



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL  
TRANSPORTE DE SERVICIO URBANO DE LA COOPERATIVA  
“LAS PALMAS” DE ESMERALDAS, ECUADOR**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E  
INNOVACIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR**

Jorge Sánchez Mero

**ASESORA**

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

**NOVIEMBRE, 2023**

## **Tribunal de graduación**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

---

Mgt. Cristina Mendoza Macías  
**Presidente Tribunal de Graduación**

---

Mgt. Cristina Mendoza Macías  
**Lector 1**

---

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar  
**Lector 2**

---

**Coordinador de Área**  
Mgt. Cristina Mendoza Macías

---

**Directora de Tesis**  
Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

**Fecha: Esmeraldas, noviembre 2023**

## **Autoría**

Yo, Jorge Sánchez Mero portador de la cédula de ciudadanía N° 1804437745, constato y declaro que esta investigación es de mi autoría, respetando todas las fuentes de información, realizando sus respectivas citas pertinentes.

Siendo así que, el contenido de este trabajo de grado es de única responsabilidad legal y académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y del autor.

Jorge Sánchez Mero

CC: 1804437745

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, a mis abuelitos Jorge y Judith (+), a mis padres Mercedes y Alonso, A Dios por ser mi guía espiritual y fortaleza en toda mi carrera universitaria, a mis abuelitos por ser los pioneros en incentivar me a estudiar y apoyarme tanto moral como económicamente y a mis padres quienes me dieron los recursos para cumplir con esta meta. Por ellos he logrado culminar una meta de mi vida y realizar mis sueños.

**Con cariño, Jorge.**

## **Agradecimiento**

Este trabajo de investigación merece un agradecimiento a todas las personas que aportaron en mi formación y apoyaron a culminar con mi meta. Mi agradecimiento va dirigido a mis padres quienes me apoyaron de manera constante día a día para que culmine con esta meta, a todos los docentes de la carrera de Administración de Empresas quienes impartieron sus conocimientos para crear en mi un profesional de excelencia, a la Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, mi tutora de tesis, quien creyó en mis capacidades y supo orientarme para culminar con éxito esta investigación. Así como también un agradecimiento especial a la Cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” por permitirme obtener información necesaria para poder hacer realidad la presente investigación.

**Con cariño, Jorge.**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de servicio de transporte urbano “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas en el año 2023; para ello se aplicó una investigación con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental transversal para conocer las características de los aspectos ambiental, social, laboral y de calidad del servicio; así como la percepción de los usuarios del servicio. La técnica utilizada fue la encuesta aplicando dos instrumentos; uno para medir el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial desde el punto de los socios y la segunda para medir la percepción de los usuarios respecto a la responsabilidad social; la población estuvo conformada por 66 socios y 230 usuarios. Los resultados obtenidos demostraron que la cooperativa de transportes urbano “Las Palmas” tiene un cumplimiento primario; es decir que lo realizan porque la ley lo exige, pero que aún no se realiza por voluntad propia. Sobre el cumplimiento del aspecto ambiental, social y de la calidad del servicio brindado alcanza un buen puntaje; sin embargo, en cuanto al aspecto laboral alcanzó un cumplimiento medio; esto también se contrastó con la percepción de los usuarios quienes identificaron niveles medios de responsabilidad ambiental y bajo en responsabilidad de calidad del servicio brindado. Con esto se concluye que la cooperativa mediante sus autoridades y socios; y la ciudadanía en general deben generar cambios para alcanzar niveles óptimos en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

**PALABRAS CLAVE:** responsabilidad social empresarial – usuarios – ambiental – social – laboral - calidad

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the corporate social responsibility of the urban transportation service cooperative “Las Palmas” of the city of Esmeraldas in the year 2023; For this, a research with a quantitative approach, descriptive scope and transversal non-experimental design was applied to know the characteristics of the environmental, social, labor and quality aspects of the service; as well as the perception of service users. The technique used was the survey applying two instruments; one to measure compliance with corporate social responsibility from the point of view of the partners and the second to measure the perception of users regarding social responsibility; The population was made up of 66 members and 230 users. The results obtained demonstrated that the urban transport cooperative “Las Palmas” has primary compliance; That is to say, they do it because the law requires it, but it is not yet done of their own free will. Regarding compliance with the environmental, social aspect and the quality of the service provided, it achieves a good score; However, regarding the labor aspect, it achieved average compliance; This was also contrasted with the perception of users who identified medium levels of environmental responsibility and low levels of responsibility for the quality of the service provided. With this it is concluded that the cooperative through its authorities and partners; and citizens in general must generate changes to reach optimal levels in compliance with corporate social responsibility.

**KEYWORDS:** corporate social responsibility – users – environmental – social – labor – quality

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Tribunal de graduación</b> .....	<b>iii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>Presentación del tema de investigación</b> .....	<b>1</b>
<b>Planteamiento del problema</b> .....	<b>2</b>
<b>Justificación</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>4</b>
<b>Objetivo general</b> .....	<b>4</b>
<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
<b>Bases teóricas científicas</b> .....	<b>5</b>
<b>Concepto, evolución histórica e importancia de la responsabilidad social empresarial</b> ...	<b>5</b>
<b>Dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>6</b>
<b>Dimensión económica</b> .....	<b>6</b>
<b>Dimensión social</b> .....	<b>7</b>
<b>Dimensión ambiental</b> .....	<b>7</b>
<b>Principios de la responsabilidad social</b> .....	<b>7</b>
<b>Normalización y Certificación de Responsabilidad Social</b> .....	<b>8</b>
<b>Niveles de aplicación de la responsabilidad social empresarial</b> .....	<b>9</b>
<b>Responsabilidad Social Empresarial en la transportación pública en Ecuador</b> .....	<b>10</b>
<b>Antecedentes</b> .....	<b>11</b>
<b>Marco legal</b> .....	<b>14</b>

<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
<b>Enfoque de la investigación .....</b>	16
<b>Alcance de la investigación.....</b>	16
<b>Diseño de la investigación.....</b>	16
<b>Operacionalización de la variable.....</b>	16
<b>Métodos.....</b>	19
<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	19
<b>Población y muestra.....</b>	19
<b>Análisis de datos.....</b>	19
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>Descripción de la muestra .....</b>	21
<b>Análisis e interpretación de los resultados.....</b>	22
<b>Cumplimiento de la Responsabilidad social en cuanto a la normativa medioambiental .....</b>	22
<b>Criterios de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial mediante la normativa social y laboral.....</b>	23
<b>Cumplimiento con la normativa desde el aspecto de calidad del servicio brindado a los usuarios .....</b>	26
<b>Percepción de los usuarios del servicio de transporte urbano “Las Palmas” .....</b>	29
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	34
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	35
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>38</b>
<b>Anexo 1: Instrumento aplicados a los socios.....</b>	38
<b>Anexo 2: Instrumento aplicados a los usuarios .....</b>	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable.....	18
<b>Tabla 2</b> Descripción sociodemográfica.....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Aspecto ambiental externo .....	22
<b>Figura 2</b> Aspecto medio ambiental interno.....	23
<b>Figura 3</b> Aspecto salud y seguridad ocupacional .....	24
<b>Figura 4</b> Aspecto laboral.....	25
<b>Figura 5</b> Aspecto salarios y capacitaciones .....	25
<b>Figura 6</b> Tasa de rotación .....	26
<b>Figura 7</b> Servicio brindado .....	27
<b>Figura 8</b> Tarifas económicas.....	28
<b>Figura 9</b> Capacidad de pasajeros .....	28
<b>Figura 10</b> Percepción del aspecto ambiental .....	29
<b>Figura 11</b> Percepción de los usuarios con la calidad .....	30

# INTRODUCCIÓN

## Presentación del tema de investigación

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se refiere al enfoque ético y voluntario que una empresa adopta para integrar preocupaciones sociales, ambientales y económicas en sus operaciones y en su interacción con todas sus partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general.

La Responsabilidad social empresarial como lo expresa Rivadeneira (2015) “es una forma de hacer negocios que garantiza a la misma empresa y sus asociados la subsistencia a lo largo del tiempo en los mercados cada vez más cambiantes” (p. 2). Debido a esto se debe priorizar dinámicas empresariales por la necesidad de cambio a los que se enfrentan las organizaciones.

En esencia, la RSE implica que las empresas no solo buscan maximizar sus ganancias y cumplir con sus obligaciones legales, sino que también asumen un compromiso activo y consciente para contribuir al bienestar de la sociedad y el entorno en el que operan. Esto puede manifestarse de diversas formas, tales como: prácticas laborales justas, impacto ambiental, compromiso con la comunidad, transparencia y ética, relaciones con los clientes y proveedores; y gobernanza corporativa.

El servicio de transporte urbano en una ciudad se refiere a la organización y operación de sistemas de transporte público que permiten a los ciudadanos moverse dentro de la urbe de manera eficiente y accesible. Este servicio abarca una variedad de modos de transporte que se diseñan para satisfacer las necesidades de desplazamiento de la población local y mejorar la movilidad en áreas urbanas, el objetivo principal es proporcionar a los ciudadanos opciones confiables y asequibles para moverse por la ciudad, reduciendo la congestión del tráfico, minimizando la contaminación y mejorando la calidad de vida en las áreas urbanas.

La cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 1573 de agosto de 1957 con estatuto aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales; se encuentra domiciliada en la ciudad y provincia de Esmeraldas.

Su organización y funcionamiento se rige por la ley de Cooperativas, su Reglamento General y por su propio estatuto. En cuanto a su razón de ser se somete al control de los organismos de tránsito y transportes terrestre y a las leyes de la materia (Estatuto Sustitutivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “Las Palmas”, S/F).

## **Planteamiento del problema**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un enfoque ético y estratégico en el que las empresas toman en consideración el impacto de sus acciones en la sociedad, el medio ambiente y las partes interesadas. En el caso de las empresas que brindan servicios de transporte urbano en una ciudad, la RSE es especialmente importante debido a su influencia directa en la vida cotidiana de los ciudadanos y en el entorno urbano en general.

Así mismo, Chumaceiro et al. (2013), indican que la responsabilidad social empresarial no es una obligación impuesta a las organizaciones, sino una elección voluntaria. Las empresas deciden si desean comprometerse en colaborar responsablemente con la sociedad, lo que implica beneficios tanto internos para sus accionistas como externos para sus partes interesadas. Este compromiso se refleja en la demostración de valores éticos hacia las comunidades y el medio ambiente, contribuyendo al bien común en última instancia.

La Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de transporte urbano debe centrarse en garantizar un servicio accesible incluyendo a personas con discapacidad, seguro, sostenible y equitativo, con un compromiso genuino hacia la comunidad, el medio ambiente y las partes interesadas. Esto no solo mejora la imagen de la empresa, sino que también contribuye positivamente al bienestar de la ciudad y sus habitantes.

En la ciudad de Esmeraldas existen dos cooperativas de transporte urbano, éstas son la cooperativa “Las Palmas” y la cooperativa “Alonso de Illescas” quienes mediante rutas y frecuencias dan el servicio a la ciudadanía; sin embargo bajo la percepción de muchos usuarios del transporte que se ven en las noticias locales existen quejas sobre el servicio que ofrecen, los valores por cobro de pasajes y la responsabilidad hacia la ciudadanía.

Debido a esto, se planteó como pregunta científica para el presente estudio ¿Cómo la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” aplica la responsabilidad social empresarial en cuanto a normas ambientales, sociales y económicas?

## **Justificación**

La presente investigación tuvo por objetivo analizar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de transportes urbanos “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas. Este estudio se considera importante debido a que son pocas las investigaciones sobre responsabilidad social que se han realizado en el Ecuador y más en el sector de la transportación.

Así mismo fue pertinente y novedoso realizar este estudio debido a que en la cooperativa de transportes urbano “Las Palmas” no se ha realizado este tipo de investigación; inclusive desconocen las políticas a aplicar basados en responsabilidad social empresarial y la generación de cultura en este aspecto.

El tema abordado es de beneficio directo para las autoridades de la cooperativa, sus socios y el resto de los colaboradores; así como se consideran beneficiarios indirectos a los usuarios del servicio y a la comunidad en general por los beneficios que aportan al movilizar a los usuarios dentro de la ciudad de una manera ágil, económica y segura.

Así mismo estudiar la responsabilidad social empresarial de una cooperativa de transporte en la ciudad de Esmeraldas tributará a la línea de investigación de la carrera de Administración de Empresas pues a partir de los resultados se podrá analizar su cumplimiento como fue revisado en las aulas de clases y poner en práctica dicho conocimiento; así mismo contribuirá a la línea de investigación de la carrera de Administración de Empresas porque mediante los resultados se podrá realizar intervenciones desde la universidad que tribute en beneficio de las empresas esmeraldeñas y de la ciudadanía en general.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el nivel de cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial con respecto a las normas ambientales, sociales y económicas en el sector de transporte urbano “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas en el año 2023.

### **Objetivos específicos**

- Identificar en qué medida cumple la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” la normativa medioambiental.
- Describir los criterios que aplica la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” en cuanto a las normas sociales y laborales dentro de sus actividades.
- Examinar en qué medida cumple la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” con la calidad de servicio brindado a los usuarios.
- Detallar la percepción de los usuarios respecto al servicio brindado por la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas”

# **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

## **Bases teóricas científicas**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se basa en diversas teorías y enfoques que han sido desarrollados por académicos y expertos en el campo. La que ha obtenido más impacto en la conceptualización es la Teoría de los Stakeholders, la cual sugiere que las empresas deben considerar los intereses y expectativas de todos sus stakeholders (grupos de interés), como empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y accionistas, en lugar de centrarse exclusivamente en los accionistas (Armijos, 2017).

Gracias a Fusión Empresarial (2018) también se conoce a la teoría de la Triple Bottom Line, la cual propone que las empresas deben medir su desempeño en tres dimensiones: económica, social y ambiental. Estas tres dimensiones son conocidas como la "triple bottom line" (triple línea de base) y abogan por una perspectiva integral de la RSE.

## **Concepto, evolución histórica e importancia de la responsabilidad social empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere al compromiso voluntario que asumen las empresas para contribuir al bienestar social y ambiental, además de buscar sus objetivos económicos. En otras palabras, implica que las empresas consideren el impacto de sus acciones en la sociedad y el medio ambiente, más allá de sus responsabilidades legales y económicas. La RSE abarca áreas como la ética empresarial, el cuidado del medio ambiente, el bienestar de los empleados, la inversión en comunidades locales y la transparencia en la gestión.

La evolución histórica de la RSE ha pasado por varias etapas: En sus inicios, las empresas se involucraban en actividades caritativas y filantrópicas, donando dinero para causas sociales y caritativas sin necesariamente integrar consideraciones éticas en sus operaciones comerciales.

A medida que avanzaba el siglo XX, surgieron preocupaciones éticas y la noción de que las empresas debían operar de manera ética y responsable, más allá de la búsqueda de ganancias. Esto llevó al desarrollo de códigos de ética y prácticas comerciales más responsables.

En la década de 1960 y 1970, hubo un cambio hacia el reconocimiento de los stakeholders (grupos de interés) más allá de los accionistas. Las empresas comenzaron a considerar cómo sus acciones afectaban a empleados, clientes, comunidades y el medio ambiente.

En las últimas décadas, la RSE ha evolucionado hacia un enfoque más integral y sostenible. Las empresas se han dado cuenta de la importancia de considerar el impacto a largo plazo de sus operaciones en la sociedad y el entorno. El término "desarrollo sostenible" se convirtió en un concepto clave, promoviendo la idea de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las necesidades futuras.

### **Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial**

Las empresas que demuestran un compromiso genuino con la RSE tienden a tener una mejor reputación en el mercado y entre los consumidores. Esto puede conducir a una mayor confianza y lealtad por parte de los clientes. Además de la mitigación de Riesgos, ya que la RSE ayuda a las empresas a identificar y abordar riesgos potenciales, como impactos negativos en el medio ambiente o problemas éticos. Al abordar estos problemas proactivamente, las empresas pueden evitar crisis y problemas legales.

Lo cual se unifica con la innovación porque fomenta a impulsar la búsqueda de soluciones más sostenibles. Además, la eficiencia operativa puede aumentar al optimizar el uso de recursos y reducir costos. Los empleados suelen sentirse más comprometidos y motivados al trabajar para empresas que se preocupan por su bienestar y desarrollo profesional, así como por cuestiones sociales y ambientales.

En resumen, la Responsabilidad Social Empresarial es una evolución de la función y el propósito de las empresas en la sociedad, y su importancia radica en su capacidad para generar un impacto positivo más allá de los resultados económicos.

### **Dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial**

#### **Dimensión económica**

En el ámbito económico, su propósito es optimizar las ganancias para los accionistas internamente, mientras que en el contexto externo busca potenciar la mejora constante de la sociedad a través de impuestos y al mismo tiempo elevar el valor de la empresa mediante el cumplimiento de sus responsabilidades (Fusión empresarial, 2018).

## **Dimensión social**

Dentro de su ámbito interno, como lo indica Fusión empresarial (2018), supervisa el confort de los empleados en la ejecución de sus roles, por lo tanto, debe constantemente contribuir al avance de su crecimiento tanto profesional como personal. En el plano exterior, colabora con el progreso de la comunidad en la que está presente, permitiendo así que la compañía genere oportunidades laborales para los residentes locales, programas de asistencia social y otras iniciativas.

## **Dimensión ambiental**

A nivel interno, las organizaciones se esfuerzan por asumir la responsabilidad de los efectos medioambientales resultantes de sus operaciones de producción, lo que implica la formulación de estrategias destinadas a preservar, atenuar y rectificar los impactos en el entorno. Desde una perspectiva externa, la intención es establecer iniciativas y campañas que fomenten la preservación del entorno (Fusión Empresarial, 2018).

## **Principios de la responsabilidad social**

El ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentra respaldado por los principios empresariales globales, tal como lo ilustran las palabras de Lizcano y Moneva (2004). Esta perspectiva se desglosa en varios aspectos clave.

En primer lugar, encontramos la "Transparencia", la cual se refleja en el acceso constante del subcomité a los datos relativos al comportamiento ético y social de la organización.

El principio de "Materialidad" emerge como crucial, demandando la adaptación de las normas y programas de RSE en sintonía con la cultura corporativa y los objetivos específicos de cada entidad.

La "Verificabilidad" adquiere relevancia mediante la validación externa que confirma la autenticidad de las acciones socialmente responsables de la organización, proponiendo enmiendas que fomenten la continua mejora de estos programas.

La noción de "Mejora continua" subraya cómo la conducta socialmente responsable impulsa una perspectiva a largo plazo, enfocada en llevar a cabo actividades que aporten un valor adicional, ofreciendo calidad y beneficios de manera sostenible

Los "Marcos o estructuras de información sobre la Responsabilidad Social Empresarial" consisten en una compilación detallada de los diferentes stakeholders que colaboraron en

la formulación de políticas, directrices, respaldos y modelos, los cuales proporcionan medios de comunicación e información para las operaciones empresariales.

Una empresa con responsabilidad social efectiva puede ser interpretada como un componente intrínseco en la administración de la sociedad, enlazándose con la comunidad mediante una visión y un compromiso social arraigados en prácticas y políticas justas que resultan benéficas para todas las partes involucradas. Este enfoque impulsa la intensificación de estrategias para mitigar los efectos adversos en la ejecución de las actividades operativas, basándose en una comunicación transparente y constante tanto con los stakeholders internos como externos.

### **Normalización y Certificación de Responsabilidad Social**

De acuerdo con IQNet (2015), se plantea que la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) radica en la medición de cómo la organización se desempeña en relación con la sostenibilidad, las regulaciones vigentes y el bienestar de las partes involucradas. Las normativas y directrices que se mencionan a continuación se presentan como puntos de referencia para instaurar un sistema de gestión de responsabilidad social en las empresas.

Gestión de la calidad	ISO 9000—Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
	ISO 9001—Sistemas de gestión de calidad. Requisitos
	ISO 9004—Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño
Gestión de la prevención de riesgos laborales	OHSAS 18001—Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
Responsabilidad Social y Sostenibilidad	ISO 26000—Es una norma internacional, no certificable que se enfoca en temas de responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, que puede ser asumido por las empresas como prueba de sus prácticas de RSE o “mejores prácticas”
	ISO 26000—Establece términos clave y una visión general de las directrices y elementos parte de la aplicación de Responsabilidad

	Social definida dentro de una organización para medir los impactos de sus decisiones y actividades en la comunidad y medio ambiente y tomar acciones correctivas
	AA1000 (AccountAbility): La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) garantiza la calidad en el proceso de rendición de cuentas, evaluaciones y difusión de información sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial

### **Niveles de aplicación de la responsabilidad social empresarial**

En el primer nivel, según las ideas de Moreno (2015), las organizaciones se restringen a cumplir con la legislación y normativas generales, llevando a las personas a percibir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una táctica de marketing, debido a que no pueden verificar la existencia de estrategias sostenibles. Para iniciar el proceso de implementación de la RSE, se requiere la observancia y el respeto de las leyes establecidas por diversas entidades reguladoras.

En el nivel secundario, planteado por Moreno (2015), las empresas se esfuerzan por establecer vínculos con sus trabajadores y la comunidad; esto implica proporcionar estabilidad laboral y fomentar un ambiente de trabajo creativo y autónomo. Se contrata a empleados con habilidades especiales y se conecta a los jóvenes con las prácticas comerciales de la compañía. Además de cumplir con las normas estándar de las entidades reguladoras, en este segundo nivel de RSE, las organizaciones también adoptan regulaciones complementarias que, aunque no son obligatorias, podrían mejorar la percepción de la empresa.

El tercer nivel, como ilustra Moreno (2015), implica que las organizaciones asuman responsabilidades que no son mandatarias; esto se refleja en donaciones a comunidades y personas en situaciones vulnerables, contribuciones a la educación y apoyo en la creación de espacios deportivos para mejorar la salud y el bienestar de la sociedad. Este nivel permite que las empresas proyecten una imagen sólida, transparente y ética, mientras priorizan el uso responsable de los recursos y cumplen con sus obligaciones en la sociedad de manera segura y sostenible.

## **Responsabilidad Social Empresarial en la transportación pública en Ecuador**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el ámbito del transporte público en Ecuador involucra la adopción de prácticas y políticas que trascienden el mero cumplimiento de las obligaciones legales y buscan contribuir al bienestar de la sociedad y al desarrollo sostenible.

En primer lugar, las empresas de transporte público en Ecuador podrían enfocarse en garantizar la seguridad y el confort de los pasajeros. Esto involucra el mantenimiento adecuado de los vehículos, la capacitación de los conductores en prácticas de conducción segura y el cumplimiento de las regulaciones de tráfico y seguridad (Peña et al., 2019).

Además, la responsabilidad social empresarial en el transporte público podría extenderse a la inclusión y accesibilidad. Las empresas podrían implementar medidas que faciliten el acceso de personas con discapacidades y adultos mayores, como autobuses adaptados y capacitación para el personal en atención inclusiva.

En el ámbito ambiental, según Peña et al. (2019), la responsabilidad social empresarial en el transporte público ecuatoriano podría implicar la reducción de emisiones contaminantes y la adopción de tecnologías más limpias. La modernización de flotas hacia vehículos más eficientes desde el punto de vista energético y menos contaminantes podría ser una estrategia clave.

Asimismo, el compromiso social en el transporte público podría manifestarse en la creación de programas de educación vial para los usuarios, en la promoción de la cultura cívica en el transporte y en la colaboración con las comunidades locales para abordar necesidades específicas.

Finalmente, la responsabilidad social empresarial en el transporte público ecuatoriano podría involucrar prácticas de transparencia y ética en la gestión de la empresa, así como la promoción del bienestar y desarrollo de los empleados, considerando condiciones laborales justas y oportunidades de crecimiento profesional.

En resumen, la Responsabilidad Social Empresarial en el transporte público en Ecuador implica que las empresas adopten medidas y políticas que promuevan la seguridad, accesibilidad, sostenibilidad y compromiso social en sus operaciones, contribuyendo de manera positiva al desarrollo integral de la sociedad ecuatoriana.

## **Antecedentes**

En este apartado se presentan algunas investigaciones con el tema de estudio abordado sobre responsabilidad social empresarial en la transportación, entre estas se destacan: Naranjo (2016), Meneses et al. (2023), Meneses y Pinchao (2022), Meneses et al. (2019) y Aucapiña y Sinchisinchi (2012).

En la investigación de tesis desarrolla por el autor Naranjo y publicada en el año (2016) abordó el tema “Análisis de la responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la cooperativa ciudad de Machala” con el objetivo analizar la responsabilidad social empresarial de la cooperativa para determinar el nivel del servicio hacia los usuarios el cual sea más atractivo para los ciudadanos. Se aplicó una metodología de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa), utilizado las técnicas de entrevistas aplicadas mediante cuestionarios con preguntas abiertas a las autoridades, personal administrativo y operativo de la cooperativa; la encuesta, aplicando un cuestionario con preguntas cerradas a los usuarios que utilizan diariamente el servicio; y la observación 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.

Como resultado se aprecia que la cooperativa no cuenta con lineamientos de responsabilidad social empresarial por desconocimiento y manejo empírico de la cooperativa, pero se evidenció la actitud de cambio en generar una administración eficiente encaminada en años futuros hacia la responsabilidad social empresarial y que los usuarios expresan 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; con ello se concluye que la responsabilidad social empresarial debe ejecutarse con el compromiso de las organizaciones en mejorar las condiciones generales en todas sus dimensiones: administrativas, económicas y ambientales y mejorar en función del servicio entregado.

El artículo desarrollado y publicado por Meneses et al. (2023) abordó el tema “Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador” cuyo objetivo fue analizar dicho nivel de responsabilidad. El estudio tuvo un alcance descriptivo y un enfoque mixto. Se utilizó la

técnica de la encuesta aplicando un cuestionario con preguntas cerradas al personal operativo (113 choferes) para conocer información relacionada a conceptos de prácticas socialmente responsables y a 383 usuarios del servicio para medir la percepción del servicio y sus impactos en el entorno; y la entrevista realizando un cuestionario con preguntas abiertas al presidente de la cooperativa de transporte, para recabar información de temas relacionados a prácticas socialmente responsables, sus dimensiones y las formas para su aplicación, a nivel ambiental, social y económico.

Los resultados indican que se aprecia un limitado cumplimiento de responsabilidad social empresarial en la cooperativa; la dimensión ambiental tuvo una aceptación del 96%; en la dimensión social perciben una deficiencia del 82% en calidad de servicio e inseguridad vial y en la dimensión económica el 74% de los usuarios manifiestan que el precio está acorde con la regular calidad del servicio. Se concluye que aplica los principios mínimos, dentro de las normas impulsadas por la Responsabilidad Social Empresarial, ya que se apegan exclusivamente al cumplimiento de la ley, por lo que se determina un nivel primario de aplicación, sobre la normativa medioambiental, la cooperativa aplica ciertas normas para reducir la contaminación, en cuanto a las normas sociales los ciudadanos han calificado el servicio como regular y por último sobre los valores económicos y la calidad del servicio brindado, los transportistas consideran que la tarifa económica establecida no cubre los gastos operativos.

En otra investigación de Meneses y Pinchao (2022) se realizó un estudio denominado “Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano” con el objetivo de conocer el nivel de RSE que tiene la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” y cómo aplica estos criterios en las dimensiones ambiental, social y económica. Utilizó una metodología alcance descriptivo, de tipo mixto, con métodos deductivo y analítico; aplicaron la técnica de la encuesta y la entrevista a una población de nn conductores de la cooperativa y a nn ciudadanos que usan el servicio de transporte

Los resultados indicaron que la cooperativa alcanzó un nivel primario de responsabilidad social empresarial; en la dimensión ambiental en la dimensión ambiental la cooperativa se enfoca en cuidar el medio ambiente a través de gestión propia, en la dimensión social se presentaron deficiencias ya que para el 82% de los usuarios el servicio es regular, por último; en la dimensión económica con relación a la calidad precio el 74% de los usuarios

expresaron que el precio actual está acorde con la calidad del servicio, mientras que para el 88% de los conductores la tarifa es baja y no permite cubrir los costos operativos. En conclusión se evidenció que la cooperativa 28 de septiembre de la ciudad de Ibarra aplica los principios socialmente responsables mínimos, solo para dar cumplimiento a la normativa legal vigente del Ecuador en el sector del transporte.

En la investigación realizada por Salcedo et al. (2019) cuyo tema es “Responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la ciudad de Machala, Ecuador” tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento en este transporte público enfocándose en tres aspectos primordiales: relación con trabajadores, el cuidado del medio ambiente, y servicio a usuarios. Se utilizó una metodología de corte descriptivo seccional, utilizando la técnica de la encuesta, aplicadas a de 102 socios activos de las cooperativas existentes en esta ciudad que brindan el servicio de movilidad dentro del cantón.

Los principales resultados indican que la aplicación de los principios de Responsabilidad Social en este importante sector económico aun es deficiente. Con esto se concluye que se cumple de forma coercitiva siendo totalmente contrario al principio clave de voluntariedad propuesto por la responsabilidad social empresarial, este sector no cuenta con programas o iniciativas de RSE ya que en el país los transportistas solo la realizan de manera inconsciente por cumplir normas jurídicas.

La investigación realizada por Aucapiña y Sinchisinchi (2012) con el tema de estudio “análisis de la responsabilidad social empresarial en el transporte escolar urbano en la ciudad de Cuenca Transtudian S. A.” con el objetivo de conocer cómo perciben la responsabilidad social empresarial y si es necesario que se aplique en este sector. Para ello se utilizaron los tipos de investigación descriptiva y explicativa; se utilizó la técnica de la encuesta aplicando dos cuestionarios: uno a 22 choferes y otra a los 188 estudiantes y padres de familia, lo que permitió generar estrategias para que mejoren la responsabilidad social en sus unidades.

Los resultados evidencian que los choferes cumplen con sus horarios, respetan las normativa de tránsito, cuidan la seguridad y limpieza de las busetas pero no cuidan el medio ambiente externo y no cuentan con planes de reciclaje, con eso se concluye que la responsabilidad social empresarial no debe considerarse como como una moda sino como algo que debe aplicarse en las organizaciones y que abarca las dimensiones ambientales,

sociales y económicas considerando los stakeholders; así mismo la responsabilidad se considera importante para que la empresa sea competitiva.

## **Marco legal**

La investigación se realizó observando la normativa en la Constitución de la República del Ecuador, el Código de trabajo, el Código Orgánico del ambiente, la ley el Servicio de Rentas Internas, que se detallan a continuación:

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

La Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 33. 20 de octubre del 2008 (Ecuador). En sentido el trabajo es un derecho que disfruta la sociedad ecuatoriana de igual manera este es un deber social que le permite a los individuos luchar por lo que anhelan, mejorar sus índices de vida y calidad económica que les garantice satisfacer sus necesidades y tener una vida digna.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), indica en el artículo 66 numeral 15 “El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental” (p.30).

### **Código de trabajo (2005)**

El Código del trabajo (2005) en el artículo 42 numeral 33 manifiesta que todo empleador ya sea público o privado que contenga a su disposición un mínimo de veinticinco trabajadores tiene la obligación de contratar por lo menos a una persona que presente discapacidad para actividades permanentes tomando en cuenta los conocimientos, condición física y aptitudes individuales.

### **Código Orgánico del Ambiente (2017)**

Por otro lado, el artículo 8 numeral 5 del Código Orgánico del Ambiente (2017) indica que todo participante en los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios debe de responsabilizarse con el ambiente a fin de prever, eludir y reparar cualquier impacto negativo causado o posible en el ambiente. Y a su vez, mantener de un sistema que permita controlar y mejorar el desempeño ambiental.

### **Superintendencia de economía popular y solidaria (2016)**

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

Las atribuciones de las organizaciones pertenecientes a la EPS son ejercer el control de las actividades económicas, fijar las tarifas de los servicios, asegurar los debidos flujos de trabajo, aprobar la ejecución de las actividades financieras, imponer sanciones y dictar normas generales, así mismo específicamente en las cooperativas, regula el ámbito administrativo en cuando a la forma de conformación, documentación de constitución y los requisitos establecidos para desarrollar legalmente las actividades de movilidad ciudadana. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

### **Servicio de Rentas Internas (SRI) (1994)**

Art. 2. Facultades. El Servicio de Rentas Internas (SRI) tiene las siguientes facultades, características y obligaciones: Confianza en otras entidades por ley, reforma tributaria, recursos, resolución de recursos y preparación de investigaciones sobre cuestiones planteadas conforme a la ley. Publicar, crear y mantener un sistema nacional de estadísticas financieras de conformidad con la ley sobre investigaciones y solicitudes, cartas de crédito, notas de crédito y cancelación de órdenes de cobro, e imposición de sanciones (SRI, 1994).

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **Enfoque de la investigación**

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo que es un término adjetivo asociado a la noción de cantidad. Este vocablo está relacionado con la idea de una medida, una magnitud, una fracción o un número específico de elementos (Perez,2012). Se aplicó como enfoque el cuantitativo porque se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticas con el fin de responder preguntas de investigación y alcanzar objetivos planteados.

### **Alcance de la investigación**

Guevara et al. (2020) afirman que la investigación descriptiva es aquella ciencia que se dedica a describir hechos u acontecimientos que suceden en un entorno en concreto con la finalidad de saber el por qué y de dónde provienen este tipo de resultados en los cuales mostrarán veracidad sobre lo que ocurre realmente. Esta investigación tuvo un alcance descriptivo porque los resultados describirán el cumplimiento de la responsabilidad social en la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” basado en los aspectos ambiental, social, laboral y calidad.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de investigación que se aplicó fue no experimental y transversal: No experimental porque este tipo de estudios describen cómo se observa los fenómenos en su ambiente natural para luego realizar el análisis; y las variables estudiadas no se manipulan de forma deliberada (Hernández et al., 2014), por lo que la variable responsabilidad social empresarial será observada sin manipular.

Transversal que como lo expresa Hernández et al. (2014), los datos se recolectan una única vez en un tiempo único; por eso la recolección de los datos se realizó en el mes de julio y agosto de 2023 una única vez y no se modificó la variable responsabilidad social empresarial.

### **Operacionalización de la variable**

A continuación, en la Tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable Responsabilidad Social Empresarial, la cual se la define conceptualmente y luego se presenta la definición operacional, y en base a sus objetivos específicos se muestran las

dimensiones o aspectos, incluyendo los indicadores por cada aspecto; y finalmente el instrumento aplicado.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Responsabilidad social empresarial de emprendimientos</b>	La responsabilidad social empresarial (RSE) históricamente es considerada como una rama de la ética empresarial, pues aborda las responsabilidades de la empresa con la sociedad, más allá del objetivo de maximizar ganancias (Vista de toma de decisiones del consumidor ante la responsabilidad social empresarial, s. f.).	Identificar en qué medida la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” aplica la normativa medioambiental	Ambiental	Utilidad anual Inversión Rentabilidad futura	Cuestionario
		Describir los criterios que aplica la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” en cuanto a las normas sociales dentro de sus actividades.	Social y Laboral	Leyes y normativas gubernamentales Condiciones actuales Condiciones de trabajo Relaciones con clientes Principios y valores Expectativas y demandas	
		Examinar los criterios de calidad del servicio brindado por la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas”.	Calidad de servicio	Patrocinio y financiamiento Donaciones sociales Divulgación de responsabilidad Respeto al entorno Participación en la comunidad	

## **Métodos**

El método que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue el deductivo que como lo expresa Hernández et al. (2014) parte de lo general para obtener conclusiones específicas; por lo general se basa en los modelos teóricos, de explicación y abstracción, por lo tanto a partir de las teorías y de los resultados recolectados y analizados se podrán plasmar conclusiones específicas sobre las dimensiones de la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de transportes urbano “Las Palmas”.

## **Técnicas e instrumentos**

Para medir la responsabilidad social empresarial de la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos de investigación se basó en la investigación de Naranjo (2016), un cuestionario fue aplicado a los socios de la cooperativa para medir el cumplimiento de la responsabilidad social en los aspectos ambiental, laboral, social y de calidad; y el otro cuestionario se aplicó a los usuarios del transporte urbano para medir la percepción que tienen ellos basados en los aspectos ambientales y de calidad.

## **Población y muestra**

En la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” constan según la nómina de la administración 80 socios activos y en cuanto a los usuarios del servicio se definió basado en la totalidad

## **Análisis de datos**

Para recolectar los datos se creó el enlace mediante Google Forms y se entregó a los socios de la cooperativa, y el segundo cuestionario para medir la percepción de los usuarios, se creó el enlace y se compartió mediante las redes del autor y de la cooperativa para que los usuarios rellenaran el cuestionario.

Con los datos ingresados mediando el enlace, se descargó en Microsoft Excel para luego realizar la codificación y agrupar por aspectos las respuestas, con lo cual se procedió a realizar porcentajes para presentar la información mediante figuras y tablas.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### Descripción de la muestra

En la Tabla 2 se presenta la descripción mediante las variables sociodemográficas más representativas de la población sujeta del estudio, en este caso de los socios de la Cooperativa de transporte urbano “Las Palma” de la ciudad de Esmeraldas.

**Tabla 2**

*Descripción sociodemográfica*

<b>Edad</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
29 a 38 años	13	20%
<b>39 a 48 años</b>	<b>32</b>	<b>48%</b>
49 a 58 años	15	23%
Más de 59 años	6	9%
<b>Género</b>		
<b>Masculino</b>	<b>61</b>	<b>92%</b>
Femenino	5	8%
<b>Nivel de estudios</b>		
Primaria	4	6%
Secundaria	13	20%
Tecnología	6	9%
<b>Tercer nivel</b>	<b>30</b>	<b>45%</b>
Cuarto nivel	13	20%
<b>Tiempo de labores</b>		
6 a 10 años	24	36%
11 a 15 años	15	23%
<b>Más de 16 años</b>	<b>27</b>	<b>41%</b>

## Análisis e interpretación de los resultados

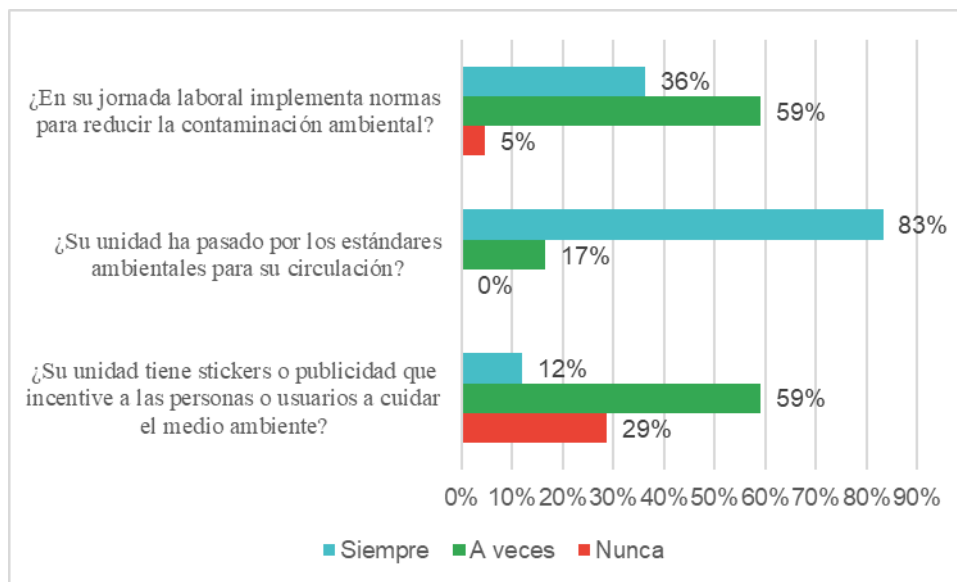
### Cumplimiento de la Responsabilidad social en cuanto a la normativa medioambiental

En las siguientes figuras se presentan los niveles de cumplimiento de la Cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas en cuanto a la normativa medioambiental.

En la Figura 1 se presenta el aspecto de cumplimiento ambiental externo, es decir la normativa que deben aplicar en la cooperativa y lo indica el Ministerio de Ambiente lo cual evidencia que a veces y siempre implementan normas para reducir la contaminación ambiental; así mismo en su mayoría las unidades pasan los estándares ambientales de circulación; por último a veces (59%) y siempre (12%) utilizan sticker para promocionar el cuidado del medio ambiente.

**Figura 1**

*Aspecto ambiental externo*

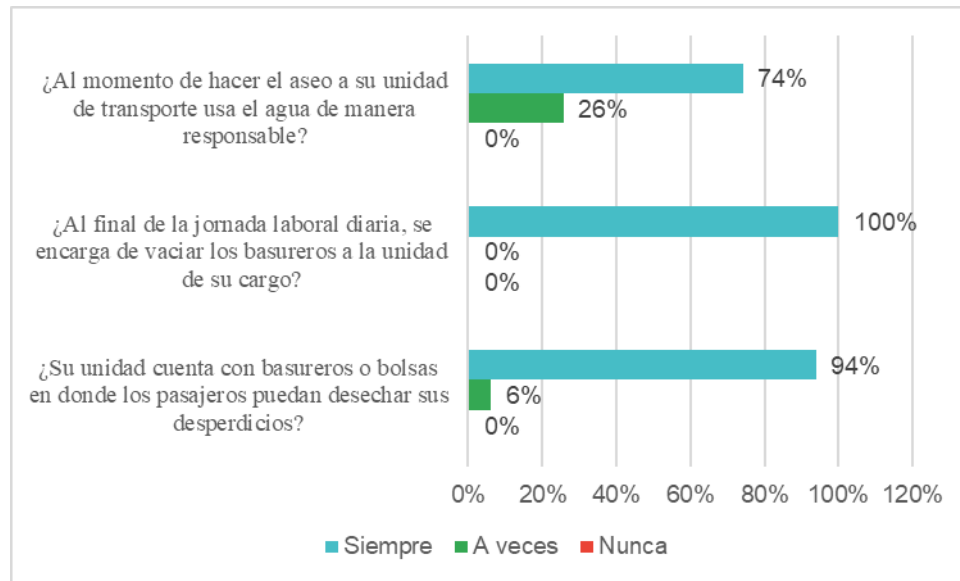


A continuación, en la Figura 2 se presenta el aspecto medio ambiental interno, en donde los socios en su mayoría consideran que sus unidades cuentan con basureros o bolsas para recolectar la basura (94%), al finalizar la jornada vacían los basureros a container del

municipio (100%) y que cuando realizan el aseo de su unidad utilizan el agua de forma responsable (74%), todo esto con el objetivo de que contar con unidades limpias y que ayuden al medio ambiente.

**Figura 2**

*Aspecto medio ambiental interno*

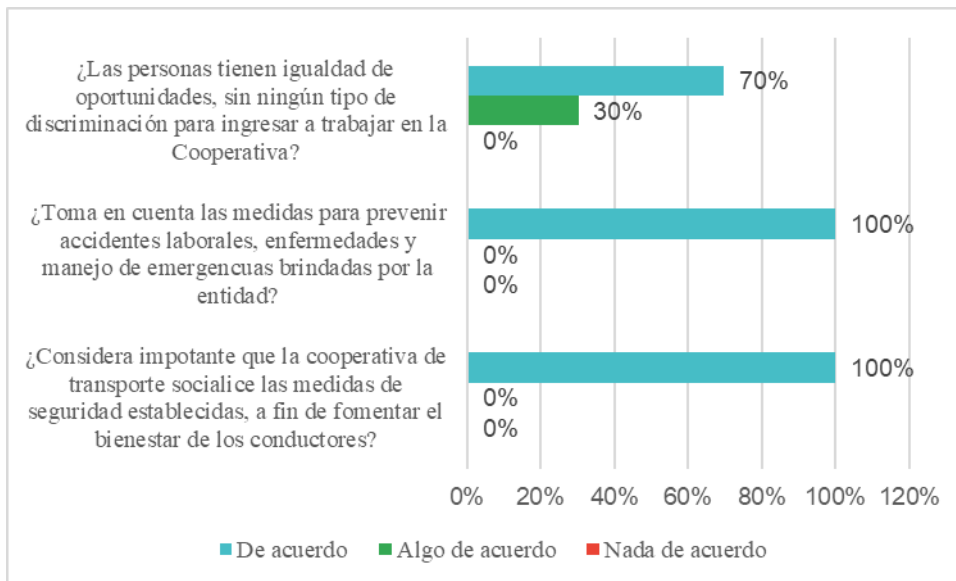


### **Crterios de cumplimiento de la responsabilidad social empresarial mediante la normativa social y laboral**

En la Figura 3 se evidencia en su mayoría los socios de la cooperativa cumplen con el aspecto de salud y seguridad ocupacional, por lo tanto consideran que son importantes socializar las medidas de seguridad establecidas, a fin de fomentar el bienestar de los conductores (100%), así también toman en cuenta las medidas para prevenir accidentes laborales, enfermedades y manejo de emergencias brindadas por la entidad (100%); y por último, consideran que las personas tienen igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación para ingresar a trabajar en la Cooperativa (78%).

**Figura 3**

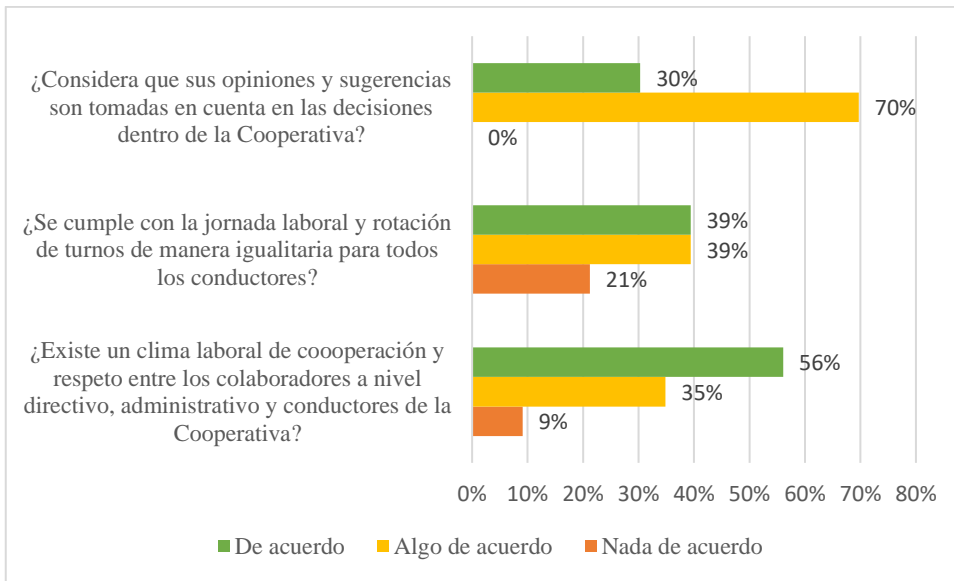
*Aspecto salud y seguridad ocupacional*



El aspecto laboral se muestra en la Figura 4, allí se evidencia en su mayoría cumplen con la normativa laboral; los socios están muy de acuerdo con la existencia de un clima laboral de cooperación y respeto entre los colaboradores a nivel directivo, administrativo y conductores (56%), sin embargo, están algo de acuerdo y de acuerdo en que la jornada laboral y rotación de turnos se presenta de manera igualitaria para todos los conductores (39%) y por último están algo de acuerdo indicando que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta dentro de la cooperativa (70%).

**Figura 4**

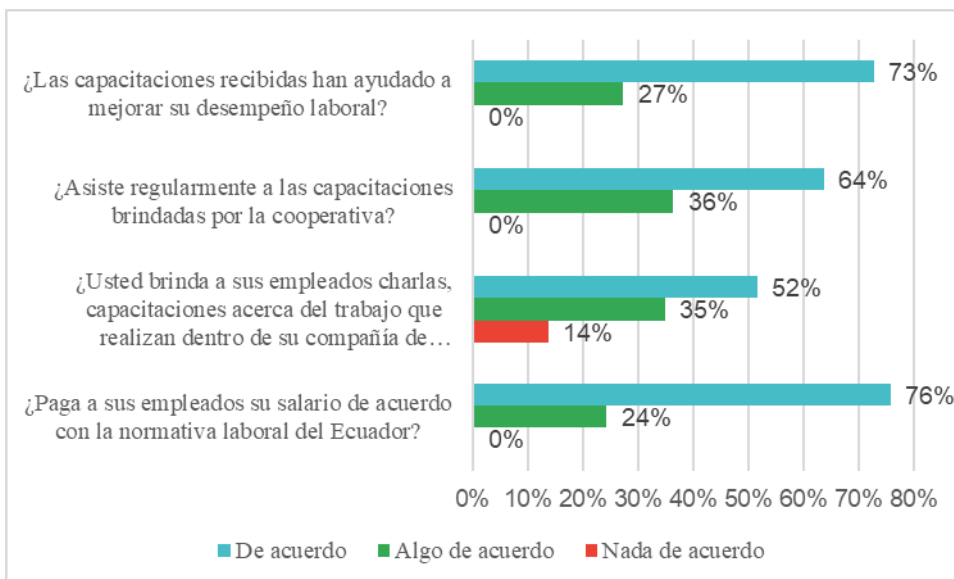
*Aspecto laboral*



Dentro de este aspecto también se consultó sobre las capacitaciones, que en su mayoría alcanzaron un nivel bastante de acuerdo; los socios indicaron que la cooperativa paga a sus empleados su salario de acuerdo con la normativa laboral (76%), consideran bastante de acuerdo que brindan capacitaciones sobre el trabajo que realizan dentro de la cooperativa (52%), que asisten regularmente a las capacitaciones que se imparten, totalmente de acuerdo (64%) y que estas capacitaciones ayudan a mejorar el desempeño laboral (73%).

**Figura 5**

*Aspecto salarios y capacitaciones*

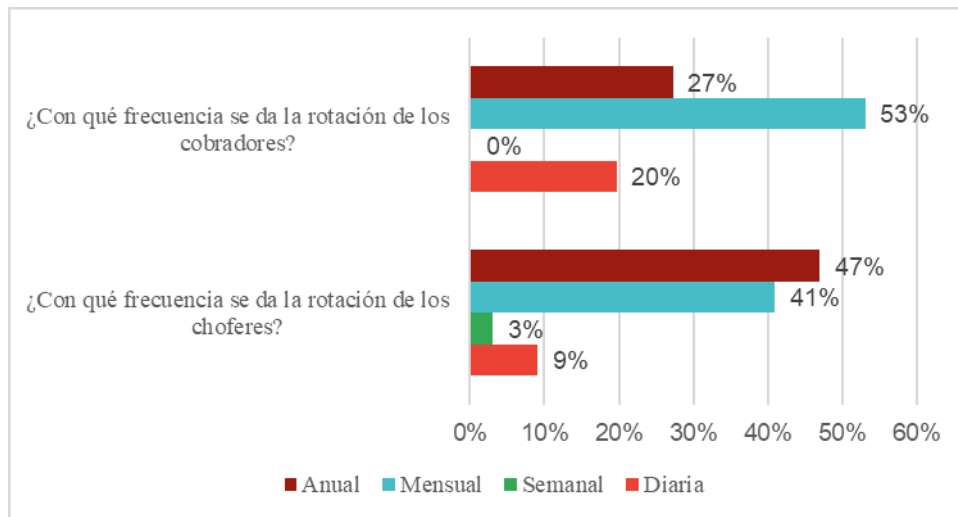


Sobre este tema también se consultó sobre los temas que quisieran recibir en las capacitaciones, a lo que respondieron en su mayoría: Erradicación de la violencia (31%), Mejorar el ambiente laboral (26%), Mejorar la calidad y atención al cliente (23%) y Manejo de primeros auxilios (19%).

En cuanto a la rotación de personal que se tienen en la cooperativa, los socios indicaron como se expresa en la Figura 6 que se presenta de forma mensual en cuanto a los cobradores que apoyan el servicio en sus unidades (42%) y de forma diaria (20%); esto afectando las capacitaciones que se ofrecen; en cuanto a la rotación de los choferes se presenta de forma anual (47%) y mensual (41%).

**Figura 6**

*Tasa de rotación*



Así mismo se consultó sobre los factores por lo que los socios consideran que existe rotación entre lo que se destaca la flexibilidad que le da el propietario del bus y también sobre mejores propuestas laborales.

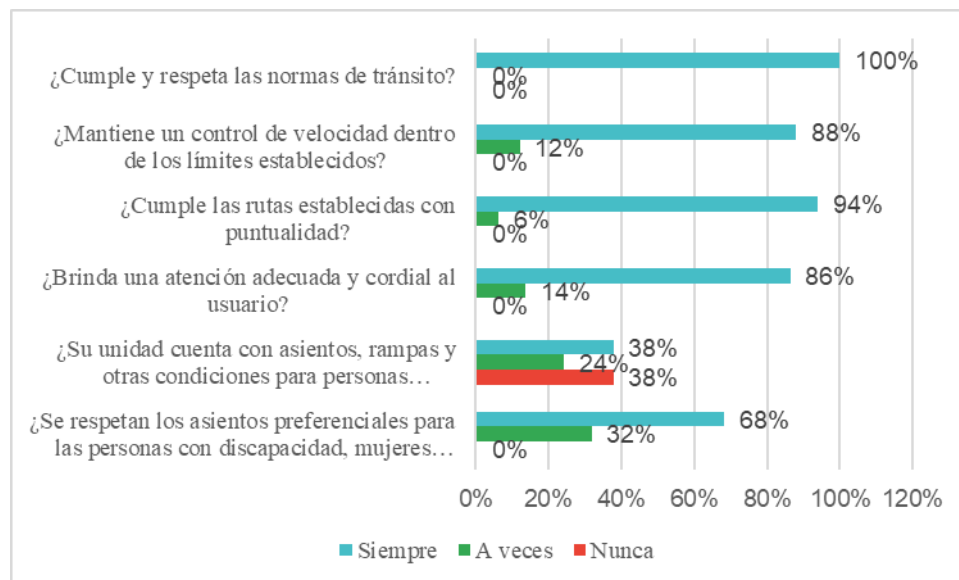
### **Cumplimiento con la normativa desde el aspecto de calidad del servicio brindado a los usuarios**

A continuación, se muestran los cumplimientos de la normativa sobre la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En la Figura 7 se presentan aspectos del servicio brindado por parte de la cooperativa a los usuarios que utilizan los buses de transporte urbano alcanzando un alto cumplimiento; con el respeto a las normas de tránsito (100%), control de velocidad dentro de los límites establecidos (88%), cumplimiento de puntualidad en las rutas establecidas (94%), servicio adecuado y cordial al usuario (86%), sin embargo; sobre el servicio a las personas con discapacidad el cumplimiento fue medio, sobre si la unidad cuenta con asientos, rampas y otras condiciones para personas con discapacidad (38%) y a veces (24%) y si procura que respeten los asientos, siempre un (68%) y a veces (32%).

**Figura 7**

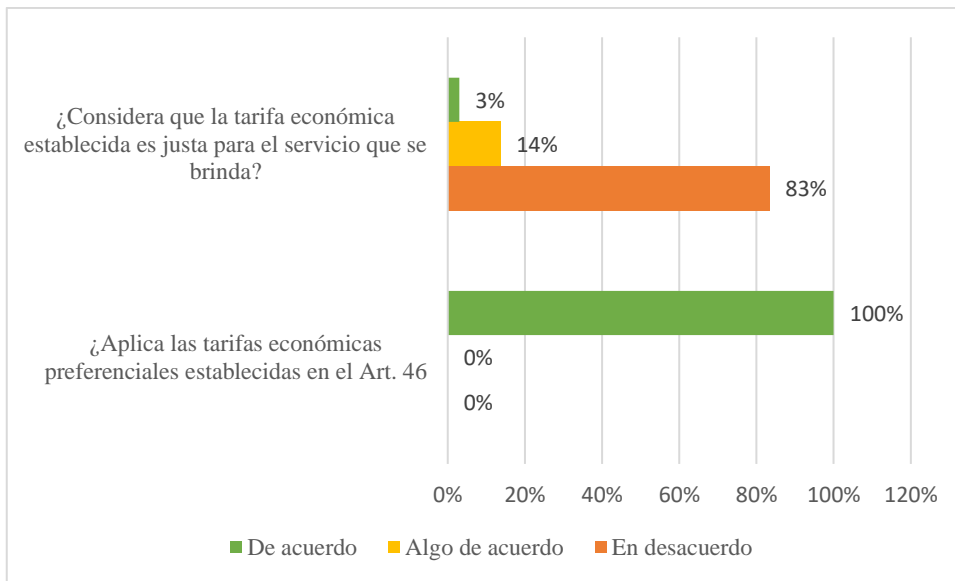
*Servicio brindado*



Otra característica evaluada fue la tarifa económica como se presenta en la Figura 8, en donde los socios están en desacuerdo sobre las tarifas establecidas por el gobierno para el servicio (83%) y que si aplica las tarifas económicas preferenciales indicaron estar totalmente de acuerdo (100%).

**Figura 8**

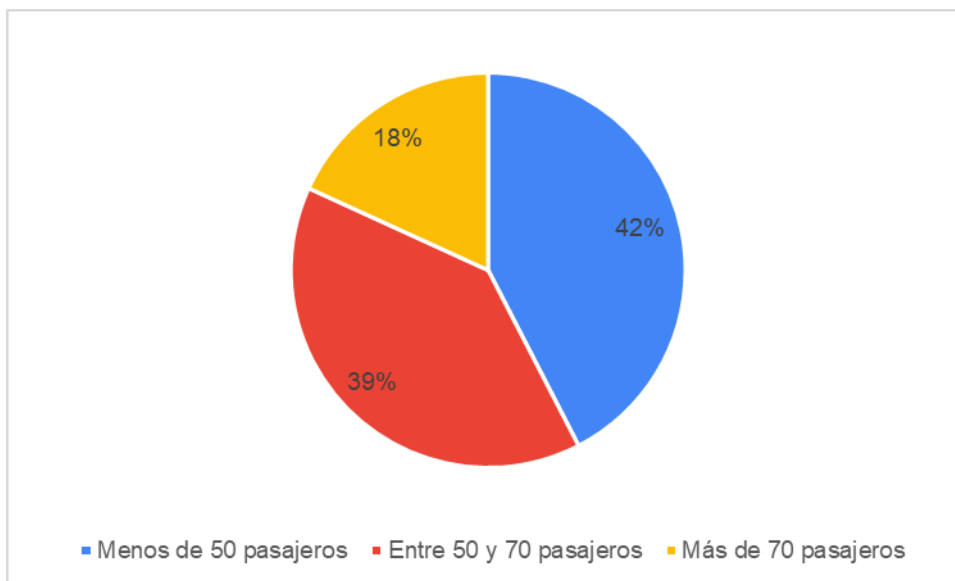
*Tarifas económicas*



Se consultó además sobre la capacidad que tienen los buses tanto de personas sentadas como de pie, indicando que la mayoría tiene menos de 50 pasajeros (42%) y entre 50 y 70 pasajeros (39%) como se muestra en la Figura 9.

**Figura 9**

*Capacidad de pasajeros*



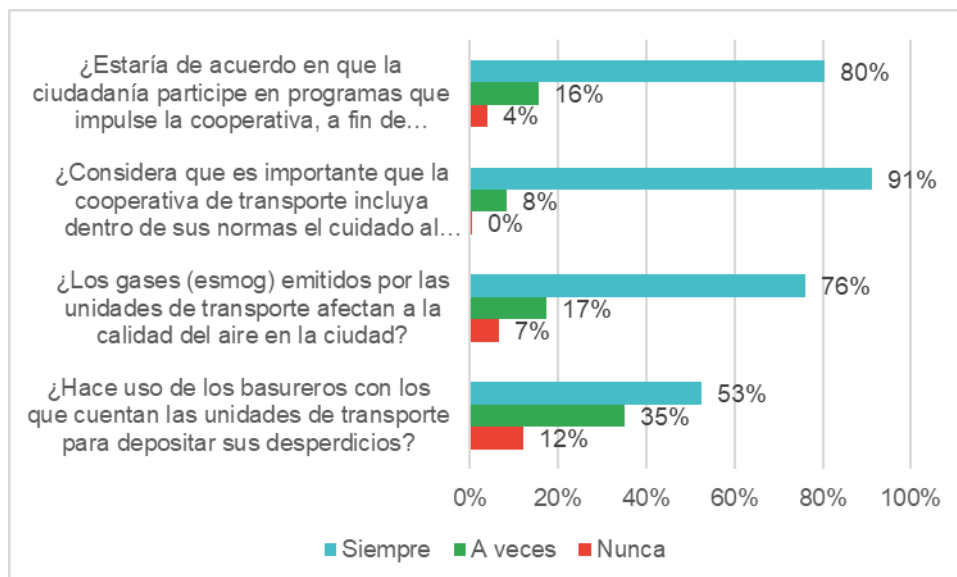
Y por último Al preguntar si respeta los límites de capacidad respondieron totalmente de acuerdo (82%) y algo de acuerdo (18%), indicando que existen horas pico en el recorrido cuando las personas pese a que se les indica que ya está la capacidad insisten en subirse.

### Percepción de los usuarios del servicio de transporte urbano “Las Palmas”

Este estudio también buscó conocer la percepción que tienen los usuarios respecto de la responsabilidad frente al medio ambiente y al servicio ofrecido por la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas”. En la Figura 10 se muestra que los usuarios identificaron que el esmog que emiten los buses contamina y que sería importante que la cooperativa incluya dentro de sus normas el cuidado ambiental, por otro lado creen que la cooperativa debería capacitar a los ciudadanos y una muestra de ello se observa que pese a contar con basureros en las unidades, muy poco hacen uso de éstos.

**Figura 10**

*Percepción del aspecto ambiental*

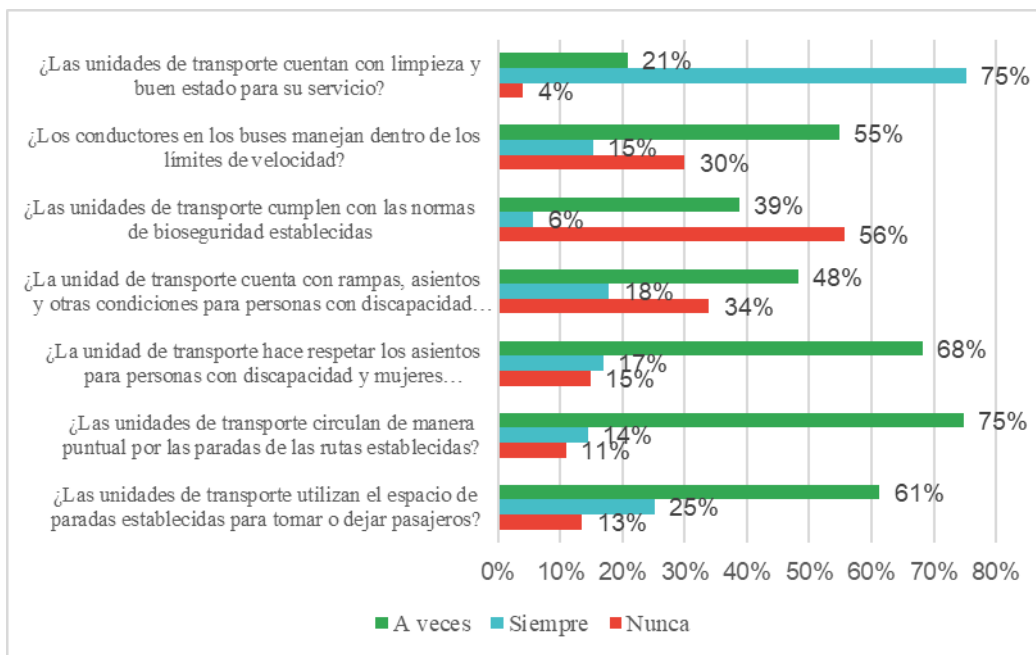


Respecto de la calidad del servicio ofrecido, como se muestra en la Figura 11 los usuarios perciben que los buses circulan de manera puntual por las paradas de las rutas establecidas, que utilizan los espacios establecidos para dejar y tomar pasajeros y que los choferes manejan dentro de los límites de velocidad; además que las paradas cuentan con

rampas y asientos para personas con discapacidad, personas embarazadas y que los choferes hacen respetar esos espacios; los usuarios también consideran que las unidades son modernas y que éstas están limpias; sin embargo perciben de una manera inadecuada que las unidades no cumplen con las normas de bioseguridad.

**Figura 11**

*Percepción de los usuarios con la calidad*



Finalmente, de forma general los usuarios calificaron el servicio ofrecido por los buses de la cooperativa “Las Palmas” como medio, consideran que deben mejorar el tema de seguridad y que amplíen nuevas rutas dentro del cantón.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación permitió identificar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas.

Los resultados obtenidos de la presente investigación plasmaron que la cooperativa alcanza un cumplimiento primario de forma general, y que lo realizan porque el cumplimiento de la ley lo exige pero que aún no se realiza por voluntad propia.

En cuanto al cumplimiento del aspecto ambiental, social y de la calidad del servicio brindado alcanza un buen puntaje; sin embargo, en cuanto al aspecto laboral alcanzó un cumplimiento medio; esto también se contrastó con la percepción de los usuarios quienes identificaron niveles medios de responsabilidad ambiental y bajo en responsabilidad de calidad del servicio brindado.

Sobre el cumplimiento primario de la responsabilidad social coinciden con los estudios de Meneses et al (2023) quienes consideran que se aplican los principios mínimos, dentro de las normas impulsadas por la Responsabilidad Social Empresarial, ya que se apegan exclusivamente al cumplimiento de la ley, por lo que se determina un nivel primario de aplicación. Así también en el estudio de Meneses y Pinchao (2022) que expresaron que el sector aplica la responsabilidad social empresarial de manera inconsciente por cumplir normas jurídicas; y Salcedo et al (2019) consideran que la aplicación es aún deficiente porque el sector no cuenta con programas o iniciativas de RSE

En cuanto al cumplimiento del aspecto ambiental se considera buena, pero con la valoración que los usuarios deben ayudar en la gestión del cuidado, al igual la investigación de Meneses et al (2023) donde existe una aceptación del 96% aplicando ciertas normas para reducir la contaminación; también en el estudio de Meneses y Pinchao (2023) quienes consideran que la cooperativa se enfoca en cuidar el medio ambiente a través de gestión propia pero que algunos usuarios no colaboran, y por último; presentan diferencias con Aucapiña y Sinchisinchi (2012) quienes expresan que los choferes no cumplen con sus horarios y no cuidan de la limpieza de las busetas ni del ambiente externo.

Por su parte, desde la percepción del usuario, en el estudio de Meneses et al (2023) destacan que los usuarios consideran que existe contaminación ambiental por el esmog que producen los buses, al igual que el estudio de la cooperativa “Las Palmas” en donde los usuarios también indicaron que pese a ser unidades nuevas existe contaminación por el esmog.

Por otro lado, el cumplimiento social alcanzó un cumplimiento alto, a diferencia del estudio Meneses y Pinchao (2022) indican que esta dimensión presenta deficiencias ya que para el 82% expresa que el servicio es regular. Hay que destacar también que los usuarios al igual que en la investigación de la cooperativa “Las Palmas” calificaron como regular el servicio.

Sobre el cumplimiento laboral el estudio presenta un nivel medio, en cuanto a la tarifa de servicio ellos indicaron que no es la adecuada pero que cumplen con la normativa, al igual que la investigación de Meneses et al (2023) en donde los usuarios en un 74% manifiestan que el precio está acorde con la regular calidad del servicio y el 88% de los conductores dijeron que la tarifa es baja y no permite cubrir los costos operativos. En la investigación de la cooperativa no se evidencia que los usuarios valoren de manera negativa las normas de seguridad y riesgo laboral a diferencia del estudio de Meneses y Pinchao (2022) en donde los usuarios consideran que se irrespetan dichas normas como hablar por celular o no respetar los límites de velocidad.

El cumplimiento del aspecto calidad del servicio al usuario se presenta en un nivel medio, sobre el respecto de las normas de seguridad y la capacidad en las unidades ellos expresaron que cumplen a cabalidad; sin embargo no pueden controlar el factor de inseguridad de la ciudad, a diferencia del estudio de Naranjo (2016) quienes expresan 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; así también del estudio de Meneses y Pinchao (2022) que las unidades no pasan de manera puntual por las rutas establecidas y que en algunos momentos compiten con otras unidades poniendo en riesgo la seguridad de los usuarios y ciudadanía en general.

Por último el estudio difiere de la investigación de Aucapiña y Sinchisinchi (2019) quienes indican que no todos los choferes cumplen con sus horarios, otros no respetan la

normativa de tránsito, no comunican del uso del cinturón para los usuarios y no socializan a los padres de los usuarios sobre las medidas que implementan.

Para concluir, este estudio se realizó en una sola cooperativa de transportación urbana, por lo tanto a futuro podría aplicarse a otras cooperativas de similares características para realizar una valoración general de todo el sector en un lugar geográfico dado como es la provincia de Esmeraldas.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Luego de haber aplicado los instrumentos y realizado el respectivo análisis presentado anteriormente, se muestran las siguientes conclusiones:

- El cumplimiento de la responsabilidad social empresarial es de aplicación primaria, es decir se aplican normativas que van enmarcadas en las exigencias de las políticas gubernamentales aplicadas al sector, pero no se distingue una cultura de responsabilidad propia.
- El aspecto ambiental fue el mejor valorado en este estudio, la normativa que indican los estamentos gubernamentales obtiene un cumplimiento alto, la cooperativa pone en práctica lo que solicitan para evitar la contaminación del medio ambiente.
- El aspecto social tiene un cumplimiento alto, a diferencia del aspecto social que alcanza niveles de cumplimiento medio y esto se debe más a que existen ciertas políticas laborales que son distintas del sector de transportación, los choferes y cobradores de los buses están siempre buscando una mejor opción de generar más recursos, motivo por el cual la tasa de rotación es alta en estos dos grupos de trabajadores.
- El aspecto calidad de servicio ofrecido al usuario alcanza cumplimientos altos, los socios consideran que la cooperativa se preocupa por cumplir las normas tanto de seguridad y respeto para ofrecer a los usuarios un ambiente seguro en tanto la normativa lo permite.

## 5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones presentadas en el apartado anterior, se recomienda lo siguiente:

- Concientizar a la cooperativa para que mejore los principios de responsabilidad social empresarial en el sector, generando creación de cultura que perdure en sus miembros y que no solo la realicen por cumplimientos estrictos de los entes a cargo de la revisión y aplicación.
- Capacitar a los colaboradores de la cooperativa y también a la ciudadanía en general sobre las prácticas de cuidado del medio ambiente, debido a que las dos partes deben conocer y aplicar para alcanzar niveles óptimos de responsabilidad social empresarial en el sector de la transportación urbana.
- Mejorar la calidad de servicio que ofrece la cooperativa de transporte “Las Palmas” entendiéndose que la calidad es una carta de presentación para que las organizaciones mejoren su productividad.
- Considerar estrategias para fidelizar tanto a choferes como cobradores de las unidades de la cooperativa de transporte urbano “Las Palmas” como por ejemplo con bonificaciones o mejor ambiente laboral para disminuir la tasa de rotación que se tiene dentro de ella.

## REFERENCIAS

- Armijos Cordero, J. (2017). La responsabilidad social empresarial. Una óptica desde los stakeholders. *Economía y Política*, 26, 104–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.25097/rep.n26.2017.04>
- Aucapiña, J. y Sinchisinchi, M. (2012). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en el transporte escolar urbano en la ciudad de Cuenca. Caso Transtudian*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Constitución de la Republica del Ecuador 2008. Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Recuperado de <http://ccpdgualaceo.gob.ec/transparencia/docs/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Chumaceiro, A., Hernández de Velazco, J., Yori Conill, L., y Ziritt, G. (2013). Responsabilidad Social Empresarial y Políticas Públicas. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve) , XIX (2), 309-321. ISSN: 1315-9518.
- Estatuto Sustitutivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “Las Palmas”, S/F).
- Fusión Empresarial. (2018). Fusión Empresarial. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Fusión Empresarial: <https://revistafusionempresarial.mx/las-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Guevara, G., Verdeso, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de la investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento -RECIMUNDO-*. Babahoyo, pp. 163-173. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IQNet. (2015). IQ Net SR 10. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social: [https://www.iqnetltdcom/bausteine.net/f/8259/SR10\\_IQNet\\_2015\\_ES.pdf?fd=0](https://www.iqnetltdcom/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0)

- Lizcano, A., & Moneva, D. (2004). Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. En E. Barrio, La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (pág. 524). España: Creative Commons. Recuperado el 22 de 06 de 2021
- Meneses, A. y Pinchao, L. (2022). *Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador*. (Tesis de grado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Meneses, A., Pinchao, L., Guerra, V., Calderón, L. y Pinto, C. (2023). Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador. *Revista Espacios*. 43 (06), pp. 12-30. DOI: 10.48082
- Moreno Prieto, R. (2015). El Gobierno Corporativo en Iberoamérica: Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. El Gobierno Corporativo en Iberoamérica (págs. 475-538). España de: [https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/04/gobierno-corporativo\\_web.pdf](https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/04/gobierno-corporativo_web.pdf)
- Naranjo, C. (2016). Análisis de la responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la cooperativa ciudad de Machala. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Peña, X., Salcedo, V., Moreno, C., & Señalín, O. (2019). La Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Público Urbano de la ciudad De Machala - Ecuador. Universidad Técnica de Machala. TTUACE-2019-EC-DE00044.pdf
- Rivadeneira, J. (2015). *Diagnóstico y propuesta de un programa de responsabilidad social como estrategia en la gestión de recursos humanos de la empresa Tuperware del Ecuador, en la ciudad quito, en el período 2014-2015*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9888/TESIS%20DE%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1>

# ANEXOS

## Anexo 1: Instrumento aplicados a los socios

**INDICACIONES:** El objetivo que tiene esta investigación es medir el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urban "Las Palmas" en la ciudad de Esmeraldas, por lo que solicito llenar el siguiente cuestionario el cual ayudará al cumplimiento de esta investigación. Cabe indicar que los resultados obtenidos tendrán un tratamiento académico. Agradezco de antemano su gentil colaboración.

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

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de recolectar información para el trabajo de grado titulado "

Nivel de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano", mismo que tiene como objetivo analizar el cumplimiento de Responsabilidad social empresarial con respecto a normas ambientales, sociales y económicas de la Cooperativa de Transporte Urbano "Las Palmas" en el cantón Esmeraldas. La información recolectada será exclusivamente utilizada con fines académicos, por lo tanto, ninguna información será expuesta.

Encuesta aplicada a los conductores de las unidades de transporte urbano de la Cooperativa "Las Palmas" del cantón Esmeraldas

Instrucciones:

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

Lea cuidadosamente las preguntas y conteste el cuestionario con la mayor honestidad. No hay respuestas correctas o incorrectas; solo es su opinión.

Gracias.

#### PARTE 1.

##### Información general

#### 1. Sexo

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

2. Edad

*Marca solo un óvalo.*

- 18-28 años
- 29-38 años
- 39-48 años
- 49-58 años
- Más de 59 años

3. Nivel de formación

*Marca solo un óvalo.*

- Primaria
- Secundaria
- Tecnología
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

4. Tiempo de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de 1 año
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- Más de 16 años

5. ¿Su unidad tiene stickers o publicidad que incentive a las personas o usuarios a cuidar el medio ambiente?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

6. ¿Su unidad cuenta con basureros o bolsas en donde los pasajeros puedan desechar sus desperdicios?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

7. ¿Su unidad ha pasado por los estándares ambientales para su circulación?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

8. ¿En su jornada laboral implementa normas para reducir la contaminación ambiental?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

## PARTE 2

### Dimensión Social

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

13. ¿Paga a sus empleados su salario de acuerdo con la normativa laboral del Ecuador?

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

14. ¿Con qué frecuencia se da la rotación (renuncia al trabajo) de los empleados? (choferes)

*Marca solo un óvalo.*

- Diaria  
 Semanal  
 Mensual  
 Anual

15. ¿Con qué frecuencia se da la rotación (renuncia de trabajo) de los empleados? (cobradores)

*Marca solo un óvalo.*

- Diaria  
 Semanal  
 Mensual  
 Anual

16. ¿Cuáles factores influyen en la rotación (renuncia al trabajo) de los empleados?

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- Mejores propuestas relacionadas a sueldos en otras unidades  
 Antigüedad del vehículo  
 Flexibilidad de propietarios  
 Otras

17. ¿Usted brinda a sus empleados charlas, capacitaciones acerca del trabajo que realizan dentro de su compañía de transporte?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

19. ¿Cumple las rutas establecidas con puntualidad?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

21. ¿Respetan los límites de capacidad dentro de la Unidad?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

27. ¿Asiste regularmente a las capacitaciones brindadas por la cooperativa?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

29. ¿Le gustaría recibir capacitación en programas dirigidos a los siguientes temas?  
Identifica una o algunas de ellas.

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

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

30. ¿Cuál es la capacidad aproximada que tiene su unidad para transportar pasajeros (sentados y parados)?

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de 50 pasajeros
- Entre 50 y 70 pasajeros
- Entre 70 y 100 pasajeros

31. ¿Su unidad cuenta con asientos, rampas y otras condiciones para personas discapacitadas, tercera edad y embarazadas?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

32. ¿Cumple y respeta las normas de tránsito?

Respeto a semáforos, vigilantes, recoger y dejar pasajeros en lugares adecuados, mantener la velocidad

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

10/9/23, 18:59

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

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

## Anexo 2: Instrumento aplicados a los usuarios

### Nivel de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector del Transporte Urbano

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

**Encuesta dirigida a los usuarios del cantón Esmeraldas que hacen uso del servicio que presta la Cooperativa de Transporte Urbano "Las Palmas"**

Instrucciones:

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

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

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

Gracias.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Sexo

*Marca solo un óvalo.*

Femenino

Masculino

2. Edad

*Marca solo un óvalo.*

- 18-28 años
- 29-38 años
- 39-48 años
- 49-58 años
- Más de 59 años

3. Nivel de formación

*Marca solo un óvalo.*

- Primaria
- Secundaria
- Tecnología
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

8. ¿Los conductores en los buses manejan dentro de los límites de velocidad?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

9. ¿Los conductores hablan por celular mientras conducen?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

10. ¿Las unidades de transporte cumplen con las normas de bioseguridad establecidas (aforo establecido, gel anti bacterial, entre otros)?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

11. ¿La unidad de transporte cuenta con rampas, asientos y otras condiciones para personas con discapacidad y mujeres embarazadas? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

12. ¿La unidad de transporte hace respetar los asientos para personas con discapacidad y mujeres embarazadas?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo

15. ¿Cuál de estos factores ayudaría a mejorar la seguridad dentro de las unidades de transporte? Puede optar por varios.

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

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

16. ¿Las unidades de transporte circulan de manera puntual por las paradas de las rutas establecidas?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- A veces
- Siempre

17. ¿Las unidades de transporte utilizan el espacio de paradas establecidas para tomar o dejar pasajeros?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca  
 A veces  
 Siempre

18. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio de transporte urbano?

*Marca solo un óvalo.*

- Malo  
 Regular  
 Excelente

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo

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

*Marca solo un óvalo.*

- En desacuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo