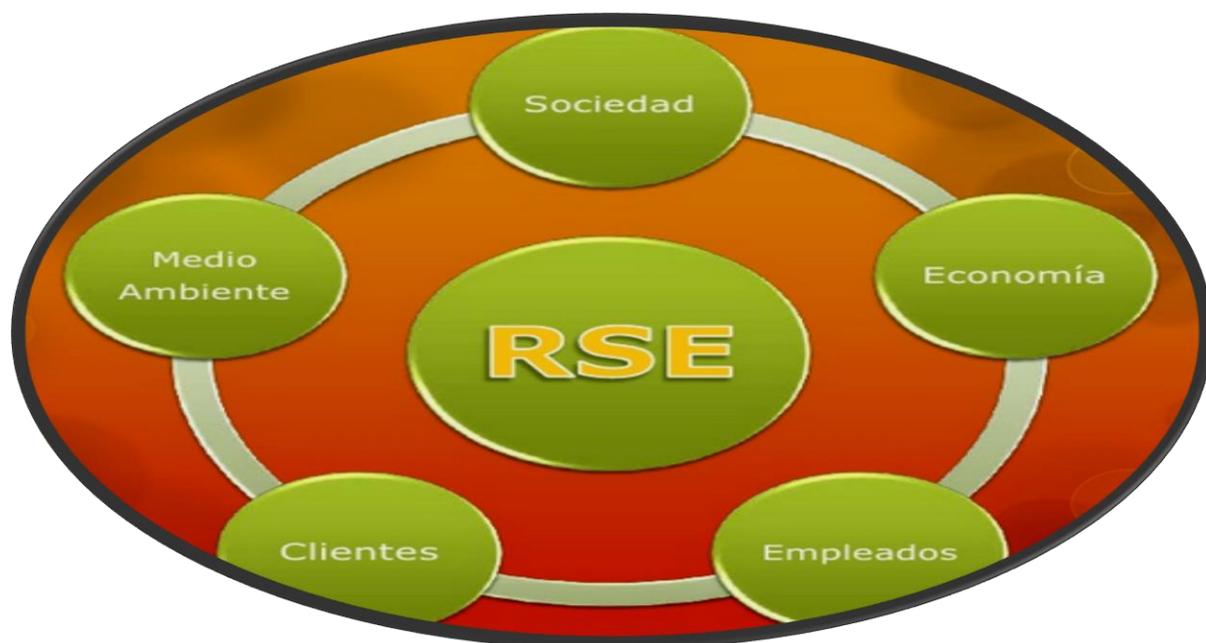


Grafico N°1

Elaborado por los autores

Hasta hace relativamente poco tiempo, se asumía que la responsabilidad de las empresas era únicamente generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente ni

aceptable. Además de generar utilidades para sus accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Como consecuencia, un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa. Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna.

1.1.2 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Herrera, 2012, pág. 27)

1.1.3 Definición de Responsabilidad Social Empresarial

“Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

De esta forma se da por entendido que la responsabilidad empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente,

interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. Es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas.

La Responsabilidad Social Empresarial debe sustentarse en los valores expresados por la empresa y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla. De lo contrario, se caería en el riesgo de implementar prácticas que, si bien son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa. Un elemento adicional fundamental es que la RSE debe ser apoyada e incentivada por los altos mandos de la organización.

En conclusión, la Responsabilidad Social Empresarial lleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus públicos, y con ello ser sustentablemente competitiva.” (mundo, 2013)

1.2 La dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial

La acción responsable “integral” implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, como ya se estableció, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar. (Cemifi, 2013)

1.2.1 Dimensión económica interna

Esta responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

1.2.2 Dimensión económica externa

Implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Así

mismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

1.2.3 Dimensión social interna

Implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. (Cemifi, 2013)

1.2.4 Dimensión sociocultural y política externa

Conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

1.2.5 Dimensión ecológica

Interna

Implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención y en su caso remedio de los daños que causen o pudieran causar. (Cemifi, 2013)

Externa

Conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

El análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores que compartan metas similares. (Cemifi, 2013)

1.3 Líneas estratégicas

La Responsabilidad Social Empresarial sólo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en toda actividad de la empresa.

Éstos a su vez incluyen sus respectivos subtemas, que pueden variar de un país, de un sector o de una empresa a otra. Estos son:

- Ética y gobernabilidad empresarial.
- Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medioambiente. (Cemifi, 2013)

1.3.1 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continúa de esos principios lo que asegura su implementación exitosa:

- Respeto a la dignidad de la persona
- Empleo digno.
- Solidaridad
- Subsidiariedad
- Contribución al bien común.
- Corresponsabilidad.
- Confianza.
- Ética en los negocios.
- Prevención de negocios ilícitos.
- Vinculación con la comunidad.
- Transparencia.
- Honestidad y legalidad
- Justicia y equidad.
- Empresarialidad
- Desarrollo social

La responsabilidad social no debe confundirse con prácticas de filantropía, éticas o ambientales exclusivamente, ni con cualquier otra actividad adicional al propósito de la empresa. Su implementación conlleva actividades de medición y reporte de sus impactos y

su relación con el desempeño de la organización, por lo que exige de la empresa rendición de cuentas y transparencia. (Cemifi, 2013)

Podemos decir, entonces, que la Responsabilidad Social Empresarial se refiere también a la actitud y al conocimiento de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable, y la viabilidad comercial y económica de ella misma. (Cemifi, 2013)

1.3.2 Criterios de la responsabilidad social empresarial

La adopción de criterios de responsabilidad social corporativa (RSC) en la gestión empresarial implica:

La **FORMALIZACIÓN** de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental.

La **TRANSPARENCIA** formativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos

El **ESCRUTINIO** externo de los mismos.

Las empresas ejercen su responsabilidad social cuando satisfacen las expectativas que, sobre su comportamiento, tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, accionistas, proveedores), contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible, y económicamente viable. (Calderon, 2007)

FORMALIZACIÓN

La formalización supone en términos prácticos, la realización de políticas y sistemas de gestión, entre otros en los siguientes ámbitos: relaciones con accionistas, relaciones con empleados, relaciones con la comunidad y acción social, gestión medioambiental, relaciones con clientes, y todo ello integrado en la estrategia global de la empresa.

La formalización de programas en el ámbito de la RSE adopta generalmente un enfoque top down. En primer lugar se adoptan políticas formales en los distintos ámbitos de relación con stakeholders para, posteriormente, articular sistemas de gestión que trasladen dichas políticas a los distintos ámbitos de la organización.

TRANSPARENCIA

En este sentido, han aumentado internacionalmente los requerimientos informativos planteados a las empresas en los ámbitos social y medioambiental, como consecuencia del creciente interés de consumidores e inversores por las prácticas sociales y medioambientales de las compañías.

ESCRUTINIO

El escrutinio externo, tercer pilar del concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), implica que la responsabilidad social de las empresas puede ser medida, en parte, por la respuesta que éstas dan a las necesidades de sus distintos stakeholders o grupos de interés.

Estos son los criterios esenciales de la Responsabilidad Social:

1. Respeto de los Derechos Humanos
2. Asociación, sindicalización y negociación colectiva
3. No discriminación
4. Trabajo forzoso
5. Trabajo Infantil
6. Educación y desarrollo profesional
7. Remuneración Justa
8. Seguridad y Condiciones de trabajo
9. Protección de la salud y la Seguridad
10. Acceso a la información pertinente
11. Consumo Sustentable
12. Derecho a la reclamación y recurso
13. Respeto a la intimidad
14. Educación de los consumidores
15. Gestión de los impactos ambientales
16. Reducción, Reutilización y Reciclaje
17. Educación y conciencia ambiental
18. Innovación y tecnología
19. Valores y principios éticos
20. Competencia
21. Divulgación de información

22. Cumplimiento de obligaciones legales y fiscales
23. Campañas políticas
24. Lucha contra la Corrupción
25. Desarrollo ambiental, social y económico
26. Gobierno y Sociedad
27. Comunidad
28. Cadena Productiva
29. Buenas prácticas en la gobernanza (limites, 2013)

1.4 Repercusiones positivas de una Responsabilidad Social Empresarial congruente

Al ser ejercida, la Responsabilidad Social Empresarial modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y el contexto propio de cada empresa, y según los requerimientos de cada sociedad. La RSE brinda beneficios reales y tangibles para la empresa, que pueden medirse de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa. Entre ellos están:

- Lealtad y menor rotación de los grupos de relación (stakeholders).
- Mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades.
- Contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común.
- Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
- Acceso a capital, al incrementar el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- Decisiones de negocio mejor informadas.
- Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.
- Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable.
- Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.
- Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- Incremento en la productividad y en la calidad.
- Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.

- Reducción de la supervisión regulatoria.
- Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

Las compañías líderes en el mundo han incorporado la Responsabilidad Social Empresarial a su estrategia de negocios como elemento diferenciador y como ventaja competitiva, con resultados financieros positivos. Cada vez más estudios, realizados en distintas partes del mundo, comprueban la correlación positiva entre los resultados económicos y financieros y el comportamiento socialmente responsable de la empresa. La opinión pública espera hoy que la empresa sea parte de un cambio positivo en la sociedad, contribuyendo de manera sustentable al desarrollo de las comunidades.

La adopción de la Responsabilidad Social Empresarial no siempre resulta fácil. Es un camino que implica decisiones de liderazgo en la empresa para superar problemas como la baja cultura cívica, la corrupción, los insuficientes marcos legales, las formas autoritarias de ejercer el liderazgo y otros que han impedido a la empresa desarrollarse cabalmente como ciudadano responsable, por lo que identificamos diez compromisos de acción básicos:

- 1.** Buscar la sustentabilidad de la empresa, contribuyendo al desarrollo y bienestar social de las comunidades en las que opera.
- 2.** Considerar las necesidades del entorno social del negocio en la toma de decisiones y en la definición de las estrategias de la empresa, así como colaborar en su solución.
- 3.** Hacer públicos sus compromisos con la sociedad y medir los logros alcanzados.
- 4.** Vivir conforme a esquemas de liderazgos participativos, solidarios, de servicio y respetuosos de la dignidad humana, actuando con base en un código de ética.
- 5.** Fomentar el desarrollo humano y profesional de la comunidad laboral de la empresa y de sus familias.
- 6.** Apoyar alguna causa social afín a la actividad que desarrolle la empresa como parte de su estrategia de negocios.

7. Respetar, preservar y regenerar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación, comercialización y actividades que realice.

8. Invertir todo el tiempo, talento y recursos empresariales que estén disponibles a favor de los grupos y comunidades en las que opera y de las causas sociales que ha decidido apoyar.

9. Participar en alianzas intersectoriales que, en conjunto con las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno, le permitan contribuir corresponsablemente al bien común y atender las necesidades sociales de mayor importancia.

10. Motivar y apoyar al personal, accionistas y proveedores para que participen en los programas empresariales de inversión y desarrollo social. (Cemifi, 2013)

1.4.1 La responsabilidad social y la calidad de vida en la empresa

Principios:

- Promover y establecer como prioridad la calidad de vida de la comunidad interna
- Empleo digno

La gestión del capital humano, enfocada con la visión de una empresa socialmente responsable, crea internamente un ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en el que todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional, contribuyendo para que alcancen una mejor calidad de vida. (Fred, 2013)

1.4.2 La responsabilidad social y la ética empresarial

Principios:

- Desempeño ético en los negocios
- Prevención de negocios ilícitos
- Respeto a la dignidad humana

La ética empresarial es la base de las relaciones sólidas entre la empresa, sus proveedores, clientes, accionistas y otros públicos; permite la interpretación y solución de controversias de acuerdo a los principios que guían la toma de decisiones, la formación y evaluación del personal, y la forma en que se debe conducir el negocio. “Una empresa ética y socialmente

responsable debe contar con mecanismos que aseguren un trato igualitario a todos sus accionistas (shareholders), grandes o pequeños, así como a los terceros interesados (grupos de interés / stakeholders)” (Howard, 1953). Sustentados en un buen sistema de gobierno corporativo.

La gobernabilidad corporativa es el sistema por el cual las empresas son dirigidas y manejadas. Determina cómo los objetivos de la empresa se logran, cómo se monitorea y evalúa el riesgo, y cómo se optimiza el desempeño. Es por ello que se convierte en un elemento clave y sensible para orientar el desempeño empresarial de forma responsable.

Las empresas existen como consecuencia del aporte de capital de sus dueños (licencia económica), ya sea que estén organizados como accionistas o de otra manera. El segundo tipo de licencia, la legal, es la que otorga la autoridad como permiso para operar después de cubrir los requisitos previamente establecidos; hay un tercer tipo de licencia, que quizá es la más difícil de obtener y la más fácil de perder, ésta es la licencia moral, que “otorga” la sociedad cuando considera a la empresa y sus productos o servicios convenientes y pertinentes para ella. (Raufflet, 2012, pág. 18)

1.4.3 Importancia para el negocio

La gobernabilidad corporativa tiene tres dimensiones importantes: la ética, la de eficiencia y la de responsabilidad. La imagen de la empresa depende de cómo maneja estas tres dimensiones. Fallas en su gobernabilidad implican una amenaza real para su futuro. La buena gobernabilidad es, por tanto, muy importante para la supervivencia de la empresa.

La gobernabilidad define cómo la empresa logra sus propósitos. Abarca el significado mismo de la compañía y señala cómo cumple con sus metas. Tiene elementos de liderazgo, protección, ética, seguridad, visión, dirección, influencia y valores. La gobernabilidad corporativa trata también acerca de cómo proteger los intereses de los grupos que forman parte de la organización. (Herrera, 2012, pág. 14)

1.4.4 La responsabilidad social en la vinculación de la empresa con la comunidad

Principio:

- Involucrarse como ciudadano corporativo con las comunidades en las que opera

La empresa percibe e instrumenta el compromiso y la responsabilidad con su comunidad.

Identifica y monitorea las expectativas públicas que la comunidad tiene acerca de ella; la innovación y el involucramiento sostenido de miembros, autoridades u organizaciones de la comunidad deben estar incluidos en este monitoreo.

Con ello se busca la sinergia entre sectores (empresa, gobierno y organizaciones de la sociedad civil, por ejemplo) que permita multiplicar los resultados en la solución de problemas sociales comunes a todos. Se destacará el papel de cada uno de los participantes y los beneficios que recibirán. Aquí se muestra cómo la participación e inversión social de la empresa impulsa el desarrollo de procesos sociales o comunitarios, y beneficia directa o indirectamente a la empresa.

Establecer los límites geográficos de una comunidad residencial local (pueblo, vecindario, etc.) no es fácil. Los miembros que residen en una localidad pueden tener ideas diferentes entre ellos, aún respecto de sus límites geográficos. Por lo tanto, definir esos límites es primordial antes de medir en forma exacta los aspectos sociales de la comunidad. (Almagro, 2010)

1.5 La responsabilidad social en el cuidado y preservación del medio ambiente

Principio:

- Respeto a su entorno, los recursos y el medio ambiente para el presente y las generaciones futuras

Uno de los grandes retos de la empresa es combinar la generación de riqueza y la preservación del medio ambiente.

Estas prácticas demuestran como la empresa respeta el medio ambiente, promueve la optimización de recursos, prevé la generación de desperdicios y desarrolla procesos de reciclaje o reaprovechamiento de recursos o incorporación de sus productos y procesos a los ciclos naturales. (Montoya, 2010)

La empresa debe considerar los factores ambientales como un elemento importante en su toma de decisiones, y reflejar claramente su liderazgo alcanzando la máxima calidad en su

manejo y en su relación con el entorno. El medio ambiente es todo lo que rodea a los seres vivos, está conformado por elementos biofísicos (suelo, agua, clima, atmósfera, plantas, animales y microorganismos), y componentes sociales derivados de las relaciones entre la cultura, la ideología y la economía.

Actualmente, el concepto de medio ambiente está ligado al concepto de desarrollo; esta relación nos permite entender los problemas ambientales y su vínculo con el desarrollo sustentable, el cual debe garantizar una adecuada calidad de vida para las generaciones presentes y futuras.

Sin embargo, esto no se limita a la empresa industrial o extractiva, implica también el compromiso de la empresa de servicios, por ejemplo, con el uso de recursos necesarios para su actividad directa, como pueden ser el agua, la luz, el papel, el uso de vehículos, la generación y manejo de la basura, así como sus contribuciones a la generación de una cultura del ahorro y el reaprovechamiento. (Montoya, 2010)

1.5.1 Importancia para el negocio

La importancia del medio ambiente en general para las actividades de negocios es fundamental, ya que muchos, si no la gran mayoría, de los recursos y servicios necesarios para llevar a cabo estas actividades son parte del ambiente biofísico y social; además, hay que encontrar la manera en que el proceso de producción de bienes y servicios siga el concepto de generar, a un precio competitivo, bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas y contribuyan a aumentar la calidad de vida; al mismo tiempo, se busca reducir progresivamente los impactos ecológicos y la intensidad en el consumo de recursos durante la vida del producto o servicio. (Fred, 2013)

1.5.2 Beneficios para los grupos de interés

Las partes interesadas, que se relacionan con las empresas en distintas formas, también se ven directa o indirectamente beneficiadas o afectadas por los efectos de las actividades de negocios sobre el medio ambiente. La lista de beneficios o perjuicios es considerable, dependiendo del tipo de empresa, de la parte interesada de que se trate y del lugar que ésta ocupa socialmente. Por ejemplo, si se considera el sector energético, la participación de interesados o de comunidades interesadas en las operaciones de energía varía de acuerdo al

tipo de operación (extracción, producción, procesamiento y transmisión). Más aún, debido a la naturaleza global de los riesgos e implicaciones ambientales, el marco de interesados es internacional. (Jesus, "004)

1.6 ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial es tan importante?

El desarrollo económico y social mejora las condiciones de vida de las comunidades. En el caso de nuestro país, es claro que aún existen innumerables asuntos por resolver para construir un entorno que ofrezca a toda la sociedad los satisfactores que necesita. Al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios disfrutan, día con día, de mayor influencia, y sus aportes son cada vez más significativos en la construcción de una sociedad más justa y de una economía con crecimiento sostenible que permita aminorar y erradicar la miseria y la pobreza que enfrenta un importante segmento de la población.

La única forma de atacar a la pobreza es generando riqueza. La pobreza es asunto de todos. Las empresas no podrán ser prósperas en un país que no crece y no genera empleos. (RSE, 2013)

1.7 Herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial

La transparencia es un componente esencial en el debate sobre la Responsabilidad Social Empresarial, ya que contribuye a mejorar sus prácticas administrativas y de comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y a terceras partes cuantificar y difundir los resultados obtenidos.

Existen diferentes herramientas o instrumentos de RSE que permiten implementar prácticas socialmente responsables. Sin pretender privilegiar ni excluir ninguna, podemos mencionar, sólo a manera de ejemplo, las siguientes:

1.7.1 Código de conducta

Es un documento que describe los derechos básicos y los estándares mínimos que una empresa declara comprometerse a respetar en sus relaciones con sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente (respeto a los derechos humanos y a los derechos laborales, entre otros. (Philip, 2013)

1.7.2 Código de ética

Contiene enunciados de valores y principios de conducta que norman las relaciones entre los integrantes de la empresa y hacia el exterior de ésta.

1.7.3 Informe o reporte de responsabilidad social

Es un informe preparado y publicado por la empresa midiendo el desempeño económico, social y medioambiental de sus actividades, y comunicado a las partes interesadas de la empresa (stakeholders). Por ejemplo, la iniciativa del Informe Global, o GRI31 por sus siglas en inglés, es un conjunto de guías para elaborar un informe de sustentabilidad, cuya meta es lograr calidad, rigor y utilidad en los informes de Responsabilidad Social Empresarial. El GRI es el resultado de un proceso internacional iniciado en 1997 por la Coalición de Economías Responsables Ambientalmente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas. (Philip, 2013)

1.7.4 Inversión Socialmente Responsable (ISR)

La ISR reúne todos los elementos para integrar criterios extra financieros, medioambientales y sociales, en las decisiones de inversión en carteras o portafolios bursátiles.

1.7.5 Normas para los sistemas de gestión

Permiten a la empresa tener una visión clara sobre el impacto de sus actividades en los ámbitos social y medioambiental para la mejora continua de sus procesos.

1.7.6 Indicadores de resultados económicos

Ante clientes, proveedores, empleados, proveedores de capital y sector público.

1.7.7 Indicadores de resultados ambientales

Sobre materiales, energía, agua, emisiones, basura, productos y servicios, y reclamaciones.

1.7.8 Indicadores de resultados sociales

Acerca de prácticas laborales y responsabilidad integral sobre el producto. (Philip, 2013)

1.8 Una guía para la implementación de la responsabilidad social en la empresa

1.8.1 Reconocer, asumir y expresar la Responsabilidad Social Empresarial como un componente indispensable para la competitividad sustentable de la empresa

Cada empresa tiene que establecer si desea considerar el concepto de responsabilidad social de manera estratégica e integral, no solamente en una actividad. Debe definir el interés organizacional en la responsabilidad social en términos de valor agregado para todas las partes interesadas. Este es el punto de partida.

1. Dirección de asuntos: la empresa identifica y monitorea los temas sociales, éticos y ambientales importantes para sus operaciones y su reputación.
2. Determinar objetivos específicos para el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial.
3. Desarrollar y difundir el mandato ético y el compromiso de la empresa (principios, códigos, líneas de acción, etc.).
4. Liderazgo: construir soporte directivo. (Formación y coordinación). Los altos directivos y ejecutivos de la empresa demuestran su compromiso, respaldo y participación en los esfuerzos de responsabilidad social. Esta es una etapa crítica para el cambio de actitud en la empresa. (Harold, 2012)

1.8.2 Diagnóstico del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo

A la luz del mandato ético, identificar la capacidad potencial y la congruencia de la empresa para maximizar sustentablemente el valor agregado (económico, social, cultural, etc.) en los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.

En muchos casos la empresa, particularmente las pequeñas y medianas empresas (PYMES), no han analizado la posibilidad de acreditar a su favor el trabajo hecho por las acciones externas realizadas. Después viene la ampliación de los programas de RSE para mejorar las actividades actuales o para añadir nuevos programas. (Harold, 2012)

1.8.3 Planeación

“La empresa desarrolla un plan estratégico para sus programas sociales internos y externos, basado en una visión y un compromiso compartidos entre los temas, expectativas y metas, tanto de su negocio como de la comunidad en la que opera.” (Raufflet, 2012)

Determina en él las metas y los alcances específicos; desarrolla políticas y programas clave; presupuesta recursos; asigna responsables; define indicadores; y, por último, establece mecanismos de seguimiento y control.

1.8.4 Instrumentación

1. Formación e involucramiento de toda la organización.
2. Infraestructura: la empresa incorpora sistemas y políticas que dan soporte, comunican e institucionalizan los objetivos de responsabilidad social.
3. Asignar responsables con autoridad para el seguimiento de políticas y programas, y contar con un reglamento de estímulos y sanciones.
4. Involucrar a los grupos de relación: la dirección de la empresa reconoce que construir y mantener relaciones de confianza y diálogo con la comunidad y con los principales grupos de relación es un componente crítico de su estrategia y operación. (Antonieta, 2012)

1.8.5 Medición de avances

Para poder ser efectiva en la práctica de su Responsabilidad Social Empresarial, cada empresa debe establecer un proceso externo de evaluación cuantitativa y cualitativa para sus estrategias, programas y actividades de responsabilidad social en los cuatro ámbitos de la RSE y su impacto, tanto en el negocio como en la comunidad. Debe perfilar sus indicadores y establecer sus rutinas de revisión y consecuente retroalimentación para sus programas y proyectos en cada uno de los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social. Es esencial que la medición del desempeño se haga de la manera más confiable, finalmente se trata de la utilización de los recursos de la empresa con una visión de sustentabilidad. Por lo mismo, la medición del desempeño de la empresa en forma de reporte debe evidenciar la generación de valor agregado para las diferentes partes interesadas.

Todos los niveles de la empresa tienen una función y responsabilidades específicas para alcanzar los objetivos de responsabilidad social planteados.

1.8.6 Difusión interna y externa del compromiso, retos y logros

Tanto el compromiso público de actuación con los distintos ámbitos o componentes de la Responsabilidad Social Empresarial como las acciones sistemáticas que una empresa realiza como parte de ese compromiso deben comunicarse, tanto en forma interna como externa, con el ánimo de difundir los buenos ejemplos y las mejores prácticas.

Estas acciones deberán ir acompañadas de la retroalimentación proveniente de las partes interesadas. Esta es una etapa muy importante en el camino que la empresa ha tomado, porque significa que la administración y los programas de responsabilidad social han madurado a tal punto que existe suficiente confianza en lo que la empresa ha hecho, pudiendo divulgar sus resultados, positivos y negativos, al menos ante algunos grupos de relación (rendición de cuentas).

Luego viene la verificación independiente de los informes que describen los programas de Responsabilidad Social Empresarial y sus resultados. Esta fase destaca la intención de la empresa de ser transparente y, al mismo tiempo, incrementa la credibilidad de sus logros. (Jesus, "004)

1.8.7 Mejora continua

1. Estadísticas y análisis de los resultados.
2. Diagnóstico y benchmarking a la luz de lineamientos.
3. Buscar reconocimientos: premios, distintivos, certificados que la comparen con otras organizaciones; todo lo que identifique a la empresa y le permita compartir y adoptar mejores prácticas.
4. Determinación de áreas de oportunidad para ajustar metas y programas.

1.8.8 Repetición

1. Crear alianzas estratégicas para apoyar proyectos a gran escala.
2. Fortalecer la infraestructura para apoyar los esfuerzos de repercusión.

3. Integrar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial con las prácticas comerciales habituales.
4. Compartir las mejores prácticas de RSE con otras operaciones de la empresa.
5. Expandir el programa de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de abarcar nuevos conjuntos de actividades.

Como se mencionó antes, no existe un solo camino para la Responsabilidad Social Empresarial. Se trata de una ruta larga y permanente, no necesariamente costosa ni imposible, una vez que la empresa empieza el costo de volver atrás puede ser mayor. (ADEC, 2013)

1.9 Formulación del problema

La responsabilidad social es un tema de actualidad y que cobra una importancia preponderante en el desarrollo social si la entendemos como “un proceso que permite administrar necesidades, requerimientos, expectativas de clientes, comunidades y gobierno” en estos planteamientos la responsabilidad social empresarial se sintetiza la sinergia entre estado y empresa orientando hacia el bienestar mediante la formulación de proyectos.

1.9.1 Planteamiento del problema (Caso Gualacense Flota Bus S.A.)

En las últimas décadas, las fuentes móviles han aparecido de forma masiva en las ciudades, contribuyendo a incrementar los problemas de contaminación atmosférica como consecuencia de los gases contaminantes que se emiten por los tubos de escape. Los principales contaminantes lanzados por los automóviles son: monóxido de carbono (CO), óxidos de nitrógeno (NOx) e hidrocarburos no quemados (HC).

No todos los vehículos lanzan los distintos tipos de contaminantes en las mismas proporciones; éstas dependerán del tipo de vehículo, combustible usado, de la tecnología del motor de combustión y del equipo de control de emisiones entre otros. Los vehículos que emplean gasolina como carburante emiten principalmente monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno e hidrocarburos.

Los principales contaminantes emitidos por los vehículos que utilizan motores de ciclo diésel (camiones y buses, entre otros) son partículas sólidas en forma de hollín que da lugar

a los humos negros, hidrocarburos no quemados, óxidos de nitrógeno y anhídrido sulfuroso procedente del azufre contenido en el combustible.

Además de las emisiones contaminantes de escape en un vehículo, se presentan las emisiones evaporativas de hidrocarburos. Durante el llenado del tanque de combustible y en el sistema interno de almacenamiento y conducción de gasolina de un automóvil, se presentan fugas por la toma de gasolina, el carburador o las válvulas y conexiones de mangueras.

Los requisitos para el control de emisiones vehiculares han reducido considerablemente la cantidad de contaminantes del aire. Además, los reglamentos que controlan la calidad del combustible de los vehículos también han contribuido a una mayor eficiencia y menores emisiones. Sin embargo, debido al creciente número de vehículos, éstos siguen siendo la principal fuente móvil de contaminación del aire.

En el caso de los camiones y los vehículos de transporte público (buses), estos generalmente tienen motores Diésel que producen mayor cantidad de óxidos de nitrógeno y material particulado.

Es por esto que se hace necesario realizar un análisis del grado de responsabilidad social, del sistema de movilidad de transporte urbano de cantón Gualaceo caso: Gualacense Flota Bus. Planes de gestión ambiental que controlen y regulen la contaminación ambiental producida por el transporte público, con una proyección hacia nuevos medios de transporte masivo pero que a su vez cumplan con el criterio de transporte sostenible.

1.9.2 Contexto social, económico, político y territorial del Cantón Gualaceo

Contexto económico social

Tradicionalmente en Gualaceo la agricultura y ganadería son las principales ocupaciones de sus habitantes, este hecho ha constituido un gran logro para el ámbito artesanal y turístico del cantón. (Municipio, 2013)

La elaboración de sombreros de paja toquilla cumplía un papel importante en el desarrollo económico y social de los habitantes de este cantón a partir de la crisis de la exportación de esta artesanía, sus habitantes buscaron nuevas alternativas, que luego se construyeron en fuentes importantes de trabajo, con la elaboración de calzado, sus modelos y diseños

tuvieron preferencia en el mercado nacional; otra artesanía que mantiene un buen ritmo de producción en la actualidad es la ebanistería, así como también el tejido de chompas de lana, los bordados, orfebrería, entre otros, tienen características especiales. (Gualaceo, 2013)

La zapatería se produjo menos por el encarecimiento desmedido de los materiales, por la falta de mano de obra calificada, y sobre todo por la introducción al mercado de calzado no manufacturado a menor precio. (Municipio, 2013)

Entre otros contextos económicos sociales del cantón Gualaceo es el fenómeno migratorio que afecta a gran parte de los habitantes estas acciones migratoria se han dado entre los años 1930 y 1940 hacia la zona oriental; entre 1950 y 1960 hacia la costa; y, desde 1970 hasta los tiempos actuales han emigrado al exterior sobre todo, a los Estados Unidos. La migración de campesinos, obreros, trabajadores, jóvenes y mujeres se debe al descenso de la producción agrícola, el acelerado proceso de erosión del suelo, el desempleo y sobretodo la desgracia de la Josefina, son las principales causas que han afectado las condiciones de vida de la población y causando la migración de los habitantes de este cantón.

Gualaceo, la ciudad Patrimonio Cultural del Ecuador, el Jardín del Azuay es magia y fascinación. Las calles adoquinadas de su centro cantonal se pierden entre recovecos de casas solariegas y balcones floridos. Las hermosas orillas del río Santa Bárbara se tiñen de mil colores con los llanos verdecidos. Los vientos que bajan del Collay y del Aguarongo cruzan el hermoso valle trayéndonos los aromas de las orquídeas. (Gualaceo, 2013)



Grafico #2

Fuente: Revista Gualaceo, Jardín del Azuay 2013

Su plaza central luce espléndida, y apacible en donde todavía se puede disfrutar de un paseo dominguero, el lugar preferido por todos para el descanso y meditación de gente venida de aquí y de todas partes. Su mercado central que guarda en si la riqueza gastronómica que hace famoso al jardín del Azuay, con sus vendedoras y comensales que llenan de multicolores los espacios destinados a satisfacer las necesidades placenteras del buen comer, con delicias preparadas que satisfacen los gustos más exigentes y que hacen de los paseos en familia experiencias inolvidables.

El crecimiento urbano y el desarrollo económico que ha experimentado el cantón Gualaceo en los últimos años debido a diferentes causas, principalmente a la inyección económica que han realizado los migrantes, permitiendo el desarrollo de la pequeña industria y del sector artesanal en el jardín azuayo, han generado un conflicto en el uso y ocupación del suelo dentro del centro cantonal, pues al no tener un espacio adecuado para realizar sus actividades, los productores adecúan locales que no son aptos para realizar sus actividades en el casco urbano, produciendo contaminación ambiental y sonora que tarde o temprano afectarán o están afectando la calidad de vida de los gualacenses. (Gualaceo, 2013)

Es por este motivo hace varios años atrás se conformó la empresa de economía mixta denominada “PARFACEM”, (Parque de Fomento Industrial y Artesanal Jardín Azuayo),

integrada por un grupo de empresarios y la Ilustre Municipalidad de Gualaceo, quienes a través de un capital semilla se asociaron en este ente jurídico para lograr el objetivo de poseer un espacio físico adecuado en donde desarrollar sus actividades productivas sin afectar el crecimiento urbano, ordenado y la calidad de vida de los habitantes del cantón. (Municipio, 2013)

“Históricamente Gualaceo está caracterizado por ser un cantón en donde la producción, mediante desarrollo artesanal, manufacturero e industrial de sectores como el calzado, ebanistería, carpintería, metalmecánica, panadería, entre los más importantes, ha representado el eje de su desarrollo socioeconómico. Evidentemente el desarrollo del sector productivo ha debido integrarse al desarrollo económico globalizado y a la presencia de nuevas tecnologías que han dinamizado notoriamente al sector, orientando el desarrollo productivo hacia una visión microempresarial, empresarial y de asociatividad. El intento de inserción de los productores en éste ámbito globalizado ciertamente debe superar una serie de dificultades que van desde lo organizativo hasta lo político e institucional. Este objetivo de desarrollo cantonal, se ha evidenciado a partir de la década de los noventa y ha sido manifiesto no solamente desde los productores sino desde los diferentes sectores de la comunidad Gualacense, justificándose en los Planes de Desarrollo Estratégico Cantonal.” (ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SECTOR PRODUCTIVO EN EL CANTÓN GUALACEO – INFORME DEL LEVANTAMIENTO DE LA LINEA DE BASE POR RAMAS DE ACTIVIDAD del Econ. Pablo Uyaguari Quezada, MBA), es lo que indica el proyecto de prefactibilidad de PARFACEM, de generación de un espacio físico e institucional que propicie el fomento del sector productivo. (Municipio, 2013)

Contexto político

Ecuador promociona y comunica a todos los ciudadanos sobre su política de ser uno de los países en el mundo que desea liderar el turismo consciente como una política de estado y que lo impulsa y promueve en todos los foros nacionales e internacionales en donde participa. En ese sentido, la nueva propuesta del Turismo Consciente constituye un crecimiento personal para convertirnos en mejores seres humanos, que promuevan los

valores de la paz, amistad y el amor a la vida, como esencia de la práctica turística, manifiesta el MIT

Hay que indicar que el turismo consciente se basa en la sostenibilidad ambiental y cultural, se compromete en practicar la industria del ocio con un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultural de la localidad que se visita al mismo tiempo genera ingresos y empleo para la comunidad y población local en donde se realiza este tipo de actividad productiva. (Gualaceo, 2013)

Como turismo consciente está el turismo sostenible basado en un Ecoturismo, el turismo de Aventura, Aviturismo, y otros que se sustentan con el respeto a la naturaleza, que a nuestro criterio es un acierto el enfoque que ha realizado el Ministerio de Turismo de nuestro país.¹

Parque acuático “Planeta Azul”



Grafico #3

Fuente: <https://sites.google.com/site/visitagualaceo/gualaceo-natural/gualaceo-cultural>

Este tipo de turismo es más solidario con las comunidades porque el dinero que el turista invierte en conocer zonas de naturaleza se reparte de mejor manera en la comunidad que ofrece este tipo de turismo. Y por ende la inversión que deben hacer los gobiernos locales para integrarse a este tipo de turismo es mínimo, la capacitación de la comunidad que desea

¹ REVISTA GUALACEO, Jardín del Azuay 2013

emprender en esta actividad económica es indispensable, guías turísticos nativos, el atender al turista nacional e internacional, el comprender que no se puede abusar del turista con cobros excesivos, todo esto es capacitación. Señalización de los recursos turísticos que se desean implementar para el turismo sostenible, con las actividades a realizarse, son los temas en los que se debe invertir, y sobre todo la PROMOCION Y DIFUSION de estos recurso turísticos a nivel local, regional y nacional e inclusive internacional si se dispone de los recursos. Con el objetivo de que estos sitios de interés turístico dejen de ser los tesoros escondidos de los cantones y se conviertan en verdaderos productos turísticos que se los pueda explotar de una manera responsable para el desarrollo económico de las comunidades. (tour, 2013)

Contexto territorial

El cantón Gualaceo ubicado en la parte nor-oriental de la provincia del Azuay. Limita al norte con el cantón Paute; al este, los cantones El Pan y Gral. Leonidas Plaza Gutiérrez de Morona Santiago; al sur, los cantones Chordeleg y Sígsig; y al oeste, el cantón Cuenca.

El cantón Gualaceo tiene una extensión de 346,5 Km², ocupa el 4,3% del territorio provincial; la parroquia más extensa es Luis Cordero Vega, representa el 23,4%, y la más pequeña es Daniel Córdoba Toral con el 5,9% de la superficie total del territorio cantonal.

Comprende la parroquia urbana de Gualaceo cabecera cantonal y las parroquias rurales de Daniel Córdoba Toral, Jadán Mariana Moreno, Remigio Crespo Toral, San Juan, Zhidmad y Luis Cordero Vega. (tour, 2013)

Gualaceo, cantón oriental de la provincia del Azuay, en Ecuador, a una distancia de 35 kilómetros de la capital provincial Cuenca, tiene una población de 38.587 habitantes, está bañado por los ríos Santa Bárbara, San Francisco y Guaymincay. Por la belleza única de esta ciudad enclavada en el valle del Santa Bárbara y por el carácter acogedor de su gente, a Gualaceo se le denomina el “Jardín Azuayo” actualmente ostenta el título de Patrimonio Cultural de la Nación.

Por su situación, es un nudo de comunicaciones hacia el oriente ecuatoriana. Sus principales actividades son la agricultura, artesanía y turismo. La fiesta oficial se celebra el 25 de junio.

1.9.3 Contexto del transporte público colectivo

En el artículo mencionado en la ley de tránsito hace referencia que el estado garantizara la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional haciendo uso del parque automotor ecuatoriana y sujeta a una contraprestación económica.

Así también al transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utiliza en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

En otro de sus artículos menciona que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. (Transito, 2011)

Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente ley y reglamento.

Así también todos los vehículos de transporte público de pasajeros, que cuenten con el respectivo título habilitante otorgado por la Comisión Nacional o comisiones Provinciales, deberán ingresar a los terminales terrestres de las respectivas ciudades, para tomar o dejar pasajeros.

Mediante la ley de tránsito cabe citar los siguientes artículos para tratar acerca del servicio de transporte público.

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación:

- Urbano
- Intraprovincial
- Interprovincial

- Internacional

Art. 66.- El servicio de transporte público urbano, es aquel que opera en las cabeceras cantonales. La celebración de los contratos de operación de estos servicios serán atribuidos de las Comisiones Provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional de Tránsito Terrestre, Transito y seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente ley y su reglamento. (Transito, 2011)

Art. 67.- El servicio de transporte público intraprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación, será atribución de las comisiones provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional de Tránsito Terrestre, Transito y seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente ley y su reglamento.

Art 68.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento. (Transito, 2011)

Art. 69.- El servicio de transporte público internacional es aquel que opera, bajo cualquier modalidad, fuera de los límites del país, teniendo como origen el territorio nacional y como destino un país extranjero o viceversa. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, de conformidad en lo establecido en los Tratados, Convenios Internacionales, la presente Ley y su Reglamento. (Transito, 2011)

1.9.4 Legislación ambiental aplicable

Citaremos los siguientes artículos de la ley de tránsito para tratar acerca de este tema.

Art. 211.- Todos los automotores que circulen dentro del territorio ecuatoriano deberán estar previstos de partes, componentes y equipos que aseguren que no rebasen los límites máximos permisibles de emisión de gases y ruidos contaminantes establecidos en el reglamento.

Art. 212.- Los importadores y ensambladores de automotores son responsables de que los vehículos tengan dispositivos anticontaminantes. (Transito, 2011)

Art. 213.- Los vehículos usados, donados al Estado ecuatoriano, que ingresen al país legalmente, serán objeto de una revisión técnica vehicular exhaustiva y más completa que la revisión normal. En estos casos los centros de revisión técnico vehicular inspeccionara el resto de sistemas mecánicos, transmisión y motor, bajo el mecanismo de revisión completa de cada unidad, desde el puerto de ingreso, previo a su desaduanización y matriculación.

1.9.5 Componentes del sistema de movilidad

Los componentes del sistema de movilidad comprenden la movilidad como un sistema estructurador del territorio e incluye recomendaciones generales referidas a cada uno de sus componentes, transporte activo, transporte vehicular privado, transporte de cargas, seguridad vial, entre otros. (Transito, 2011)

1.10 Sistema de transporte urbano

El crecimiento demográfico acelerado en los centros urbanos ha incrementado la demanda de transporte masivo, cuya oferta no crece en la misma proporción. La infraestructura vial rígida, falta de coordinación interinstitucional y el deficiente dinamismo de la planeación hace que se tomen medidas correctivas, más que preventivas en materia de transporte. El tráfico y la movilidad, en términos de transporte, son la causa principal de los impactos negativos al ambiente urbano como la contaminación del aire, el ruido, el consumo excesivo de recursos y la ocupación extensiva del espacio, el transporte urbano que tiene como objetivo fortalecer el proceso de democratización de la movilidad de las personas. Transportando un alto volumen de pasajeros a lo largo de rutas autorizadas por la intendencia de manera rápida, segura y confiable. El sistema está conformado por corredores exclusivos y preferenciales, paradas terminales e intercambiadores, sistemas de control de unidades etc.

1.10.1 Transporte Activo

Movilidad peatonal

Mediante la movilidad peatonal se busca la caminata como el modo de desplazamiento más adecuado para los tramos cortos dado que es el modo más saludable, menos agresivo con el medio ambiente y más democrático. Esta alternativa hay que entenderla y promocionarla dentro de la estrategia general de movilidad de una ciudad. (Transito, 2011)

En los espacios destinados a los peatones dentro del sistema de tránsito, se garantizara su seguridad respecto al tránsito, dispondrá de infraestructura, señalización, estarán libres de barreras físicas y contarán con facilidades para personas de movilidad reducida u otra discapacidad.

Movilidad en bicicletas

Hace referencia a la consolidación del uso de la bicicleta como nodo sustentable de transporte y se proveerá de espacios seguros dentro de la trama vial destinados tanto a su uso exclusivo como combinados con otros nodos de transporte.

1.11 Transporte vehicular privado

El crecimiento del número de automóviles, en especial de los particulares, ha producido fuertes transformaciones en los ámbitos ciudadanos que han afectado de manera sustancial el uso y la percepción del espacio público, en particular de la calle. Se ha generado un desequilibrio en la apropiación del espacio calle por parte del automóvil en relación al peatón. Por ello se debe reordenar de manera razonable y equilibrada, teniendo en consideración los requerimientos de los diferentes nodos de transporte. (Transito, 2011)

Con el Análisis del grado de Responsabilidad Social del Sistema de Movilidad del Transporte Urbano del cantón Gualaceo, se busca recomponer el equilibrio en el uso del espacio y a favorecer el uso del transporte colectivo que, desde el punto de vista ambiental y social, es más sostenible que el transporte individual.

1.11.1 IMPACTO AMBIENTAL



Grafico #4

Fuente: <http://www.ayudaeficaz.es/diplomado-en-evaluacion-y-estudios-de-impacto-ambiental-acreditacion-universitaria/>

1.11.2 INTRODUCCIÓN

La contaminación del aire es un creciente problema en las grandes ciudades con mala ventilación natural e importantes emisiones móviles o estacionarias. En muchas ciudades, las condiciones se empeoran año tras año, a medida que aumentan las emisiones industriales y las provenientes del uso de los combustibles. Por ejemplo, se anticipa que las escuadras de vehículos y sus correspondientes emisiones aumenten en un 5-10 por ciento anual en los países en desarrollo, estando el mayor crecimiento concentrado en las principales ciudades.

Las emisiones urbanas representan una parte importante y creciente de los gases de invernadero y los responsables de la destrucción de la capa de ozono.

Por más grave que sea la contaminación del aire ambiental en muchas ciudades grandes, se debe distinguir entre ésta y la contaminación del aire interior, que en todo el Tercer Mundo es posiblemente un problema más grave y ubicuo. En el ambiente de la vivienda, una de las principales preocupaciones es la quema interior de los combustibles tradicionales, altamente contaminantes, para la cocina y calefacción, que con frecuencia resulta en el contacto diario con elevados niveles de compuestos tóxicos. También es un problema

frecuente el contacto ocupacional con contaminantes del aire interior y otros tóxicos, especialmente en fábricas pequeñas.

Desde un punto de vista de la salud pública, el principal problema es el contacto total de un individuo, con el tiempo, con todas las fuentes urbanas ambientales, domésticas y ocupacionales. (Mundial, 2013)

1.11.3 PROCESOS Y ACTIVIDADES

Es trascendental conocer sobre el origen, consecuencias y problemas sociales que ha acarreado la contaminación atmosférica a consecuencia de las emisiones de gases de efecto invernadero como el dióxido de carbono (CO₂) provocados por el transporte público - privado e industrias que no cumplen con las respectivas autorizaciones ambientales. Las Convenciones y Tratados Internacionales serán de importancia para este estudio ya que regularán normas ambientales internacionales, mediante la creación de programas para proteger a los ecosistemas y mejorar la calidad ambiental. Por lo tanto esta tesis se basará en la formulación de un Proyecto bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) fortaleciendo al Programa de Reducción de la Contaminación Ambiental, Racionalización del Subsidio de Combustibles del Transporte Público y su chatarrización, basándose en el actual Marco Constitucional, garantizando también beneficios para el sector privado. (Mundial, 2013)

El crecimiento del sector transporte implicó un aumento tremendo de la contaminación atmosférica durante los últimos 30 años. Y es en la ciudad que la situación se vuelve más grave, ya que si la contaminación depende entre otros factores de la topografía y de las condiciones meteorológicas, un automóvil consume en la ciudad cuatro veces más que en una autopista.

Las retenciones en los centros urbanos contribuyen de éste modo en un 75 % a la contaminación foto-química y en un 40 % a la lluvia ácida.

De un modo general, los agentes contaminantes contribuyen al aumento de problemas respiratorios (asma y otras patologías respiratorias), favorecen la desertización (lluvia ácida) y deterioran los edificios (ensuciamiento de las fachadas y oxidación de los componentes metálicos). (Mundial, 2013)

1.11.4 PREVENCIÓN DE IMPACTOS

La Evaluación de Impacto Ambiental constituye uno de los instrumentos preventivos más eficaces para la preservación de los recursos naturales y la defensa del medio ambiente, La política ambiental cubana se ejecuta mediante una gestión que utiliza instrumentos como:

- La Estrategia Ambiental Nacional, el Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo y los demás programas, planes y proyectos de desarrollo económico social.
- El Ordenamiento Ambiental.
- La Licencia Ambiental.
- La Evaluación de Impacto Ambiental, entre otras.

Se conoce como Impacto ambiental al conjunto de consecuencias que provocan para el hombre, su salud y bienestar los cambios ambientales generados por diferentes acciones o sea la alteración que se produce, tanto sobre la salud y el bienestar del ser humano e integridad del ambiente al ejecutar un proyecto o actividad con respecto a la situación que se establecería si éste no se ejecutara. Cambio neto incremental (positivo o negativo) del efecto ambiental.

Existen diferentes tipos de Impacto:

- ✓ Por la variación de la calidad ambiental: Positivos y Negativos.
- ✓ Por la intensidad: Notable, Mínimo y Medio.
- ✓ Por la extensión: Puntual, parcial y permanente.
- ✓ Por su capacidad de recuperación: Irrecuperable, irreversible, reversible, mitigable o recuperable.
- ✓ Por el momento en que se manifiesta: Latente, inmediato y de momento crítico.
- ✓ Por su persistencia: Temporal, Pertinaz, Fugaz.
- ✓ Por la relación causa - efecto: Directo o indirecto.
- ✓ Por sus interrelaciones de acciones y/o efectos: Impacto simple, impacto acumulativo, impacto sinérgico.
- ✓ Por su periodicidad: Continuos, discontinuos, periódicos y de aparición irregular.

- ✓ Por la necesidad de aplicación de medidas correctoras: críticos, severos y moderados.
- ✓ Y los factores impactados son:
- ✓ Medio Inerte: Aire, Clima, Tierra, Suelo y Agua.
- ✓ Medio Biótico: Flora y Fauna.
- ✓ Medio perceptual: Valor testimonial, paisaje intrínseco, recursos científicos culturales.

Impacto ambiental de vías terrestres

Las obras de infraestructura de transporte o vías terrestres, como son por ejemplo: caminos, carreteras autopistas, o autovías y vías férreas, y sus obras de cruce y empalmes utilizan áreas importantes en el territorio creando en el entorno impactos ambientales importantes. (More, 2013)

Los beneficios socioeconómicos proporcionados por las vías terrestres incluyen la confiabilidad bajo todas las condiciones climáticas, la reducción de los costos de transporte, el mayor acceso a los mercados para los cultivos y productos locales, el acceso a nuevos centros de empleo, la contratación de trabajadores locales en obras en sí, el mayor acceso a la atención médica y otros servicios sociales y el fortalecimiento de las economías locales.

Impactos directos

Los impactos directos por el uso de las vías terrestres pueden incluir: mayor demanda de combustibles para los motores; accidentes con los medios no motorizados de transporte o el reemplazo de los mismos; mayor contaminación del aire, ruido, desechos a los lados del camino; daños físicos o muerte a animales y personas que intentan cruzar la vía; riesgos de salud y daños ambientales a raíz de los accidentes con materiales peligrosos en tránsito; y contaminación del agua debido a los derrames o la acumulación de contaminantes en la superficie de los caminos. (Calderon, 2007)

Impactos indirectos

Una amplia gama de impactos indirectos negativos han sido atribuidos a la construcción o mejoramiento de las vías terrestres. Muchas de éstos son principalmente socioculturales.

Éstos incluyen: la degradación visual debido a la colocación de carteles a los lados del camino; los impactos de la urbanización no planificada, inducida por el proyecto; la alteración de la tenencia local de tierras debido a la especulación; la construcción de nuevos caminos secundarios, primarios y terciarios; el mayor acceso humano a las tierras silvestres y otras áreas naturales; y la migración de mano de obra y desplazamiento de las economías de subsistencia. (Calderon, 2007)

Pérdida de tierras agrícolas

La mejor tierra agrícola, relativamente plana y con buen drenaje, proporciona una ruta ideal para las vías terrestres, y muchos son colocados allí. En sí, la pérdida de tierra para el derecho de paso puede ser relativamente insignificante y normalmente se toma en cuenta al decidir si procede con un proyecto. Sin embargo, el fenómeno del desarrollo inducido, junto con el aumento del valor de la tierra por los caminos, puede resultar en la conversión de grandes áreas de tierra agrícola a otros usos. Tales conversiones pueden tener impactos negativos sobre los programas nacionales para agricultura sostenible y la autosuficiencia, así como sobre la viabilidad de la economía agrícola local.

Interferencia con los métodos acostumbrados de transporte local

Los peatones y vehículos tirados por animales y de pedal, son tipos importantes de tránsito por los caminos de muchos países, especialmente los caminos locales y aquellos que llevan a los principales mercados urbanos. El mejoramiento de los caminos rurales no pavimentados al nivel de los pavimentados, que no tome en cuenta el volumen de dicho tránsito, resultará en un número inaceptable de accidentes y el reemplazo de los modos más lentos de transporte. (mundo, 2013)

Implicaciones nacionales y globales

La construcción de caminos y carreteras puede incrementar la demanda de vehículos motorizados, combustibles y lubricantes. Si éstos deben ser importados, se puede agravar el problema del balance de pagos. Puede deteriorarse la calidad del aire a nivel local o regional, y aumentará el aporte a los gases de efecto invernadero.

Trazado de carreteras

El diseño de la vía debe realizarse considerando las características del terreno, el impacto ambiental y el impacto social como expropiaciones, el planeamiento del tráfico, la economía y financiación de la obra y otras consideraciones legales. se tendrán en cuenta aspectos medioambientales como son:

Potenciales Impactos Ambientales



Grafico #5

Fuente Imagen: http://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2011/03/21/132494

La contaminación atmosférica y acuática, y el ruido, que se asocian, generalmente, con las carreteras, no son problemas importantes en el caso de los caminos rurales, porque la frecuencia del tráfico es baja. El polvo levantado por los vehículos puede representar un peligro para la salud, y dañar la vegetación al lado del camino. Si se pavimenta el camino, el agua puede recibir un poco de contaminación debido a los químicos que va llevando. Otras posibles fuentes de contaminación del agua son los químicos que se rocían junto al camino o en la vía de pasaje autorizado, para controlar la maleza y el polvo. (More, 2013)

El principal impacto ambiental que se asocia con los caminos rurales, es la erosión. Al efectuar la construcción durante la temporada de lluvia, o dejar los suelos desnudos, innecesariamente, debido al uso de los métodos de construcción incorrectos, se puede causar mucha erosión. Si es inadecuado el drenaje de los caminos en las zonas que reciben mucha precipitación, se destruirán los caminos y se causarán impactos negativos en los terrenos colindantes, especialmente en los terrenos muy empinados. Aún en las áreas de baja precipitación, si se diseña el sistema de drenaje, incorrectamente, una lluvia breve pero

intensa, puede erosionar grandes cantidades de tierra, del área más debajo de las zanjas de drenaje. (More, 2013)

Además, el diseño de la calzada puede determinar el efecto que ejerce el camino sobre sus alrededores, por ejemplo: los caminos pueden causar inundación en las áreas colindantes, al bloquear el flujo y aumentar el caudal del agua.

La construcción de los caminos en las áreas remotas fomenta la migración hacia los terrenos colindantes sería necesario implementar, simultáneamente, un proyecto de desarrollo a largo plazo. (More, 2013)

Ubicación del Camino

La ubicación del camino constituye la decisión más crítica en cuanto a su construcción. Esta determinará, mayormente, el tipo y la magnitud de los impactos ambientales y sociales que causarán. Se deben evitar las tierras de los pueblos indígenas, los terrenos silvestres críticos, los potenciales peligros naturales, los hábitats de la fauna, y las áreas no idóneas para los cambios de uso que, probablemente, ocurrirán, a causa del desarrollo planificado y no planificado que se produce como resultado del estímulo generado por el camino.

Una vez definida la ubicación del camino, se debe tener cuidado para evitar las laderas empinadas, los suelos inestables y los lugares donde el flujo de agua y el drenaje pueden ser problemáticos

Mantenimiento de Caminos



Grafico#6

Fuente: <http://www.mpatv.com/2009/06/dot-en-mi-pais-rep-dominicana-obras-publicas-y-comunicaciones/>

El mantenimiento adecuado de los caminos puede ser costoso, pero es esencial para evitar los problemas ambientales y socioeconómicos.

Desarrollo de áreas urbanas

Las ciudades desempeñan un papel central en el proceso de desarrollo. Son, en general, lugares productivos que hacen un aporte importante al crecimiento económico de la nación. Sin embargo, el proceso de crecimiento urbano acarrea a menudo un deterioro de las condiciones ambientales circundantes. Como lugar de crecimiento demográfico, actividad comercial e industrial, las ciudades concentran el uso de energía y recursos y la generación de desperdicios al punto en que los sistemas tanto artificiales como naturales se sobrecargan y las capacidades para manejarlos se ven abrumadas. Esta situación es empeorada por el rápido crecimiento demográfico de las urbes. (Wikilibros, 2013)

Líneas de transmisión

Los impactos ambientales negativos de las líneas de transmisión son causados por la construcción, operación y mantenimiento de las mismas

1.11.5 Evaluación e identificación

Los elementos que constituyen un ecosistema se denominan componentes ambientales; a su vez, los elementos de una actividad que interactúan con el ambiente se señalan como aspectos ambientales. Cuando los efectos de estos aspectos se tornan significativos para el hombre y su ambiente, adquieren la connotación de impactos ambientales. (Wikilibros, 2013)

Un efecto ambiental es cualquier alteración del ambiente resultante de la acción del hombre, mientras que un impacto es la alteración significativa del ambiente. El primero se puede definir convencionalmente como el cambio parcial en la salud del hombre, en su bienestar o en su entorno, debido a la interacción de las actividades humanas con los sistemas naturales. Según esta definición, un impacto puede ser positivo o negativo. Los impactos se consideran significativos cuando superan los estándares de calidad ambiental, criterios técnicos, hipótesis científicas, comprobaciones empíricas, juicio profesional, valoración económica, ecológica o social, entre otros criterios.

En este contexto, los impactos ambientales que se describen resultan de la utilización del criterio de prognosis, predicción y juicio de expertos profesionales en el tema de obras viales. La evaluación de los impactos ambientales sobre los ecosistemas se sustenta en el conocimiento de sus componentes físicos, biológicos, socioeconómicos y arqueológicos, así como de las actividades que se desarrollarán, tanto en la fase de construcción y de conservación y explotación de la concesión vial. (Wikilibros, 2013)

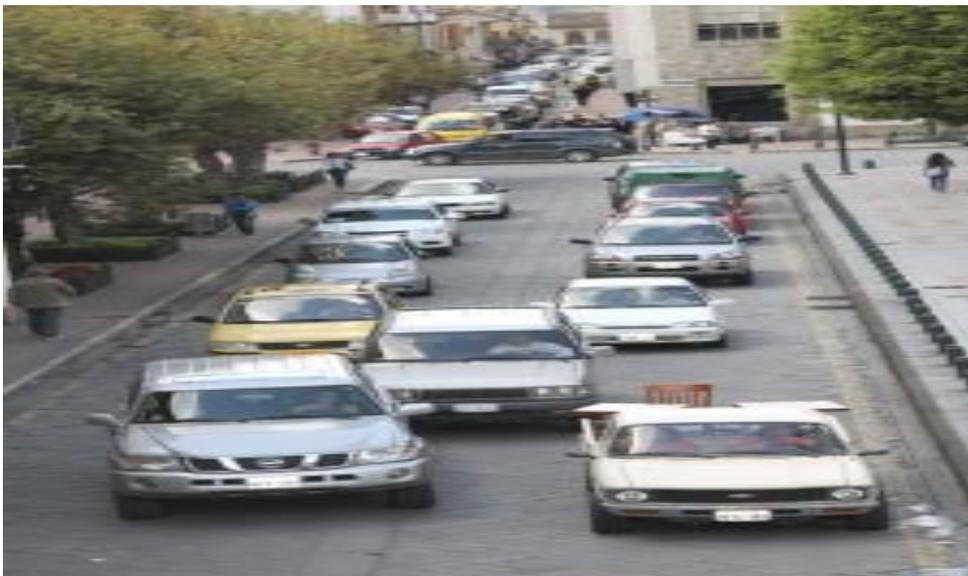
La evaluación de impacto ambiental es un proceso sistemático técnico administrativo que examina las consecuencias ambientales de los proyectos, programas, planes y políticas orientadas a prevenir, corregir o mitigar los efectos y/o impactos ambientales que se ocasionen sobre el entorno.

En general el efecto ambiental viene a ser el cambio en un parámetro ambiental dentro de un período determinado y en un área definida, como resultante de un proyecto específico, comparado con la situación que se hubiera dado si no se hubiera ejecutado tal proyecto. Por otro lado, un impacto ambiental es cualquier alteración significativa en el ambiente debido a las actividades humanas.

El análisis de los impactos ambientales, se ha desarrollado, considerando la naturaleza del proyecto y la información base de los diferentes componentes ambientales descritos anteriormente en la línea base ambiental y complementada con los trabajos de campo, con el propósito de puntualizar los aspectos ambientales más relevantes vinculados con el proyecto, determinando las relaciones que se establecerán entre el proyecto y su entorno. (Wikilibros, 2013)

La identificación y evaluación de impactos ambientales es parte fundamental del presente estudio, pues constituye la base para la elaboración del Plan de Manejo Ambiental, en el cual se plantearán las medidas que permitirán prevenir, mitigar o corregir los impactos ambientales negativos y la potenciación de los impactos positivos, para la conservación y protección del medio ambiente.

1.11.6 Impactos en el tránsito vehicular



Grafico#7

Fuente: <http://www.elmercurio.com.ec/271332-transito-desconfianza-en-manos-de-civiles/>

La congestión vehicular y la contaminación atmosférica son dos grandes problemas que aquejan a las ciudades modernas, especialmente en países en desarrollo. Ambos problemas tienen causas comunes. La congestión se produce por la operación de vehículos motorizados en calles y avenidas de capacidad limitada. La contaminación se produce porque las emisiones contaminantes, de las que los vehículos son responsables en una fracción importante, sobrepasan la capacidad de absorción y dilución de la cuenca en que se ubica la ciudad. Por lo tanto, será razonable esperar que las políticas de transporte y las medidas para reducir la congestión en una ciudad tengan también efecto en la contaminación atmosférica. (ECLAC, 2013)

Los contaminantes atmosféricos

Los contaminantes atmosféricos se pueden clasificar en dos grandes grupos:

- ✓ los que tienen efectos locales y regionales,
- ✓ los que tienen efectos globales o planetarios

Impactos de los contaminantes atmosféricos de efecto local y regional

Los contaminantes atmosféricos pueden tener variados efectos. Los principales son la incidencia en la salud de la población, los perjuicios a la vegetación y ecosistemas, los daños a materiales, y la reducción de visibilidad. Debido a su mayor importancia, el análisis se centra en sus efectos en la salud humana, aunque no deben desconocerse los demás impactos.

Numerosos estudios epidemiológicos realizados en los últimos 30 años han mostrado que los niveles actuales de contaminación también producen efectos negativos. La Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (USEPA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizan continuamente análisis y estudios para cuantificar el daño en la salud provocado por la contaminación atmosférica. Los contaminantes producen una gran variedad de efectos en la salud. (ECLAC, 2013)

A continuación se muestra un cuadro con las diferentes enfermedades que pueden darse con los contaminantes atmosféricos:

Cuadro VI.1
**PROBLEMAS DE SALUD QUE AUMENTAN SU INCIDENCIA
 POR EFECTO DE LOS CONTAMINANTES ATMOSFÉRICOS**

Efectos cuantificables	Efectos aún no cuantificables
Mortalidad (adultos mayores)	Inducción de asma
Mortalidad (infantil)	Efectos de desarrollo fetales/neonatales
Mortalidad neonatal	Mayor sensibilidad de vías respiratorias
Bronquitis - crónica y aguda	Enfermedades respiratorias crónicas (no bronquitis)
Ataques de asma	Cáncer
Admisiones hospitalarias (respiratorias y cardiovasculares)	Cáncer pulmonar
Visitas a sala de urgencia	Efectos conductuales
Enfermedades respiratorias (altas y bajas)	Desórdenes neurológicos
Síntomas respiratorios	Exacerbación de alergias
Días de ausentismo laboral	Alteración de mecanismos de defensa
Días con actividad restringida	Daño a células respiratorias
	Menor tiempo de desarrollo de angina
	Cambios morfológicos en el pulmón
	Arritmia cardiovascular

Fuente: Adaptado de U.S. Environmental Protection Agency (EPA), "The Benefits and Costs of the Clean Air Act, 1990 to 2010", Informe EPA-410-R-99-001, preparado para el Congreso de los Estados Unidos, 1999.

Grafico #8

Incidencia del tránsito de vehículos en la contaminación

Tipos de contaminantes emitidos por los vehículos:

Los vehículos motorizados son una de las principales fuentes de contaminantes atmosféricos en las grandes ciudades. Los vehículos motorizados propulsados por motores de combustión interna producen en general tres tipos de emisiones contaminantes: las emisiones por el tubo de escape, las evaporativas, y el levantamiento de polvo de las calles

Cuadro VI.2
PRINCIPALES CONTAMINANTES EMITIDOS POR VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Tipo de emisión	Contaminantes primarios emitidos a la atmósfera
Por tubo de escape	CO, NO _x , SO ₂ , HC, Pb (caso gasolinas con plomo), NH ₃ (especialmente vehículos de gasolina con convertidor catalítico), CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, MP (sólo vehículos diesel)
Evaporativas	HC (hidrocarburos)
Levantamiento de polvo de calles	Polvo de calles (material de la corteza terrestre, más contaminantes depositados en ella)

Fuente: Elaboración propia.

CO = Monóxido de carbono; NO_x = Óxidos nítricos; SO₂ = Dióxido de azufre;
 HC = Hidrocarburos; Pb = Plomo; NH₃ = Amoníaco; CO₂ = Dióxido de carbono;
 CH₄ = Metano; N₂O = Óxido nitroso; MP = Material particulado.

Grafico #9

EMISIONES POR EL TUBO DE ESCAPE



Grafico #10

Fuente: <http://www.motorspain.com/tecnologia/una-empresa-desarrolla-un-sistema-que-convierte-en-biocombustible-las-emisiones-de-co2-de-los-coches/>

Las emisiones por el tubo de escape son producto de la combustión del combustible (sea este gasolina, diésel, u otro derivado del petróleo). Debido a que la combustión no es perfecta, se produce una serie de contaminantes, como el monóxido de carbono y los óxidos de nitrógeno. Además, ciertos contaminantes presentes en el combustible, como el plomo y el azufre, se liberan al ambiente a través del proceso de combustión. Las emisiones por el tubo de escape dependen de las características del vehículo, como de su tecnología y tamaño del motor; por ejemplo, los vehículos más pesados tienden a tener emisiones unitarias (emisiones por cada kilómetro recorrido) mayores que los vehículos livianos. Las emisiones dependen también de la presencia de elementos de reducción de emisiones como convertidores catalíticos; del estado de mantenimiento del vehículo; de factores operacionales, como la velocidad de circulación, el nivel las aceleraciones y las características del combustible, como el contenido de azufre. (ECLAC, 2013)

Contaminantes secundarios

Además, es necesario resaltar que los contaminantes primarios que se emiten a la atmósfera pueden reaccionar en ella, formando los llamados contaminantes secundarios, de los cuales

los más importantes son el material particulado secundario (que forma parte del material particulado fino o PM2.5) y el ozono.

Importancia relativa de los contaminantes generados por los vehículos

Los vehículos generan un importante aporte a las emisiones en una ciudad, que varía en función de múltiples factores locales.

Efectos sobre la contaminación al disminuir la congestión

Al tomarse medidas contra la congestión, el impacto primario es el cambio en las velocidades de desplazamiento de los distintos modos de transporte. Analizando la fórmula sobre emisiones y sus derivaciones en función de la variación de las velocidades, aparecen dos efectos simultáneos que inciden en las emisiones:

- Cambia el factor de emisión del modo, debido al cambio en su velocidad de operación, y
- Cambia la distancia recorrida por cada modo.

Cambio en los factores de emisión debido al cambio en la velocidad de circulación

El factor de emisión, o cantidad de contaminantes emitidos por kilómetro por cada tipo de vehículo, depende de la tecnología del vehículo y varía de acuerdo a la velocidad de circulación. El factor de emisión depende también de la aceleración de los vehículos y ésta, a su vez, está relacionada con la velocidad y el ciclo de conducción. La tecnología se refiere al tratamiento de las emisiones por parte de cada vehículo, y según cuál sea, genera distintos niveles. (Gualaceo, 2013)

1.11.7 Normativa, gestión y seguimiento

Si bien en la última década se han desarrollado instrumentos para controlar la contaminación del aire, se ha visto la necesidad de formular una política de prevención y control de la contaminación del aire de manera que se mantenga y fortalezca la gestión coordinada de todos los actores relacionados con la gestión de la calidad del aire y se garantice la coherencia, consistencia y armonía con las políticas y regulaciones ambientales y sectoriales, a través de espacios de coordinación y participación.

De esta forma el país podrá centrar y focalizar los esfuerzos de manera estructurada para combatir la problemática actual, promoviendo un progreso constante hacia el cumplimiento de los niveles aceptables de calidad del aire.

Dentro de la estructura institucional que se ha establecido a nivel nacional, en la que actúan conjuntamente entidades públicas y privadas, se han identificado responsabilidades del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de las Corporaciones Autónomas Regionales y las Corporaciones para el Desarrollo Sostenible, que permiten que las actividades que se deben desarrollar se ejecuten de manera coordinada y se cuente con la cooperación necesaria para alcanzar una mejor calidad del aire. (Gualaceo, 2013)

De igual manera, se ha identificado el impacto de las fuentes contaminantes, como las actividades industriales y el sector transporte, en la afectación de la calidad del aire, por lo que su responsabilidad debe ir más allá del cumplimiento de las normas ambientales existentes, es decir, incluir lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

1.11.8 Instrumentos normativos

Los organismos de transporte, tránsito terrestre y seguridad vial, son los encargados de hacer cumplir esta ley a nivel nacional:

- El Ministerio del sector
- Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados; y
- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales y sus órganos desconcentrados. (Gualaceo, 2013)

1.12 Normativa de tránsito

El pleno de la asamblea constituyente

Considerando:

Que, la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres, publicada en el Registro Oficial No. 1002 de agosto de 1996, ha sido objeto de varias reformas, y presenta una serie de disposiciones contradictorias e inconsistentes;

Que, ha existido una proliferación desordenada de operadores por cuanto no existe un marco jurídico que organice, regule y controle la actividad del transporte terrestre a nivel nacional;

Que, a pesar de su preponderancia en el desarrollo del país, el transporte terrestre no ha sido considerado como un sector estratégico de la economía nacional; Que, existen deficiencias en la determinación de funciones y el establecimiento de responsabilidades para cada uno de los organismos que intervienen en la actividad del transporte terrestre, lo que ha ocasionado que la ley no pueda aplicarse adecuadamente;

Que, la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres no contempla aspectos relacionados con la prevención;

Que, el marco legal vigente resulta insuficiente inapropiado para las demandas del Estado y la sociedad en su conjunto; (Transito, 2011)

Que, nunca se han dictado verdaderas políticas en el ámbito del transporte, para garantizar a los ciudadanos la seguridad en la movilidad; Que, es necesario contar con una nueva ley, de carácter eminentemente técnico, que de forma integral norme en su conjunto los diversos aspectos relacionados con la materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial; y, en ejercicio de sus facultades y atribuciones, expide la siguiente:

Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad

VIAL Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. (Transito, 2011)

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad

vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación. (Transito, 2011)

Art. 5.- (Sustituido por el Art. 1 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- El Estado controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

Art. 6.- El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso.

Art. 7.- Las vías de circulación terrestre del país son bienes nacionales de uso público, y quedan abiertas al tránsito nacional e internacional de peatones y vehículos motorizados y no motorizados, de conformidad con la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. En materia de transporte terrestre y tránsito, el Estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial. (Transito, 2011)

Art. 8.- (Reformado por el Art. 2 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- En caso de que se declare estado de excepción o se decrete el establecimiento de zonas de seguridad, los organismos y autoridades de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, por disposición del Presidente de la República, podrán restringir o cerrar temporalmente la circulación en las vías públicas que sean necesarias.

Art. 9.- Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras y vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

Art. 10.- (Sustituido por el Art. 3 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- Los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior, y extranjeros que condujeran vehículos, dentro del territorio nacional podrán conducir con licencias emitidas en su país de residencia.

El Estado reconoce la validez de los documentos, distintivos, licencias de conducción, permisos internacionales de conducción, identificación vehicular y pases de aduana, emitidas en sus países y expedidos de conformidad con las Normas y requisitos previstos en los instrumentos internacionales vigentes. Los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior y extranjeros, que tuvieren licencias vigentes de conducir no profesionales similares al tipo B, emitidas en sus países podrán conducir en el territorio nacional; en el caso de los ciudadanos extranjeros mientras dure su visa de turista. (Transito, 2011)

Los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros residentes en el país que tengan una licencia profesional o no profesional vigente emitida por un Estado extranjero podrán canjear la misma con su similar ecuatoriana. En todos los casos se deberá cumplir los requisitos establecidos en el Art. 94 de esta ley, sin que el documento extranjero sea retirado.

Art. 11.- El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social.

Art. 12.- La presente Ley establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad a través del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y sus disposiciones son aplicables en todo el territorio nacional para: el transporte terrestre,

acoplados, teleféricos, funiculares, vehículos de actividades recreativas o turísticas, tranvías, metros y otros similares; la conducción y desplazamiento de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal; la movilidad peatonal; la conducción o traslado de semovientes y la seguridad vial. (Transito, 2011)

1.12.1 Normativa de carga

De las clases de servicios de transporte terrestre

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 53.- Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley. La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
 - b) La eficiencia en la prestación del servicio;
 - c) La protección ambiental; y,
 - d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.
- Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que

se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional. (Transito, 2011)

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. Requerirá de una autorización, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal o familiar. Por lo tanto, se prohíbe prestar mediante esta clase de transporte, servicio público o comercial.

Art. 59.- El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se registrará adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

Art. 60.- El transporte fronterizo de personas y mercancías, es un servicio público que se lo realiza sólo dentro los límites establecidos para la zona de integración fronteriza respectiva, requerirá de un contrato de operación, de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se regirá adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

1.12.2 Instrumentos de gestión

Durante los últimos años, nuestro país ha realizado esfuerzos para lograr la ejecución y cumplimiento de las estrategias dirigidas a prevenir y controlar la contaminación del aire. Estos esfuerzos requieren mantener la gestión coordinada entre los diferentes sectores involucrados con el fin de resolver los crecientes problemas ambientales en relación con la contaminación atmosférica. (Gualaceo, 2013)

1.12.3 Gestión de tránsito vehicular

El crecimiento urbano reciente producido en las ciudades de tamaño medio como lo es Gualaceo ha sido acompañado por la intensificación de los niveles y tipos de desplazamiento tanto de bienes como de productos y de personas. Y, ante el alto grado de motorización, se enfrentan hoy a innumerables problemas relacionados con el tránsito y con el transporte. Estas circunstancias conducen a la búsqueda de más eficientes sistemas de gerenciamiento y de gestión municipal sobre la movilidad y una mayor concientización sobre la seguridad vial.

En materia de gestión municipal del tránsito suelen subestimarse las condiciones geológicas. Las largas colas de autos, buses etc. Tal como sucede actualmente en su ciudad vecina Cuenca donde se nota un incremento increíble de autos, es prueba de ello, pues modifican de modo sustancial la dinámica propia de ciudades como en este caso lo es el cantón Gualaceo.

Los problemas de tránsito en las ciudades de tamaño medio son inversamente proporcionales a la cantidad de transporte público de pasajeros respecto del parque automotor existente. En tal sentido, aparecen como principales causas, las siguientes:

- Un rápido crecimiento poblacional y de trabajo.

- El uso más intensivo de vehículos privados.
- El aumento explosivo del parque automotriz privado.
- Los sistemas de transporte colectivo de baja calidad.
- La deficiente construcción de infraestructura vial.
- La ausencia de conciencia de las normas de tránsito.
- La concentración en el tiempo de los viajes de trabajo.
- El deseo de vivir en zonas alejadas de los centros urbanos.
- La preferencia de realizar desplazamientos en automóvil.

Teniendo en cuenta todos estos factores se tienen que establecer algunos planes de gestión del tránsito. (Transito, 2011)

Los planes de gestión de tránsito comprenden:

- **Medidas de Gestión de Tránsito:** definir, proyectar y evaluar socialmente un conjunto de medidas de gestión de tránsito y sus respectivos componentes. Dentro de estas medidas, se identifican: modificación de sentidos de tránsito, semaforizaciones, rediseños menores, proyectos de señalización y demarcación, gestión de paraderos de transporte público y gestión de estacionamientos en espacios públicos.
- **Redes de Ciclovías:** definir, proyectar y evaluar socialmente una red de ciclovías y sus respectivos componentes. Las redes pueden estar conformadas por tramos de ciclobandas, de ciclovías y de ciclo-calles.
- **Facilidades para la Circulación Peatonal:** definir y proyectar facilidades para la circulación peatonal, tales como proyectos de pavimentación de aceras y proyectos de seguridad y facilidad peatonal.

Un plan de gestión de tránsito concluye con el diseño de ingenierías de detalle de las alternativas definitivas para los proyectos seleccionados. (Gualaceo, 2013)

Metodología General

Esta metodología distingue cinco fases principales:

a. Estudios de base. Proceso que comprende la recopilación de información y la toma de datos, culminando con el respectivo análisis de éstos. Dentro los estudios que se realizan, habitualmente se encuentra la recopilación de información normativa urbana, el desarrollo de catastros de señalización, demarcación, estacionamientos, características operativas de la vialidad, accidentes, pavimentos y mediciones de tránsito.

b. Diagnóstico. Análisis del nivel de consolidación de la imagen objetivo comunal a la luz de los antecedentes aportados por el estudio, tales como: los estudios de base y la calibración del modelo táctico. A partir de este diagnóstico se determinan los aspectos que se requiere conservar, modificar, eliminar o mejorar.

c. Definición de alternativas preliminares de proyectos. A la luz de las conclusiones del diagnóstico, el equipo comunal, regional, y los profesionales de la empresa consultora definen una cartera de ideas de proyectos de transporte que se estima serán beneficiosos desde el punto de vista de la movilidad urbana y que a su vez ayuden a avanzar en la consolidación de la imagen objetivo comunal.

d. Evaluación preliminar y selección de alternativas definitivas. Proceso que comprende la evaluación social preliminar de la cartera de proyectos de gestión de tránsito y redes de ciclovías, así como el análisis operacional y de compatibilidad de los proyectos de redes peatonales con el resto del sistema.

e. Diseño de ingeniería de detalle y evaluación definitiva. Proceso que comprende la realización de estudios de base detallados, necesarios para el desarrollo de los estudios de ingeniería asociados a las alternativas de proyectos seleccionadas en el nivel preliminar. Los estudios de base de detalle incluyen el análisis de aspectos tales como: topografía, mecánica de suelo, servicios, etc. Los proyectos de ingeniería comprenden aspectos como: diseño geométrico, señalización, demarcación, urbanismo y ambiente, firmes, etc. La evaluación definitiva corresponde a la evaluación social final de la cartera de proyectos de

gestión y ciclovías preseleccionados, así como el análisis operacional y de compatibilidad definitiva de las redes de circuitos peatonales.

Cada una de estas fases concluye con un taller de trabajo, en donde se validan los resultados de la fase, y en el cual participan las autoridades locales y regionales y los sectores público y privado relacionados con el transporte.

1.12.4 Gestión ambiental



Grafico #11

Fuente: <http://www.eoi.es/blogs/lauraambros/2012/05/31/el-valor-aportado-por-los-sistemas-de-gestion-ambiental/>

Procedimiento para la implementación del sistema de gestión ambiental (SGA).

A continuación se mostrará, teóricamente, los pasos a seguir para implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Autoevaluación Inicial de Gestión Ambiental

Autoevaluación de su capacidad de gestión, fortalezas y oportunidades. Lo cual permitirá saber en la posición en que se encuentra la empresa para desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental (en adelante SGA), o bien, verificar el grado de avance - si ya se encuentra en etapas avanzadas -.

Compromiso y Política

Definición de Política Ambiental y asegurar el compromiso con su SGA. En este punto están contenidas todas las características de la Política Ambiental.

Revisión Ambiental Inicial: esta revisión es el punto de referencia del S.G.A., por cuanto, otorga información sobre emisiones, desechos, problemas ambientales potenciales, asuntos de salud, sistemas de gestión existentes, leyes y regulaciones relevantes. Sus resultados servirán de base para el desarrollo o la evaluación de la Política Ambiental de la empresa. En la práctica se refiere a:

Etapas de la Revisión

1. Planificación.
2. Selección del equipo.
3. Preparación.
4. Realización de la Revisión, es decir, balance de masas, documentación sobre la administración, Inspección del lugar y entrevistas.
5. Información de los resultados.

Alcance:

- Identificación de requerimientos legales.
- Identificación de aspectos ambientales, impactos y riesgos significativos.
- Evaluación del comportamiento relacionado con criterios internos, normas externas, regulaciones, códigos de práctica y conjunto de principios.
- Existencia de prácticas y procedimientos relacionados con adquisiciones y la contratación.
- Aprovechamiento a partir de las investigaciones de casos de incumplimientos anteriores.
- Oportunidades para la ventaja competitiva.
- Identificación de puntos de vistas de partes interesadas.
- Funciones o actividades de otros sistemas u organizaciones que pueden permitir o impedir su comportamiento ambiental.

Metodología

- Listas de chequeo.
- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Inspección y medición directa.
- Revisión de informes.

Etapas de la Política Ambiental

La Política Ambiental se desarrolla teniendo en cuenta los hallazgos de la Revisión Inicial, los valores y las exigencias de la empresa, su relación con el personal y con instituciones externas e información relevante y adicional.

Etapas

- Desarrollo de la Política.
- Dar a conocer la Política.
- Implementar la Política.
- Revisión y mejoramiento de la Política.

Consideraciones

Misión, visión, valores y convicciones centrales de la organización.

Requisitos de información entre partes interesadas.

Mejoramiento continuo.

Prevención de la contaminación.

Principios rectores.

Integración de sistemas de gestión.

Condiciones específicas locales.

Cumplimiento de legislación.

Planificación

La organización deberá formular un plan para cumplir su Política Ambiental. Para ello se requiere de:

Identificación y Registro de los aspectos ambientales y evaluación de los impactos ambientales. Se entenderá por Aspecto Ambiental, cualquier elemento de las actividades, productos y servicios de una organización que puedan interactuar con el medio ambiente, por ejemplo, Descarga de aguas de desperdicio. Por otro lado, Impacto Ambiental es cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o benéfico, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización. (Gualaceo, 2013)

Requisitos Legales y otros requisitos

La organización debe establecer un listado de todas las leyes y reglamentos pertinentes, los cuales deben contar con la debida difusión dentro de la empresa.

Criterio de comportamiento interno

Cuando las normas externas no existan o no satisfagan a la organización, ésta deberá desarrollar criterios de comportamiento interno que ayuden al establecimiento de objetivos y metas.

Establecer Objetivos y Metas Ambientales

Estos objetivos son las metas globales para el comportamiento ambiental identificadas en la política ambiental. Las metas deben ser específicas y medibles.

Desarrollo de un Programa de Gestión Ambiental

Se debe establecer un programa dirigido a la totalidad de los objetivos ambientales. Además, para lograr una mayor efectividad la planificación de la gestión ambiental debiera integrarse al plan estratégico organizacional, es decir, un programa contiene:

- a) Una estructura administrativa, responsabilidades, organización y autoridad.
- b) Procesos de controles ambientales del negocio.
- c) Recursos (personas y sus habilidades, recursos financieros, herramientas) Procesos para establecer objetivos y metas para alcanzar políticas ambientales; Procedimientos y controles operativos; Capacitación; Sistema de medición y auditoría; Revisión administrativa y panorama general. (Raufflet, 2012)

Implementación

La organización debe desarrollar capacidades y apoyar los mecanismos para lograr la política, objetivos y metas ambientales, para ello, es necesario enfocar al personal, sus sistemas, su estrategia, sus recursos y su estructura.

Por lo tanto, se debe insertar la gestión ambiental en la estructura organizacional, y además, dicha gestión debe someterse a la jerarquía que la estructura de la organización establece. En consecuencia, se hace imprescindible contar con un programa de capacitación dirigido a todos los niveles de la empresa. (Calderon, 2007)

Aseguramiento de las capacidades

Se debe disponer de Recursos humanos, físicos y financieros que permitan la implementación.

Se debe incorporar los elementos del SGA en los elementos del sistema de gestión existente.

Debe asignarse responsabilidades por la efectividad global del SGA a una o varias personas de alto rango.

La alta gerencia debe motivar y crear conciencia en los empleados.

Se debe impartir educación ambiental permanentemente e incorporar criterios ambientales en la selección de personal. Además, el personal debe conocer los requisitos reglamentarios, normas internas, políticas y objetivos de la organización.

Acción de apoyo

Se debe establecer procesos para informar interna y externamente las actividades ambientales, más aún, los resultados de monitoreos, auditorías y revisiones deben comunicarse a los responsables ambientales.

Debe documentarse apropiadamente (sumario de documentos) los procesos y procedimientos operacionales actualizándose cuando sea necesario.

Se deben establecer y mantener procedimientos y controles operacionales.

Debe establecerse planes y procedimientos de emergencia ambientales para asegurar la existencia de una respuesta adecuada ante incidentes inesperados o accidentes (emergencias ambientales se refieren a descargas accidentales de contaminantes a la atmósfera). (Calderon, 2007)

Medición y Evaluación

Una organización debe medir, monitorear y evaluar su comportamiento ambiental, puesto que así, se asegura que la organización actúa en conformidad con el programa de gestión ambiental. Por lo tanto:

Se debe medir y monitorear el comportamiento ambiental para compararlo con los objetivos y metas ambientales.

Una vez documentado los resultados del punto anterior, se deben identificar las acciones correctivas y preventivas que correspondan y será la gerencia quien deba asegurar la implementación de estas acciones. (Antonieta, 2012)

Se debe contar con un sistema de información y documentación apropiado, es decir, deben crearse registros del SGA -que puedan expresarse o no en un manual - , que cubran: requisitos legales, permisos, aspectos ambientales e impactos, actividades de capacitación, actividades de inspección, calibración y mantenimiento, datos de monitoreo, detalles de no conformidades (incidentes, reclamos) y seguimiento, identificación del producto : composición y datos de la propiedad, información sobre proveedores y contratistas, y por último, auditorías y revisiones de la gerencia.

Se deben efectuar auditorías periódicas del desempeño ambiental de la empresa, con el objeto de determinar cómo está funcionando el SGA y si se requieren modificaciones. Las auditorías pueden ser efectuadas por personal interno o externo, quienes deben elaborar un informe de auditoría del SGA.

Este último punto, tiene algunos procedimientos y criterios que nos permitirán visualizar con más profundidad la puesta en marcha de una Auditoría al SGA:

a) Criterios de una Auditoría del SGA: Al ejecutarse una auditoría deben tenerse presente las siguientes preguntas:

1. ¿Está completo el SGA?
2. ¿Se trata de un SGA adecuado a las actividades involucradas?
3. ¿Se ha implementado bien el SGA?

4. ¿Es adecuado para cumplir con las políticas y los objetivos ambientales de la organización?

Procedimiento de Auditoría:

Preparación de Auditoría: Definición del alcance de los objetivos y recursos de la Auditoría, Revisión preliminar de documentos, Plan de Auditoría, Asignación de equipo de Auditoría y Documentos de trabajo. (Fred, 2013)

Ejecución de Auditoría: Reunión inicial, Recolección de datos y pruebas, Hallazgos de la Auditoría y Reunión de clausura.

Informe de Auditoría: Preparación del informe, Presentación informe, Distribución del informe y Retención de documentos.

Aplicación de acciones, seguimiento.

6.- Revisión y Mejoramiento

Junto a la Política Ambiental, esta instancia es muy importante, puesto que, al revisar y mejorar continuamente el SGA y mantenerlo en un nivel óptimo respecto al comportamiento ambiental global. En este sentido, esta instancia comprende tres etapas: Revisión, Mejoramiento y Comunicación.

11 La revisión del SGA permite evaluar el funcionamiento del SGA y visualizar si en el futuro seguirá siendo satisfactorio y adecuado ante los cambios internos y/o externos. Por tanto, la revisión debe incluir:

Revisión de objetivos y metas ambientales y comportamiento ambiental.

Resultados de la auditoría del SGA. (Fred, 2013)

Evaluación de efectividad.

Evaluación de la política ambiental, es decir, Identificación de la legislación ambiente, Expectativas y requisitos cambiantes en partes interesadas, Cambios en productos o

actividades, Avances en ciencias y tecnología, Lecciones de incidentes ambientales, Preferencias del mercado enfermes y comunicación.

El Mejoramiento Continuo es aquel proceso que evalúa continuamente el comportamiento ambiental, por medio de sus políticas, objetivos y metas ambientales.

Por lo tanto debe:

Identificar áreas de oportunidades para el mejoramiento del SGA conducentes a mejorar el comportamiento ambiental.

Determinar la causa o las causas que originan las no conformidades o deficiencias.

Desarrollar e implementar planes de acciones correctivas para tratar causas que originan problemas.

Verificar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.

Documentar cualquier cambio en los procedimientos como resultado del mejoramiento del proceso.

Hacer comparaciones con objetivos y metas.

La Comunicación externa adquiere relevancia, dado que, es conveniente informar a las partes interesadas los logros ambientales obtenidos. De esta forma se demuestra el compromiso con el medio ambiente, lo cual, genera confianza en los accionistas, en los bancos, los vecinos, el gobierno, las organizaciones ambientalistas y los consumidores. Este informe debe incluir la descripción de las actividades en las instalaciones, tales como procesos, productos, desechos, etc.

Como se observa, hemos descrito toda la gama de herramientas, funciones y mecanismos que le permiten a una empresa u organización quedar registrada o certificada bajo ISO 14.001, que se constituye en la norma que permite la certificación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de una organización.

CAPITULO II

2 ANALISIS DE LA SITUACION EMPRESARIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE GUALACENSE FLOTA BUS S.A.

2.1 Análisis del transporte en el cantón Gualaceo

2.1.1 Vialidad:

En general las vías y veredas que componen el área urbana del cantón no poseen un ancho homogéneo, debido a que el cantón Gualaceo es uno de los más antiguos en la provincia del Azuay la planificación vial se adecuo a la ubicación de las edificaciones existentes.

La Avenida Jaime Roldós está compuesta por dos veredas variables de aproximadamente 2 a 2.5 m de ancho, con una vía de un ancho variable aproximado de 10 m. Con una capa de rodadura de pavimento flexible (Asfalto).



Grafico #12 Avenida Jaime Roldós

Fuente: i Tour-Gualaceo

En cuanto las calles tres de noviembre, Luis Cordero y Cuenca, poseen un ancho aproximado de 7 m. con veredas heterogéneas de un ancho variable desde 0 hasta 1,5 m, y una capa de rodadura de pavimento semi rígido (adoquín).



Grafico #13 Calle 3 de noviembre

Fuente: i Tour-Gualaceo

2.1.1 Transporte

El transporte público cuenta con frecuencias horarias a la ciudad de Cuenca y se interconecta con las ciudades de Sígsig y Chordeleg.

Existen tres cooperativas que dan el servicio: Cooperativa de Transporte Santa Bárbara, la más importante. Sirve desde Cuenca a Gualaceo, con turnos cada 15 minutos de lunes a domingo en el horario de 6:50 a.m. hasta las 22:00 p.m.

Además ésta la Cooperativa de Transporte Gualaceo que presta el servicio desde Cuenca a Gualaceo cada 15 minutos; la Cooperativa de Transporte Sigsig, cuyo origen es Cuenca y su destino es Sigsig, en turnos de cada 30 minutos.

El terminal terrestre se encuentra ubicado en la Avenida Jaime Roldós y Luis Cordero.



Grafico #14 Terminal Terrestre de Gualaceo
Fuente: i Tour-Gualaceo

Cooperativas de transporte del cantón Gualaceo

NOMBRE DE LA COOPETATIVA O COMPAÑÍA	TELEFONO	PRESIDENTE
COOPERATIVAS DE TRANSPORTE MIXTO		
Cooperativa Terminal Terrestre	2255730	Bolívar Marín
Cooperativa 3 de Abril	2258395	Nelson Cando
Cooperativa Jardín Azuayo	2256644	Jorge Pérez
Cooperativa San Francisco	2257150	Luis Serrano
Cooperativa 29 de Marzo	2258500	Edwin Matute
Cooperativa Jardiazuay	2258683	
Cooperativa Transmariscal	2258331	Vicente Bonilla
Cooperativa 25 de Junio	2256420	
Cooperativa Central Gualaceo	2258566	
Compañía Taxis Maylas	2256809	Patricio Matute
Compañía Tigres del Austro	2255003	Benjamín Muy
Compañía Ciudad de Gualaceo	2257958	Manuel Cajamarca
Compañía Tacuri Yanza	2258337	Santiago Cúji
Compañía Transcallasay	95914845	Hernan Toledo
Compañía Transgañanzol	2258779	
COOPERATIVAS INTERCANTONALES		
Cooperativa Santiago de Gualaceo	2255811	Marco Tacuri

Cooperativa Santa Bárbara	2255811	Juan Tapia
COMPAÑÍAS DE TAXI CONVENCIONAL		
Compañía Padrirrumi	984840161	Manuel Serrano
Compañía Rutas Gualaceñas	2255246	Petronio Arichavala
COMPAÑÍA DE CARGA LIVIANA		
Compañía Manuel Moreno	2256014	Jorge Alvarez
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE URBANO		
Compañía Gualacense Flota Bus	2259059	Wilson Tenesaca
COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE ESCOLAR		
Compañía Transguaymincay		Manuel Lituma
Compañía Transgualaceñita	99056999	Wilson Barrera
Transcollay	2258564	
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPARROQUIAL		
Compañía Rutas Sanjuanences	90683123	Ruben Chalco
Compañía Transzhordan	84857238	Braulio Ortega
Compañía Andacocho	83106722	Eduardo Duchimaza
Compañía Remigio Crespo	2256980	

Tabla # 1

2.2 Análisis de la compañía de transporte Gualacense Flota Bus

2.2.1 Reseña histórica de la compañía



Grafico #15

Fuente: Fotografía tomada por los autores

Esta Compañía es creada por un grupo de hombres y mujeres que buscan el desarrollo de su pueblo, tal es así, que desde las primeras reuniones llevadas a cabo a partir del mes de

septiembre del 2001 y con las gestiones realizadas por los diferentes dirigentes que a su paso dejaron huella caracterizándose principalmente por lograr el bienestar de su noble Cantón y Compañía. Logrando finalmente la constitución de la Compañía “GUALACENSE FLOTA BUS S.A.” un 27 de febrero del 2002, de tal manera que bajo el compromiso de las autoridades locales, provinciales, nacionales y el empeño de cada uno de los integrantes de la compañía se legaliza y se aprueba el permiso de funcionamiento por la I. Municipalidad del Cantón Gualaceo un 12 de septiembre del 2006 y se obtiene el permiso de operaciones por el honorable Consejo de Transito el 10 de Octubre del 2006. De esta manera se ve realizado en hechos las promesas y deseos, tanto de quienes conforman la Compañía y el pueblo en general logrando iniciar el primer recorrido por el cantón Gualaceo con nuestras unidades un 24 de octubre del 2006, hecho que fue muy novedoso ya que por primera vez circulaban por las calles del Cantón buses urbanos al servicio de la comunidad.

Otra fecha memorable es un Viernes 14 de Enero de 2011 en la cual se procede a inaugurar una segunda frecuencia de recorrido siendo la siguiente: BULLZHUN-SAN JOSE Y SAN JOSE-BULLZHUN para de esta manera seguir brindando un mejor servicio a la comunidad, razón por la cual podemos decir que el servicio es de calidad y sobre todo comprometido con las necesidades tanto de gualaceños como de turistas, brindando así una buena imagen del Cantón en general.

Socios actuales de la Compañía Gualacense Flota Bus S.A,

Actualmente se ha modificado los socios de la compañía llegando a ser 33 los mismos que se detallan a continuación:

Tabla actual de los socios

GUALACENSE FLOTA BUS S.A.			
N.- BUS	NOMBRES DE LOS SOCIOS	Nº CELULAR	Nº TELEFONO
01	Castillo Valdéz Luis Hernán	0995173305	2258-674
02	Justo Amable Cajamarca Cuji	0992859845	2257-729
03	Florencio Neptali Calle Padilla	0998893905	2203-728
04	Castillo Segovia Jéssica Alexandra	0987121225	2258-674

05	José Manuel Fajardo Pérez	0995178700	2255-987
06	Manuel Sergio Cando Altamirano	0987836130	
07	Segundo Manuel Peñaranda Atiencia	0984233219	
08	Cedeño Valencia Alipio Antonio	0992663105	2258-522
09	Santiago Cajamarca Cuji	0995953663	2257-474
10	Chillogallo Lucero Mario Gonzalo	0983169303	
11	Manuel Jesús Muy Angamarca	0984698675	
12	Ermen Wilfrido Hurtado Fajardo	0999756486	2255-987
13	Luis Oswaldo Orellana Ortega	0984865344	2255-525
14	Maurad Max Aquiles		
15	Luis Augusto Guzmán Zhicay	0995308818	2255-475
16	Zoila Victoria Lucero Salinas	0979181791	
17	Luis Wilson Tenezaca	0998670135	
18	Ángel Eduardo Macas Conce	0995589342	
19	Efraín Mauricio Molina Ulloa	0983111788	2203-656
20	Ligia Marielita Guzmán Borja	0979092259	2255-475
21	Ángel Vicerio Ortega Rodas	0995768837	2255-965
22	Manuel Rigoberto Silva Cárdenas	0995474431	
23	Cesar Armando Taco Taípe	0994068295	2203-768
24	Luis Benjamín Peralta Chuya	0992938325	
25	Vargas Ordoñez Pedro Mauricio	0998349459	2255-723
26	Jorge Eduardo Bonilla	0984081285	
27	Manuel Piña	0984896307	
28	Carlos Vicente Banegas Bonilla	0998043752	
29	Wilson Ismael Tenezaca Atiencia	0992580207	
30	Manuel Jesús Trigre Quito	0997295913	2258-421
31	Wilson Arturo Villavicencio Arízaga	0984592785	
32	Elso Jobani Castro Matute	0987247306	
33	Lauro Alejandro Chunzho Quillay	0987945379	2255-475
34	Lilia Marisol Portoviejo Macao	0984232669	3051089
	N.- DE LA OFICINA (movi)	0998424386	2259-059
	(claro)	0959680993	
	Doña Naty	0984260790	
	Secretario	0998061698	

Tabla No. 2

Fuente: Gualacense Flota Bus S.A.

Elaborado por: Los autores

2.2.2 Flujograma organizacional

La estructura de la compañía Gualacense Flota Bus S.A, es la siguiente:

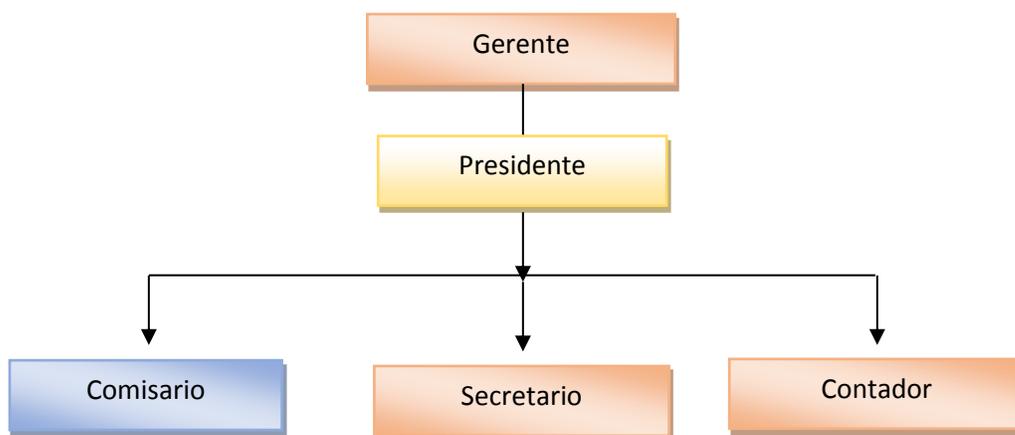


Grafico #16

Fuentes: Gualacense Flota Bus S.A,

Elaborado por: Los autores

2.2.3 Localización

La compañía de transporte Gualacense Flota Bus se encuentra ubicada en el cantón Gualaceo en las calles Benigno Vásquez y calle Cuenca, actualmente poseen un local que es arrendado pero tienen un proyecto a futuro que es el de adquirir un local propio en donde puedan funcionar cómodamente.

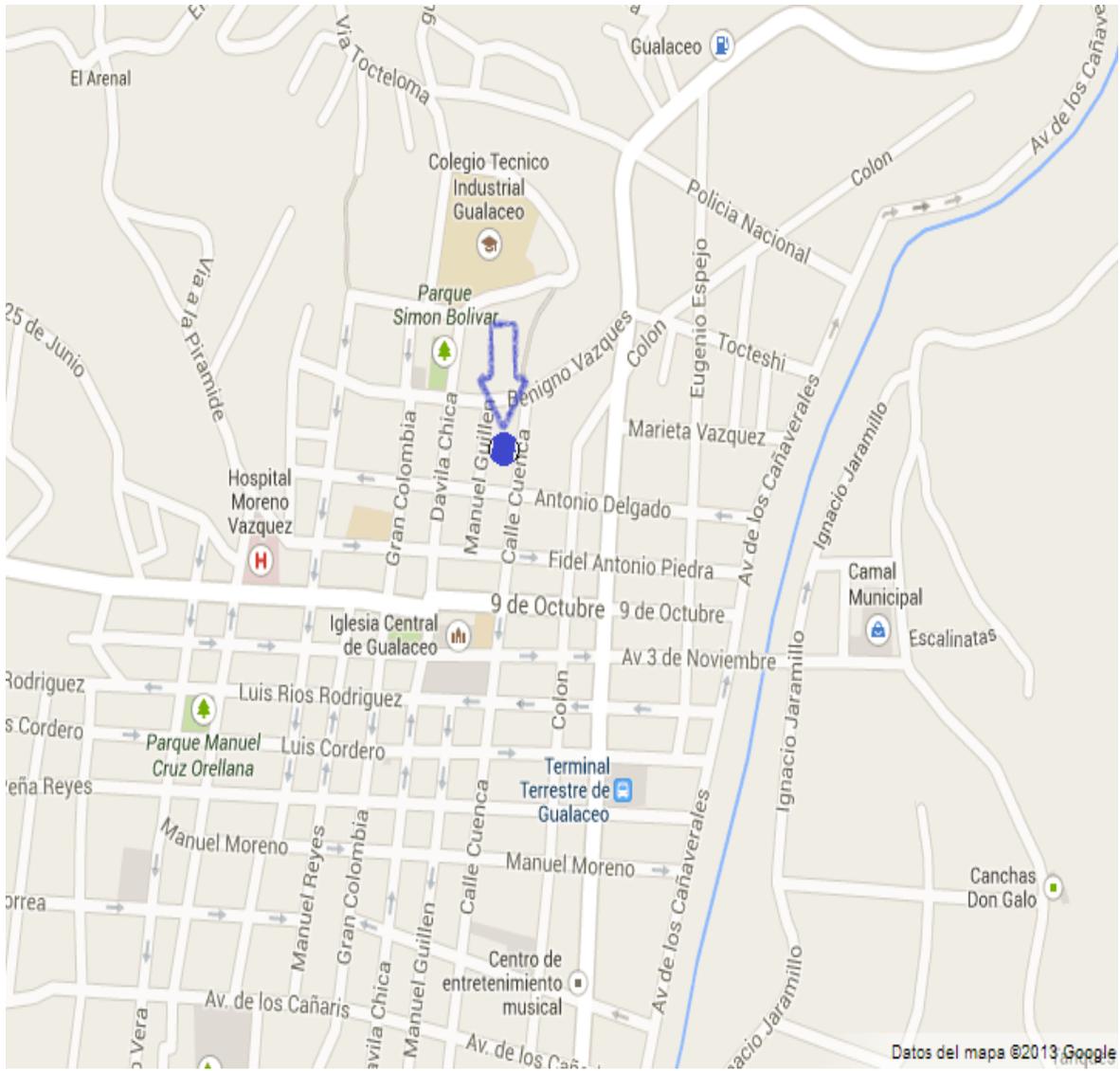


Grafico # 17 Mapa de ubicación de la cooperativa

Fuente: Google Maps

Realizado por: Los autores

2.2.4 Análisis FODA de la cooperativa de transporte Gualacense Flota Bus S.A.

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ubicación estratégica b) Tiene un buen posicionamiento de mercado c) Precios accesibles d) Mantienen un tiempo fijo para cada ruta e) Son la única compañía de buses urbanos, es decir son monopolio f) Cubren las zonas más exigidas por la gente del cantón 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Desconocimiento de Responsabilidad Social b) Insuficiente área de parqueadero c) Personal poco capacitado en atención al cliente d) No cuentan con un local propio e) No cuentan con una página web f) Poca creatividad en la publicidad expuesta g) Poca innovación en la unidades de transporte
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Existe gran tendencia de los usuarios a utilizar un nuevo e innovado servicio b) Facilidad de incrementar usuarios mediante la oferta de nuevas rutas 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Competencia con nuevas empresas b) Publicidad agresiva de servicios similares c) Competencia con posicionamiento

Tabla #3

2.2.4.1 Análisis del macro ambiente

La empresa actualmente se encuentra en una etapa de madurez ya que lleva funcionando alrededor de 12 años y con el pasar del tiempo ha venido adquiriendo experiencia en el mercado y para su mejor desempeño y funcionamiento se ve obligado a encontrar mejores ventajas competitivas, nuevos y mejores servicios que le pretenda alcanzar y superar a la competencia.

Mediante la realización de un análisis en el Cantón de Gualaceo se ha determinado que los factores tanto Demográficas, Políticas, Culturales, Tecnológicos, Naturales, Económicos, han resultado ser favorecedoras para el desarrollo de la cooperativa de transporte urbano en la ciudad, ya que mediante cambios constantes la compañía Gualacense Flota Bus S.A. puede obtener ventajas competitivas y un mejoramiento continuo.

Ambiente económico

Mediante un análisis previo de la economía de las personas de la ciudad de Gualaceo hemos determinado que sus cambios en los niveles de ingresos y sus patrones de gastos, han sido una fortaleza para la compañía ya que estos factores no repercuten en la adquisición del servicio de transporte urbano Gualacense Flota Bus S.A. debido a que sus costos son cómodos y al alcance del público en general.

Ambiente político legal

Una legislación que influye directa o indirectamente a la compañía Gualacense Flota Bus S.A., puede fomentar la competencia y garantizar mercados justos para la entrega de sus servicios.

La mayoría de ordenanzas y reglamentos de las instancias desconcentradas y/o vinculadas a la Municipalidad, ha actualizado su información respecto de las nuevas leyes, como son la Constitución, el COOTAD, de la ley orgánica de Servicio Público y otras ordenanzas vinculadas a la prestación de estos servicios, en el caso de la compañía Gualacense Flota Bus S.A., acapara todos estos reglamentos establecidos por estas ordenanzas permitiéndole tramitar con facilidad su documentación ya sea para cubrir nuevas rutas o incrementar sus unidades de servicios, entre otros.

Ambiente demográfico

Mediante un sondeo de la población en la ciudad de Gualaceo en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, se ha visto que existe una población en aumento lo cual hace que la compañía deba satisfacer diferentes necesidades tanto en el incremento de capacidad para pasajeros, implementación de sistemas electrónicos para el cobro de los pasajes, ubicación de cámaras de seguridad en cada una de sus unidades, un mejor y constante mantenimiento mecánico de los buses, etc. con el fin de satisfacer al público en general.

Ambiente cultural

Compañía Gualacense Flota Bus S.A., en la actualidad pretende satisfacer las percepciones, gustos, preferencias y otros comportamientos de adquisición del servicio que tienen los clientes. La falta de un estudio más detallado ha conllevado a que la empresa vaya

perdiendo la confianza, credibilidad y una mejor reputación en sus usuarios ya que la una gran parte de ellos no se sienten conformes con el servicio brindado. Para lo cual se pretende realizar un ANÁLISIS DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SISTEMA DE MOVILIDAD DEL TRANSPORTE URBANO, COOPERATIVA GUALACENSE FLOTA BUS S.A. DEL CANTÓN, el cual permitirá mantener estudios constantes para obtener un mejoramiento continuo y alcanzar la total satisfacción de sus usuarios.

Ambiente tecnológico

Las nuevas tecnologías proporcionan grandes oportunidades para las empresas de transporte público, es por ello que la compañía Gualacense Flota Bus S.A. pretende una innovación en la prestación de sus servicios implementando sistemas electrónicos los cuales informarían las paradas actuales, como también la instalación de la caja inteligente que es un artefacto en donde se depositara la cantidad correcta de dinero correspondiente a su pasaje como lo es actualmente en la ciudad de Cuenca, así también los usuarios podrán disponer de una tarjeta de transporte urbano la cual permitirá realizar recargas electrónicas y pagar su pasaje con solo acercarla a unos centímetros del aparato electrónico. Todo ello contribuirá a la prestación de un mejor y renovado servicio en el transporte público urbano.

2.2.4.2 Análisis del microambiente

Mediante un análisis de mercado se ha determinado que el principal problema que tiene la compañía Gualacense Flota Bus S.A., es el servicio que brindan el cual ha originado malestar en los usuarios potenciales como también genera una desventaja competitiva, ya que las necesidades del cantón crecen día tras día y esto requiere un cambio dentro de la compañía también e implementación de nuevas rutas etc. El efecto de este acontecimiento es la incapacidad de brindar un servicio oportuno, responsable y preciso, así también la inadecuada identificación de las necesidades y deseos de los usuarios ya que con el pasar del tiempo estos factores han variado constantemente.

2.2.5 Rivalidad entre las empresas competidoras

En la actualidad la compañía no tiene por qué preocuparse ya que es la única empresa de transporte público urbano dentro del cantón Gualaceo, es por ello que podemos decir que

actualmente no tiene rivalidad con ninguna empresa ya que la única competencia que tienen son las camionetas de transporte mixto y los taxis que los usuarios utilizan este servicio irregularmente.

Si bien las expectativas de evolución de la demanda son bastante favorables, parece dudoso que los incrementos de tráfico se repartan de un modo homogéneo entre todos los subsectores. En concreto, dentro del transporte público urbano el exceso de capacidad es o puede ser un problema real, siendo previsible para los próximos años un incremento de las empresas competidoras.

2.2.6 Entrada potencial de competidores

Las de entrada y salida influyen sobre el nivel de competencia de un mercado, ya que según sea su intensidad, se ve afectado el atractivo de éste. Consecuentemente con lo anterior, si en un mercado existen barreras de entrada bajas, existirán muchos emprendedores que deseen incursionarse en la actividad, lo que puede afectar negativamente el desarrollo de la misma.

En el caso de las empresas que desarrollan actividades de Transporte Público, se observa que existen barreras de entrada altas. Aunque la inversión requerida en términos monetarios para el inicio de la actividad no es muy significativa, en comparación con otros cantones, ejemplo cantón Cuenca. Es indispensable poseer un amplio conocimiento del sector y sobre su funcionamiento.

Esta comprensión ha de abarcar conocimientos en temas específicos relacionados con el transporte urbano, como por ejemplo: planeación y elaboración de rutas, reconocimiento y aplicación de la norma que cobija la actividad, investigación de rutas y lugares a los cuales se pretende brindar el servicio acorde a la necesidad de los usuarios, etc.

2.2.7 Diseño de la Investigación

De acuerdo con los datos proporcionados por el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Gualaceo actualmente existen 27 unidades vigentes que prestan el servicio de

transporte público, y solo una compañía la cual presta el servicio de buses urbanos en el cantón, todas estas cooperativas y compañías se encuentran debidamente legalizadas y registradas en la Unidad Municipal de Tránsito y Transporte Terrestre.

Para el desarrollo de nuestro tema de investigación se está trabajando con la empresa de transporte Gualacense Flota Bus S.A, lo cual se aplicara encuestas tanto a choferes, socios, usuarios y personal administrativo, en donde se determinara una muestra de acuerdo a los usuarios que hacen uso de este medio de transporte.

La aplicación de estas encuestas a las partes involucradas nos permitirá determinar el grado de responsabilidad social con el que operan el transporte público dentro del cantón.

2.2.7.1 Tipo de estudio

Estudio Descriptivo: Nos ayudará a identificar con claridad y precisión el grado de responsabilidad social que puede existir de diferentes formas en el Transporte público del cantón Gualaceo, manejando indicadores cualitativos y cuantitativos que contribuirán a la determinación de las características de la investigación.

Explicativo: La información recopilada tanto de fuentes primarias como de secundarias permitirá determinar el grado de responsabilidad social en el transporte urbano del cantón Gualaceo.

2.2.7.2 Fuentes técnicas de recolección de datos

Fuentes Primarias: Como fuentes primarias de información que emplearemos serán las encuestas las mismas que serán aplicadas a los choferes, socios, personal administrativo y usuarios que hacen uso del transporte urbano, así como también se realizará una entrevista al gerente de la compañía.

Fuentes Secundarias: Como aporte adicional se recolectará información de textos, revistas, documentales, artículos de Internet, información de la Ilustre Municipalidad de Gualaceo y de la Superintendencia de compañías del cantón Cuenca, estas herramientas nos facilitarán el levantamiento de información que requerimos en el proceso de nuestra investigación.

2.2.7.3 Cuestionario dirigido tanto al personal administrativo, usuarios, socios y choferes de la compañía

Para el desarrollo de nuestro tema de investigación se está trabajando con la empresa de transporte Gualacense Flota Bus S.A con lo que se realizará un estudio a todos los choferes, socios, personal administrativo para la aplicación de las encuestas, como también se determinara una muestra de acuerdo al número de usuarios entre ellos niños, jóvenes y adultos que hacen uso del servicio que brinda la compañía Gualacense Flota Bus S.A para la aplicación de las encuestas a las partes involucradas las mismas que nos ayudarán a determinar el grado de responsabilidad social con el que operan el transporte urbano en el cantón Gualaceo.

2.2.8 Determinación del número de encuestas

Para nuestra investigación se realizara 31 encuestas a los 31 choferes de la compañía, además se realizara la respectiva encuesta al gerente, y por ultimo para la determinación del número de encuestas que se deberá realizar a los usuarios se aplicara la siguiente formula estadística:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{((N - 1) * E^2) + (Z^2 * p * q)}$$

N Población

Z Nivel de confianza

E Margen de Error (5%)

p Porcentaje de probabilidad de éxito

q Porcentaje de probabilidad de fracaso

Según los cálculos realizados se ha determinado que se deben realizar **374** encuestas a los diferentes usuarios de este tipo de transporte los cuales representan un número significativo de habitantes solamente de la zona urbana en donde se ofrece el servicio.

2.3 Tabulación de datos

**Encuesta aplicada a los choferes de la compañía
“Gualacense Flota Bus S.A”**

Después de haber realizado las respectivas encuestas a los 31 choferes de las unidades de la compañía “Gualacense Flota Bus S.A” se ha obtenido los siguientes resultados:

PREGUNTA No. 1

¿Reciben ustedes por parte de la compañía Gualacense Flota Bus S.A. programas que les informe como ser socialmente responsables?		
	FRECUENCIA	
SI	8	26%
NO	23	74%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 4
Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía
Elaborado por: Autores de la tesis

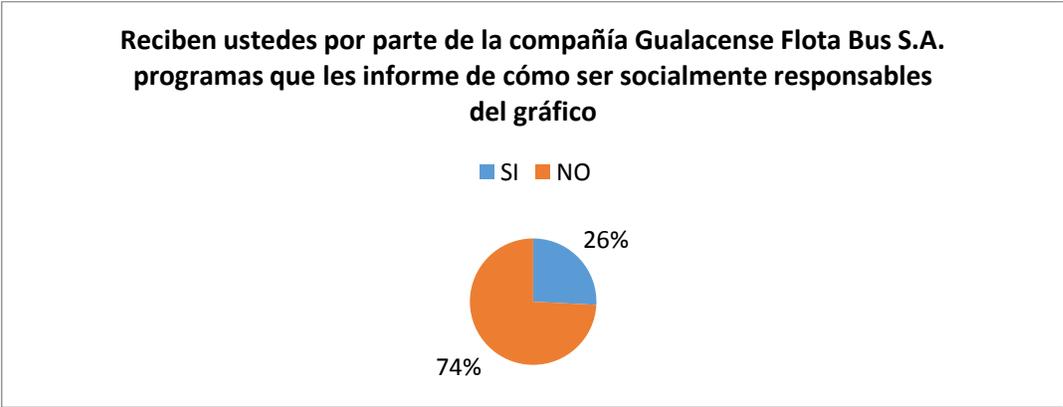


Grafico No. 18
Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía
Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Se puede apreciar de acuerdo a los resultados que la compañía Gualacense Flota Bus S.A. no brinda la suficiente información sobre Responsabilidad Social Empresarial a los choferes de sus respectivas unidades, obteniendo como resultado que 8 de los 31 choferes encuestados nos dieron una respuesta positiva, lo que equivale a un 26%, y 23 de ellos lo que equivale a la gran mayoría con un 74% respondieron que no, además pudimos notar que algunos choferes tenían cierto nivel de desconocimiento del tema.

PREGUNTA No. 2

¿En la unidad en la que labora cuantos pasajeros transporta?		
# DE BUSES	sentados	parados
1	15	4
2	15	4
3	20	5
4	20	5
5	20	5
6	22	5
7	22	5
8	22	5
9	22	5
10	23	5
11	24	6
12	24	7
13	25	7
14	26	7
15	26	8
16	28	8
17	28	9
18	28	10
19	28	10
20	28	10
21	28	10
22	30	10
23	30	10
24	30	12
25	30	15

	26	30	15
	27	30	15
	28	31	15
	29	32	20
	30	33	20
	31	33	25
VALOR PROMEDIO		26	10

Tabla No. 5

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

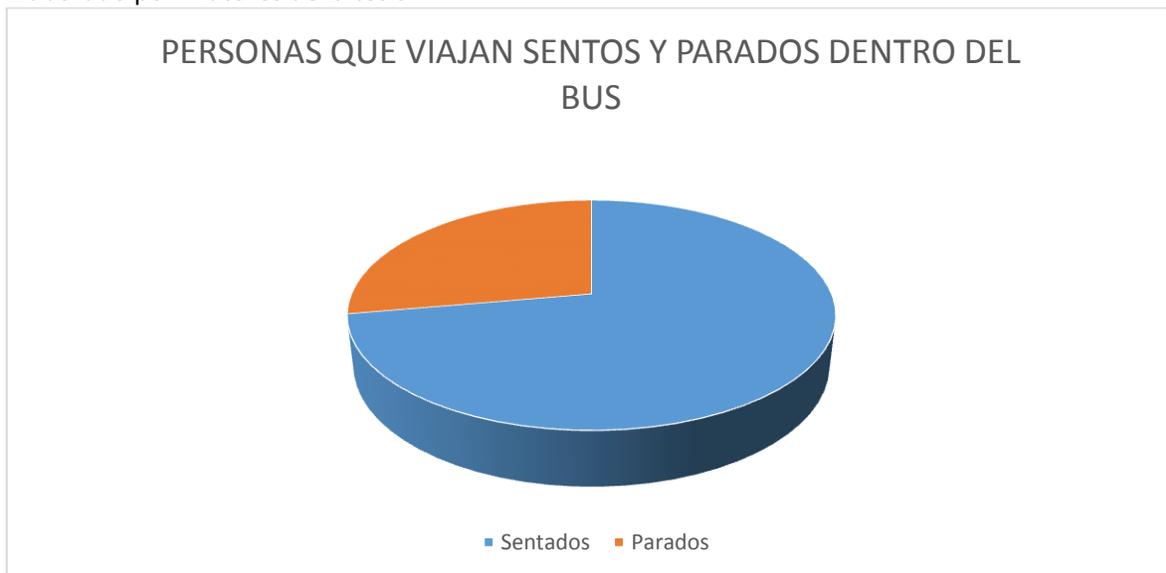


Grafico No. 19

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

	PROMEDIO	%
Sentados	26	72%
Parados	10	28%
TOTAL	36	1

Este cuadro representa un aproximado de cuantas personas viajan sentadas y paradas dentro de cada unidad ya que la capacidad de cada unidad es diferente al resto.

INFORME:

Según los datos obtenidos tenemos que en cada unidad transporte se trasladan un aproximado de 26 personas sentadas y 10 paradas esto se debe a que la capacidad del bus diferente al resto, además no es que siempre se llena el bus sino que esta información pertenece a horas como en la mañana en donde sube gran cantidad de gente ya que se trasladan a sus diferentes lugares de trabajo y además los estudiantes se trasladan hasta sus respectivos lugares de estudio, y por lo general en el resto del día no se llena por completo el bus.

PREGUNTA No. 3

¿De la unidad que está a su cargo tiene lugar especialmente para personas discapacitados o embarazadas?		
FRECUENCIA	Porcentaje	
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 6

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

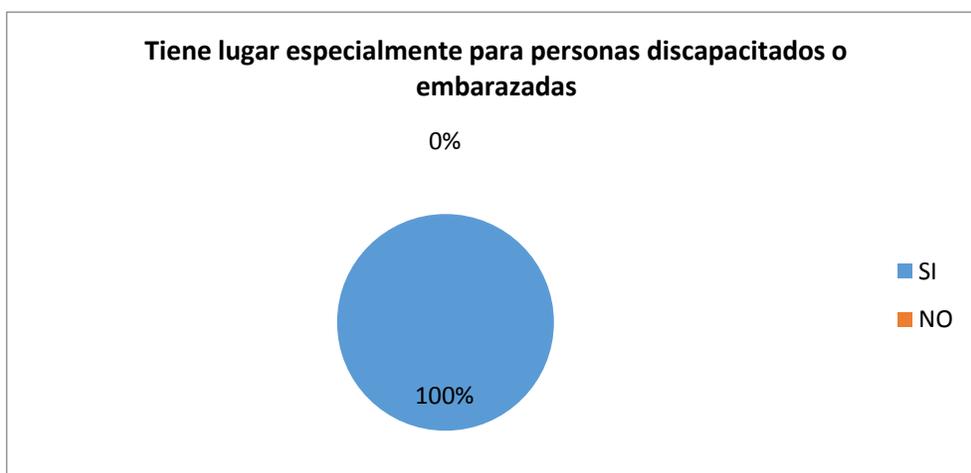


Gráfico No. 20

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores

INFORME:

Los datos recolectados según las encuestas demuestran que todas las unidades de la compañía cuentan con lugares especiales para personas discapacitadas o embarazadas, además pudimos constatar nosotros mismos que todas las unidades cuentan con estos lugares y la forma en la que se reservan estos asientos es mediante unos adhesivos que se colocan a lado de estos asientos en la parte de la ventana

PREGUNTA No. 4

¿Es usted puntual con los horarios de cada ruta?		
FRECUENCIA	Porcentaje	
SI	9	29%
NO	11	36%
A veces	11	35%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 7

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

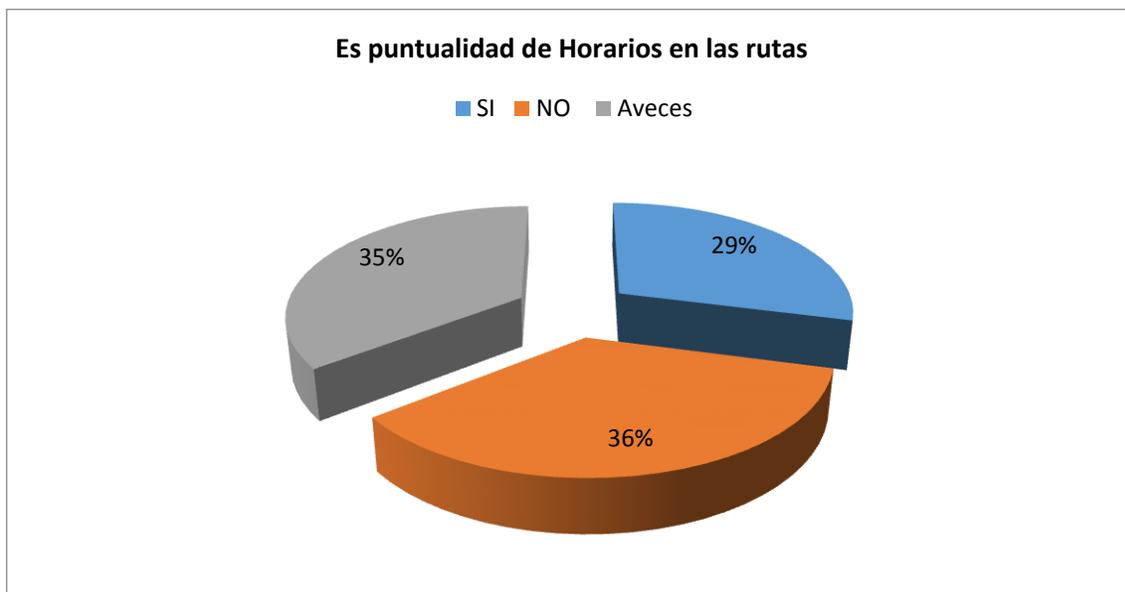


Gráfico No. 21

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Podemos observar que un 29% de los choferes son puntuales, el 36% dijo que no y nos explicaron que a veces no se es puntual por cualquier motivo inesperado como por ejemplo fallas mecánicas, contratiempos en el trafico etc. al Igual que el resto de choferes que está representado por el por el 35%.

Además pudimos constatar por observación propia que a veces ellos se demoran porque las vías están en muy mal estado y x ello es que van despacio para que las unidades no sufran desperfectos mecánicos.

PREGUNTA No.5

¿Ha tenido usted atrasos alguna vez al momento de cubrir su ruta?		
Frecuencia		Porcentaje
SI	9	29%
NO	12	39%
A veces	10	32%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 8

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis



Gráfico No. 22

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Podemos observar que un 29% si tiene atrasos al momento de cubrir su ruta y nos explicaron que esto se debe a cualquier percance que ocurre inesperadamente, tenemos un 39% que dijo que no y un 32% que dijo a veces que es por la misma razón de los que dijeron que sí.

PREGUNTA No.6

¿Señale usted los factores que causan estos atrasos?		
Causas	Frecuencia	Porcentaje
vías en mal estado	29	62%
semáforos dañados	7	15%
tráfico vehicular	9	19%
otros	2	4%
total		100%

Tabla No. 9

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

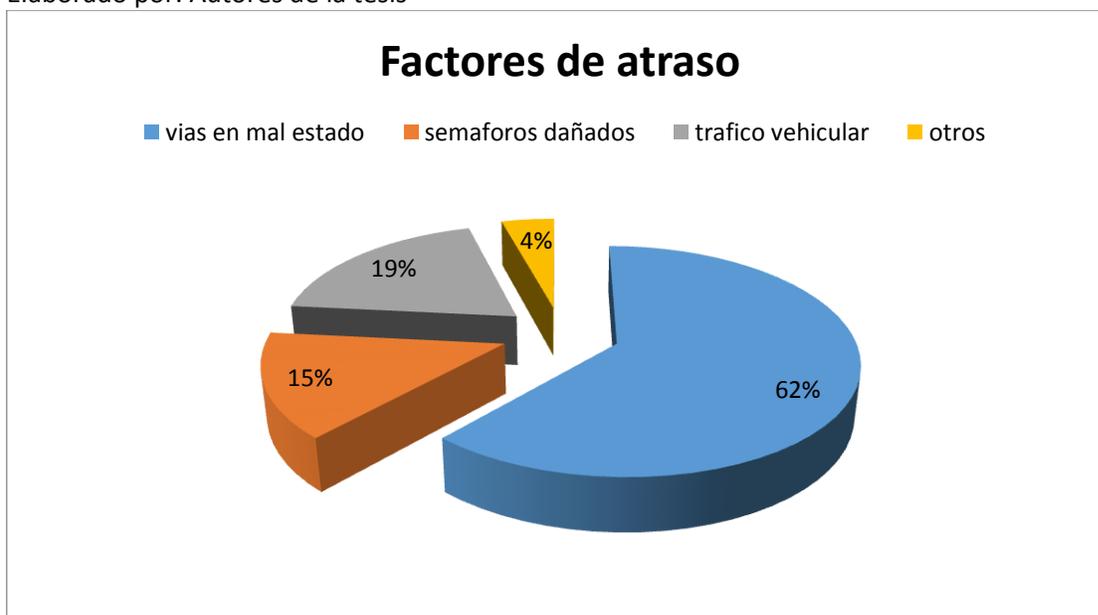


Gráfico No. 23

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Según las encuestas realizadas notamos que la mayoría de los choferes que tienen atrasos en el momento que cubren sus rutas es por las vías en mal estado que representan el 62% lo que nosotros también mediante una observación directa nos dimos cuenta de lo mismo y es que en realidad las vías se encuentran en muy mal estado, por otro lado tenemos que el 15% respondió que es culpa de los semáforos los cuales se encuentran dañados o tienen algún desperfecto en su funcionamiento, el 19% respondió que es el tráfico vehicular ya que por lo general es en horas pico donde ocurren estos problemas porque existe gran cantidad de personas que se dirigen a sus domicilios por ejemplo a la hora del almuerzo o en la mañana cuando todos acuden a su lugar de trabajo, y por último el restante 4% que se deben a otras causas.

PREGUNTA No.7

¿Cuenta usted con basureros o fundas en donde los pasajeros puedan desechar sus desperdicios dentro de la unidad?		
Frecuencia		Porcentaje
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 10
Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía
Elaborado por: Autores de la tesis



Grafico No. 24
Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía
Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Según lo que pudimos observar y lo que respondieron cada uno de los choferes de la compañía es que todos cuentan con mínimo 2 basureros dentro de cada unidad, es decir, uno adelante del bus y uno en la parte de atrás, de este modo se incentiva a que las personas pongan la basura en su respectivo lugar evitando así que la gente arroje desperdicios por las ventanas o su vez la arrojen dentro de la unidad.

PREGUNTA No.8

¿Se siente usted responsable de las vidas que trasporta hasta su destino?		
Frecuencia		Porcentaje
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

Tabla No. 11

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

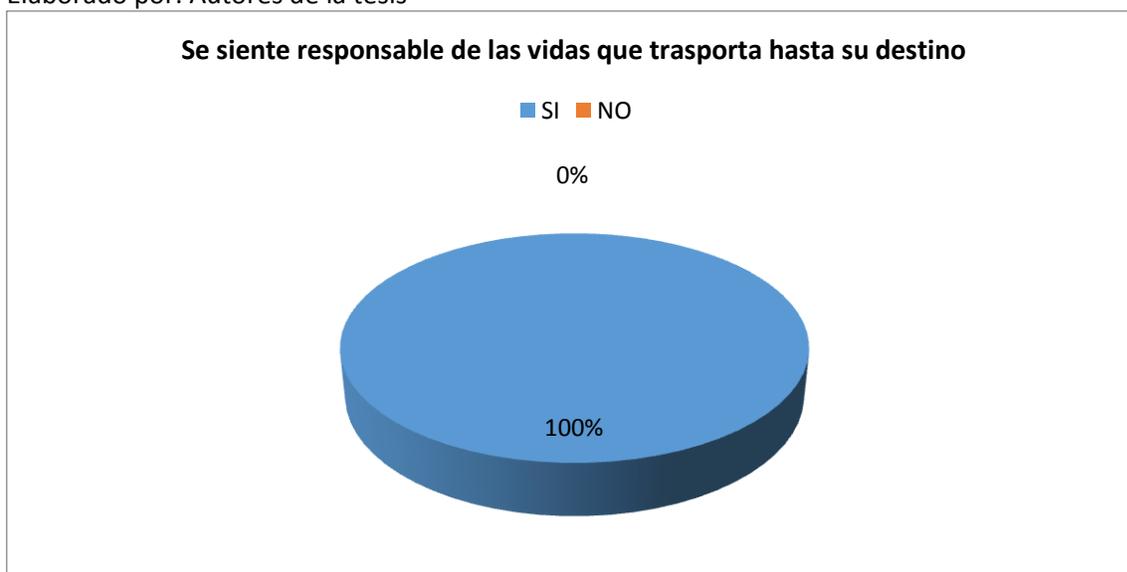


Gráfico No. 25

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Según esta información nos dimos cuenta que todos los choferes se sienten responsables de las vidas que día a día trasladan hasta su destino ya que los usuarios al momento que se suben a cada unidad están confiando en ellos para llegar a su destino y de esta forma ellos se sienten comprometidos con esta responsabilidad.

PREGUNTA No. 9

¿Respeto usted los límites de velocidad?		
	Frecuencia	Porcentaje
siempre	28	90%
casi siempre	3	10%
A veces	0	0
nunca	0	0
total	31	100%

Tabla No. 12

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

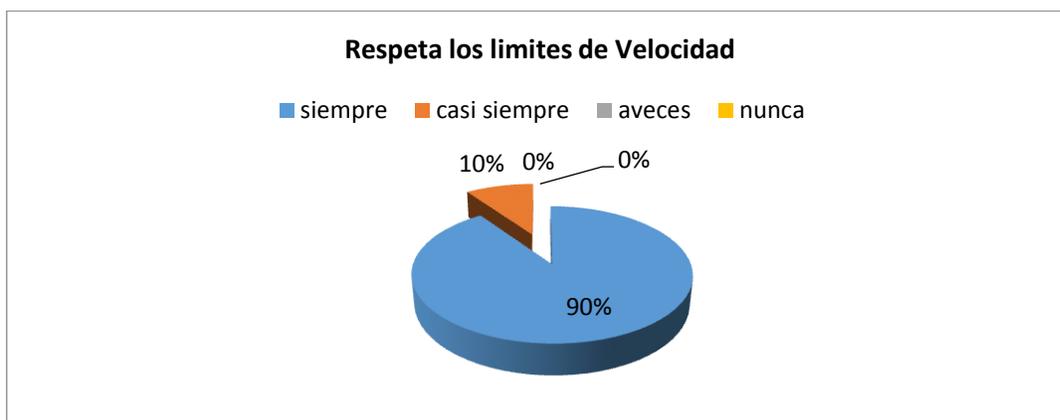


Gráfico No. 26

Fuente: Encuestas de RSE a los choferes de la compañía

Elaborado por: Autores de la tesis

INFORME:

Según la información recopilada se demuestra que un 90% de los choferes respeta los límites de velocidad y un 10% respondió que casi siempre y esto se debe a que hay veces en las que se les pasa por alto ciertas reglas que a cualquiera le pasa a veces.

PREGUNTA No. 10

Explique lo que para usted representa la Responsabilidad Social Empresarial y como se está cumpliendo en la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

RESPUESTA GENERAL:

En la mayoría de casos desconocían lo que es RSE, pero todos tenían y pensamiento común en lo que se refiere a la satisfacción a los usuarios y se sentían enfocados en lo que es la excelencia en el servicio queriendo ser cada día mejores

Encuesta aplicada a los usuarios del cantón Gualaceo los cuales dan uso del servicio de la compañía de transporte urbano Gualacense Flota Bus S.A.

Se procedió también a realizar las encuestas a las diferentes personas entre ellos jóvenes, adultos y adultos mayores que usan el servicio de transporte urbano dentro del cantón Gualaceo, con una muestra de 374 personas pertenecientes a la zona urbana del cantón, la misma que es beneficiada de servicio de transporte urbano Gualacense Flota Bus S.A., a continuación daremos a conocer los resultados que se obtuvieron.

Edad de las personas que usan el servicio de transporte urbano Gualacense Flota Bus S.A

Edades	Frecuencia	Porcentajes
12-23	70	19%
23-34	121	32%
34-45	79	21%
45-56	52	14%
56-67	32	9%
67-78	20	5%
Total	374	100%

Tabla N13

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: Los autores

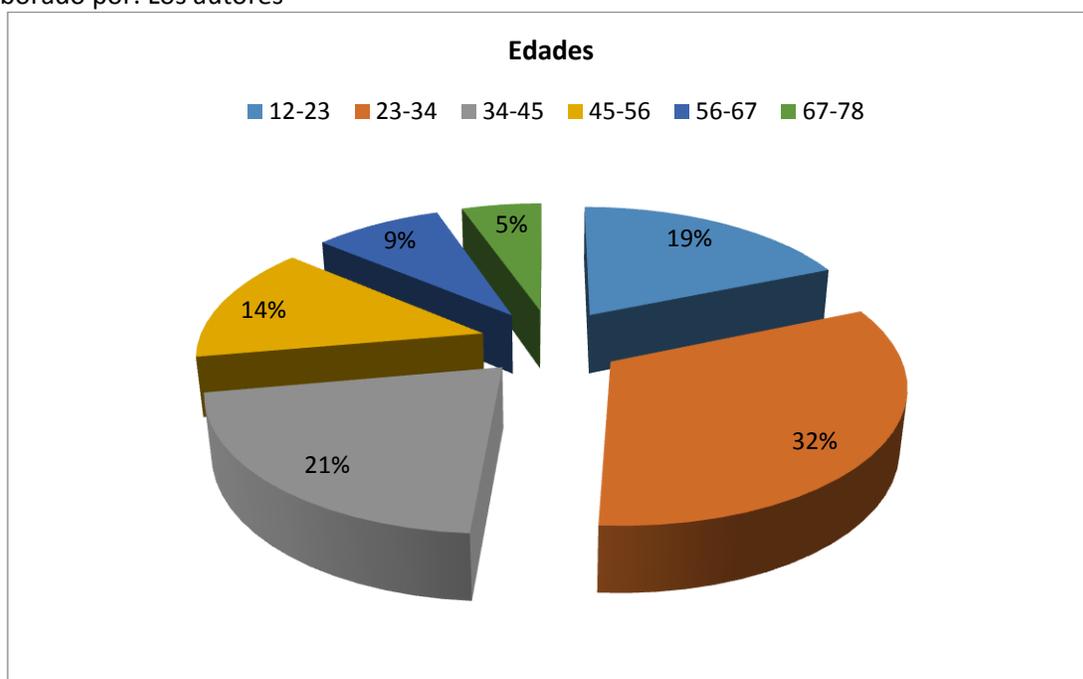


Gráfico N°.27

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Del total de las personas del cantón Gualaceo que usan el servicio de transporte urbano Gualacense Flota Bus S.A., el 32% comprenden a personas entre 23 a 33 años de edad, en los cuales se encuentran personas que se movilizan a sus lugares de trabajo. El 21% hace referencia a personas entre 34 a 44 años de edad, el 19% están las personas de 12 a 22 años

de edad la cual hace referencia a estudiantes en su mayoría, mientras que el 14% comprende a personas en las edades de 45 a 55 años, el 9% es el porcentaje de edades entre 56 a 66 años y lo restante, 5% es de personas de 67 a 78 años de edad. Se puede concluir que los que menos usan este medio de transporte son personas que comprenden las edades de 67 a 78 años, mientras que los que más usan son personas entre 23 a 33 años de edad.

¿Está usted satisfecho del transporte urbano dentro del cantón?

	Frecuencia	Porcentaje
si	283	76%
no	91	24%
total	374	100%

Tabla N°. 14
 Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo
 Elaborado por: los autores

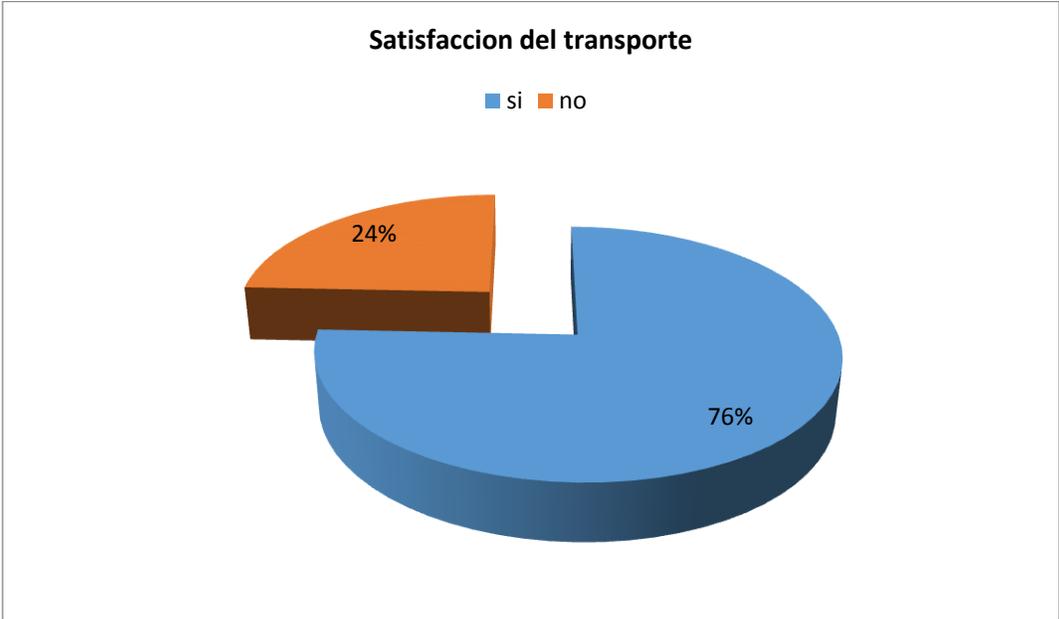


Grafico N°28
 Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo
 Elaborado por: los autores

INFORME:

Con el grafico obtenido podemos decir que el 76% de las encuestas realizadas a las personas del cantón y que hacen uso de este medio de transporte se sienten satisfechos de los servicios brindados por este medio, en tanto a las personas que no están satisfechos de los servicios tan solo son el 24% del total.

¿De los diferentes transportes cual es el que más utiliza?

	Frecuencia	Porcentaje
Bus urbano	247	66%
Camionetas de trasporte mixto	62	17%
Taxis	65	17%
Total	374	100%

Tabla N°. 15

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

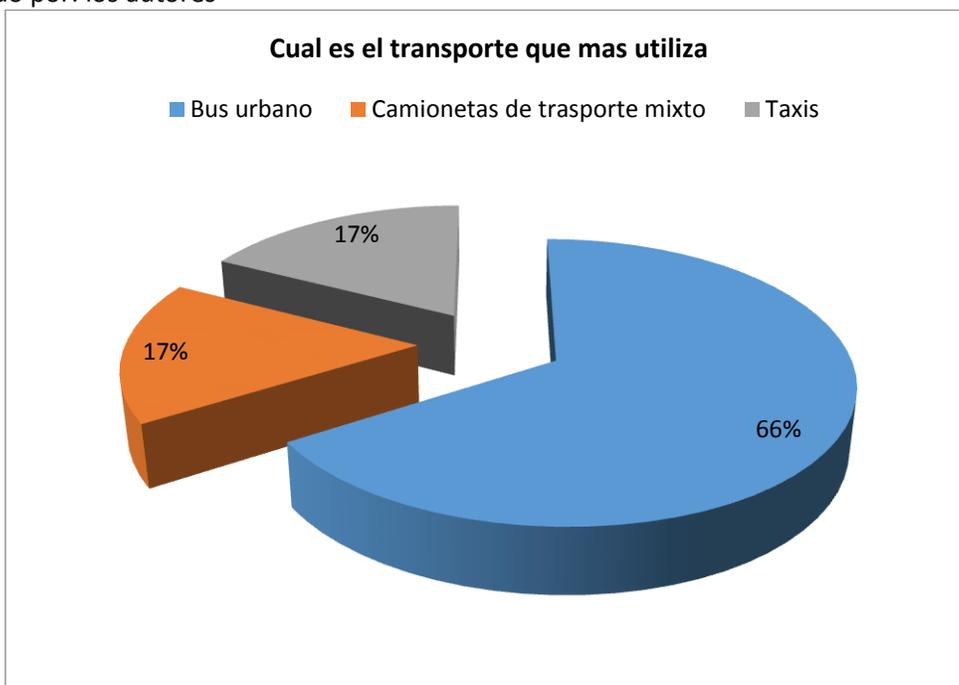


Grafico N°29

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

El 66% del total de personas encuestas en el cantón Gualaceo usan el servicio de bus urbano, mientras que el 17% de personas usan el servicio de taxis, y el 17% del total de personas encuestadas usan el servicio de camionetas de transporte mixto.

¿Dentro del tiempo que utiliza el servicio del transporte urbano ha sufrido algún accidente?

	Frecuencia	Porcentaje
si	81	22%
no	293	78%
Total	374	100%

Tabla N°. 16

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

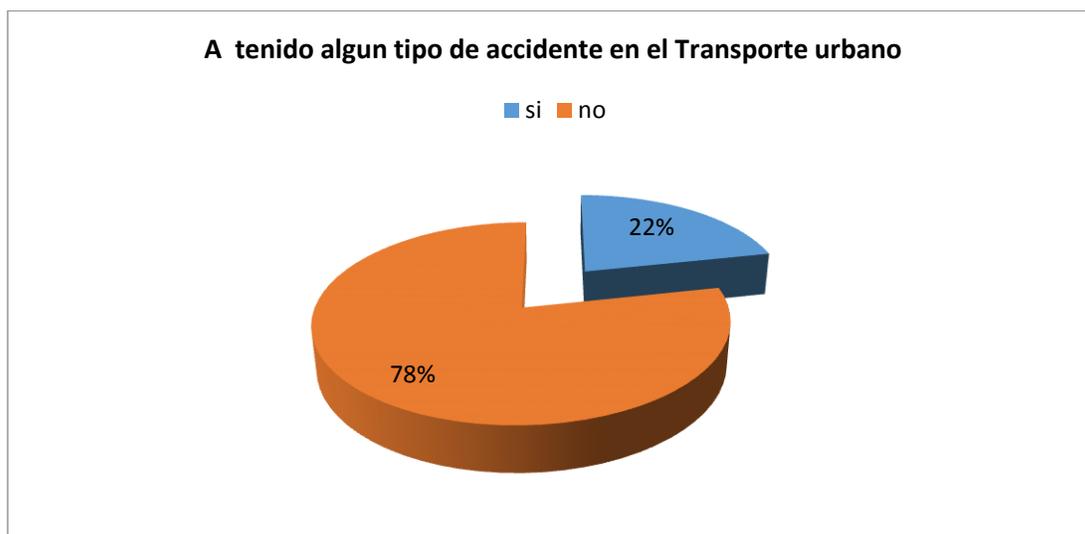


Gráfico N°30

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Del total de personas encuestadas el 78% de personas no han tenido ningún tipo de accidente al momento de coger el servicio de transporte e ir a su lugar de destino, mientras

que el 22% de personas encuestadas han sufrido accidentes ya sea por fallas mecánicas, al momento de subirse o bajarse del bus, así también por exceso de velocidad.

¿Cómo calificaría usted la calidad de servicio urbano?

	Frecuencia	Porcentaje
excelente	214	57%
regular	106	28%
malo	54	15%
Total	374	100%

Tabla N°. 17

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

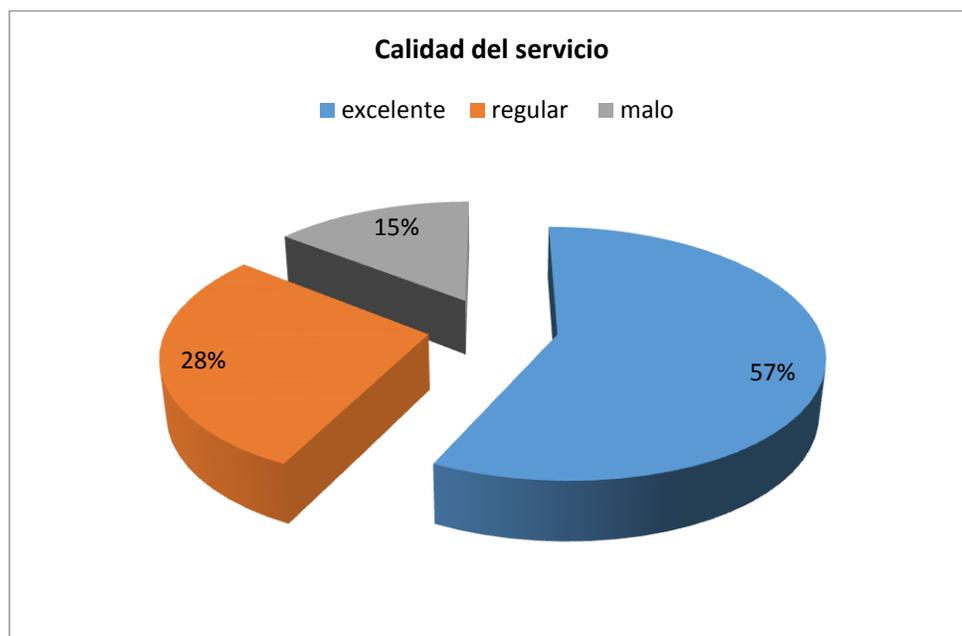


Gráfico N°31

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Con el gráfico anterior podemos decir que el 57% de personas encuestadas clasifican como excelente el servicio de bus urbano compañía Gualacense Flota Bus S.A., y el 28% opinan de regular al servicio, mientras que el 15% dicen que el servicio de bus urbano es malo,

obteniendo como resultado que la mayoría de usuarios clasifican de excelente el servicio de bus urbano.

¿Es usted tratado con amabilidad cuando utiliza el transporte urbano?

	Frecuencia	Porcentaje
si	271	72%
no	103	28%
total	374	100%

Tabla N°. 18

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

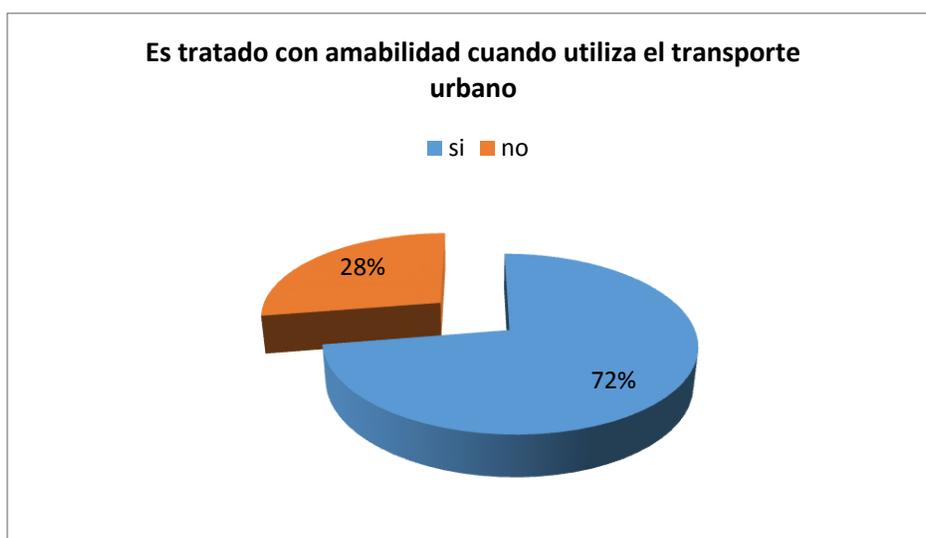


Gráfico N°32

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Con el cuadro anterior podemos decir que el 72% de personas encuestadas son tratados con amabilidad cuando utilizan el servicio de buses urbanos, mientras que el 28% de los usuarios encuestados dicen que no son tratados con amabilidad al momento de usar este medio de transporte, debido a que alguno de los choferes no reciben charlas acerca de RSE.

¿El chofer es puntual en sus horarios?

	Frecuencia	Porcentaje
si	321	86%
no	53	14%
total	374	100%

Tabla N°. 19

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

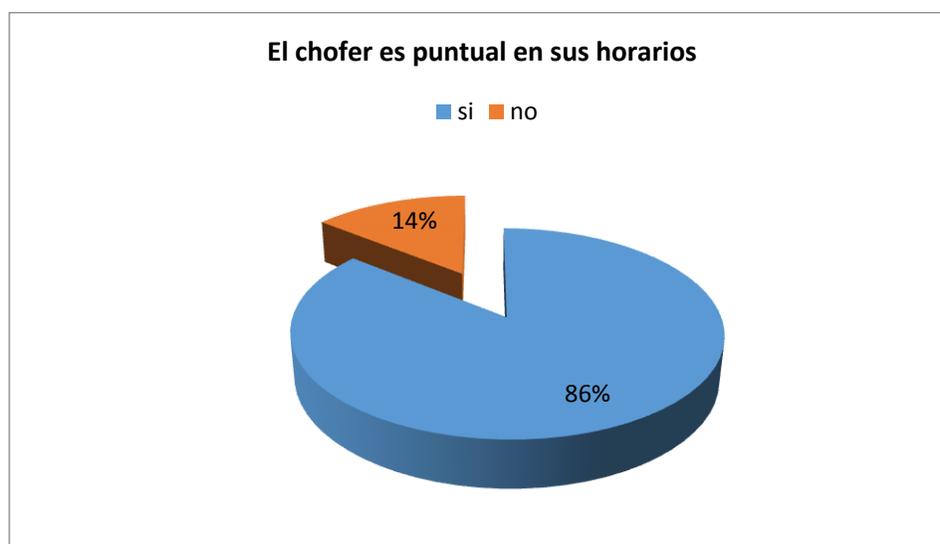


Gráfico N°33

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Analizando los resultados del cuadro podemos concluir que el 86% de los usuarios encuestados determinan que el chofer de las unidades de transporte urbano es puntual al momento de cubrir su ruta, mientras que el 14% de los usuarios indican que el chofer de las unidades no es puntual al momento de cubrir sus rutas.

¿Cree usted que las unidades están en las debidas condiciones para transportar al público?

	Frecuencia	Porcentaje
si	231	62%
no	143	38%
total	374	100%

Tabla N°. 20

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

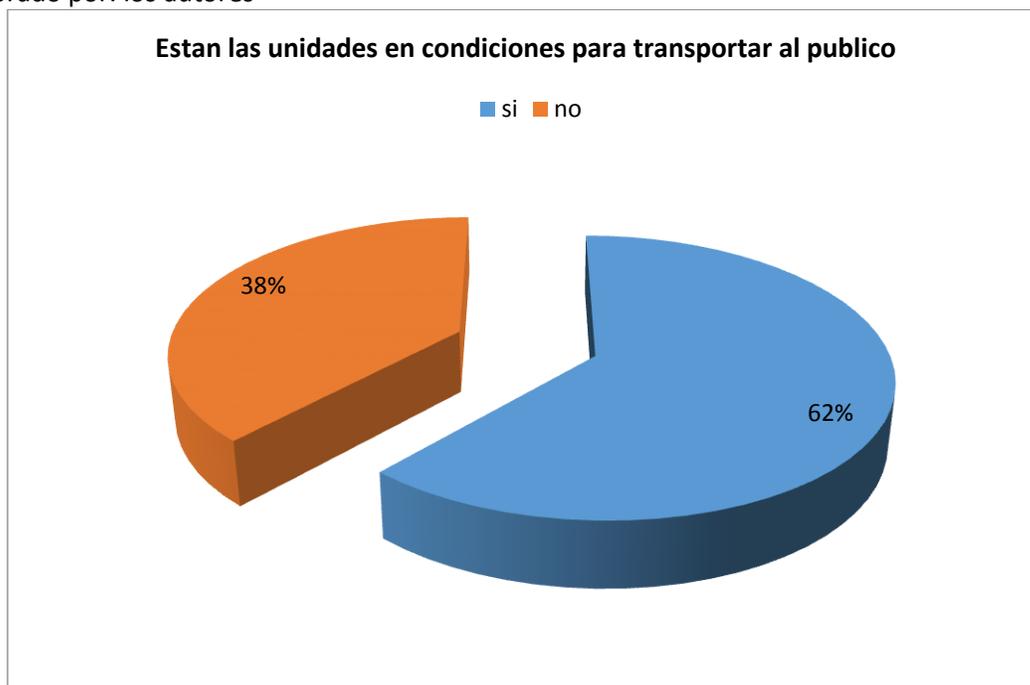


Gráfico N°34

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Analizando el cuadro podemos decir que el 62% de personas encuestadas concuerda en que las unidades están en condiciones para transportar a los usuarios a sus lugares de destino, mientras que el 38% opinan que las unidades de buses urbanos del cantón no se encuentran en condiciones para transportar a la gente.

¿El chofer de la unidad respeta las paradas correspondientes?

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	251	67%
de vez en cuando	72	19%
nunca	51	14%
total	374	100%

Tabla N°. 21

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores



Gráfico N°35

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Analizando el cuadro anterior determinamos que el 67% de los usuarios encuestados afirman que el chofer de las unidades respeta las paradas de buses, mientras que el 19% de los usuarios certifican que algunos de los choferes de las unidades de buses urbanos no respetan las paradas de buses, y el 14% de los usuarios confirman que los choferes de los buses no respetan las paradas de buses determinadas.

¿Cree que los choferes de los buses urbanos manejan a una velocidad?

	Frecuencia	Porcentaje
normal	247	66%
rápido	96	26%
lenta	31	8%
total	374	100%

Tabla N°22

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

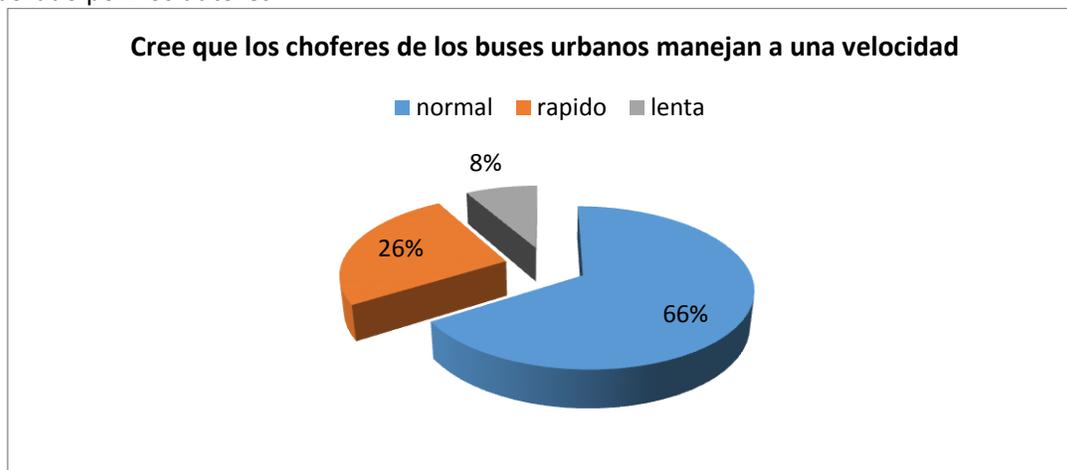


Gráfico N°.

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

En la pregunta planteada para los usuarios que ocupan el servicio de bus urbano, acerca de la velocidad con la que conducen los choferes de las unidades, el 66% de ellos determinan que los choferes si manejan a una velocidad normal, el 26% de los usuarios dicen que los choferes manejan a una velocidad rápida, mientras que el 8% de los usuarios encuestados afirman que los choferes de las unidades manejan a una velocidad lenta.

¿Los choferes de los buses respetan a los peatones?

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	311	83%
de vez en cuando	41	11%
nunca	22	6%
total	374	100%

Tabla N° 23

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

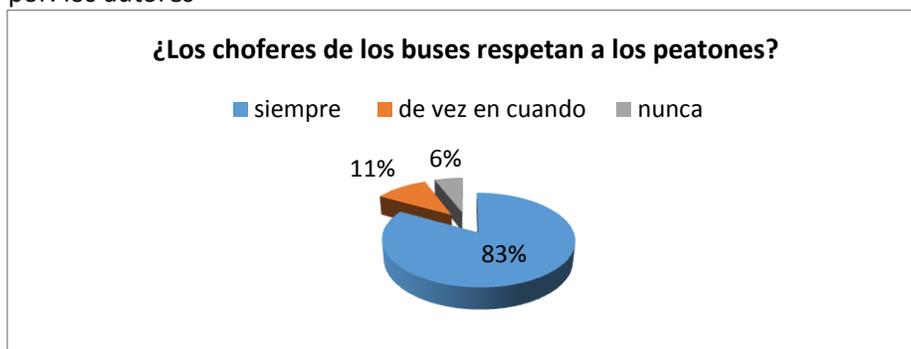


Gráfico N°37

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

En esta pregunta podemos concluir que el 83% de los usuarios confirman que los choferes respetan a los peatones mientras que el 11% de los usuarios dicen que los choferes de los buses urbanos respetan de vez en cuando a los peatones, y el 6% de los usuarios encuestados certifican que los choferes nunca respetan a los peatones.

¿Usted puede decir que el chofer respeta las leyes y normativas de tránsito?

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	278	74%
casi siempre	74	20%
rara vez	8	2%
nunca	14	4%
total	374	100%

Tabla N°. 24

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

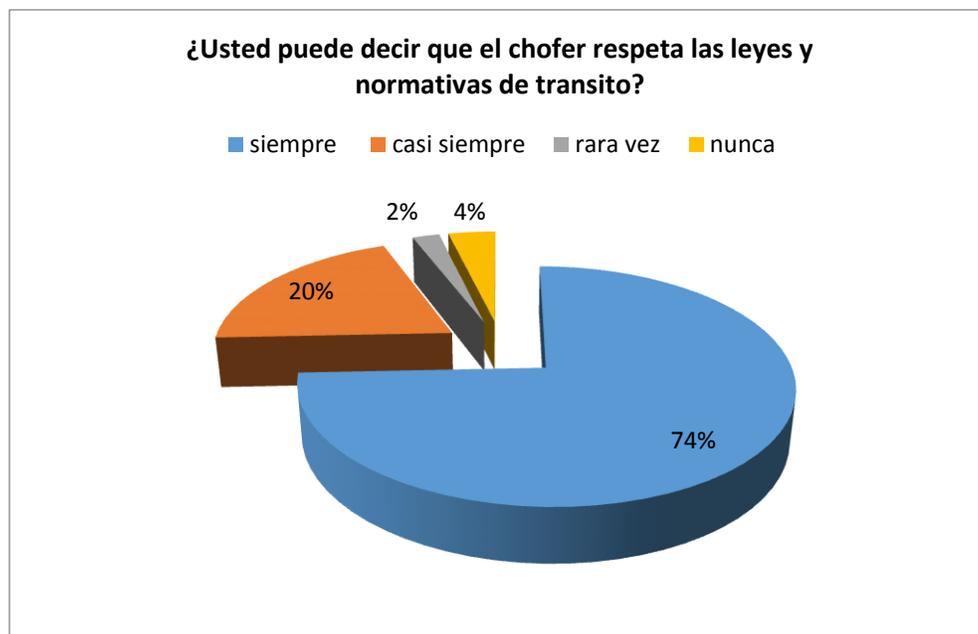


Grafico N°38

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

En cuanto a las leyes y normativas de tránsito el 74% de los usuarios afirman que el chofer de los buses urbanos respetan aquella normas y leyes, mientras que el 20% de los usuarios encuestados confirman que casi siempre los choferes de los buses respetan las leyes y normativas de tránsito.

En esta pregunta el 2% de las personas encuestadas dicen que los choferes rara vez respetan las leyes y normativas de tránsito, y el 4% afirma que los choferes de esta compañía nunca respetan las leyes y normativas de tránsito.

¿El chofer del bus respeta e incentiva a no contaminar el medio ambiente no arrojando la basura por las ventanas?

	Frecuencia	Porcentaje
si	356	95%
no	18	5%
total	374	100%

Tabla N°. 25

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

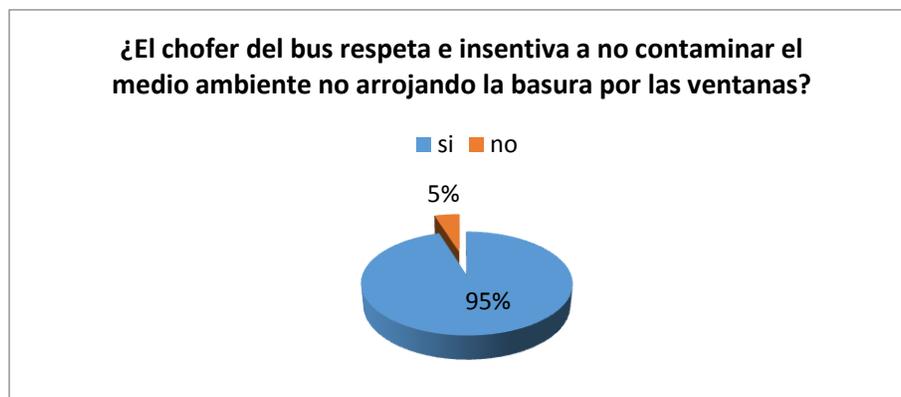


Grafico N°39

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

En lo referente a esta pregunta el 95% de los usuarios encuestados en el cantón Gualaceo confirman que el chofer respeta e incentiva a los pasajeros a no contaminar el medio ambiente, esto es no arrojando la basura por las ventanas, mientras que el 5% de personas encuestadas dicen que los choferes de las unidades no incentivan a la gente que transportan a no arrojar basura por las ventanas.

¿Se siente usted con todas las condiciones de seguridad para ser transportado en los buses?

	Frecuencia	Porcentaje
si	276	74%
no	98	26%
total	374	100%

Tabla N°. 26

Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

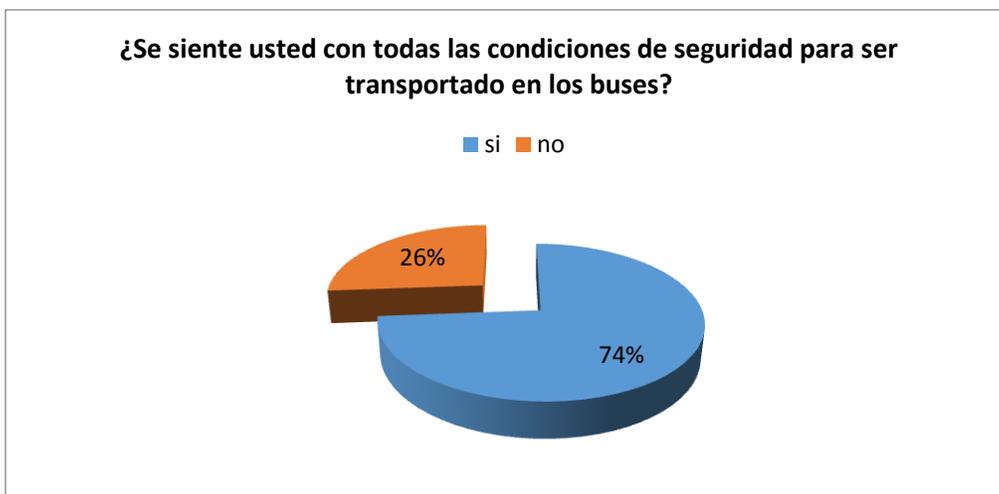


Grafico N°40
 Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo
 Elaborado por: los autores

INFORME:

Mediante el siguiente cuadro podemos determinar que el 74% de los usuarios encuestados se sienten con todas las condiciones de seguridad cuando usan este medio de transporte, mientras que el 26% de los usuarios se sienten inseguros utilizando este servicio de transporte urbano, esto se debe a que algunos de las unidades se encuentran con fallas mecánicas o a su vez han sufrido algún percance automotriz.

¿El chofer habla por celular mientras conduce?

	Frecuencia	Porcentaje
si	131	35%
no	243	65%
total	374	100%

Tabla N°. 27
 Fuente: Encuestas a personas del cantón Gualaceo
 Elaborado por: los autores

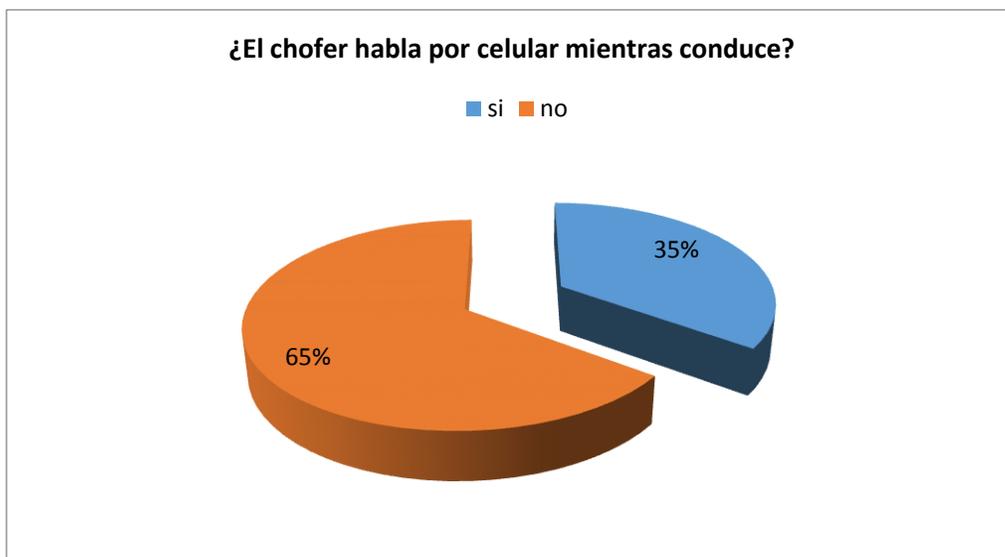


Grafico N°41

Fuente Encuestas a personas del cantón Gualaceo

Elaborado por: los autores

INFORME:

Con este grafico podemos determinar que el 65% de la población certifiican que los choferes hablan por teléfono celular mientras conducen, y por ello han sufrido accidentes como:

- Choques
- Irrespeto a las señales de tránsito, etc.

Mientras que el 35% de los usuarios encuestados dicen que los choferes no hablan por celular mientras conducen.

Realización de entrevistas a los directivos de la compañía “Gualacense Flota Bus S.A.”

Se realizó la entrevista al Sr. Manuel Silva gerente de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

1. Según su criterio que entiende por una compañía socialmente responsable.

En esta pregunta planteada el gerente de la compañía, supo responder, que una compañía socialmente responsable es aquella que trabaja por el bien de la comunidad brindando un buen servicio a los usuarios que necesitan de este medio de transporte, pese a que se tiene dificultades en lo referente a personas que irrespetan a los choferes, con insultos, así también, personas que no ubican la basura en su lugar.

Manifestó el Sr. Manuel Silva gerente de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

2. ¿Por qué es importante que una compañía sea socialmente responsable?

En el caso de la compañía Gualacense Flota Bus S.A. una compañía debe ser socialmente responsable ya que en ello se refleja el prestigio de la institución.

3. ¿Cree usted que las prácticas de responsabilidad social son un gasto o una inversión?

Yo considero que es una inversión, ya que todos los cursos obtenidos permiten realizar cambios para mejoras en la compañía.

4. ¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial puede ser rentable?

Yo considero que si porque con el pasar el tiempo siendo responsable a futuro podemos mejorar nuestro ingreso.

5. ¿Qué tan responsable socialmente es la compañía Gualacense Flota Bus S.A.?

Yo creo que en la actualidad la compañía no tiene bien definido lo que es la responsabilidad social y por ello no se ha puesto en práctica dentro de la misma, pero lo que se tiene bien en n claro es que se trabaja por el bien de la comunidad como también somos responsables de las vidas de las personas que trasportamos día tras día

6. ¿Cree usted que los choferes de la Compañía Gualacense Flota Bus S.A. tienen la disposición de trabajar con responsabilidad social junto con la compañía para mejorar la calidad de vida de las personas?

Si por que las personas son corresponsables de la compañía, y es por ello que nuestros colaboradores si estarían dispuestos a trabajar con responsabilidad social, pero para ello Abría de darle conocimiento en cuanto se refiere al tema.

7. ¿Cree usted que los socios estén dispuestos a ceder un porcentaje de su utilidad para RSE?

Si porque pensamos que es una inversión a futuro ya que nos beneficia a todos los socios, es decir a la compañía en general.

8. ¿Cómo ve usted a la compañía Gualacense Flota Bus S.A., en el tema de responsabilidad social empresarial en los próximos 3 años?

Yo pienso que si aplicamos la responsabilidad social empresarial de una forma correcta y con el apoyo de todos los socios nuestra compañía será mejor y más rentable a furo.

Frecuencia de uso del transporte urbano en Gualaceo

La demanda de su servicio se la calcula mediante encuestas o a su vez con las mismas solicitudes que los usuarios que llegan a dejar en las oficinas y también se realiza mediante recolección de firmas para el desarrollo de las comunidades.

Con la apertura del nuevo mercado en el cantón se ha notado un incremento significativo en cuanto al uso del servicio, es por ello que las frecuencias de los buses es más seguida ya que cada turno sale cada 10 minutos lo que es bueno para los usuarios que necesitan de este medio de transporte.

2.4 Análisis de los resultados

Determinación del grado de responsabilidad de la compañía

Después de haber realizado las encuestas a los choferes, usuarios y gerente de la compañía, hemos determinado puntos a favor y puntos en contra, es decir hemos encontrado factores positivos y negativos dentro de la compañía los cuales se resumen en el siguiente cuadro:

FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
Los usuarios en su gran mayoría están satisfechos con el servicio	Los choferes en su gran mayoría desconocen lo que es Responsabilidad Social Empresarial
No se han reportado accidentes graves desde sus inicios	La mayoría de sus atrasos se produce por vías en mal estado
Los choferes respetan las leyes y normativas de tránsito	Dentro de la compañía no se cumple un procedimiento de RSE
Los choferes no hablan por el celular al momento que se encuentran conduciendo	No cubren las rutas necesarias para la satisfacción integral del Cantón
Cuentan con basureros dentro de la unidad a su cargo	No cuentan con un local propio para sus oficinas

Se sienten responsables al momento de cubrir sus rutas	Unidades que necesitan ser renovadas
Creer que los usuarios de su servicio son lo más importante	La contaminación que expiden las unidades

Tabla No. 28

Fuente: Encuestas realizadas a la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

Elaborado por: Los autores

Analizando la información que se encuentra en el cuadro anterior podemos decir y estar seguros de que no existe el suficiente grado de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la compañía para lo cual se establecerán ciertos lineamientos y estrategias para la aplicación de RSE dentro de la misma.

2.5 Competidores directos e indirectos

Competencia directa: son las empresas que prestan un servicio igual, lo que hace que estas empresas busquen a los mismos clientes para darles el mismo servicio lo cual en nuestra investigación podemos notar claramente que las empresas que compiten directamente son las compañías de transporte mixto y las de taxis. Las cuales se detallan a continuación:

Como competencia directa tenemos:

- Cooperativas de transporte mixto
- Cooperativa de transporte internacional
- Compañías de taxis convencional
- Compañía de transporte de carga liviana
- Compañía de transporte interparroquial
- Compañía de transporte escolar

Todas las cooperativas antes mencionadas son consideradas como competencia directa ya que al momento que cubren sus rutas pasan por lugares por donde habita gente del cantón los cuales no cuentan con el servicio de la compañía Gualacense Flota Bus.

Competencia indirecta: Gualacense Flota Bus S.A. no cuenta con competencia indirecta lo que le da una mayor ventaja por parte de los usuarios del transporte público.

CAPITULO III

3 INCORPORACION DE LOS CRITERIOS DE REPOSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE GUALACENSE FLOTA BUS S.A.

3.1 Propuesta Estratégica

Esta propuesta está fundamentada en el establecimiento de la estrategia empresarial, la cual debe tener como requisitos básicos: código de ética, principios filosóficos, planificación estratégica, procesos. La propuesta es que la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en conjunto involucre dentro de sus componentes objetivos e indicadores estratégicos que estén basados a los cuatro aspectos principales de la RSE (**cliente, medio ambiente, comunidad y RRHH**) de tal manera que su orientación esté enfocada a este fin.

La aplicación de RSE en la compañía busca que la misma realice las cosas correctamente buscando una diferenciación que traiga consigo beneficios para todos los agentes en ella involucrados, criterio que se pretende ensanchar llegando a la comunidad y medio ambiente.

3.1.1 MARCO REFERENCIAL PARA LA APLICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COMPAÑÍA GUALACENSE FLOTA BUS S.A.

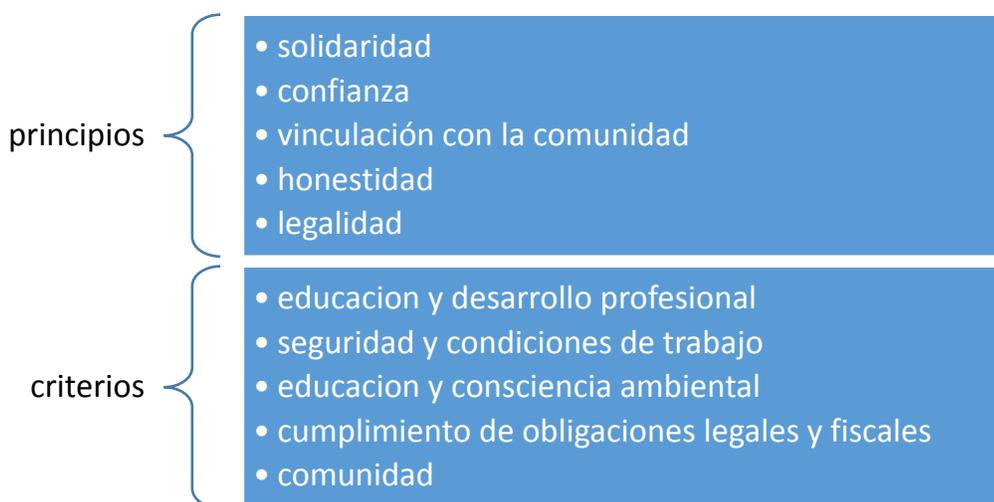


Tabla # 29
Fuente: Los autores

3.1.1.1 PRINCIPIOS

- **SOLIDARIDAD:** se pretende partir desde el ser solidarios entre los socios y choferes de la misma compañía y desde allí empezar a compartir o a ser solidarios con la colectividad brindándoles oportunamente el servicio de transporte.
- **CONFIANZA:** Es lo primordial entre todo el personal de la compañía ya que en base a opiniones, sugerencias entre otros, ayuda a mantener una eficiencia empresarial, así también es lo principal que se debe transmitir a los usuarios en general.
- **VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD:** Mediante información proporcionada por las diferentes organizaciones se pretende coadyuvar al personal de la compañía a que tenga una mejor perspectiva de los usuarios, la cual permite incorporarse a programas sociales.
- **HONESTIDAD Y LEGALIDAD:** Son los principios básicos que la compañía debe tener en cuenta para realizar acciones internas o externas.

MODO DE MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS

PRINCIPIO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Solidaridad	Número de campañas de ayuda a la comunidad realizadas Por ejemplo campanas de ayuda en navidad, llevar de paseo a los niños pobres, etc.	Las campañas realizadas	Deberían establecer un ideal de campañas realizadas en el año
Confianza	Encuestas periódicas a los usuarios del servicio	Encuestas físicas	Medir el nivel de confianza de los usuarios hacia la compañía
Vinculación con la	Programas o campañas sociales en las que la compañía participa	Programas y eventos en los cuales se ha	Ayudar y participar en los programas socioculturales y lograr

comunidad	activamente con la comunidad por ejemplo impulsando el deporte	participado como empresa	una mayor aceptación por parte de la sociedad
Honestidad	Desempeño por parte de cada uno de los integrantes de la compañía, llevando a cabo buenas prácticas de moralidad y honestidad	Se ve reflejada cuando las personas actúan bajo los valores de verdad y justicia, respetando las normas políticas y el código ético interno	Tener una visión completa del grado de integridad de los colaboradores de la empresa.
legalidad	Actividades de las autoridades y demás colaboradores de la compañía que deben realizarse conforme la ley y dentro de los límites establecidos por los mismos	Se refleja en lo que se debe cumplir como son las leyes de tránsito y las políticas establecidas dentro del cantón	Ser una empresa responsable y cumplida la cual no sea objeto de problemas de tránsito o cualquier otro

Tabla # 30

Fuente: Los autores

3.1.1.2 CRITERIOS

- **EDUCACION Y DESARROLLO PROFESIONAL:** en base al estudio realizado a la compañía se ha visto la necesidad de implementar mejores técnicas de educación y desarrollo profesional para el personal de la compañía en general, y en base a esto los integrantes de la compañía puedan transmitirlo hacia las demás personas en este caso los usuarios.
- **SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO:** Para la empresa la seguridad y condiciones de trabajo son muy importantes dentro de cada unidad permitiéndoles salvaguardar la integridad física de los usuarios, y las condiciones de trabajo que representa la forma en que cada chofer realiza su labores día tras día, permitiéndole descubrir si los choferes tienen buenas condiciones laborales .

- **EDUCACION Y CONSCIENCIA AMBIENTAL:** Se pretende concientizar a los dueños de los buses a que realicen los respectivos chequeos a sus unidades con el fin de precautelar la contaminación por parte de las mismas, así también que los choferes de las unidades transmitan este tipo de información a los usuarios que transportan día a día para que depositen la basura en su lugar.
- **CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES Y FISCALES:** Mantener un constante chequeo de los tramites que realiza la compañía con los diferentes organismos reguladores para mantener una eficiencia empresarial.
- **COMUNIDAD:** Emitir un respeto a todos los usuarios que día a día son trasportados hacia sus diferentes lugares de destino

MODO DE MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS

CRITERIO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Educación y desarrollo profesional	Capacitación en cuanto se refiere a responsabilidad social empresarial por parte de todo el personal y desarrollo profesional de los choferes actualizándose en lo que se refiere a normas de transito	Conocimientos adquiridos por parte de cada uno de los colaboradores	Ser una empresa socialmente responsables
Seguridad y condiciones de trabajo	Contar con todos los implemento de seguridad dentro de la unidad y que los choferes y demás personal se encuentren desarrollando sus actividades diarias en un ambiente propicio para hacerlo contando con las	Se reflejará en la calidad del servicio y la motivación de cada uno de los colaboradores al momento de realizar sus actividades	Contar con la seguridad necesaria para los usuarios y garantizar un buen ambiente laboral para todos los integrantes de la compañía

	seguridades necesarias		
Educación y conciencia ambiental	La contaminación que cada unidad desecha en sus rutas diarias y desperdicios que deja la gente dentro de la misma	Se medirá según el uso y el tipo de combustible usado por cada chofer, y la contaminación de la gente se reflejara verificando si las personas hacen uso de los basureros ubicados en cada unidad	Tratar de contaminar menos con las diferentes mediante el uso de diésel Premium, e implementar más basureros si es necesario
Cumplimiento de obligaciones legales y fiscales	Cumplir leyes y reglamentos vigentes en el país y dentro del cantón	Aplicación de los reglamentos de transito	Llegar a ser una compañía que respeta las diferentes normativas de transito vigentes
Comunidad	Rutas y frecuencias con las que se brinda el servicio	Mediante la satisfacción de los usuarios, esto se las puede realizar mediante encuestas regulares	Comprometerse con la comunidad y sus necesidades.

Tabla # 31

Fuente: Los autores

3.1.2 Determinación de estrategias de RSE para la empresa Gualacense Flota Bus S.A

3.1.2.1 Implementación de la Misión y Visión de la compañía

Partiendo de que toda empresa gira en torno a su misión y visión, lo que es en el presente y lo que quiere llegar a ser en un futuro. Para esto es necesario definir una misión y visión claras, creativas, retadoras e innovadoras que nos lleven a cumplir con los propósitos de la empresa,

debido a que la compañía Gualacense Flota Bus S.A no cuenta con las mismas vemos necesario incorporar como parte de la RSE.

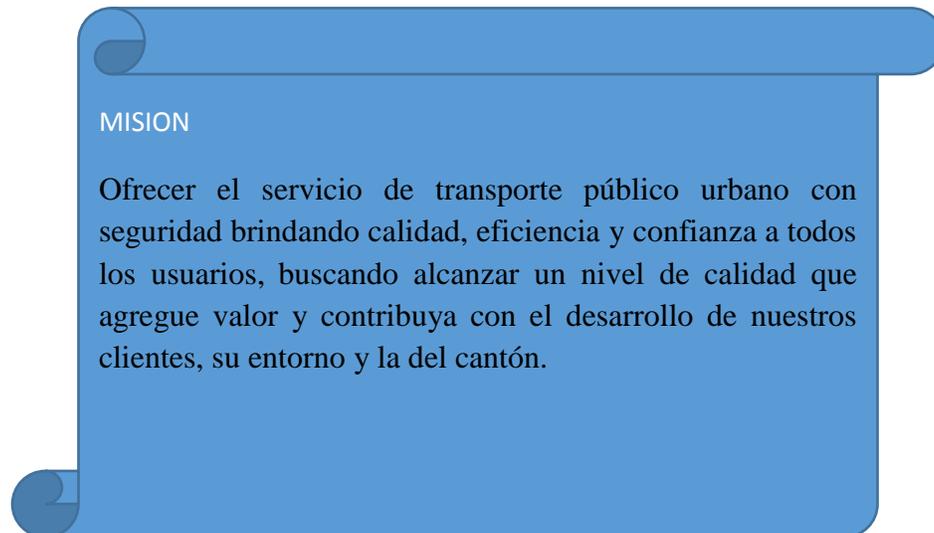


Grafico #42

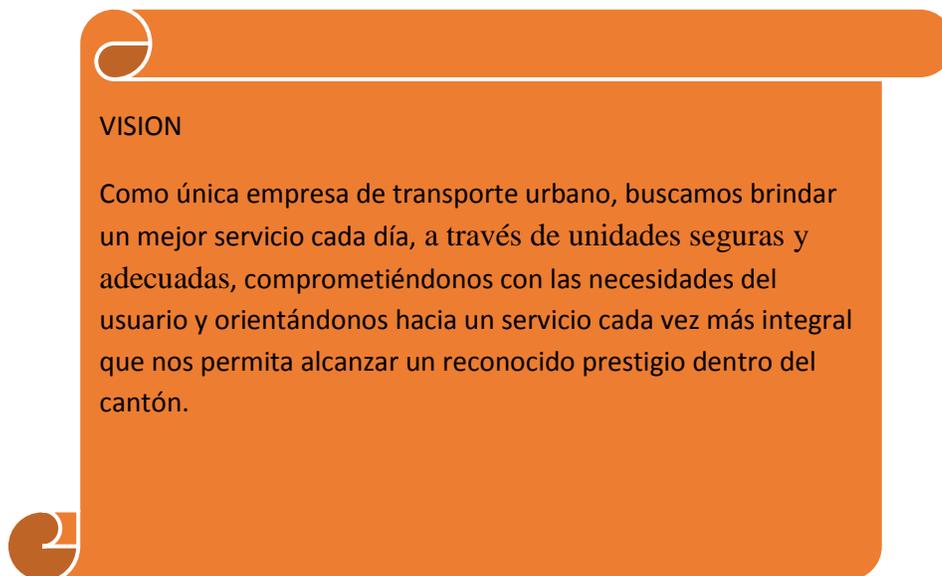


Grafico #43

3.1.2.2 Determinación de los Valores de la compañía

Profesionalismo (Grafico #44)



El “profesionalismo” se refiere a la responsabilidad, seriedad, constancia, involucramiento, entrega, dedicación y esmero que cada integrante del equipo de trabajo debe imprimir a sus funciones y tareas, buscando sumarse a la misión de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

Con fundamento en este valor debemos...

Entregarnos plenamente a las tareas y responsabilidades que nos son encomendadas sin escatimar tiempo o esfuerzo y dando siempre lo mejor de nuestra capacidad.

Cumplir con los compromisos y retos del trabajo diario, imprimiendo en ello todos nuestros conocimientos y habilidades personales.

Involucrarnos a fondo en cada tarea con la motivación de que en ello se sustenta el crecimiento de nuestra empresa.

Asumir el compromiso que adquirimos al incorporarnos a la empresa, respecto a la realización de nuestro trabajo con gusto, optimismo y plenitud de entrega.

Honestidad (Grafico # 45)



El valor de la “honestidad” tiene que ver con la rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia que debemos manifestar los integrantes de la compañía de transporte Gualacense Flota Bus S.A. Tomando en cuenta este valor debemos:

Proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias, buscando ser ejemplo para los demás.

Observando una conducta recta y honorable en nuestras actividades cotidianas.

Respetar, cuidar y hacer un uso adecuado y racional de todos los valores y recursos técnicos, materiales, económicos e informativos que se le dará al personal de la empresa.

Respeto (Grafico #46)



Ser reconocidos por el excelente y cálido trato que existe entre los integrantes de la compañía Gualacense Flota Bus S.A., y la forma en que transmitimos el mismo a nuestros usuarios y a la sociedad en su conjunto.

El respeto nos permite construir en armonía y abarca el universo de la comunicación.

Valorar la solidaridad, el reconocimiento al talento de jefes de compañeros y el trabajo en equipo como las mejores estrategias de relación humana y laboral que coadyuvan a la productividad, al logro de objetivos y al éxito grupal y personal.

Respetar la diversidad y pluralidad de opiniones, convicciones e ideas dentro de la compañía, reconociendo en el diálogo la herramienta esencial para la construcción de consensos, la identificación del bien común y la solución de conflictos y diferencias.

Confiabilidad (Grafico #47)



El servicio debe ser prometido con exactitud y seriedad, la confiabilidad no es solo cuestión de actitud sino también de procedimientos, en caso de que exista una queja por parte de los usuarios que dan uso de este medio de transporte, la empresa debe entender el reclamo de la manera más oportuna pues este es un derecho de todos los usuarios que ocupan el servicio de transporte urbano en el cantón Gualaceo.

Beneficios al tener una misión, visión y valores en la compañía Gualacense Flota Bus S.A.

1. Impulsa con claridad el compromiso de todos lo que conforman la compañía
2. Incentiva a que todos los que conforman la compañía tengan un conocimiento claro y conciso de la misión y visión, y en base a esto realicen sus acciones.
3. Mejora en la motivación y en la formación, así como el relacional en el interior y exterior de la empresa y el estructural, ya que un clima laboral adecuado genera estructuras más sólidas.
4. Mejora la entrega de servicios de transporte por parte de los choferes, mediante una información clara de los que respecta la RSE.
5. Contribuye al desarrollo sostenible de la compañía trabajando conjuntamente entre el personal de la compañía y la comunidad en general
6. Concede a medio-largo plazo un mejor e innovado servicio que permitan ajustarse a los usuarios que dan uso de este servicio de transporte y con ello poder obtener mayor rentabilidad para la compañía.
7. Permite mejorar las relaciones institucionales y nos aporta una mayor credibilidad ante la sociedad.
8. Obliga a mejorar nuestra tecnología y a hacer de la misma un ejemplo de excelencia, reduciendo los costes y aumentando el rendimiento.
9. Permite definir una identidad corporativa clara y determinada, que ayuda a establecer la personalidad y el carácter de la organización.

10. Nos demuestra la capacidad de proyección que tiene la compañía.

3.1.3 Aplicación de estrategias basadas en RSE para la compañía

Emitir charlas a los choferes, socios y demás personal de la compañía sobre RSE

Es fundamental que los choferes así como todo el resto del personal quienes conforman la compañía tengan conocimiento sobre este tema, es importante respetar al peatón, semáforos entre otras normas de tránsito vigentes actualmente.

PROPUESTA:

Realizar charlas con personas capacitadas en el tema, se propone realizarlo 2 veces durante el año, es decir, una vez cada 6 meses, estas se pueden realizar con todos los choferes y socios. La empresa EMOV EP ubicada en la ciudad de Cuenca brinda personal capacitado para estas charlas sin ningún costo.

Beneficios:

- Mayor confianza en los usuarios
- La compañía adquiere mayor prestigio
- Respeto a la sociedad
- Mayor conocimiento de las leyes de tránsito vigentes
- Evita accidentes de tránsito

Cambiar la frecuencia con la que operan las unidades de transporte

Justificación

En base al estudio realizado se pudo comprobar que en horas pico, es decir, entre las 6am a 7:30 am, existe mayor demanda del servicio como también al medio día entre 12pm a 14pm. En los tiempos denominados como horas llano existe mucha frecuencia de unidades que cubren la misma ruta.

Propuesta

Nuestra propuesta es mejorar el servicio en horas pico, disminuyendo el tiempo de frecuencia de las unidades que cubren la misma ruta, esto es en un lapso de 5 minutos, y para las horas llano permanecer con la frecuencia establecida de cada diez minutos.

Beneficios

- Evitar el caos en horas pico
- Incremento de ingresos
- Comodidad en el servicio para los usuarios

Crear alianzas estratégicas con talleres mecánicos

Justificación

Debido que las unidades de transporte llevan vidas humanas y para precautelar la misma requiere de un chequeo constante seguro y eficiente.

Propuesta

Nuestra propuesta es realizar alianzas estratégicas con los talleres mecánicos de mayor prestigio dentro del cantón los cuales se encargaran del chequeo de la unidades por lo menos dos veces al año para evitar accidentes por fallas mecánicas.

Beneficios

- Seguridad para los usuarios
- Evitar contratiempos al momento de cubrir una ruta

Alquiler de las unidades de transporte

Justificación

Mediante el alquiler particular de las unidades se pretende incrementar los ingresos para la compañía

Propuesta

Ofrecer las diferentes unidades de la compañía al servicio de la comunidad

Tipos de servicios:

- Servicios de turismo
- Paseos escolares o familiares
- Giras escolares

Beneficios

Mayores ingresos

Mejor reconocimiento dentro del cantón

Realizar publicidad a cualquier tipo de empresas en los costados de los exteriores de las unidades de buses

Justificación

Aprovechar las unidades para hacer propaganda, recibiendo a cambio un beneficio económico.

Propuesta

Visitar a empresas que necesiten publicidad para ofrecerles nuestras unidades como un medio publicitario y con ello dé a conocer y promocionar sus servicios y/o productos.

Beneficios

- Mejorar los ingresos para la compañía

Incentivar el uso de transporte urbano

Justificación

Disminuir la contaminación ambiental y evitar el congestionamiento vehicular dentro del cantón.

Propuesta

Mejorar el nivel de servicio del transporte público urbano para atraer a potenciales usuarios y al menos mantener la partición modal actual

Beneficios

- Reducción de la contaminación vehicular
- Evitar el congestionamiento

Regular el uso del automóvil

Justificación

Reducción de la contaminación ambiental y fomentar al uso de servicio de transporte público urbano.

Propuesta

Mejorar la calidad de servicio para que la gente opte por este medio de transporte.

Beneficios

- Reducción del tráfico
- Menor contaminación ambiental

Proveer a las comunas rurales con mejor conectividad y accesibilidad

Justificación

Existen zonas que necesitan el servicio de transporte y no se les puede brindar por cuestiones técnicas como permisos entre otros.

Propuesta

Proveer servicios de transporte hacia los lugares con frecuencias mejores a las actuales, más acorde con la demanda de cada comuna rural con un mínimo para asegurar accesibilidad para todos

Beneficios

- Incremento en la cobertura de rutas

Los choferes de las unidades utilicen manos libres**Justificación:**

Debido a gran cantidad de accidentes de tránsito que se ocasionan por hablar por celular mientras conduce, se ve la necesidad de que los socios adquieran manos libres, para de esta manera evitar accidentes de tránsito.

Propuesta:

Los dispositivos de manos libres sean adquiridos por los propios conductores por obligación por parte de la compañía, se plantea esta idea ya que el costo del dispositivo no requiere de mucho gasto, además que es importante prevenir accidentes.

Beneficios:

- Reducen accidentes de tránsito
- Se reducen las pérdidas humanas
- Mayor comodidad para el conductor
- Seguridad por parte de los usuarios

Incentivar a los usuarios a no ensuciar las unidades ni el medio ambiente arrojando basura por las ventanas

Justificación:

Las grandes campañas que se llevan a cabo ahora para mantener limpio nuestro planeta nos lleva a proponer esta estrategia, debido a que la gran mayoría de personas aún no hacen caso de estas indicaciones, es por ello que nos vemos en la obligación de enseñar a la sociedad a cuidar la naturaleza y su entorno.

Propuesta:

Proponemos esta concientización mediante afiches que serán colocados en cada una de las unidades de la compañía con el fin de que llamen la atención de las personas y así pongan sus desperdicios en donde corresponden y no la arrojen dentro del bus o a su vez la arrojen por las ventanas.

Beneficios:

- Una ciudad más limpia
- Unidades más limpias
- Se protege el medio ambiente
- Se fomenta una cultura de no ensuciar

3.1.4 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	# VECES/ ANUAL	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Emitir charlas a los choferes, socios y demás personal de la compañía sobre RSE (refrigerios)	U	2	\$ 1,50	31R	\$ 93,00

Crear alianzas estratégicas con talleres mecánicos (convenios cierto día, cierta hora)		2	\$ 150,00	31	\$ 9.300,00
Realizar publicidad para que las empresas promocionen cualquier tipo de productos, eventos o servicios en los costados de los exteriores de las unidades (propaganda móvil)	U	1	\$ 0,10 \$ 0,25	200 T 100 H	\$ 20,00 \$ 25,00 ----- \$ 45,00
Incentivar el uso del transporte urbano (Afiches y volantes)	U	1	\$ 1,00 \$ 0,25	100A 300H	\$ 100,00 \$ 75,00 ----- \$ 175,00
Regular el uso del automóvil (campañas de concientización)	U	1	\$ 0,25 \$ 1,25	400H 20R	\$ 100,00 \$ 25,00 ----- \$ 125,00
Proveer a las comunas rurales con mejor conectividad y accesibilidad (nuevas rutas)	U	-	\$ 3.000,00	1	\$ 3.000,00
Que los choferes de las unidades utilicen manos libres	U	SIEMPRE	\$ 20,00	31	\$ 620,00
Incentivar a los usuarios a no ensuciar las unidades ni el medio ambiente arrojando basura por las ventanas (afiches)	U	SIEMPRE	\$ 1,50	31	\$ 46,50
TOTAL					\$ 13.404,5

Tabla No. 32

Fuente: Investigación de los autores

Elaborado por: Los autores

Desglose del presupuesto

Emitir charlas a los choferes, socios y demás personal de la compañía sobre RSE (refrigerios)



Grafico # 48

Como habíamos mencionado con anterioridad la empresa que nos puede ayudar con este tipo de charlas es la empresa EMOV EP ubicada en la ciudad de Cuenca quienes nos facilitan una persona capacitada para dar la charla, lo que se propone es que la compañía gaste en refrigerio para los choferes y la persona que brinda la capacitación. A continuación se detalla el costo.

REFRIGERIOS PARA LOS CHOFERES				
Cantidad	Descripción	# veces al año	P.U	P.T
31	Refrigerios	2	\$ 1,50	\$ 93,00

Tabla No. 33

Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Los autores

Cambiar la frecuencia con la que operan las unidades de transporte (tiempo)



Grafico # 49

Según la investigación realizada se pudo determinar que hay falencias en el transporte en lo que son horas pico, es por ello que se propone el cambio de frecuencias, es decir, ya que los estudiantes y personas que se transportan a sus lugares de trabajo en horas de la mañana se podría disminuir el tiempo de salida de cada bus que normalmente es cada 10 minutos entonces ahora desde las 06:00 am a 07:30 am la frecuencia seria por lo menos un bus cada 5 minutos y en horas llano como se las conoce comúnmente lo normal cada 10 minutos el incremento de frecuencias también se las realizaría en horas de la tarde cuando así mismo estudiantes y la gran parte de usuarios se devuelven a sus hogares.

El costo de incrementar esta estrategia no concurre en gastos muy altos, se puede decir que la unidad consuma cierto porcentaje más de lo normal en combustible pero esto lo compensara los ingresos adicionales que se reciba por el servicio brindado.

Crear alianzas estratégicas con talleres mecánicos (convenios cierto día, cierta hora)



Grafico # 50

Estas alianzas se las realizaría con talleres de mayor prestigio dentro del cantón los cuales serán los responsables del buen funcionamiento de las unidades, es decir, ellos serán los encargados de chequear los vehículos. Nuestra propuesta es que el chequeo sea realizado por lo menos 2 veces al año es decir una vez cada 6 meses con una fecha y una hora establecida para no perder tiempo en filas etc. Esto reducirá el riesgo de accidentes y las posibles fallas mecánicas en momentos menos pensados. El costo de estos chequeos se realiza a continuación.

ALIANZAS CON TALLERES MECANICOS					
Cantidad	Descripción	precio unitario	# veces año	total c/u	total 31 u
1	chequeo (ABC)	\$ 150,00	2	\$ 300,00	\$ 9.300,00

Tabla No. 34

Fuente: Investigación de los autores

Elaborado por: Los autores

Realizar publicidad a cualquier tipo de empresas en los costados de los exteriores de las unidades (propaganda móvil)



Grafico # 51

La publicidad en estos medios es visible para una cantidad aproximada de 50.000 a 150.000 personas mensualmente. Le dará una gran cercanía al público y un amplio Campo visual que es rotativa, Buena para Posicionamientos de Marca, Anuncios de Productos varios, Eventos, Servicios etc.... con un mensaje claro y directo.

Este tipo de publicidad obtiene un alto alcance del público local, con un criterio de segmentación geográfico. Y una ventaja que los costos de esta publicidad son mínimos versus costo resultado.

Lo que se realizaría para esta estrategia es realizar tarjetas y hojas volantes para entregar a las empresas para que contraten su servicio. El costo se detalla a continuación:

PUBLICIDAD PARA QUE LAS EMPRESAS REALICEN PUBLICIDAD EN LAS UNIDADES			
cantidad	Descripción	P.U.	Total
200	Tarjetas de presentación	\$ 0,10	\$ 20,00
100	Hojas volantes a color y en hojas especiales tamaño A4	\$ 0,25	\$ 25,00
		TOTAL	\$ 45,00

Tabla No. 35

Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Los autores

Incentivar el uso del transporte urbano (Afiches y volantes)



Grafico #52

El cantón Gualaceo es pequeño en relación al resto de ciudades del Ecuador, es por ello que se propone el uso del transporte público a toda la gente del cantón y que dejen los vehículos de un lado o que solamente los utilicen en momentos de verdadera necesidad y los fines de semana.

El fin de esta campaña es la reducción del CO2 dentro del cantón para cuidar el medio ambiente y además que representaría una disminución en el presupuesto de cada persona ya que así se ahorraría los costos de tanquear sus vehículos con gasolina. El presupuesto está dado mediante la realización de afiches para que la gente haga consciencia de este mal que está sufriendo la naturaleza.

INCENTIVAR AL USO DEL TRANSPORTE URBANO (afiches y volantes)			
cantidad	Descripción	P.U.	Total
100	afiches	\$ 1,00	\$ 100,00
300	hojas volantes en hojas especiales y a colores en tamaño A4	\$ 0,25	\$ 75,00
Total			\$ 175,00

Tabla No. 36

Fuente: Investigación de los autoras

Elaborado por: Los autores

Regular el uso del automóvil (campañas de concientización)



Grafico # 53

Se realizaran campañas para que el uso del auto no sea de todos los días y hacer conciencia en las personas que al utilizar el vehículo todos los días se está contaminando el medio en el cual vivimos. El presupuesto para esta campaña es la siguiente:

REGULAR EL USO DEL VEHICULO			
CANTIDAD	DESCRPCION	P.U.	Total
400	hojas volantes tamaño A4	\$ 0,25	\$ 100,00
20	refrigerios para campaña	\$ 1,25	\$ 25,00
TOTAL			\$ 125,00

Tabla No. 37

Fuente: Investigación de los autores

Elaborado por: Los autores

Proveer a las comunas rurales con mejor conectividad y accesibilidad (nuevas rutas)



Grafico # 54

Esta estrategia nos permitirá brindar el servicio a zonas rurales que necesitan del mismo pero que aún no se las puede brindar. El costo para el incremento de mínimo unas 2 rutas más es alrededor de 150 cada una aunque el gasto está más representado por los tramites y papeleos que se deben realizar en las respectivas entidades como es el municipio, jefatura de transito etc... El presupuesto se detalla a continuación:

ESTRATEGIA DE SERVICIO (incremento de rutas)				
Cantidad	Descripción	P.U.	#	Total
1	Costo del trámite por incremento de una nueva ruta	\$ 3.000,00	1	\$ 3.000,00

Tabla No. 38

Fuente: Investigación de las autoras

Elaborado por: Los autores

Que los choferes de las unidades utilicen manos libres



Grafico # 55

Es de vital importancia que cada uno de los choferes cuente con el dispositivo manos libres dentro de la unidad para que así no se distraiga al momento que está conduciendo su unidad.

Según nuestras averiguaciones este dispositivo tiene un costo desde \$18 en adelante dependiendo de la marca y de la calidad.

MANOS LIBRES			
CANTIDAD	DESCRIPCION	P.U.	TOTAL
31	DISPOSITIVO MANOS LIBRES BLUETOOTH	20	620

Tabla No. 39

Fuente: Investigación de los autores

Elaborado por: Los autores

Incentivar a los usuarios a no ensuciar las unidades ni el medio ambiente arrojando basura por las ventanas (afiches)



Grafico # 56

Esta campaña se la realizara en vista de que aun habiendo basureros dentro de la unidad todavía la gente no adopta la costumbre de poner los desperdicios en su lugar es por ello que se implementara esta estrategia de poner afiches en cada unidad para incentivar a la gente que no ensucie ni la unidad ni el medio ambiente.

AFICHES PARA QUE NO ENSUCIEN LA UNIDAD NI ARROJEN BASURA POR LAS VENTANAS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	P.U.	TOTAL
31	afiches en tamaño A3 en hojas especiales y a colores	\$ 1,50	\$ 46,50

Tabla No. 40

Fuente: Investigación de los autores

Elaborado por: Los autores

CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación se puede apreciar que la compañía no tiene claro cuáles son los ejes fundamentales a ser considerados en RSE, lo que le dificulta ampliar su visión para ser consideradas socialmente responsables y por lo general orientan sus iniciativas solo a temas medio ambientales descuidando aspectos importantes para su gestión responsable con la sociedad.

Se hace necesaria la orientación a la compañía a que mediante este trabajo, tengan muy en claro que para ser una empresa socialmente responsable debe tener en cuenta aspectos principales como, Económico, ambiental y social, y que mediante un modelo de gestión que surja desde la estrategia empresarial y se dirija hacia las diferentes prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de tal manera que se convierta en un soporte transversal que les permita abarcar estos aspectos fundamentales.

El modelo de gestión propuesto, obedece al círculo de mejora continua según la consideración de los tres aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.

En definitiva, desde la RSE creemos firmemente en que la aplicación de políticas de RSE innovan notablemente en la gestión de la compañía, la hace más competitiva, más humana, preparada para el futuro y sobre todo, más afectiva.

Una compañía responsable con sus trabajadores incrementa la moral, la transparencia y la confianza del cuadro de personal manteniéndolo más unido. Los trabajadores extienden la filosofía de la empresa y se sienten orgullosos de ella por lo que aumenta la imagen institucional tanto de forma interna como externa.

El diálogo y el establecimiento de canales de comunicación mejorados facilitan **la lucha contra la corrupción** en las transacciones económicas, algo indudablemente de vital importancia en las políticas económicas.

Gestionar de la mejor manera los recursos con los que la compañía cuenta reduce costes de las operaciones que realizan, por ejemplo, con el aumento de la motivación del cuadro del personal, éste trabaja mejor y produce más.

RECOMENDACIONES

Posterior a la realización del estudio, se recomienda a la directiva de la compañía la capacitación en temas de Responsabilidad Social Empresarial. Así también es muy importante la participación y el trabajo conjunto con todos los socios, choferes para que ellos adquieran conocimientos necesarios en el tema de Responsabilidad Social empresarial y puedan contribuir con ideas innovadoras, y con el tiempo emitan ese conocimiento a los usuarios que tienen contacto con ellos.

Así también la compañía debe tener en cuenta que considerar los aspectos de RSE, permite a la compañía ser más eficiente y rentable, la aplicación de RSE en la compañía es una estrategia que desde un inicio debería enmarcarse en el reconocimiento y compromiso de organización, la sociedad y con el ser humano.

Para la aplicación de responsabilidad social empresarial es preciso elaborar una definición ideal de organización socialmente responsable, esto es tomando en cuenta lo que la sociedad espera de la organización.

Es por ello que la compañía debe trabajar en el tema de responsabilidad social empresarial, comenzando por reconocerla y hacerla parte de sus proyectos y acciones que día a día realizan, y con la correcta aplicación se obtendrá una sociedad más justa y una compañía más rentable manteniendo un buen prestigio e imagen de la misma, creando sostenibilidad económica, social y ecológica en la compañía.

La correcta aplicación de RSE otorga una buena reputación e imagen, rentabilidad, sostenibilidad y demás otros beneficios para la compañía.

4 BIBLIOGRAFÍA

- ADEC. (noviembre de 2013). *Empresa*. Obtenido de http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf
- Almagro, J. J. (2010). *REsponsabilidad Social*. Madrid: Prentice Hall.
- Antonieta, R. C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Trillas.
- Calderon, J. F. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Mexico.
- Cartagena, G. C. (5 de Agosto de 2013). *Gran Casino Cartagena*. Obtenido de Gran Casino Cartagena: <http://www.grancasinodecartagena.com/empresa/responsabilidad-social-corporativa/>
- Cemifi. (26 de Julio de 2013). *Cemifi*. Obtenido de Cemifi: http://www.cemifi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- ECLAC. (2 de Septiembre de 2013). *ECLAC*. Obtenido de ECLAC: http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/13059/lcg2199_e_cap_6a.pdf
- Fred, D. (2013). *Conceptos de Administracion Estrategica*. Mexico: Pearson Educacion.
- Gualaceo, I. M. (2013). *Gualaceo Paraiso Azuayo. Gualaceo Paraiso Azuayo*.
- Harold, K. (2012). *Administracion una practica global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, H. M. (2012). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Howard, B. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York.
- Jesus, R. M. ("004). *Mas alla de la Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile.
- limites, R. F. (6 de Agosto de 2013). *RSE Formacion responsable sin limites*. Obtenido de RSE Formacion responsable sin limites: <http://rseonline.com.ar/2009/07/manual-criterios-rse-ethos/>
- Mason, L. M. (s.f.). *Estadistica para Administracion y Economia*. Mc Graw Hill.
- Montoya, J. E. (2010). *Principios de Responsabilidad Social Empresarial*. Bogota: Icontec.
- More, I. M. (23 de Agosto de 2013). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos96/evaluacion-impacto-ambiental-y-prevencion-y-mitigacion-desastres/evaluacion-impacto-ambiental-y-prevencion-y-mitigacion-desastres.shtml>
- Mundial, T. T. (23 de Agosto de 2013). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Impacto_ambiental_del_crecimiento_urbano

- munido, F. (17 de Julio de 2013). *Fundacion mundo ciudad*. Obtenido de Fundacion mundo ciudad:
<http://www.fundacionmundociudad.org/objetivos.html>
- Municipio, G. (2013). Revista Gualaceo jardin del Azuay. *Revista Gualaceo jardin del Azuay*,
12,13,14.
- Philip, K. (2013). *Lo bueno funciona*. Bogota: Ediciones de la U. lid editorial.
- Prohumana, F. (16 de Julio de 2013). *¿Que es la RSE?* Obtenido de ¿Que es la RSE?:
http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=1902&Itemid=90
- Raufflet, E. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- RSE, A. (6 de Agosto de 2013). *Empresa socialmente responsable*. Obtenido de Empresa
socialmente responsable: <http://www.aliarse.org.mx/Beneficios.htm>
- tour, G. i. (12 de Agosto de 2013). *Visita Gualaceo*. Obtenido de Visita Gualaceo:
<https://sites.google.com/site/visitagualaceo/gualaceo-natural/gualaceo-cultural>
- Transito, A. N. (2011). *Reforma a las leyes de transito*.
- Wikilibros. (29 de Agosto de 2013). *Wikilibros*. Obtenido de Wikilibros:
http://es.wikibooks.org/wiki/Impactos_ambientales/Desarrollo_de_%C3%A1reas_urbanas

ANEXOS

Anexo #1: Listado Actual de los socios

LISTADO DE SOCIOS DE LA COMPAÑIA GUALACENSE FLOTA BUS S. A.			
FECHA: 06 DE FEBRERO 2013			
SOCIO	MODELO DE VEHICULO	PLACA	OBSERVACION
AIAMARCA CUIJ JUSTO AMABLE	HD 72 TORPEDO	LAF0560	
CAJAMARCA CUIJ SANTIAGO	NQR85L	AAO0312	
CALLE PADILLA FLORENCIO NEPTALI	NQR85L	AAO0328	
CANDO ALTAMIRANO MANUEL SERGIO	NPR71P CHASIS TORPEDO	LAG0285	
5 CASTILLO SEGOVIA JESSICA ALEXANDRA	FC4J1UA	VAC0418	
6 CASTILLO VALDEZ LUIS HERNAN	NPR71P CHASIS TORPEDO	LAG0050	
7 CEDAÑO VALENCIA ALIPIO ANTONIO	FC4J1UA	VAC0361	
8 CHILLOGALLO LUCERO MARIO GONZALO	HD 72	LAF0689	
9 FAJARDO PEREZ JOSÉ MANUEL	NPR71P BUSETON URBANO	ABA6460	
10 MUY ANGAMARCA MANUEL JESUS	NPR71P CHASIS TORPEDO FULL AIRE	AAO0415	
11 GUZMAN BORJA LIGIA MARIELITA	NQR85L	AAO0425	
12 GUZMAN ZHICAY LUIS AUGUSTO			SIN UNIDAD
13 HURTADO FAJARDO ERMEN WILFRIDO	HD 72 TORPEDO	LAF0559	
14 IÑIGUEZ ASTUDILLO ANDRES ADELSO	NPR71P CHASIS TORPEDO	LAG0480	
15 LUCERO SALINAS ZOILA VICTORIA	NPR 71L CHASIS CABINADO	UAH0438	
16 MACAS CONCE ANGEL EDUARDO			SIN UNIDAD
17 MAURAD MAURAD MAX AQUILES	NPR71P CHASIS TORPEDO	LAF721	
18 MOLINA ULLOA EFRAIN MAURICIO	NPR71P BUSETA CHASIS TORPEDO	LAF0483	
19 ORELLANA ORTEGA LUIS OSWALDO	HD72 TORPEDO 3.9 TCI UDBBFA	AAO0269	
20 ORTEGA RODAS ANGEL VICERIO	NPR71P CHASIS TORPEDO	LAF0705	
21 ORELLANA ULLOA JORGE BENIGNO			SIN UNIDAD
22 PEREZ CASTILLO LUIS MARCELO	FC4J1UA	LAH0807	
23 SAQUICARAY CAJAMARCA LUIS GUILLERMO	XZU412L-HKMMW	VAC0102	
24 SILVA CARDENAS MANUEL RIGOBERTO	NPR71L CHASIS CABINADO	UAH0372	
25 TACO TAIPE CESAR ARMANDO	EQ1071G2ADJ3	AAO0323	
26 TENEZACA ATIENCIA WILSON ISMAEL	CHASIS PARA BUS TIPO TORPE DO	LAF0720	
27 TENEZACA TENEZACA LUIS WILSON	NPR71P CHASIS TORPEDO FULL AIRE	AAO0532	
28 TIGRE QUITO MANUEL JESUS	CANTER 6.5 TON	UAC0939	
29 UIJOA TACURI EDGAR MAURICIO			SIN UNIDAD
30 VARGAS ORDOÑEZ PEDRO MAURICIO	HD72 TORPEDO 3.9 TCI TM U	AAO296	
31 VILLAVICENCIO ARIZAGA WILSON ARTURO	CHASIS PARA BUS TIPO TORPEDO	LAF0847	

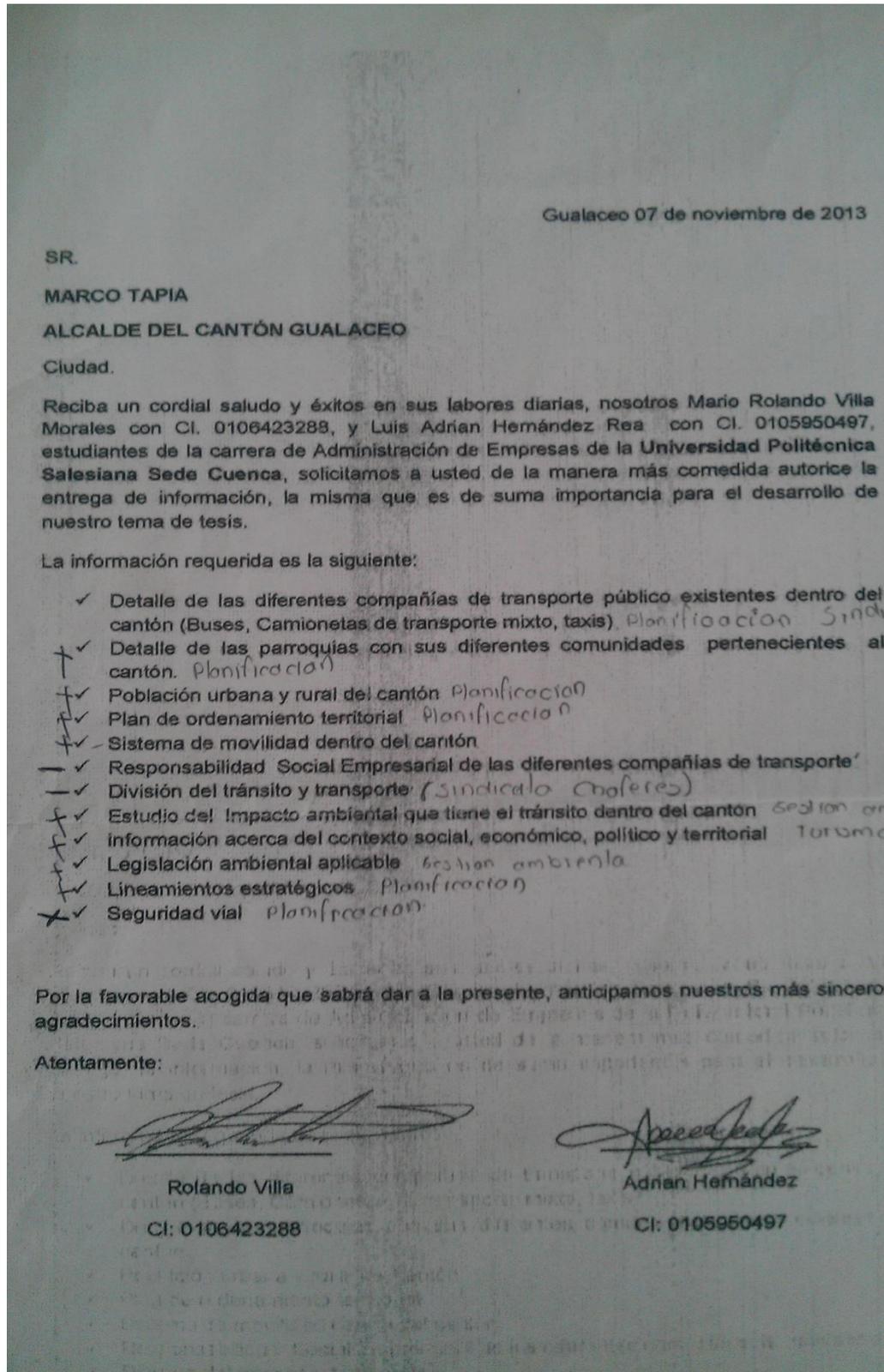
[Firma]
PRESIDENTE
WILSON TENEZACA

[Firma]
GERENTE
MANUEL SILVA

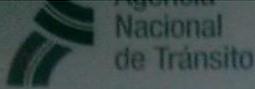
11 FEB 2013
DIRECCION DE REGISTRO



ANEXO #2: Oficio emitido al alcalde de la Ilustre Municipalidad de Gualaceo para la obtención de Información de los distintos departamentos para el desarrollo del tema de investigación.



ANEXO #3: Permiso de operación de la compañía

 **Nacional de Tránsito**

VALOR \$27,00

RESOLUCIÓN No. 0011-RPO-UAA-ANT-2012
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL AZUAY
RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, la Unidad Administrativa del Azuay – ANT, en conformidad con la Resolución No.- 19-DE-ANT-2011 de fecha 30 de marzo del 2011, fundamenta la presente resolución en el literal h) "Emitir títulos habilitantes y resoluciones de cambios de socio, cambios de unidad, habilitación y deshabilitación de vehículos, observando las normas legales y más disposiciones dictadas por la ANT, observando el ámbito de competencia (Intercantonal, Interprovincial, Urbana, Pública, Comercial y Alternativo).

Que, la Compañía Flota Bus S.A con domicilio en el Cantón Gualaceo, Provincia del Azuay, se encuentra constituida jurídicamente, mediante Resolución No.- 02-C-DIC-140 de fecha 04 de marzo del 2002 e inscrita en el Registro Mercantil de Gualaceo con el No.- 4 de fecha 15 de marzo del 2002.

Que, el Directorio del Consejo Provincial de Tránsito del Azuay en sesión ordinaria de 23 de abril del 2007, fue aprobado el alargue del recorrido para la Compañía Flota Bus S.A.

Que, previo a su renovación se emite el Informe Técnico N.- 0031-DT-2012-UAA-ANT de fecha 10 de Abril de 2012 e Informe Jurídico N.- 112-AJIC-UAA-2012 de fecha 04 de julio de 2012, en los cuales se emiten informes favorables para la Renovación del Permiso de Operación de la Compañía Flota Bus S.A.

En uso de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y; su Reglamento:

RESUELVE:

a. Renovar el Permiso de Operación a la Compañía Flota Bus S.A, domiciliada en el Cantón Gualaceo, Provincia del Azuay, a fin de que preste el servicio de Transporte Urbano en unidades Tipo Bus.

b. La Compañía Flota Bus S.A, tendrán como recorrido dos Rutas: 1 y 2.

ruta 1. SAN PEDRO – NALLIG.
SAN PEDRO DE LOS OLIVOS – BULLCAY – CERTAG – LLAMPASAY – GUANAL – BENIGNO VASQUEZ – Y VALLE CUENCA – CALLE CUENCA Y FIDEL PIEDRA – FIDEL PIEDRA HASTA AV. JAIME ROLDOS – JAIME ROLDOS Y VICENTE PEÑA REYES – VICENTE PEÑA REYES Y CUENCA – VICENTE PEÑA REYES Y LUIS SALAZAR – VIENTE PEÑA REYES HASTA AV. SIN NOMBRE FRENTE AL PROYECTO DEL NUEVO MERCADO, GIRA – AV. DE LOS CAÑARIS JUNTO AL CEMENTERIO Y AV. ABELARDO J. ANDRADE – AV. DE LOS CAÑARIS, VIRAGE POR LA CALLE MANUEL GUILLEN CONTINÚA HASTA HUAYNA CAPAC, CONTINUA MANUEL GUILLEN HASTA AV. LOJA PASA POR EL REGISTRO CIVIL Y SINDICATO DE CHOFERES – TOMA LA VIA SAN JUAN DERECHA HASTA SECTOR DE CHIQUINTUR CONTINUA SAN JUAN – NALLIG PARADA.

RETORNO.

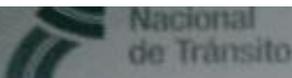
ruta 2. BULLZHUN – SAN JOSÉ Y VICEVERSA.

c. La Renovación del Permiso de Operación, beneficia a los siguientes accionistas debidamente calificados por el Organismo competente:

SOCIO	CAJAMARCA CUJI SANTIAGO				N.- CÉDULA	0102335734	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASTS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	

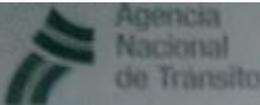
Calle El Salado y Av. Don Bosco
Cuenca – Ecuador
www.ant.gob.ec

ANEXO #4: Información de las unidades

							
1	AA00312	CHEVROLET	2008	9GDNQR716 8B011512	533929	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	BLANCO	ROJO	33	4600	3.50	15-11-2007	31-12-2010
SOCIO		CALLE PADILLA FLORENCIO			N.- CÉDULA	0101295434	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
2	AA00328	CHEVROLET	2008	9GDNQR719 8B011584	540393	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	33	4570	3.50	14-04-2008	31-12-2011
SOCIO		CASTILLO VALDEZ LUIS			N.- CÉDULA	0102904935	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
3	LAG0050	CHEVROLET	2002	9GCNPR71P 2B524101	858104	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	BLANCO	ROJO	36	4500	5.00	29-10-2010	31-12-2014
SOCIO		FAJARDO PEREZ JOSE MANUEL			N.- CÉDULA	0100510429	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
4	ABA6460	CHEVROLET	2003	9GCNPR71P 3B968106	948731	OMNIBUS	BUSETA
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	28	4000	3.00	20-09-2011	31-12-2015
SOCIO		GUZMAN BORJA TERESA DE LA NUBE			N.- CÉDULA	0103352399	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
5	AA00415	CHEVROLET	2009	9GCNPR719 9B169330	716238	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	30	4750	5.00	24-04-2010	31-12-2013
SOCIO		MOLINA ULLOA EFRAIN MAURICIO			N.- CÉDULA	0103289757	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
6	LAF0483	CHEVROLET	2001	9GCNPR71P 1B521105	799339	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	36	4500	5.00	20-12-2010	31-12-2014
SOCIO		ORELLANA ORTEGA LUIS OSWALDO			N.- CÉDULA	0104534292	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
7	AA00269	HYUNDAI	2006	KMFGA17BP 6C900207	D4DB5262 019	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	30	3900	5.00	04-03-2011	31-12-2015
SOCIO		ORTEGA RODAS ANGEL VICERIO			N.- CÉDULA	0102359320	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
8	LAF0705	CHEVROLET	2002	9GCNPR71P 2B532902	820390	OMNIBUS	BUS
	EOLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	BLANCO	ROJO	34	4500	5.00	03-04-2008	31-12-2011
SOCIO		TACO TAIPE CÉSAR ARMANDO			N.- CÉDULA	1711098283	
PLACA		MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO

Calle El Salado y Av. Don Bosco
Quito - Ecuador
www.amt.gob.ec

Información de las unidades

							
	PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
9	AAD0323	DONGFENG	2006	LGAXKH1H0 61013590	62006665	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	28	5800	3.50	31-03-2008	31-12-2011
SOCIO	TENEZACA TENEZACA LUIS WILSON			N.- CÉDULA	0101786432		
10	AAD0532	CHEVROLET	2011	9GCNPR712 88057636	4HG18793 73	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	32	4570	5.00	18-08-2011	31-12-2015
SOCIO	VARGAS ORDÓÑEZ PEDRO MAURICIO			N.- CÉDULA	0103552204		
11	AAD0296	HYUNDAI	2006	KMFGA17BP 6C900708	04DB5262 023	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	26	3900	7.50	29-08-2007	31-12-2010
<p>d. Los siguientes socios con sus respectivos vehículos quedan condicionados a que se convaliden por parte de la Agencia Nacional de Tránsito los Incrementos de Cupo y la Ruta N.-2 que fueron emitidos mediante Resolución N.- 00214-A-I.C-CPTTTSV-AZUAY-2010 de fecha 29 de diciembre de 2010, así como los Cambios de Socio en referencia a ésta Resolución; sin perjuicio de la decisión adoptada por el máximo Organismo.</p>							
12	CAJAMARCA CUJI JUSTO AMABLE			N.- CÉDULA	0301445326		
	PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
	LAF0560	HYUNDAI	2002	KMFGA17BP 2C900036	D4DB117 783	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
ROJO	BLANCO	31	4000	5.00	31-08-2011	31-12-2015	
13	CANDO ALTAMIRANO MANUEL SERGIO			N.- CÉDULA	0101990315		
	PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
	LAG0285	CHEVROLET	2002	9GCNPR71P 28533004	846664	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
ROJO	BLANCO	30	5000	5.00	02-05-2007	31-12-2010	
14	CASTILLO SEGOVIA JESSICA ALEXANDRA			N.- CÉDULA	0105137590		
	PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
	VAC0418	HINO	2008	JHDFC4JU8 XX13251	J05CTF172 37	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
ROJO	BLANCO	32	5307	7.50	10-03-2011	31-12-2015	
15	CEDENO VALENCIA ALIPIO ANTONIO			N.- CÉDULA	1309348694		
	PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
	VAC0361	HINO	2007	JHDFC4JU7 XX12345	J05CTF150 89	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
ROJO	BLANCO	36	5307	10.00	19-03-2011	31-12-2015	

Calle El Salado y Av. Don Bosco
Cuenca - Ecuador
www.ent.gob.ec

Informacion de las unidades:

SOCIO		CHILLOGALLO LUCERO MARIO GONZALO			N.- CÉDULA	1400567333	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
16	LAF0689	HYUNDAI	2001	KMFGA17BP 1C138737	D4DBY096 381	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	BLANCO	ROJO	38	4500	2.00	25-02-2011	31-12-2015
SOCIO		GUSHAN BORJA LIGIA MARIELITA			N.- CÉDULA	0104659263	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
17	AA00425	CHEVROLET	2008	9GDNQR716 8B012384	540742	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	BLANCO	ROJO	30	4570	5.00	21-02-2011	31-12-2015
SOCIO		HURTADO FAJARDO ERMEN WILFRIDO			N.- CÉDULA	0104538731	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
18	LAF0559	HYUNDAI	2002	KMFGA17BP 2C900037	D4DB1117 788	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	31	4500	4.00	22-03-2011	31-12-2014
SOCIO		IÑIGUEZ ASTUDILLO ANDRES ADELSO			N.- CÉDULA	0104935077	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
19	LAG0480	CHEVROLET	2004	9GCNPR71P 4B452101	978735	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	25	4500	5.00	24-02-2011	31-12-2011
SOCIO		LUCERO SALINAS ZOILA VICTORIA			N.- CÉDULA	0103291068	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
20	UAH0438	CHEVROLET	2003	9GCNPR71P 3B966904	943901	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	33	5000	5.00	14-03-2011	31-12-2015
SOCIO		MAURAD MAURAD MAX AQUILES			N.- CÉDULA	0103923728	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
21	LAF0721	CHEVROLET	2002	9GCNPR71P 2B530912	825650	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	30	4000	5.00	25-02-2011	31-12-2015
SOCIO		PEREZ CASTILLO LUIS MARCELO			N.- CÉDULA	0104288899	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
22	LAH0807	HINO	2007	JHDFC41J07 XX12101	J05CTF146 16	OMNIBUS	BUS
	COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT
	ROJO	BLANCO	30	5307	7.50	21-03-2011	31-12-2011
SOCIO		SAQUICARAY CAJAMARCA LUIS GUILLERMO			N.- CÉDULA	0104961149	
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
23	VAC0102	HINO	2004	JHFUD13HX 40007305	S05CTA10 319	OMNIBUS	BUS

Calle El Salado y Av. Don Bosco
Cuenca - Ecuador
www.inh.gob.ec

Información de las unidades


Agencia Nacional de Tránsito

CODI	COLOR	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
24	ROJO	36	4013	4.00	03-03-2011	31-12-2015	
SOCIO	SILVA CARDENAS MANUEL RIGOBERTO			N.- CÉDULA	0103829636		
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
UAF0372	CHEVROLET	2002	90CNPR71P 28960205	878123	OMNIBUS	BUS	
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
BLANCO	ROJO	34	5000	5.00	23-02-2011	31-12-2015	
25	ROJO	34	5000	5.00	23-02-2011	31-12-2015	
SOCIO	TENEZACA ATIENZA WILSON ISMAEL			N.- CÉDULA	0104621917		
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
LAF0720	MITSUBISHI	2002	J88JNH412 L002795	4034H915 57	OMNIBUS	BUS	
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
ROJO	BLANCO	37	3907	8.00	28-26-2011	31-12-2014	
SOCIO	TIGRE QUITO MANUEL JESUS			N.- CÉDULA	0102497278		
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
26	UAC0939	MITSUBISHI	2002	J36CJF6H72L 008593	4034J1148 5	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
BLANCO	ROJO	30	4000	8.00	23-02-2011	31-12-2013	
SOCIO	VILLAVICENCIO ARIZAGA WILSON ARTURO			N.- CÉDULA	0102152253		
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO	
27	LAF0647	MITSUBISHI	2002	J36B1H6H02 L006126	4034J0139 3	OMNIBUS	BUS
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MAT	FECHA CAD.MAT	
BLANCO	ROJO	38	4000	6.00	09-03-2011	31-12-2015	

e. Contabilizar hasta la presente fecha **VEINTE Y SIETE (27)** unidades vehiculares a favor de la **Compañía Flota Bus S.A.**

f. **Los accionistas que constan en el literal d)** quedan impedidos de realizar Cambios de Socio y Unidad hasta la convalidación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.

g. Quedan pendientes Cuatro (04) Cupos, ya que los Señores Orellana Ulloa Jorge Benigno, Macas Conce Angel Eduardo, Guzmán Zhicay Luis Augusto y Ulloa Tacuri Edgar Mauricio no presentan unidades para la Renovación del Permiso de Operación, para lo cual en referencia al Oficio N.- 2055-ANT-2011 se les concede el plazo de 360 días improrrogables para habilitar la nueva unidad; fenecido el plazo, el cupo será revertido de manera automática al Estado. Debiendo aclarar que los Señores Macas Conce Angel Eduardo y Ulloa Tacuri Edgar Mauricio quedan incluidos dentro del literal d de la presente Resolución.

h. El tiempo de vigencia del presente Permiso de Operación, concedido a la **Compañía Flota Bus S.A** será de **DIEZ AÑOS**, contados a partir de la emisión de la presente Resolución, conforme lo establece el Art. 75 del Reglamento General Para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

i. El aumento o disminución de socios, el cambio o aumento de unidades, la variación del servicio y más actividades de tránsito y transporte, sólo podrá realizar la **Compañía Flota Bus S.A**, mediante resolución de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Calle El Salado y Av. Don Bosco
Cuenca - Ecuador
www.ant.gob.ec

ANEXO #5: Patente anual de comercio



ANEXO #6: Permiso de los bomberos

**CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS
DE GUALACEO**

DEPARTAMENTO DE PREVENCION CONTRA INCENDIOS N° 00000372

5 - 102
ERGENCIA

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

En uso de sus atribuciones establecidas en la Ley de Defensa Contra Incendios, en su Art. 35, concede el presente Permiso de Funcionamiento:

VALOR: \$69.70

LOCAL: COOPERATIVA DE BUSES URBANOS. "GUALACENS"

NOMBRES: COOPERATIVA DE TRANSPORTE GUALACENSE FLOTA

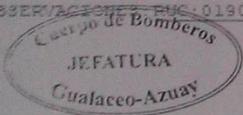
DIRECCION: BENIGNO VAZQUEZ Y CUENCA. TLE: 09994243

CIUDAD: GUALACEO PROVINCIA: AZUAY

FECHA DE EXPEDICION: 06 Marzo 2013 VALIDO HASTA: 31 Diciembre 2013

Por haber llenado todos los requisitos puntualizados en el Reglamento General de dicha Ley.

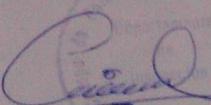
OBSERVACIONES: ENC: 0190213520001. PAGO DEL 2011, 2012 MORA Y 2013.

**JEFATURA**
Gualaceo-Azuay

**ABNEGACION Y DISCIPLINA**

**TESORERIA**
GUALACEO - AZUAY


TERNI SANTIAGO
COMANDANTE-JEFE


PRISCILA ESPINOSA
TESORERA

Programado por: Genaro Cuesta

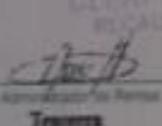
ESTE PERMISO DEBERA RENOVARSE HASTA EL 31 DE MARZO DEL PROXIMO AÑO

ANEXO #7: Comprobante de Rentas

R.U.C. 0160000430001 Creado en: Quito, Colombia el 1 y 2 de Noviembre del 2008-131		S 001-001-00 0032528	
I. MUNICIPIO DE GUALACEO			
	SISTEMA	DIRECCION FINANCIERA	FECHA DE PAGO
	RENTAS	COMPROBANTE UNICO DE COBRO	08/05/2013
CEDULA:	0190313570001		
NOMBRE:	GUALACENSE FLOTA BUS S.A.		24,499
CERTIFICADO DE NO ADELGAR			1,50
CANCELADO			1,50
Directora Financiera Director Financiero	Tesoreria Afe de Rentas	*Administrador de Rentas Tesorera	SUBTOTAL
RESPONSABLE			DESCUENTO
			RECARGO
			INTERES
			TOTAL A PAGAR

R.U.C. 0160000430001 S 001-001-00 0032530
 Dirección: Juan Comandante 471 y 7 de Noviembre Tel.: 0033 121

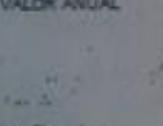
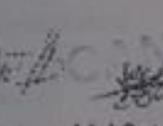
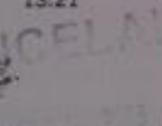
I. MUNICIPIO DE GUALACEO

SISTEMA	DIRECCION FINANCIERA		FECHA DE PAGO
	COMPROBANTE UNICO DE COBRO		
RENTAS			08/05/2013
SILVA CARDENAS MANUEL RIGOBERTO			
0190313500	BENIGNO VAZQUEZ		30,260
CANCELADO			
IMPUESTOS ACTIVOS TOTALES (1.5 POR MIL)			9.40
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			2.00
  			11.40
CLERI CANDO RESPONSABLE			
SUBTOTAL			11.40
DESCUENTO			
RECARGO			
INTERES			11.40
TOTAL A PAGAR			

ANEXO #8: Patente

R.U.C. 0160000430001 S 001-001-00 0032529
 Dirección: Juan Comandante 471 y 7 de Noviembre Tel.: 0033 121

I. MUNICIPIO DE GUALACEO

SISTEMA	DIRECCION FINANCIERA		FECHA DE PAGO
	COMPROBANTE UNICO DE COBRO		
PATENTE 2.013			06/05/2013
SILVA CARDENAS MANUEL RIGOBERTO			Título No 3000
XXXXXXXX ACTIVIDAD SERVICIOS DE TRANSPORTE PUBLI			Dirección: BENIGNO VASQUEZ Y CUENCA
XXXXXXXX TRAMITE 2			
NUMERO DE MESES 12 VALOR ANUAL 13.21			OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDA
  			13.21
CLERI CANDO RESPONSABLE			
ENERO - DICIEMBRE			0.00
SUBTOTAL			0.00
DESCUENTO			13.21
RECARGO			
INTERES			
TOTAL A PAGAR			

ANEXO #9: Registro Unico de Contribuyentes

The image shows a document titled "REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES" with the SRI logo in the top right corner. The form contains the following information:

NUMERO RUC:	0190313530001		
RAZON SOCIAL:	QUALACENSE FLOTARUS S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:	QUALACENSE FLOTARUS		
CLASE CONTRIBUYENTE:	E INCE		
REPRESENTANTE LEGAL:	SELVA CASCONAS MANUEL ROBERTO		
CONTACTO:	NEEDONADO MORA LARITA		
REL. INICIO ACTIVIDADES:	15/03/90	FECH. CONSTITUCION:	15/03/90
REL. MODIFICACION:	15/03/90	FECHA DE ACTUALIZACION:	10/11/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
TRANSPORTE Y SERVICIO DE PASAJEROS EN AUTOMOVILES

DIRECCION TRIBUTARIA:
Tribuna: ALBERTO Carboni, COMPLACED Patricia, COMPLACED Luis, AV. JARME REJEDOS 1834, SAN FULGENCIO
Municipio: SECTOR PATATE BAJO, A CUARENTA METROS DE LA UNIVERNEVA SIMALCDO Toluca, Tolima
3200900 Caceres, 0000424366 Email: qualacense@qualacense.com

ANEXO #9: Registro Unico de Contribuyentes

The image shows a document titled "REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES" with the SRI logo in the top right corner. The form contains the following information:

NUMERO RUC:	0190313530001		
RAZON SOCIAL:	QUALACENSE FLOTARUS S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:	QUALACENSE FLOTARUS		
CLASE CONTRIBUYENTE:	E INCE		
REPRESENTANTE LEGAL:	SELVA CASCONAS MANUEL ROBERTO		
CONTACTO:	NEEDONADO MORA LARITA		
REL. INICIO ACTIVIDADES:	15/03/90	FECH. CONSTITUCION:	15/03/90
REL. MODIFICACION:	15/03/90	FECHA DE ACTUALIZACION:	10/11/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
TRANSPORTE Y SERVICIO DE PASAJEROS EN AUTOMOVILES

DIRECCION TRIBUTARIA:
Tribuna: ALBERTO Carboni, COMPLACED Patricia, COMPLACED Luis, AV. JARME REJEDOS 1834, SAN FULGENCIO
Municipio: SECTOR PATATE BAJO, A CUARENTA METROS DE LA UNIVERNEVA SIMALCDO Toluca, Tolima
3200900 Caceres, 0000424366 Email: qualacense@qualacense.com

Handwritten signatures and a stamp are visible at the bottom of the document.

ANEXO #10: Ocupacion de la via pública

		ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUALACEO OCUPACIÓN DE LA VIA PÚBLICA	
VALOR \$ 3,50		FORMULARIO 001-002 0000034	
RAZÓN SOCIAL: <u>SOL Y VENTAS S.A.S.</u>		N° R.U.C.: <u>20001389003</u>	
LUGAR DE ESTACIONAMIENTO: <u>AV. EL COMERCIO - GUALACEO, P.O. BOX 548</u>			
PARROQUIA: <u>GUALACEO</u>			
COMPañIA	<input type="checkbox"/>	COOPERATIVA	<input type="checkbox"/>
N° SOCIOS: <u>01</u>		N° UNIDADES: <u>01</u>	
FECHA DE REGISTRO: <u>11-01-2013</u>		N° <u>A</u>	
DETALLE			
DESCRIPCIÓN DE LA VIA PÚBLICA: <u>SECCIONES DEL ALMACÉN DE COMERCIO CON F. DEL S. DE LA SECCION A LA INTERSECCION DE CON EL CANAL Y DE LA VÍA PÚBLICA.</u>			
DESCRIPCIÓN DEL ALMACÉN: <u>SECCIONES DEL ALMACÉN DE COMERCIO CON F. DEL S. DE LA SECCION A LA INTERSECCION DE CON EL CANAL Y DE LA VÍA PÚBLICA.</u>			
DESCRIPCIÓN DEL ALMACÉN: <u>SECCIONES DEL ALMACÉN DE COMERCIO CON F. DEL S. DE LA SECCION A LA INTERSECCION DE CON EL CANAL Y DE LA VÍA PÚBLICA.</u>			
DESCRIPCIÓN DEL ALMACÉN: <u>SECCIONES DEL ALMACÉN DE COMERCIO CON F. DEL S. DE LA SECCION A LA INTERSECCION DE CON EL CANAL Y DE LA VÍA PÚBLICA.</u>			
DESCRIPCIÓN DEL ALMACÉN: <u>SECCIONES DEL ALMACÉN DE COMERCIO CON F. DEL S. DE LA SECCION A LA INTERSECCION DE CON EL CANAL Y DE LA VÍA PÚBLICA.</u>			
ERMISO CORRESPONDIENTE AL AÑO: <u>2013</u>			
		UBICACIÓN:	
		 NORTE	
		TASA A PAGAR \$ <u>800,00</u> DE ACUERDO A LA ORDENANZA VIGENTE	
		FECHA DE EMISIÓN: <u>11-01-2013</u>	
 JEFE DE PLANIFICACION		 PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL	

ANEXO #11: Agencia Nacional de Tránsito



ANEXO #12: Actividad económica principal



ANEXO #13: Ingresos y egresos de la compañía

INGRESOS Y EGRESOS
COMPAÑIA GUALACENSE FLOTA BUS S.A
DEL 15 NOV-2011 AL 31 DIC-2012

CONCEPTO	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Saldo anterior	5.325,67	8.537,21	2.210,60	1.800,68	2.120,62	2.039,23	2.418,01	2.809,23	3.169,72	3.057,87	3.581,02	1.706,23	2.315,80	2.487,09
Ingresos mensuales	2.710,00	990,00	1.240,00	1.240,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Faltas	104,00	110,00	108,00	118,00	30,00	286,00	503,00	531,00	360,50	696,50	370,00	325,00	133,00	120,00
Faltas partidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	625,00	0,00	0,00
Ampeñon juegos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	150,00	0,00	0,00
Faltas reuniones	0,00	420,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos caídos	677,75	679,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Portes por carreras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	14,00	28,00	22,00	8,00	12,00	4,00	24,00
Totales	8.817,42	10.736,96	3.558,60	3.158,68	3.350,62	3.525,23	4.141,01	4.554,23	4.758,22	4.976,37	5.159,02	4.018,23	3.652,80	3.831,09

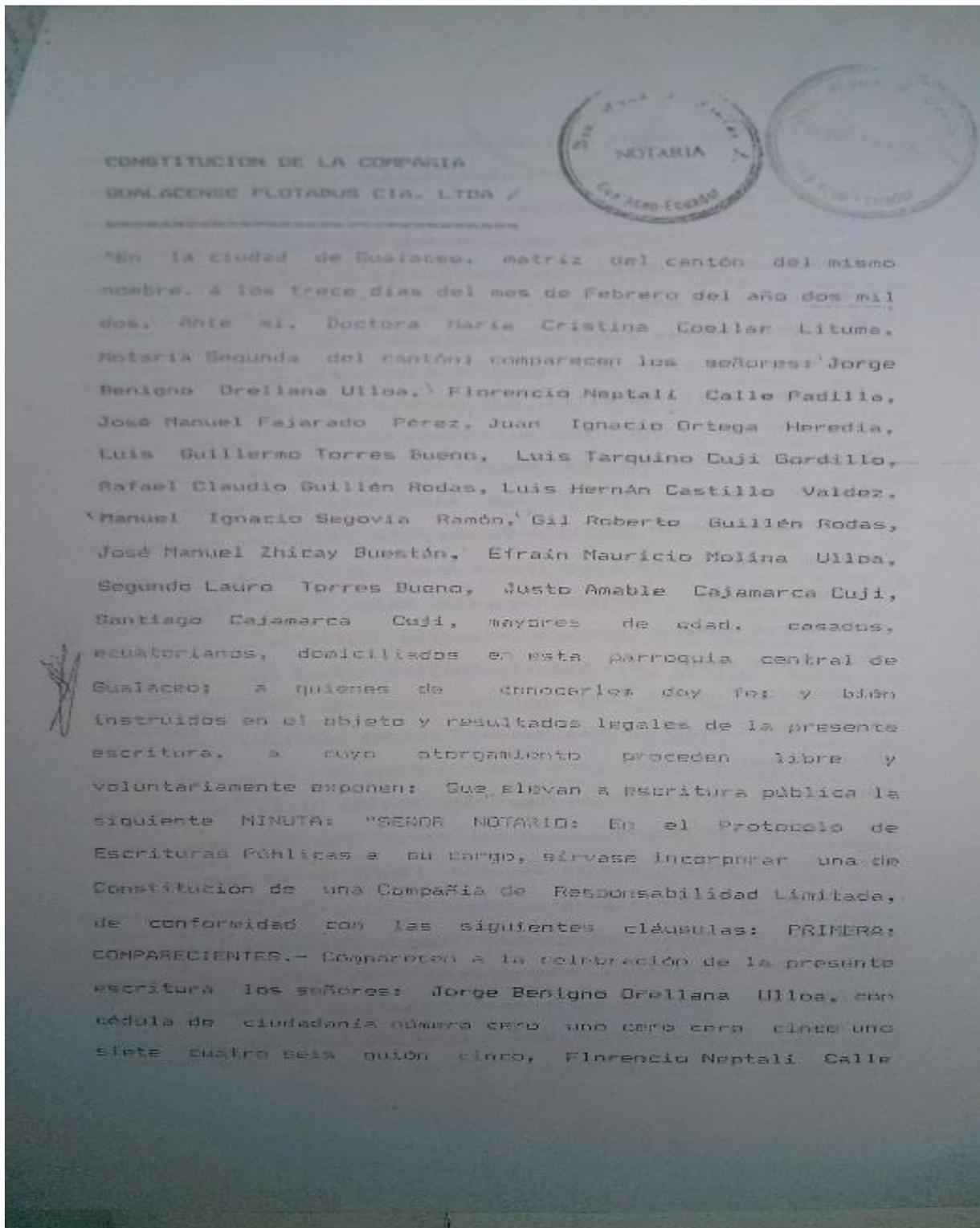
CONCEPTO	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Costos generales	280,21	8.526,36	1.757,92	1.038,06	1.311,39	1.107,22	1.331,78	1.330,51	1.700,35	1.395,35	3.452,79	802,83	1.165,71	3.067,57
Costos aniversario	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	899,60	0,00	0,00
Costos gatorade partidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALES	280,21	8.526,36	1.757,92	1.038,06	1.311,39	1.107,22	1.331,78	1.384,51	1.700,35	1.395,35	3.452,79	1.702,43	1.165,71	3.067,57
UTILIDAD/PÉRDIDA	8.537,21	2.210,60	1.800,68	2.120,62	2.039,23	2.418,01	2.809,23	3.169,72	3.057,87	3.581,02	1.706,23	2.315,80	2.487,09	763,52

ANEXO #14: Venta de Líneas

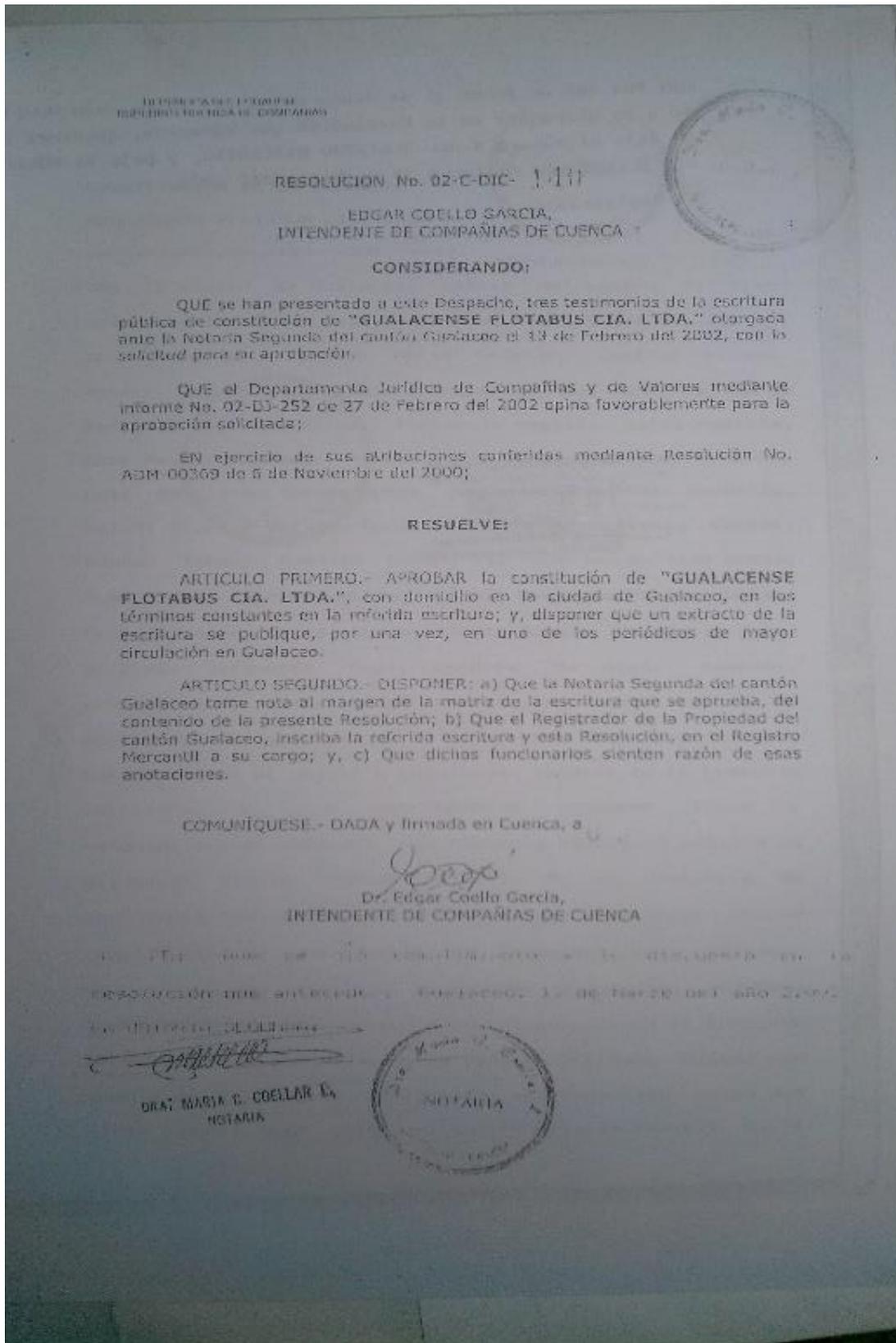
VENTA DE LINEAS

NOMBRE	VENTA		ANTICIPO		DEVOLUCION	SALDO PENDIENTE
	10000	11000	1er pago	2do pago		
Lilia Portoviejo	10.000,00		1.100,00	3.900,00	3.500,00	8.500,00
Lauro Chunzho		11.000,00	1.200,00	4.000,00	3.700,00	9.500,00
Antonio Cedeño		11.000,00	1.200,00	5.000,00	0,00	4.800,00
Ismael Tenezaca		11.000,00	1.200,00	3.500,00		6.300,00
Victoria Lucero		11.000,00	1.500,00	3.000,00		6.500,00
Jobani Castro		11.000,00	1.500,00	4.000,00	4.000,00	9.500,00
TOTALES	10.000,00	55.000,00	7.700,00	23.400,00	11.200,00	45.100,00

ANEXO #15: Acta de Constitución de la Compañía



ANEXO #16: Superintendencia de Compañías



FOTOS

FOTO #1: Imágenes del aspecto interior y de la forma en como se transportan los usuarios de los buses de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.



FOTO #2: Letreros que serán puestos en los exteriores de la oficina de la compañía



FOTO #3: Choferes de la compañía llenando las encuestas que realizamos.



FOTO #4: Oficina de la compañía Gualacense Flota Bus S.A.



FOTO #5: Unidades de la compañía Gualacense Flota Bus.



Unidades de la compañía Gualacense Flota Bus.



Unidades de la compañía Gualacense Flota Bus.



Foto #6: Zona de parada de la ruta #1



Foto #7: Socios de la Compañía



Foto #8: Oficina en donde opera la Compañía

