



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL
TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA COOPERATIVA CIUDAD DE
MACHALA

NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA COOPERATIVA
CIUDAD DE MACHALA

NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL
TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA COOPERATIVA CIUDAD DE MACHALA

NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MARIDUEÑA VILLENA LUIS MARIO

Machala, 20 de octubre de 2016

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben MARIDUEÑA VILLENA LUIS MARIO, TELLO MENDOZA MARIO DAVID, PALOMEQUE MARIA EUGENIA y ESPAÑA MARCA JOHNNY PATRICIO, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA COOPERATIVA CIUDAD DE MACHALA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



MARIDUEÑA VILLENA LUIS MARIO
0701375651
TUTOR



TELLO MENDOZA MARIO DAVID
0702174806
ESPECIALISTA 1



PALOMEQUE MARIA EUGENIA
0703531517
ESPECIALISTA 2



ESPAÑA MARCA JOHNNY PATRICIO
0702076373
ESPECIALISTA 3

Urkund Analysis Result

Analysed Document: NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER.doc (D21635465)
Submitted: 2016-09-06 23:10:00
Submitted By: caxa_14@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

TESIS MOPOSITA EMPRE-CONSULT.docx (D13654820)

Instances where selected sources appear:

1

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE LA COOPERATIVA CIUDAD DE MACHALA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 20 de octubre de 2016

A handwritten signature in blue ink that reads "Carlos Naranjo". The signature is stylized and includes a horizontal line that extends to the right.

NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER
0704451301

RESUMEN

La presente investigación fue diseñada con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios del servicio público en la ciudad, además establecer las principales causas de la ausencia de responsabilidad social empresarial, analizar la salud ocupacional de la cooperativa ciudad de Machala y el efecto que tiene en el medio ambiente el manejo inapropiado de los desechos producidos por los buses.

El análisis conceptual efectuado permite engrandecer el conocimiento teórico, que es el cimiento bajo el cual encontraremos la estructura del trabajo de titulación, estos conceptos se extrajeron de documentos científicos que avalan el proceso a seguir para la elaboración de objetivos basados en la problemática económica social de la ciudad de Machala.

A través de la recolección de información científica se dio paso al lineamiento de los objetivos, contextualizando así al objeto del estudio con el fin realizar una investigación metodológica aplicando instrumentos de valor científico, que avalen el estudio realizado dentro de las zonas delimitadas.

La recolección de información se efectuó de manera directa con informantes internos y externos de la cooperativa objeto del estudio, con la realización de una entrevista al Gerente de la cooperativa y sus colaboradores, la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios, y la ejecución de una guía de observación efectuada en las unidades de transporte, se logro identificar variables que al ser analizadas permitieron dar una conclusión a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

En base a lo antes escrito se pudo analizar de primera mano el nivel de responsabilidad social empresarial de la cooperativa de transporte público urbano "Ciudad de Machala" el mismo que no se presenta de la manera más optima ya que no cumplen con las condiciones demandadas por la sociedad como para ser calificado de la mejor manera.

Se analizo la percepción que tiene la comunidad del servicio entregado por la cooperativa, llegando a la conclusión de que debido a factores tale como: la negligencia de los choferes de unidades, la presentación de las unidades, el desconocimiento de las leyes y la falta de respeto, son los principales motivos por los que el servicio fue calificado como pésimo.

Así mismo las condiciones actuales de salud ocupacional en las que se encuentra la cooperativa deja a entender que se está pasando por una etapa de transición, ya que la misma cuenta con las herramientas necesarias para optimizar sus operaciones, pero se ven cara a cara con la limitación del control del personal, ya que en la mayoría de los casos no tratan con el propietario de la línea, sino mas bien con el chofer que no es contratado directamente por la cooperativa.

El manejo ambiental de los residuos generados por su actividad no es el más propicio siendo manejado empíricamente sin el más mínimo sentido de responsabilidad por los daños causados directa o indirectamente al medio ambiente, perjudicando así a la comunidad en general, a pesar de ello encontramos que si existe conciencia del problema pero no se piensa en soluciones a corto plazo por falta de colaboración de los propietarios de las líneas y sus colaboradores.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Participación con la Comunidad, Servicio de Calidad.

SUMMARY

This research was designed with the aim of knowing the perception of users of public services in the city, and establish the main causes of the absence of corporate social responsibility, analyze occupational health of the cooperative city of Machala and the effect environmental improper handling of waste produced by buses. The conceptual analysis carried out allows engrandecer theoretical knowledge, which is the foundation on which we find the structure of work degree, these concepts were extracted from scientific documents supporting the process to be followed for the development of objectives based on social economic issues the city of Machala.

Through scientific information gathering gave way to the outline of the objectives and contextualizing the object of study to conduct methodological research tools applying scientific value, substantiating the study within the demarcated areas. Data collection was performed directly with internal and external to the cooperative under study, with the implementation of surveys of users informants, conducting an interview with the manager of the cooperative and the implementation of an observation guide to the staff of drivers transport units were identified when analyzed variables that enabled a conclusion to the objectives set at the beginning of the investigation. Based on the prior written could be analyzed first hand the level of corporate social responsibility.

the perception that the community service provided by the cooperative was analyzed, concluding that due to factors tale as the negligence of drivers units, filing units, ignorance of the laws and lack of respect, are the main reasons why the service was rated as bad. Also current occupational health conditions in which the cooperative is left to understand that it is going through a transitional phase, since it has the tools necessary to optimize its operations, but face to face are the limiting the control of personnel, since in most cases do not deal with the owner of the line, but rather with the driver who is not employed directly by the cooperative. Environmental management of waste generated by its activity is not the most conducive being handled empirically without the slightest sense of responsibility for damage caused directly or indirectly to the environment,

Keywords: Corporate Social Responsibility, Occupational Health, Environment, Community Involvement, Quality Service.

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pag.
CARATULA	I
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA	II
FRONTISPICIO	III
PÁGINA DE EVALUACIÓN O VEREDICTO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
SUMMARY	IX
INDICE	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
DEFINICION Y CONTEXTUALIZACION DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
CONTEXTUALIZACION DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
HECHOS DE INTERES	13
OBJETIVOS	16
CAPÍTULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA, EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO	17
ANTECEDENTES	17

ORIGEN	18
ESCUELAS DEL PENSAMIENTO	19
INDICADORES	21
BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	23
CAPITULO III	
PROCESO METODOLOGICO	24
DISEÑO TRADICIÓN DE INVESTIGACIÓN SELECCIONADA	24
PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN	25
SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN EN EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	26
DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN TEÓRICA DE RESULTADOS	27
PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	34
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Determinación de la muestra	26
Tabla N° 2 El conductor respeta las paradas pre establecidas	28
Tabla N° 3 El conductor respeta las leyes de tránsito	29
Tabla N° 4 Con qué frecuencia la unidad que usted ocupa lleva usuarios parados	29
Tabla N° 5 En una escala del 1 al 5 siendo 1 cómo calificaría a las unidades	30
Tabla N° 6 En una escala del 1 al 5 siendo cómo calificaría la atención	31
Tabla N° 7 Conocimiento de Programa de Salud	31
Tabla N° 8 Participación en Jornadas de Salud Ocupacional	32
Tabla N° 9 Condiciones Físicas del puesto de trabajo	33

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial es un procedimiento de gestión empresarial que abarca ámbitos tanto en lo social, ambiental y económico, cuyo único objetivo principal es la de alcanzar beneficios positivos a favor de las organizaciones conjuntamente con la sociedad general que la rodea. La participación de ambos ejes, tanto el empresarial como la comunidad, deben estar enfocados a la aportación dinámica y espontánea para llegar al mejoramiento de la competitividad de la organización.

La responsabilidad social empresarial tiene el compromiso de cumplir las leyes, normas y reglamentos, expuestas por los respectivos organismos de control, sino todo lo contrario que debe basarse en el cumplimiento de acciones que harán que la organización realce su razón social.

La responsabilidad social empresarial es un compromiso, cuya gestión debe estar direccionada por la conexión ética de la organización con sus clientes, trabajadores, proveedores, entre otros, apuntando al desarrollo y progreso de la sociedad en general por medio de la determinación de metas empresariales, tomando siempre en consideración el preservar todos los recursos culturales y ambientales, y tratar de reducir las diferencias sociales.

El mejor medio para implantar la iniciativa de la aplicación del concepto de responsabilidad social empresarial es mediante la identificación e integración de todas las partes interesadas, siendo esta la forma más dinámica y adecuada que debe tener una organización dentro de sus objetivos, que busca ser reconocida por sus aplicaciones y compromiso de la responsabilidad social, puesto que le asegurara llegar a la competitividad en un largo plazo y aportándole muchos beneficios directos.

En los últimos años dentro del sector urbano de Machala, se ha generado la evolución de muchos tipos de transporte, dando apertura al transporte urbano, tomando en consideración la imperiosa necesidad de todas las personas de transportarse dentro de la Ciudad, ya sea por motivo de turismo, trabajo, estudios, entre otros. Las Cooperativas de transporte urbano están expuestas al uso indispensable y aplicación del concepto de responsabilidad social empresarial, con el fin de utilizar esta herramienta que dará la diferenciación o distinción de la organización, muy importante el considerar que el hecho

de transportar vidas, debe estar siempre como primordial factor la seguridad y responsabilidad.

La investigación realizada se generó con el fin de conocer si la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala” tiene implementado dentro de sus actividades la aplicación del concepto de responsabilidad social empresarial, de tal modo llegando a investigar sobre los grupos de interés con los que tienen su relación directa o indirecta. De igual manera se busca contribuir con información reciente sobre ésta problemática.

Se procedió a realizar una serie de entrevistas con el gerente, y los colaboradores de nivel administrativo y operativo de la Cooperativa “Ciudad de Machala”, además de la respectiva encuesta a la ciudadanía que utiliza este medio de transporte. Dentro de la recolección de la información, la misma fue de vital importancia, debido a que se recolectó información válida y pertinente para el objeto de estudio.

Por todo lo anteriormente expuesto, lo que se pretende generar, es un punto de vista general de la aplicación del concepto de responsabilidad social empresarial, por parte de la Cooperativa “Ciudad de Machala” para el mejoramiento del servicio de transporte público urbano en la Ciudad de Machala.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

DEFINICION Y CONTEXTUALIZACION DEL OBJETO DE ESTUDIO

La responsabilidad social empresarial viene evolucionando y trascendiendo como uno de los temas más importantes en los estudios académicos y empresariales. La historia viene desde la antigua Grecia y Roma se constata varias conceptualizaciones, como la filantropía y la caridad, donde se enfocan en personas que viven en comunidad y en ayuda a la sociedad.

En lo relacionado a la responsabilidad social empresarial, existen muchas definiciones entre ellas tenemos a (Zapata Gómez & Sarache Castro, 2013), el cual lo define como un programa de negocios que es elaborado para satisfacer las necesidades y expectativas de las empresas hacia la comunidad para la satisfacción de los clientes y del medio ambiente.

La responsabilidad social empresarial es la voluntad de integrar a las empresas, en las preocupaciones medioambientales y sociales en todas las actividades comerciales, económicas y financieras. Es decir, ser socialmente responsables no es solo cumplir las leyes y reglamentos de un país, sino velar por el talento humano y la ciudadanía. (León, Baptista, & Contreras, 2012).

Otros autores manifiestan que la responsabilidad social empresarial no es una moda, es una estrategia que crea en varias partes del mercado una ventaja competitiva muy evidente, lo cual al final del día genera grandes beneficios importantes para el desarrollo social y económico. (Chirinos, Fernández, & Sánchez, 2012).

De acuerdo con (Mozas Moral & Puentas Poyatos, 2010) la responsabilidad social empresarial trata en entablar un negocio que sea sumamente rentable, ético y socialmente beneficioso para toda la sociedad. Por ende, la palabra socialmente responsable guarda su significado en la rentabilidad y obediencia a la ley, para poder armonizar el entorno con la comunidad.

Por su parte, (Ruiz Malbarez & Romero González, 2011) explican que la definición más exacta sobre la responsabilidad social empresarial está basada bajo un consenso donde

las empresas u organizaciones deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad más justa y amigable con el medio ambiente.

Según los hermanos (Colmenares León & Colmenares León, 2015) en su artículo científico manifiestan algunos criterios que las empresas deben cumplir para ser socialmente responsables; el análisis está basado en CEMEI que incluye cuatro ámbitos con los que se puede certificar a una empresa socialmente responsable, las mismas que deben cumplir con:

1. Colaborar con el adecuado entorno de vida en el interior de la empresa: originando empleos seguros, excelentes sueldos, con todos los beneficios de ley.
2. Protección del medio ambiente: cuidar el ambiente de los trabajadores, enfocándose en el talento humano y sus ambientes físicos adecuados.
3. Código de ética: el adecuado trato ético empresarial permite a las organizaciones tener una relación de calidad y calidez con el talento humano, clientes y ciudadanía.
4. Vinculación con la colectividad: promover directamente con las comunidades programas apoyando constantemente para el desarrollo social de la empresa.

CONTEXTUALIZACION DE LA INVESTIGACIÓN DEL OBJETIVO

Desde el punto de vista macroeconómico, hace mucho tiempo atrás han surgido dentro del conjunto empresarial, una importante cantidad de reglamentaciones, procedimientos, normas técnicas, criterios, patrones, certificaciones, y sistemas, con el fin de efectuar y expandir programas de responsabilidad social empresarial. La primordial justificación para la proposición del tema de (RSE), se debe a la carencia de regulaciones que poseen las organizaciones a escala mundial, junto a las nefastas consecuencias que han producido a la sociedad en general. (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013).

A su vez, numerosas organizaciones han tomado a la responsabilidad social empresarial únicamente como escenario para expandirse en diferentes sectores del mercado mundial, sin la más mínima responsabilidad o intencionalidad de asumir su verdadero compromiso social, dando a conocer en sus publicaciones, resultados de cumplimiento de responsabilidad social empresarial sin el verdadero enfoque ni compromiso voluntario, es más salieron a la luz sucesos en los que las organizaciones han llegado al punto de modificar la información, cuyo único fin busca el considerar ser más responsables

socialmente de lo que actúan en la realidad. (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013).

Tomando como referencia el enfoque del transporte y lo que tiene que ver a su estudio dentro de la economía mundial, se argumenta que es una temática con un ascendente y progresivo interés tanto para fines políticos y científicos. En el tema político se desarrolla desde los diferentes gobiernos regionales, llegando al gobierno nacional, con el fin de obtener ayuda de organismos internacionales, ya sea en inversiones o infraestructura actualizada. En el tema científico el interés se genera por las diferentes áreas de las ciencias, ya sea sociales, medioambientales, ingenierías, entre otros, existiendo una creciente de publicaciones científicas y gran expectativa por el desarrollo de congresos de calidad. (Díaz Fuentes, 2014).

Todo esto debido a la constate evolución de los diferentes sistemas de transporte existentes, enmarcado al grupo de relaciones entre la variada gama de ofertas en los servicios de transporte quienes están anexados a la inversión en infraestructura moderna, y la demanda que actúa según las exigencias de movilización del mundo entero interpretándose en el transporte en bienes, servicios y recursos humanos. (Díaz Fuentes, 2014).

A su vez, dentro del ámbito de la meso contextualización, gran cantidad de empresas interpretan a su modo que para abrirse camino a las actividades de responsabilidad social empresarial en el ámbito social, no solo contando con buena voluntad y predisposición, junto a habilidades empresariales, incluyendo con la manera que desarrollan sus acciones, sostienen que se encuentran facultadas para hacer frente al verdadero reto que significa trabajar socialmente. (Volpentesta, 2012).

Según las diferentes actividades realizadas en el ámbito social, visto desde el punto de vista que la misma organización gestiona, dirige y administra el control propio de la administración empresarial, lo responsablemente adecuado sería interactuar con los grupos de interés realizando y desarrollando acciones distribuidas con los stakeholders o grupos de interés, que den lugar a una búsqueda en común mediante un amplio análisis de las requerimientos y perspectivas de los mismos. Debe empezarse a cambiar la idea de los diferentes programas para la organización, hacia el punto de vista de efectuar programas con los stakeholders o la sociedad en general que los rodea. (Volpentesta, 2012).

A nivel micro contextualización, tomando en cuenta el concepto de responsabilidad social empresarial cuya puntualización objetiva llega a demostrar el vínculo al que deben comprometerse las organizaciones direccionado al sentido de crear y fomentar un crecimiento sostenible en beneficio de la sociedad en general, en otras palabras, debe existir la equidad o igualdad, tanto, entre el bienestar de la sociedad y el desarrollo económico de la organización. (De Ortúzar, 2016) .

La responsabilidad social empresarial no está dirigida a las organizaciones para que se cumpla como una obligación, sino todo lo contrario, es la organización la que voluntariamente debe precisar si acepta o no comprometerse a colaborar responsablemente con la sociedad, determinando el beneficio a nivel interno relacionado con sus accionistas y a nivel externo relacionado con sus partes interesadas, a quienes demuestra valores éticos ya sea hacia las comunidades y al medio ambiente, llegando a obtener la contribución del bien común. (Chumaceiro Hernández, Hernández de Velazco, Yori Conill, & Ziritt, 2013).

Según el Dirigente de la Cooperativa “Ciudad de Machala”, Ing. Ángel Apolo León y haciendo un análisis al interior de la provincia tenemos que según el informe del consejo provincial de tránsito de El Oro son 2868 las unidades dedicadas al transporte público de pasajeros, cuyos resultados de la investigación la cantidad de automotores registrados en el consejo de tránsito son:

Las Cooperativas de taxis cuentan con 1726 unidades llegando a representar el 60% del sector, posterior tenemos a las cooperativas interprovinciales las mismas que cuentan con 428 unidades representando el 14.92%, le siguen los buses intercantonales con 219 unidades que representan el 7.64%, continuamos con los buses urbanos con 257 unidades que representan el 8,30%, y finaliza con las furgonetas de turismo cifra de las cuales el informa no proporciona dato alguno.

Del mismo modo el informe indica que en la capital de la provincia de El Oro existen tres operadoras de transporte público urbano las cuales mencionamos a continuación: Cooperativa “Ciudad de Machala”, “Cooperativa Multioro” y “Compañía Oroconti S.A.”.

Además el dirigente informó que la Cooperativa “Ciudad de Machala” cuenta con un total de 165 unidades, distribuyéndose con las líneas de rutas 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10 y 11. La “Cooperativa Multioro” cuenta con un total de 44 unidades, distribuyéndose con las líneas

de ruta 6, 7 y 12. La “Compañía Oroconti S.A.” tiene un total de 48 unidades distribuyéndose con las líneas de ruta 13 y 15, a pesar de tener otorgado el permiso para el recorrido de las rutas 3 y 4, la compañía Oroconti S.A. no hace uso de éste recurso.

HECHOS DE INTERES

Responsabilidad Social Empresarial en la Universidades

La responsabilidad social empresarial consiste en dar paso al diseño propicio de la misión, la misma que al igual que en otros ámbitos debe estar orientada al cumplimiento y al desarrollo apropiado del objetivo, la diferencia consiste en que al aplicar la responsabilidad social empresarial el objetivo se cumple respetando normas éticas, esto consiste en que actualmente el desarrollo de la empresa, sea pública o privada, se solventa con el nivel de responsabilidad que la organización conlleva con la ejecución de las acciones por las que fueron creadas. (Ruiz Gutiérrez, 2015).

Acciones que no solamente son medidas por los efectos causados por el cumplimiento de las labores de la organización, sino también con los eventos que podrían suscitarse al no cumplir con dichas acciones ampliando el espectro de posibilidades de constante revisión y análisis de sus actividades como empresa con el único fin de fortalecer a la organización. (Ruiz Gutiérrez, 2015).

El enfoque dado por el artículo revisado permite formalizarse un concepto científico de responsabilidad social empresarial, concepto analizado desde el punto de vista universitario es decir entregado desde una perspectiva teórica.

Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables

La ejecución de un análisis conceptual de teorías propuestas que permiten diseñar un enfoque moderno y comparativo de las dos variables expuestas en el tema. Se describe a la responsabilidad social empresarial como la creación o planteamiento de temas de interés que concluyen en esquemas para el cumplimiento de las organizaciones con el propósito de optimizar la calidad de vida institucional de su público interno y compensar de la mejor manera posible al externo, como un medio de retribución por los recursos entregados a las organizaciones. (Chirinos, Fernández, & Sánchez, 2012).

Por otra parte se define como empresa socialmente responsable aquellas que se basan en desarrollar apropiadamente la igualdad y el desarrollo de la confianza con su público interno además de responsabilizarse de su entorno, es importante hacer mención que en el artículo se introduce un término nuevo, necesario para lograr el paso de la responsabilidad social empresarial a una empresa socialmente responsable, este término es sustentabilidad, ya que se garantiza la permanencia en el tiempo de la organización dando paso a que se logre un entorno ético y de responsabilidad económica, sociocultural y ambiental. (Chirinos, Fernández, & Sánchez, 2012).

Del contenido científico expuesto en el documento revisado se puede extraer las diferencias que existen entre una empresa socialmente responsable y la responsabilidad social en las empresas, en la práctica esto nos permitirá definir la condición en la que se encuentre al momento del estudio de la organización que forma parte del caso expuesto.

Crecimiento Empresarial Basado en Responsabilidad Social

En el contexto del artículo científico en el cual se describe a la responsabilidad social como un medio honesto y adecuado de incrementar la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa, ya que se puede concebir a la sostenibilidad como un medio para promover el equilibrio social y económico, esto pasa a traducirse en acciones que son percibidas por la sociedad como medidas de ayuda comunitaria las cuales son retribuida posteriormente en futuros consumidores de las empresas. (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2012).

En la actualidad se está evidenciando un cambio en las mentes de los consumidores, ya que el factor social y ambiental va arraigándose en nuestros nuevos paradigmas de consumo por lo que las empresas han empezado a cambiar sus estrategias y objetivos hacia un ámbito social y ambiental con la finalidad de que el consumidor retribuya esa entrega y responsabilidad empresarial con rentabilidad. (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2012).

Es por ello que se está dando paso al desarrollo de elementos constitutivos de las labores que emprenden las empresas y dichos efectos de sus labores son considerados de manera explícita en los planes estratégicos de la organización, esto se da por el simple hecho de que al final del día la retribución que la población en general da a las empresas es mayor a la que las empresas pueden entregar en busca de auxiliar a una comunidad. (Aguilera Castro & Puerto Becerra, 2012).

Es importante mantener un conocimiento teórico para el desarrollo apropiado del caso, es por ello que el artículo científico analizado aporta a la investigación evidencia de que se puede lograr un crecimiento económico empresarial mejorando la participación de la organización en el ámbito social y ambiental como actores directos del cambio y mejoramiento de las condiciones de vida de los consumidores de bienes y servicios.

Responsabilidad Social Empresarial y Resiliencia

Los autores del artículo científico al cual se hace alusión introducen al ámbito empresarial un término normalmente utilizado en la psicología, este nuevo termino es, Resiliencia, esta se da gracias la búsqueda de mostrar conceptualmente hablando la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las nuevas exigencias del medio en el cual se desenvuelven, como medio para poder certificar la supervivencia de la empresa a lo largo del tiempo, debido a la capacidad de renovación y reorganización que las empresas pueden lograr a mediano y largo plazo. (Piñeiro Chousa & Romero Castro, 2011).

En las actualidad el entorno bajo el cual se desenvuelven las empresas mantienen constantes cambios en donde solo sobrevive la organización que sepa adaptarse a las necesidades y exigencias de los clientes, las tendencias globales promueven una evolución en los modelos de negocios tradicionales a un nuevo aire en el cual la responsabilidad social de las empresas no es visto como un gasto sino como una inversión. (Piñeiro Chousa & Romero Castro, 2011).

Llegando al punto que se crea la necesidad dentro de la organización de ver a la responsabilidad social y Resiliencia como mecanismo de alianza que lleve a un nuevo nivel a la empresa, en donde su finalidad sea el logro del crecimiento sostenible y su valor radique no solamente en lo financiero sino en la responsabilidad social, económica y ambiental que promulgue. (Piñeiro Chousa & Romero Castro, 2011).

Basándonos en los continuos cambios de las exigencias de productos y servicios por los consumidores, el artículo científico al cual se hace mención contribuirá al caso añadiendo un nuevo concepto que permite visualizar el cambio que la globalización ha producido en las organizaciones, cambios que exigen una rápida adaptación con el objetivo de lograr sostenibilidad a mediano y largo plazo.

Desafíos del sector transporte

El sector del transporte desde un punto de vista general forma parte de las políticas públicas de movilización urbana, por ello plantear mejoras en el servicio representa mejorar la calidad de vida de los habitantes, estas políticas deben de ser diseñadas de tal manera que respondan el creciente problema de congestión vehicular y de impacto ambiental. (Sochitran, 2013).

Por ello se da paso a la incorporación de políticas de eficiencia económica que promueven el desarrollo eficiente del sistema de transporte público, con énfasis en la búsqueda adecuada de infraestructura y operabilidad vehicular en un efecto costo-beneficio del cual se pretende desarrollar un servicio apropiado para la sociedad en general. (Sochitran, 2013).

El desarrollo propicio del transporte público está alineado con las políticas de que el estado pueda implementar para mejorar las condiciones físicas de los emisores del servicio, esto se debe de efectuar con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

OBJETIVOS

Analizar la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Transporte público urbano “Ciudad de Machala” para determinar el nivel del servicio hacia los usuarios el cual sea más atractivo para los ciudadanos.

Objetivos Específicos

- Establecer los lineamientos necesarios para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”.
- Realizar un análisis referente a la prestación del servicio que genera la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”.
- Investigar y determinar las condiciones generales de la salud ocupacional, al personal de la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”.
- Determinar la afectación ambiental de los desechos sólidos y líquidos en la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA, EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO DE REFERENCIA

Antecedentes

El tema de responsabilidad social empresarial nace al tener en consideración cuando las compañías comenzaron a asumir un rol más allá con la comunidad local, comunidad a la cual suministraban empleos, bienes y servicios. En los Estados Unidos, el mencionado tema inició a finales del siglo XIX, momento en el que el estado comenzó a reglamentar el accionar de los negocios, convirtiéndolas en leyes conducidas a mejorar la conducta de las compañías, motivo por el cual la responsabilidad social llegó a ser tema de discusión desde entonces. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Precisamente las reformas sobre el tema de responsabilidad social comenzaron a suceder a finales del año 1930 y a inicios de 1940. Se originaron cambios debido a las exigencias y reclamos, y se logró concretar, semanas de labores más cortas y un ambiente de trabajo en condiciones más seguras, dichas exigencias se lograron concretar debido a las presiones ejercidas por los sindicatos sobre las organizaciones considerando diferentes factores a los principales que eran maximizar las ganancias de las compañías. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Las desfavorables circunstancias económicas originadas por la segunda guerra mundial junto a los difíciles acontecimientos sociales que esto provocó, pueden llegar a ser considerados como un logro importante para insistir en el debate sobre la responsabilidad social empresarial, originado por el impacto de los cambios que debían realizarse, tanto en el sistema económico, social y político mundial. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

En el transcurso de la década de los 50, las definiciones de responsabilidad social empresarial se publicaron con mayor énfasis. Se promovió un gran trabajo desarrollado hacía el debate de la ética de los negocios. En los años 60 y 70 dado que la sociedad puso toda su atención por el ambiente político y social, a asuntos como la igualdad de oportunidades, control de comunicación, conservación de energía y recursos naturales, defensa a consumidores y trabajadores. El debate público se guió a dichos asuntos

indicando la manera de cómo se comprometerían las empresas a actuar ante estos nuevos desafíos, dicha controversia se orientó en el concepto de Responsabilidad Social. (Aguilera Castro & Puerto Becerra, Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social, 2012).

En el año de 1973, se reconoció mediante el Foro de Davos, que la generación máxima de ingresos o ganancias no debe considerarse como el resultado de la acción empresarial, sino un método que vaya enfocado al servicio y bienestar social y por tal razón planteó, instaurar a la creación de un código de comportamiento ético diseñado a la gestión empresarial, cuyo objetivo busca encontrar un igualdad y equidad a sus opuestos intereses. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Diferentes puntos de vista en temas como el desempeño en responsabilidad social empresarial y la teoría de los stakeholders marcaron los años 80. En el año de 1987, nace en Europa las normas ISO 9000, creada por la denominada organización internacional de estandarización, publicándola por primera ocasión. En otras palabras una organización certificada con la norma ISO 9000 “garantiza” que posee una organización de administración con una alta categoría de calidad. Dicha organización dio a conocer en el año de 1996 las normas ISO 14000, con el fin de sistematizar la conmovición del ecosistema por medio de la administración de sistemas medio ambientales de alta calidad. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

En el año de 1997, se afianzó uno de los grupos que posee un gran trabajo en base a la responsabilidad social empresarial, que es el denominado grupo council on economic priorities (CEP), junto con su agencia para la acreditación (CEPAA), integrada por expertos consejeros, cuya función es la de planear normas sociales empresariales. Con estos antecedentes nace el social accountability standard – SA 8000, que se fundamenta en evaluar a las empresas, auditarlas y acreditarlas. En tal virtud la norma SA 8000 es igual a la ISO 9000 y a la ambiental ISO 14000. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Origen

Si se describe el origen de la responsabilidad social empresarial podemos mencionar que la misma data de tiempos Antes de Cristo, por medio de Zaratustra, quién fue nominado primer filósofo de la humanidad, nació en la Antigua Persia, el 26 de marzo de 1767 AC, y

que en el Avesta que era su lengua natal, formuló el término **“Vohû Khshathra Vairya”** llegando así a dar origen a lo que en nuestros tiempos llegamos a conocer como responsabilidad social. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Zaratustra brindó mucho de su tiempo a definir una filosofía, basada en la responsabilidad social y en tres bases fundamentales los cuales separó en “buenos pensamientos, buenas palabras, buenas acciones”. Zaratustra se enfrentó a dificultades llegando a poner en riesgo su vida tratando de convencer al Rey de Persia Kavi Vishtaspa, dicho logro lo consiguió al final de dos años de perseverancia, dar a entender todo el conocimiento sobre responsabilidad social al rey y a la reina, a la corte y a su comunidad. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

En el último lugar el mensaje llegó a difundirse por la totalidad del imperio Persa. Zaratustra plasmó sus prácticas de responsabilidad social desarrollando el primer tratado de ética, que llegó a ser presentado a la humanidad nombrándolo: Los Gathas. En dicho tratado el filósofo expresa que cada persona debe decidir servir a toda la sociedad y al mundo entero, misión con la que expresa que se debe llegar a un crecimiento humano, a través de la solidaridad con la naturaleza y la equidad entre la mujer y el hombre. La sociedad civil en general debe estar fundamentada en primer lugar la familia, luego el estado, siguiendo por el país y el mundo, sin que exista discriminación alguna. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

ESCUELAS DEL PENSAMIENTO

Responsabilidad

La responsabilidad como un término que puede dar paso a diferentes ideas del ser humano, ya que siempre está suministrando información de sus actos ante los otros y esto envuelve mostrarse a su crítica, a su compasión o a su aprobación. La responsabilidad estaría así unida a cierta idea de reconocimiento de sí mismo y la colectividad se concebiría como un escenario en donde interactúan individuos con diferentes puntos vista, expectativas y aspiraciones. (Carrasquilla Ospina, 2013)

Por ello la responsabilidad se maneja dentro de las decisiones que pueden tomar el individuo y la aprobación que la sociedad le dé a dichas decisiones.

Responsabilidad Social Empresarial

Para poder lograr un entendimiento conceptual se han rescatado definiciones de diferentes autores, los mismo que definen la responsabilidad social empresarial como el vínculo entre la política y las acciones que las firmas acogen de manera voluntaria para favorecer a la sociedad, resguardar la naturaleza y conservar buenas relaciones con los actores interesados. (Vargas Forero, 2011)

Así mismo se define a la responsabilidad social empresarial como las políticas obligatorias que los empresarios deben asumir con el fin de tomar decisiones o seguir como líneas de acción que lleven a un cumplimiento de objetivos no solo de la organización sino también de la sociedad. (Duque Orozco & Martinez Baron, 2012)

Por ello, la responsabilidad social empresarial se define como un deber ético que las organizaciones asumen con la comunidad, retornando a la sociedad de manera altruista parte de lo que la sociedad le da a la empresa.

Responsabilidad Social Empresarial en la Sociedad

A la responsabilidad social se le ha dado diversos tipos de enfoques, algunas de ellas muy relacionadas con la filantropía, el beneficio, la táctica o el mercadeo empresarial. Sin embargo, además del ineludible potencial estratégico y herramientas vinculadas directamente con una correcta administración de la responsabilidad social, el sentido de ésta se encuentra exclusivamente ligado con la ética, abarcando cuestiones tan importantes como el carácter, la prudencia o la justicia. (Calvo, 2014)

Responsabilidad Social Empresarial en la Economía

En la económica la responsabilidad social empresarial ubica sus energías en discernir aquellos ejes que conforman el marco de referencia que hace posible abordar racionalmente la gestión de la actividad de la organización. (Calvo, 2014)

Responsabilidad Social Empresarial en el Ambiente

En lo ambiental, a través del desarrollo tanto interno como externo de una cultura de anticipar y prever la contaminación a través de integrar a la empresa voluntariamente a las dimensiones sociales y ambientales con el fin de mejorar la correlación que existe entre los grupos de interés y la organización. (López Salazar, Contreras Soto, & Molina Sánchez, 2011)

Desde un punto de vista ambiental la responsabilidad social empresarial, es la consecuencia de la formación de un compromiso que debe ser asumido por parte de las organizaciones para asumir a través de las buenas prácticas ambientales, un desarrollo sostenible y sustentable de la naturaleza.

Ética Empresarial

La ética empresarial, concebida como una reflexión ético-crítica de las diligencias empresariales y cuya tarea primordial es dar razón de las creencias morales que conforman y mantienen la legalidad de la empresa, su razón de ser ante la sociedad, su demanda de validez o equidad. (Calvo, 2014)

Por lo tanto la ética de la empresa debe estar orientada a la responsabilidad ganada, caracterizada por la presencia de un interés de doble vía, un interés propio y un interés común, donde sus participantes válidos: directivos, empleados, accionistas, clientes, proveedores y la sociedad como ética, especialmente en los niveles de desempeño a las cuales están llamadas a desarrollar; en especial las relativas a las actuaciones del gerente. (Sánchez, Hernández, Hernández, & Oliva, 2012)

Transporte Público

El transporte público urbano por medio de la ley es considerado una responsabilidad del gobierno nacional y de los gobiernos locales, esto deriva en la creación de políticas nacionales y políticas locales de transporte público urbano, las mismas que son desarrolladas en los municipios de los cantones. (Urdaneta, 2012)

Según otro autor se puede definir a transporte como el componente material de la movilidad, en tanto es un elemento técnico de ésta. A su vez, la movilidad se expresa en el transporte. Es decir, la movilidad es un concepto más amplio que el de transporte y el de transporte público colectivo. (García Schilardi, 2014).

INDICADORES

Dentro de las responsabilidades sociales empresariales, desde el punto de vista generado por el vínculo con el nivel de incidencia sobre el desenvolvimiento de sus operaciones, podemos tomar en consideración la siguiente categorización: Primarios o Internos (esencial en las labores), Secundarios o Externos (ocurrencia de las labores de la

empresas sobre la unidad o departamento al que pertenece), Terciarios a Salud Laboral y Seguridad (desarrollo de las condiciones a través de actividades contrarias al desenvolvimiento de las labores.) (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

Indicadores Primarios o Internos, se fundamenta en establecer la consideración de los derechos humanos, proporcionando empleo digno y garantizado acrecentando los parámetros en el cual los empleados tengan la oportunidad de tener un crecimiento de calidad humana y un excelente perfil profesional. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

A su vez tenemos dentro de este indicador aquellas acciones que realice la empresa en cuanto al fiel cumplimiento de Leyes, Acatamiento de la Legislación Laboral, y al fiel cumplimiento de las obligaciones Tributarias, entre otros. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

Además de los aspectos concernientes entre empresa y empleado para su crecimiento profesional dentro de la Gestión de Recursos Humanos ya que el prestigio de toda institución se encuentra en la calidad de su personal de trabajo con procedimientos internos , a través de programas de capacitación, evaluaciones al clima organizacional, ascensos y rotaciones de empleados, entre otros. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

Indicadores Secundarios o Externos, se fundamenta en el incentivo de las organizaciones por medio de la colaboración hacia la comunidad que la rodea buscando el bien común, y respetando los derechos humanos en un sentido amplio. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012)

Dentro de este indicador tenemos el aporte hacia las comunidades locales dentro del entorno de la organización, apoyo a proyectos sociales locales, espontaneidad de trabajo unido entre colaboradores y la comunidad, creación de trabajo directo o indirecto, programas de proyecciones de responsabilidad social empresarial a proveedores y clientes, fiel cumplimiento de los parámetros ambientales establecidos junto con el respeto a los patrimonios Socio-Culturales-Ambientales, entre otros. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

Indicadores Terciarios o Salud Laboral, se considera como un componente primordial que debe estar tomado muy en cuenta por las organizaciones, ya basados a la relación con responsabilidad social y ética, ya que se define como un componente de gran carácter indispensable y de estabilidad para el ambiente empresarial en la actualidad. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012)

Dentro de este indicador tenemos el compromiso de la aplicación correcta de las normas y reglamentos laborales que se encuentran vigentes, todo con el único objetivo de prevenir los riesgos de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. La seguridad y salud ocupacional incluye parte importante dentro del concepto del trabajo de calidad, bienestar de los colaboradores. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

Las bases teóricas empleadas para la elaboración de este análisis de casos fueron los siguientes:

Investigación Mixta: la presente investigación fue documental y de campo, debido a la búsqueda de los artículos científicos para fundamentar el capítulo I y II y de campo ya que se realizaron fichas de observación, entrevistas y encuestas en la cooperativa “Ciudad de Machala”.

Investigación Vertical: la investigación fue vertical debido a que se la realizó en el transcurso del mes de Julio del año 2016.

Investigación Descriptiva: la investigación fue descriptiva por se describió de una manera ordenada los artículos científicos sobre responsabilidad social empresarial que sirvieron de respaldo para fundamentar el presente análisis de casos.

Investigación Explicativa: La investigación fue explicativa debido a los análisis realizados en los artículos científicos descritos y a los hallazgos encontrados en la investigación de campo, fueron explicados de una manera metodológica que terminaron en las conclusiones y recomendaciones del análisis de casos.

CAPITULO III

PROCESO METODOLOGICO

DISEÑO TRADICIÓN DE INVESTIGACIÓN SELECCIONADA MÉTODOS

Para la realización del análisis de caso se utilizaron los métodos teóricos y empíricos:

- Método lógico deductivo: Este método ayudo a describir el objeto de estudio en la investigación y la tabulación de la información de campo, debido que con una su ayuda se elabora los análisis de la ficha de observación y entrevistas de una forma ordenada y concisa. Todos los juicios y conclusiones generadas de la tabulación de datos ayudo a enmarcar de forma más precisas la existencia o no de responsabilidad social empresarial en el interior de la cooperativa. Con esto queremos identificar el nivel de aplicación de responsabilidad social empresarial dirigida al ámbito social.
- Método Inductivo: Este método nos ayudó a ir ordenando el análisis de caso mediante hechos contextualizados a hechos generales. El método también describió la interpretación de los análisis de datos encontrados en las encuestas y en especial en el detalle del servicio brindado a los usuarios del transporte público.
- Método bibliográfico: Este método nos ayudó a identificar los artículos científicos expuestos en el capítulo I y II, donde se abordan conceptos y opiniones vertidas para describir el objeto de estudio y fundar de una manera ordenada el análisis.
- Métodos Empíricos: El presente método es necesario ya que engloba todas las técnicas de investigación tanto entrevistas y encuestas las cuales parten del método empírico. Este método ayudo a describir las investigaciones necesarias referentes al objeto de estudio, para vasados en los datos obtenidos efectuar un análisis preliminar sobre el tema del análisis de casos. En este método se utilizó la observación directa, la entrevista y la encuesta en la elaboración de las preguntas y el detalle de las respuestas óptimas para contestar los objetivos plateados en este análisis de casos.
- Método de la observación científica: este método fue necesario para la percepción directa del objeto de investigación, el cual va a estar enfocado en la observación directamente al entorno de la cooperativa para identificar e evidenciar la existencia de actividades medioambientales que favorezcan a la responsabilidad social empresarial.

Técnicas aplicadas a la investigación:

Ficha de observación; Esta técnica se la realizo en las áreas referentes de la cooperativa “Ciudad de Machala” construyendo una ficha, la cual esta estructura por preguntas que contaran con respaldo de lo observado, la información que se obtuvo fue sobre los impactos medio ambientales generados por el desechos de las llantas, accesorios, cambios de aceite, contaminación acústica y contaminación por el humo de los buses.

Entrevista; Esta técnica se la realizo a las autoridades y a personal administrativo y operativo de la cooperativa “Ciudad de Machala”, la cual esta estructura por preguntas detalladas que ayudara a resolver los objetivos planteados, la información que se obtuvo fue identificar las principales causas de los inapropiados lineamientos de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa e identificar las condiciones generales en el campo de la salud ocupacional del talento humano.

Encuesta; Esta técnica se la realizo a los usuarios que utilizan diariamente el servicio de transportación pública, la cual esta estructura por preguntas detalladas que ayudara a resolver los objetivos planteados, la información que se obtuvo fue identificar la calidad y calidez de la prestación de servicios en la cooperativa a los ciudadanos machaleños.

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos predominantes fueron: la observación directa, la entrevista y las encuestas.

Ficha de observación; Se elaboró la ficha para describir los problemas encontrados en campo. Donde la información que se obtuvo fue sobre los impactos medio ambientales generados por los desechos de las llantas, accesorios, cambios de aceite, contaminación acústica y contaminación por el humo de los buses.

Entrevista; Se realizaron entrevistas estandarizadas a las principales autoridades y al personal administrativo y operativo de la cooperativa “Ciudad de Machala”. Donde la información que se obtuvo fue identificar las principales causas de los inapropiados lineamientos de responsabilidad social empresarial en la cooperativa e identificar las condiciones generales en el campo de la salud ocupacional del talento humano.

Encuesta; Se realizaron encuestas dirigidas al recurso humano y a los usuarios del servicio de transportación pública, para conocer los problemas de la inapropiada responsabilidad social empresarial enfocada a los ciudadanos. Donde la información que se obtuvo fue identificar la calidad y calidez de la prestación de servicios en la Cooperativa de transporte público “Ciudad de Machala” a los ciudadanos machaleños.

SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN EN EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

Determinación del universo y muestra

La investigación planteada se realizó con la información entregada por el departamento de recursos humanos de la Cooperativa “Ciudad de Machala”, y la información del promedio semanal de usuarios que utilizan el transporte público en un informe realizado para incrementar los precios en la ciudad de Machala. La población a investigarse se descompone de la siguiente manera:

Tabla N°1 Determinación del universo y muestra

COMPOSICIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MUESTRA
Autoridades	2	Entrevista	Todos
Personal Administrativo	15	Entrevista	Todos
Personal Operativo	163	Entrevista	Todos
Usuarios del Servicio Publico	373	Encuesta	Muestra
TOTAL	553		

Fuente: Secretaría de la Cooperativa “Ciudad de Machala”

Elaborado por: El autor

En el caso de la encuesta tenemos una población de 13.000, siendo el promedio mensual de usuarios que utilizan el servicio público; por lo tanto, para la obtención de la muestra se empleará el método muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas; es decir, al calcular con la siguiente formula ponemos saber cuántas encuestas hay que realizar.

A continuación se describe la formula a emplear y se reemplazan los datos:

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

DATOS

n=?

N= 13.000

Z= 1,96 (95%)

q= 0,5 p= 0,5

e= 0.05 (5%).

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 13.000 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(13.000 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Dando como resultado: = 373 usuarios del transporte público.

DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN TEÓRICA DE RESULTADOS

Resultado de la entrevista dirigida a los directivos de la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”

1. ¿Cuál es el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”?

El directivo manifestó que el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial es muy baja debido al poco conocimiento de la misma, ya que en el Ecuador no se ejecuta como ley esta aplicación. Los pocos conocimientos que se tiene sobre el tema, es lo que se ha escuchado en empresas multinacionales o internacionales donde se refleja logran ayuda social hacia la comunidad.

2. ¿Entre sus objetivos se encuentra la aplicación correcta de la Responsabilidad Social Empresarial?

Claro que sí, dentro de la planificación que se va a realizar esta como uno de los lineamientos principales la responsabilidad social empresarial, donde estar enmarcada hacia el impacto medioambiental que genera la cooperativa y la vinculación con la colectividad machaleña, ya que llevamos más de 30 años sirviendo a la ciudadanía con el transporte urbano y solo seguiremos haciendo mejorando cada vez más.

3. ¿Las estrategias de la cooperativa explícitamente hace compromiso con aspectos de Responsabilidad Social Empresarial?

Las estrategias actuales están encaminadas en un nivel muy leve hacia la responsabilidad social empresarial ya que si tratamos de mejorar en el cuidado del medio ambiente y en el buen trato a los usuarios, pero no hemos hecho estrategias encaminadas en hacer la vinculación con la colectividad.

4. ¿La cooperativa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental de sus operaciones?

La cooperativa mantiene en los momentos actuales planes de contingencia destinados a reducir el impacto ambiental de nuestras unidades, también se vela por el ahorro de energía y el adecuado tratamiento de los desechos. Pero en la práctica no se está ejerciendo un control minucioso por falta de costos destinados a la aplicación. En el futuro trataremos de mejorar constantemente para mantener un adecuado proceso medioambiental de todas nuestras unidades y al entorno de la cooperativa.

Tabulación de la encuesta dirigida a los usuarios de la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”

Tabla N° 2 El conductor respeta las paradas pre establecidas

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	5,8
Casi siempre	38	9,9
Rara vez	124	32,5
Casi nunca	159	41,6
Nunca	39	10,2
Total	373	100,0

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Los usuarios de las unidades que brindan el servicio de transporte público de la “Coop. Ciudad de Machala” comentan que 5 de cada 10 conductores de las unidades nunca o

casi nunca respetan las paradas establecidas, mientras que 3 de cada 10 rara vez lo hacen, así mismo 2 de cada 10 nunca lo hacen siempre o casi siempre. Por lo tanto se identificó que es mínimo el interés del conductor de las unidades en respetar las paradas establecidas, esto se da debido al deficiente control de las autoridades de tránsito.

Tabla N° 3. El conductor respeta las leyes de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	2,1
Casi siempre	50	13,1
Rara vez	110	28,8
Casi nunca	157	41,1
Nunca	57	14,9
Total	373	100,0

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Los usuarios de las unidades que brindan el servicio de transporte público de la “Coop. Ciudad de Machala” comentan que 6 de cada 10 conductores de las unidades nunca o casi nunca respetan las leyes de tránsito, mientras que 3 de cada 10 rara vez lo hacen, así mismo el 1 de cada 10 siempre o casi siempre respetan las leyes. Por lo tanto a través de la investigación se identificó que los conductores no tienen la predisposición de dar cumplimiento a las leyes de tránsito, ya que existe un escaso control de las autoridades.

Tabla N° 4. Con qué frecuencia la unidad que usted ocupa lleva usuarios parados

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	228	59,7
Casi siempre	116	30,4
Rara vez	24	6,3
Casi nunca	14	3,7
Total	373	100,0

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Los usuarios de las unidades que brindan el servicio de transporte público de la “Coop. Ciudad de Machala” comentan que 9 de cada 10 veces las unidades llevan siempre o casi siempre usuarios parados, mientras que 1 de cada 10 lo hacen rara vez o casi nunca.

Por lo tanto a través de la investigación se identificó que por el hecho de captar un mayor número de pasajeros los conductores dejan a un lado el servicio de calidad que deben brindar a la comunidad e irrespetan las leyes de tránsito en las cuales se prohíbe llevar usuarios de pie en los corredores de las unidades de transporte público.

Tabla N° 5. En una escala del 1 al 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente cómo calificaría a las unidades de la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje
1	87	22,8
2	135	35,3
3	106	27,7
4	36	9,4
5	18	4,7
Total	373	100,0

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Los usuarios de las unidades que brindan el servicio de transporte público manifestaron que 6 de cada 10 unidades de la cooperativa no presentan las condiciones idóneas ya que le dieron las calificaciones más bajas en la escala, mientras que el 4 de cada 10 piensan que las unidades si cumplen.

Por lo tanto a través de la investigación se identificó que es necesario realizar adecuaciones en las unidades con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

Tabla N° 6. En una escala del 1 al 5 siendo 1 deficiente y 5 excelentes cómo calificaría la atención al usuario entregada el conductor del vehículo

	Frecuencia	Porcentaje
1	26	6,8
2	102	26,7
3	213	55,8
4	35	9,2
5	6	1,6
Total	373	100,0

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Los usuarios de las unidades que brindan el servicio de transporte público manifestaron que 7 de cada 10 usuarios reciben una atención calificada como regular a deficiente mientras que 3 de cada 10 usuarios consideran que el servicio que reciben bueno o excelente. Por lo tanto a través de la investigación se identificó la perspectiva del usuario de la atención que reciben de parte del conductor de la unidad no es buena, posiblemente esto se deba al bajo nivel de cultura social, respeto y empatía de parte del conductor.

Tabulación de la entrevista dirigida a los colaboradores de la cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”

Tabla N° 7 Conocimiento de Programa de Salud

		Conoce usted si existe algún programa de salud ocupacional y Seguridad de la Cooperativa de transporte		
		Sí, conozco	He escuchado, pero no tengo el conocimiento adecuado	Nunca nos han socializado del tema
		Recuento	Recuento	Recuento
Tipo de Colaborador	Administrativo	0	2	13
	Operativo	0	12	151

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

Análisis concluyente:

Para los colaboradores de la Cooperativa de transporte público “Coop. Ciudad de Machala” para su personal administrativo aproximadamente 8 de cada 10 colaboradores afirman que nunca les han solicitado del tema. Para el personal de nivel operativo 9 de cada 10 indican que nunca les han socializado sobre algún programa de salud. Con estos datos podemos concluir que la Cooperativa en ambos niveles operativo y administrativo no les ha indicado o socializado sobre los programas de salud con los que cuentan.

Tabla N° 8 Participación en Jornadas de Salud Ocupacional

		Ha participado de alguna jornada de salud ocupacional y seguridad que haya sido organizada por la cooperativa			
		Nunca ha participado	Ha participado como espectador	Ha participado activamente	Nunca han efectuado una jornada de salud ocupacional
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Tipo de Colaborador	Administrativo	8	0	0	7
	Operativo	47	0	0	116

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El Autor.

Análisis concluyente:

Para los colaboradores de la Cooperativa de transporte público “Coop. Ciudad de Machala” sobre su participación en Jornadas de Salud Ocupacional, para su personal administrativo afirman 5 de cada 10 colaboradores nunca ha participado de jornada alguna. Dentro del personal operativo 7 de cada 10 colaboradores indica que nunca han efectuado una jornada de salud ocupacional. Con estos resultados se puede concluir que tanto para el nivel operativo y administrativo la cooperativa nunca ha efectuado una jornada de salud ocupacional.

Tabla N° 9 Condiciones Físicas del puesto de trabajo

		En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, entre otros) usted considera que éste es:				
		Muy confortable	Confortable	Soportable	Incómodo	Muy Incómodo
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Tipo de Colaborador	Administrativo	3	12	0	0	0
	Operativo	0	17	125	21	0

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El Autor.

ANÁLISIS CONCLUYENTE:

Para los colaboradores de la Cooperativa de transporte público “Coop. Ciudad de Machala” la percepción de las condiciones físicas del puesto de trabajo, para el nivel administrativo en un 2 de cada 10 personas indica que es muy confortable, y el 8 de cada 10 personas indica que es confortable, todo lo opuesto con el personal Operativo.

TABULACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN AL ENTORNO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO CIUDAD DE MACHALA.

- Existencia de desechos plásticos en las esquinas de la cooperativa.

En la presente ficha de observación se constató la existencia de desechos plásticos al entorno de la cooperativa, donde en algunos casos se visualizó grandes grupos de desechos y aglomeraciones de plásticos grandes y pequeños. Se evidencia que no existe un manejo adecuado de los desechos y ni un programa adecuado para su implementación.

- Existencia de desechos orgánicos en el interior de la cooperativa.

En la presente ficha de observación se constató la existencia de desechos orgánicos al entorno de la cooperativa, esto es a causa de algunos restaurantes y carretillas, donde en algunos casos se visualizó grandes grupos de desechos y aglomeraciones de comida en baldes que causan malos olores. Se evidencia que no existe un manejo adecuado de los desechos orgánicos y ni un programa adecuado para su implementación.

- Existencia de desperdicios de construcción en la cooperativa.

En la presente ficha de observación se constató la existencia de desperdicios de construcción al entorno de la cooperativa, donde en algunos casos se visualizó pequeñas acumulaciones de escombros a causa de recientes arreglos en las partes de los baños y en la parte de atrás de una de las oficinas. Se evidencia que no existe un manejo adecuado de los desperdicios de construcción y ni un programa adecuado.

- Existencia de residuos de gantas y accesorios de los buses.

En la presente ficha de observación se constató la existencia de residuos de gantas y accesorios de los buses al entorno de la cooperativa, donde en algunos casos se visualizó grandes grupos de desechos y aglomeraciones de llantas y aceites regados.

- Problemas acústicos por las bocinas de los buses.

En la presente ficha de observación se constató la existencia Problemas acústicos por las bocinas de los buses, debido a la falta de capacitación e instrucciones del buen manejo acústico, ya que en la cooperativa no se evidencia voluntad de generar un programa social y medio ambiental que mejore las condiciones en la cooperativa.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez que se levantado la información de campo, se procedió a la tabulación en forma manual de cada una de las preguntas y alternativas planteadas en la investigación, posteriormente se utilizó el programa SPSS para generar el análisis de la información en forma numérica y gráficos estadísticos. Donde se detalla a continuación el procesamiento de la información:

En lo que concierne a la ficha de observación esta fue ejecutado, pero no fue procesada debido que directamente se pasó al análisis de la información de los resultados encontrados en campo. En lo relacionado a la entrevista dirigida a las autoridades de la cooperativa esta fue ejecutada, pero no fue procesada debido que directamente se pasó al análisis de la información de los resultados encontrados en campo. La parte de la entrevista se la realizo al personal administrativo y operativo, si fue procesada mediante el programa SPSS clasifico la información para realizar una comparación de los resultados del personal administrativo y operativo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Efectuando un análisis detallado de la información obtenida, por haber aplicado todas las técnicas de investigación descritas en el capítulo III, se encontraron los siguientes hallazgos investigativos.

En la cooperativa “Ciudad de Machala” se observó que una de las principales causas de los inapropiados delineamientos de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de transporte público urbano, están basadas en el manejo empírico de la gestión administrativa, ya que entre los objetivos planteados por las autoridades no toman en cuenta la responsabilidad social y la vinculación con la colectividad. Por lo tanto, no existe una aplicación correcta de la responsabilidad social empresarial.

En lo relacionado al servicio brindado a la ciudadanía por parte de la Cooperativa “Ciudad de Machala” muestra un panorama que exige mejoras inmediatas, ya que una gran parte de la población indico que las unidades no prestan las condiciones adecuadas, que el servicio no es de calidad, que no se respetan las paradas establecidas, que los conductores no respetan las leyes de tránsito y que frecuentemente acostumbran a llevar pasajeros de pie. Por tanto, se identifica grandes problemas que con la aplicación correcta de responsabilidad social empresarial se mejoraría en gran medida el servicio brindado.

Analizando la salud ocupacional del personal de la cooperativa “Ciudad de Machala” muestra un panorama que exige cambios inmediatos que deben ser tomados muy en cuenta por el nivel directivo, la gran parte de los colaboradores desconocen a quienes deben acudir en caso de sufrir algún accidente de trabajo. Por lo tanto, se visualizan grandes inconvenientes en lo concerniente a la salud en el trabajo, donde con la aplicación correcta de responsabilidad social empresarial se mejoraría en gran medida la salud ocupacional del talento humano.

Identificando los niveles de afectación ambiental en los desechos en la Cooperativa de transporte público urbano “Ciudad de Machala”, es muy notorio ya que se evidencian graves y diversos problemas al entorno de la cooperativa y en los buses. Por consiguiente, se observan grandes inconvenientes en lo concerniente a la afectación medioambiental, donde con la aplicación correcta de responsabilidad social empresarial se mejoraría en gran medida el cuidado del medio ambiente.

CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación y haciendo el respectivo análisis de caso se puede concluir los siguientes aspectos detallados a continuación:

- Las principales causas de los inapropiados delineamientos de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de transporte público urbano ciudad de Machala, se debe al poco desconocimiento y al manejo empírico de la cooperativa ya que entre los objetivos de las autoridades no está encaminada la responsabilidad social y la vinculación con la colectividad pero si se evidencio la actitud de cambio en generar una administración eficiente encaminada en años futuros hacia la responsabilidad social empresarial.
- La percepción del servicio que tienen los usuarios de la “Coop. Ciudad de Machala” muestra un panorama que exige mejoras inmediatas, ya que una gran parte de la población indico que las unidades no prestan las condiciones adecuadas, que el servicio no es de calidad, que no se respetan las paradas establecidas, que los conductores no respetan las leyes de tránsito y que frecuentemente acostumbran a llevar pasajeros de pie, lo cual permite visualizar el punto de vista del usuario que definitivamente considera que el servicio entregado no es el demandado.
- La responsabilidad social empresarial debe ejecutarse con el compromiso de las organizaciones en mejorar las condiciones generales en el campo de la salud ocupacional con el que cuenta el personal tanto administrativo como operativo demuestran un panorama que exige cambios inmediatos que deben ser tomados muy en cuenta por el nivel directivo de la Cooperativa Ciudad de Machala, la gran parte de los colaboradores desconocen a quienes deben acudir en caso de sufrir algún accidente de trabajo, y que en la Cooperativa no han ejecutado una jornada de salud ocupacional para socializarles sobre programas o actividades de salud ocupacional y seguridad.
- El nivel de afectación ambiental en los desechos en la Cooperativa de transporte público urbano ciudad de Machala, es muy notorio ya que se evidencio grades y diversos problemas al entorno de la cooperativa y en los buses. También se evidencio que no existen programa social y medio ambiental que mejore las condiciones en el interior y exterior de la cooperativa ciudad de Machala.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar la investigación y haciendo el respectivo análisis de caso se puede recomendar los siguientes aspectos que se detallan a continuación:

- Encaminar las futuras estrategias empresariales de la cooperativa ciudad de Machala hacia la responsabilidad social empresarial, con un enfoque de vinculación con la ciudadanía y a la protección medio ambiental, donde las usuarias se sientan empoderados con el servicio y su vez este mejore constantemente.
- Es importante realizar una planificación de capacitaciones para los principales actores del servicio que oferta la compañía, los conductores de las unidades, tanto en servicio al cliente como en normas y leyes de tránsito, además mejorar las condiciones de las unidades, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios.
- La responsabilidad social empresarial no excluye del acceso a la salud a sus colaboradores más cercanos, ya que basados desde el mismo principio solidario de cooperación social, el cual consiste en compartir con ellos los riesgos y beneficios del adecuado programa de salud ocupacional cuya función principal es la prevención de riesgos para la salud. En tal virtud se recomienda ejecutar una jornada en el campo de la salud ocupacional para todo el personal de la cooperativa Ciudad de Machala, con el fin de dar a conocer los derechos y responsabilidades y además de los beneficios de los cuales son partícipes todos los colaboradores.
- Direccionar las futuras decisiones en realizar una retroalimentación enfocada a la protección del medio ambiente y a su vez ir reduciendo los impactos que causan al ecosistema y a la ciudadanía, ejecutando programas sociales y medioambientales que mejore las condiciones en el interior y exterior de la cooperativa ciudad de Machala.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social. *Pensamiento y Gestión* (32), 1-26. ISSN: 1657-6276.

Calvo, P. (2014). Etica Empresarial, Responsabilidad Social y Bienes Comunicativos. *Temas, Revista de Filosofía* (47), 199-232. ISSN: 0188-6649.

Carrasquilla Ospina, J. (2013). Discurso Eclesial y Responsabilidad Social. *Revista de la ciencia del espíritu* , LV (159), 221-249. ISSN: 0120-1468.

Chirinos, M. E., Fernández, L., & Sánchez, G. (2012). Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables. *Razón y Palabra* , XVII (81), 1-20. ISSN: 1605-4806.

Chumaceiro Hernández, A., Hernández de Velazco, J., Yori Conill, L., & Ziritt, G. (2013). Responsabilidad Social Empresarial y Políticas Públicas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* , XIX (2), 309-321. ISSN: 1315-9518.

Colmenares León, M., & Colmenares León, R. (2015). La responsabilidad social empresarial, en el sector alimenticio venezolano. *Negotium* , X (30), 87-107. ISSN: 1856-1810.

De Ortúzar, M. G. (2016). Responsabilidad Social vs Responsabilidad Individual en Salud. *Revista de Bioética y Derecho* (36), 23-36. ISSN: 1886-5887.

Díaz Fuentes, D. (2014). Transporte y logística en la Economía Mundial. *Revista de Economía Mundial* (38), 19-22. ISSN: 1576-0162.

Dopico Parada, A., Rodríguez Daponte, R., & González Vásquez, E. (2012). La Responsabilidad Social Empresarial y los Stakeholders. Un Análisis Clúster. *Revista Galega de Economía* , XXI (1), 1-17. ISSN: 1132-2799.

Duque Orozco, Y. V., & Martínez Baron, D. (2012). Responsabilidad Social Empresarial en la Dimensión Laboral. *Revista Facultad de Ciencias Económicas Investigación y Reflexión* , XX (1), 171-187. ISSN: 0121-6805.

Duque Orozco, Y. V., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, Índices, Estándares y Certificaciones. *Cuadernos de Administración* , XXIX (50), 196-206. ISSN: 0120-4645.

García Schilardi, M. E. (2014). Transporte Público Colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. *Revista Bitácora Urbana Territorial* , XXIV (1), 1-20. ISSN: 0124-7913.

León, M. d., Baptista, M. V., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum Empresarial* , XXVII (1), 31-63. ISSN: 1541-8561.

López Salazar, A., Contreras Soto, R., & Molina Sánchez, R. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial como Estrategia de Competitividad en el Sector Alimentario. *Cuaderno de Administración* , XXIV (43), 261-683. ISSN: 0120-3592.

Mozas Moral, A., & Puentes Poyatos, R. (2010). La Responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos* (103), 75-100. ISSN: 1135-6618.

Pérez Ordoñez, M. D., & Morales Méndez, J. D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista CUIDARTE* , II (1), 206-215. ISSN: 2216-0973.

Piñeiro Chousa, J., & Romero Castro, N. (2011). Responsabilidad Social Empresarial y Resiliencia. *Revista Galega de Economía* , XX (2), 1-34. ISSN: 1132-2799.

Ruiz Gutiérrez, J. (2015). Responsabilidad Social Empresarial Universitaria: una responsabilidad interna. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* , XII (21), 5-7. ISSN: 1900-5016.

Ruiz Malbarez, M., & Romero González, Z. (2011). La responsabilidad social empresarial y la obsolescencia programada. *Saber, Ciencia y Libertad* . ISSN: 1794-7154.

Sánchez, I., Hernández, V., Hernández, G., & Oliva, G. (2012). Gestión Ética y la Responsabilidad Social en la Comunidad. *Multiciencias* , XII, 186-190. ISSN: 1317-2255.

Sochitran. (2013). Desafíos del Sector de Transporte. *Urbano* , XVI (28), 45-49. ISSN: 0717-3997.

Urdaneta, J. (2012). El Transporte Publico Urbano en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales* , XVIII (3), 449-461. ISSN: 1315-9518.

Vargas Forero, G. A. (2011). Responsabilidad Social Empresarial, Ciudadania y Desarrollo. *Cuadernos de Administracion* , XXIV (43), 177-191. ISSN: 0120-3592.

Volpentesta, J. (2012). Las acciones sociales en empresas con responsabilidad social. *Revista Científica Visión de Futuro* , XVI (2). ISSN: 1669-7634.

Zapata Gómez, A., & Sarache Castro, W. A. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: Un modelo de casualidad. *Dyna* , LXXX (177), 31-39. ISSN: 0012-7353.

ANEXOS

ANEXOS N° 1



FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ING. ANGEL APOLO LEON GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO CIUDAD DE MACHALA

OBJETIVO.- Recolectar información necesaria para establecer las principales causas de los inapropiados de lineamientos de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de transporte público urbano ciudad de Machala.

PREGUNTAS

5. ¿Cuál es el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de transporte público urbano ciudad de Machala?
6. ¿Cuáles son los objetivos que persigue la Cooperativa de transporte público urbano ciudad de Machala?
7. ¿Entre sus objetivos se encuentra la aplicación correcta de la Responsabilidad Social Empresarial?
8. ¿Las estrategias de la cooperativa explícitamente hace compromiso con aspectos de Responsabilidad Social Empresarial?
9. ¿La cooperativa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los choferes y trabajadores sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial?
10. ¿Tiene la empresa certificaciones que apoyen sus prácticas de salud ocupacional?
11. ¿La cooperativa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental? Negativo de sus operaciones?
12. ¿La cooperativa realiza visitas de inspección para verificar las prácticas de Responsabilidad social empresarial a la ciudadanía?
13. ¿Tiene la cooperativa mecanismos para difundir la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial ante la ciudadanía?

ANEXOS N° 2



GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO CIUDAD DE MACHALA

OBJETIVO.- Recolectar información necesaria para determinar el nivel de afectación ambiental en los desechos en la Cooperativa.

DATOS INFORMATIVOS			
Nombre	De quien levanta la información	Fecha y hora de inicio	Día, mes, año, siendo xx:xx horas
Ciudad y Dirección	Lugar y ubicación donde se realiza la ficha de observación		
OBSERVACIÓN:			
Existencia de desechos plásticos en las esquinas de la cooperativa:			
Muy claros	Claros	Difuso	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existencia de desechos orgánicos en el interior de la cooperativa:			
Muy claras	Claros	Difuso	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existencia de desperdicios de construcción en el interior de la cooperativa:			
Muy alta	Alta	Bajo	Nula
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existencia de residuos de gantas y accesorios de los buses:			
Muy fuerte	Fuerte	Bajo	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existencia de fundas de basuras aglomeradas sin ubicación:			
Muy fuerte	Fuerte	Bajo	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de gestión medioambiental:			
Muy alta	Alta	Baja	Nula
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información y intrucciones de reciclaje:			
Muy alta	Alta	Baja	Nula
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condiciones ambientales en el lugar de trabajo:			
Muy cómodo	Cómodo	Algo Incomodo	Totalmente Incomodo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existencia de programas sociales y medio ambientales:			
Muy Seguro	Seguro	Algo Inseguro	Totalmente Inseguro
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OBSERVACIÓN EN LOS BUSES			
Malos olores en el interior de buses:			
Muy fuerte	Fuerte	Bajo	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas acústicos por las bocinas de los buses:			
Muy fuerte	Fuerte	Bajo	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaminación del humo de los buses:			
Muy fuerte	Fuerte	Bajo	Ausente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumento de stress por parte de los usuarios:			
Muy alta	Alta	Baja	Nula
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Malas condiciones de las llantas:			
Muy alta	Alta	Baja	Nula
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Malas condiciones de las unidades:			
Muy cómodo	Cómodo	Algo Incomodo	Totalmente Incomodo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ciudad, fecha y hora de finalización:		Machala, Día, mes, año, siendo xx:xx horas	

ANEXOS N° 3

FORMATO DE ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COOP. CIUDAD DE MACHALA.

			
<h3>ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN</h3>			
Tema: Responsabilidad Social Empresarial			
Investigadora: Carlos Naranjo		Institución: Universidad técnica de Machala	
<p>La realización de la encuesta es parte fundamental para la ejecución del análisis de casos sobre la satisfacción y la calidad del servicio de transporte público dado por la “Coop. Ciudad de Machala”. Mediante esta indagación a los usuarios del servicio se pretende establecer cuál es la percepción que tienen los usuarios del servicio entregado por la cooperativa objeto del estudio.</p>			
1.- Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la “Coop. Ciudad de Machala”.	1.1 Siempre 1.3 Rara vez 1.5 Nunca	<input type="checkbox"/> 1.2 Casi siempre <input type="checkbox"/> 1.4 Casi nunca <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.- Como calificaría el servicio transporte entregado por la cooperativa	2.1 Muy bueno 2.3 Regular 2.5 Muy malo	<input type="checkbox"/> 2.2 Bueno <input type="checkbox"/> 2.4 Malo <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.- El conductor respeta las paradas pre establecidas.	1.1 Siempre 1.3 Rara vez 1.5 Nunca	<input type="checkbox"/> 1.2 Casi siempre <input type="checkbox"/> 1.4 Casi nunca <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.- El conductor respeta las leyes de tránsito.	1.1 Siempre 1.3 Rara vez 1.5 Nunca	<input type="checkbox"/> 1.2 Casi siempre <input type="checkbox"/> 1.4 Casi nunca <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.- Con qué frecuencia la unidad que usted ocupa lleva usuarios parados.	1.1 Siempre 1.3 Rara vez 1.5 Nunca	<input type="checkbox"/> 1.2 Casi siempre <input type="checkbox"/> 1.4 Casi nunca <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>5.- Las unidades prestan las adecuaciones necesarias para brindar un buen servicio</p>	<p>1.1 Siempre 1.3 Rara vez 1.5 Nunca</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.2 Casi siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1.4 Casi nunca <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>					
<p>6.- En una escala del 1 al 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente cómo calificaría a las unidades de la cooperativa.</p>	<p style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </p>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
<p>7.- 6.- En una escala del 1 al 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente cómo calificaría la atención al usuario entregada por la cooperativa.</p>	<p style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> </p>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

ANEXOS N° 4
CERTIFICADO EMITIDO POR LA COOPERATIVA CIUDAD DE MACHALA



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE SERVICIO INTRACANTONAL URBANO Y RURAL
“CIUDAD DE MACHALA”

OFICIO N° 071-2016 DG-CCM

Machala, 01 de Agosto del 2016

Ing.
Christian Jaramillo P.
JEFE DE OFICINA TECNICA DE MACHALA
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente pongo a vuestro conocimiento la información requerida por el Instituto Nacional de estadísticas y censos (INEC) para la realización de una prueba piloto de un indicador:

- El total de empleados del personal Administrativo es de 15 personas; y del Operativo 163 personas.
- El promedio de usuarios que utilizan mensualmente el servicio brindado por la Cooperativa es de 13.000 personas de los cuales el 20% cancelan medio pasaje, por estar exonerados por la Ley como son 3era edad, discapacitados y estudiantes.

Esperando haber brindado la información necesaria, me despido de usted.

Atentamente,


Ing. Ángel Apolo León
GERENTE



Terminal de la Cooperativa: Calle Sur-Este e/ Luis Angel León Román y 25 de Junio (Ciudadela Las Brisas)
Correo: cciudademachala@yahoo.com
Oficina: 2983 133 / 2982 597 / 2982 598 • Terminal El Cambio: 2992 133
Machala - El Oro - Ecuador

ANEXOS N° 5



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0790059395001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE SERVICIO URBANO CIUDAD DE MACHALA
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA CIUDAD DE MACHALA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO\ SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA\ COOPERATIVISTAS
REPRESENTANTE LEGAL: APOLO LEON ANGEL GERMAN
CONTADOR: JAIME RAMIREZ SILVANA KATEHERINE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/08/1978 **FEC. CONSTITUCION:** 18/08/1978
FEC. INSCRIPCION: 17/02/1982 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 06/08/2015

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES PARA LA PROTECCION Y MEJORAMIENTO DE LA SITUACION

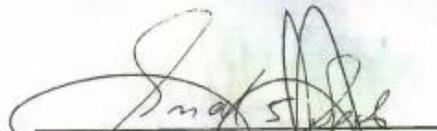
DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: EL ORO Cantón: MACHALA Parroquia: MACHALA Calle: SUR ESTE Número: S/N Oficina: P.B. Referencia ubicación: EN EL INTERIOR DEL TERMINAL DE BUSES CIUDAD DE MACHALA FRENTE CIUDADELA LAS BRISAS
Telefono Trabajo: 072982597 Telefono Trabajo: 072982598 Telefono Trabajo: 072983132 Email: cciudademachala@yahoo.com Celular Titular: 0987130164
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: \ ZONA 7\ EL ORO **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE




SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 77 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MPAS060612 **Lugar de emisión:** MACHALA/AV. 25 DE JUNIO, **Fecha y hora:** 06/08/2015 09:32:17

ANEXOS N° 6

Fotos realizando la entrevista con el gerente de la cooperativa



ANEXOS N° 7

Fotos realizando las encuestas a los choferes



ANEXOS N° 8

Fotos realizando la ficha de observación en el interior de la cooperativa



ANEXOS N° 9



Urkund Analysis Result

Analysed Document: NARANJO GALARZA CARLOS XAVIER.doc (D21635465)
Submitted: 2016-09-06 23:10:00
Submitted By: caxa_14@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

TESIS MOPOSITA EMPRE-CONSULT.docx (D13654820)

Instances where selected sources appear:

1

