



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE IBARRA

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL
“ENCI”

PLAN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:
“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL, PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “FLORITAX S.A”, DE LA CIUDAD
DE IBARRA.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS E.3

AUTORA: KATHERINE PATRICIA TERÁN MORENO
ASESOR: MSC. SIXTO RAÚL MANOSALVAS SÁNCHEZ

IBARRA, AGOSTO – 2018

Ibarra, 07 de Agosto del 2018

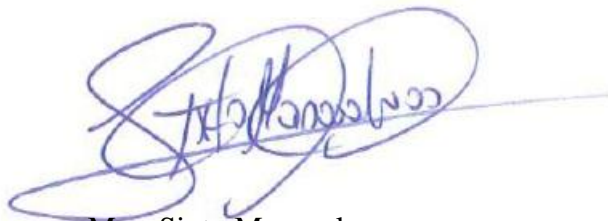
Msc. Sixto Raúl Manosalvas Sánchez.

ASESOR

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR:

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

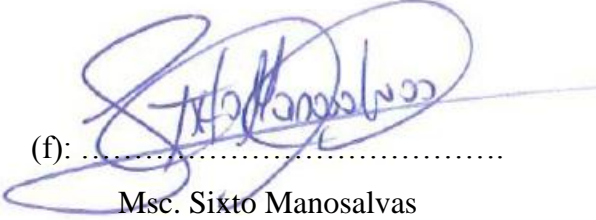


Msc. Sixto Manosalvas.

C.C: 100262929-1

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f): 

Msc. Sixto Manosalvas

C.C:100262929-1

(f):

.....

C.C.:

(f):

.....

C.C.:

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Katherine Patricia Terán Moreno, declaro conocer y aceptar la disposición del Art.66 del Instructivo de Trabajo de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI), que en su parte pertinente manifiesta textualmente: “Forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la universidad”

Ibarra, 08 de Agosto del 2018



Katherine Patricia Terán Moreno

C.C. 100340511-3

AUTORÍA

Yo, Katherine Patricia Terán Moreno, portadora de la cédula de ciudadanía N°100340511-3, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad de la autora, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katherine Patricia Terán Moreno', with a stylized flourish at the end.

Katherine Patricia Terán Moreno

C.C.: 100340511-3

RESUMEN

La incorporación de Responsabilidad Social Empresarial por parte de las organizaciones es muy importancia, el cual busca mantener un equilibrio con las partes interesadas y por consiguiente su interrelación de manera armónica, logrando así que todos sean beneficiados.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene como objetivo que las empresas operen basados en parámetros éticos, permitiendo a la empresa obtener beneficios a largo plazo, como mejorar la imagen corporativa, su clima laboral, aumentar la eficiencia, entre otros. Además, dentro de este tema se encuentra el factor ambiental, el mismo que actualmente es muy importante que las empresas consideren para su conservación y cuidado ambiental, utilizando diversas estrategias enfocadas a nivel empresarial.

Es por ello que se ve la necesidad de incorporar esta filosofía en la compañía de taxis FLORITAX S.A. basado en varios principios éticos, los cuales se verán reflejados en su accionar diario, así como también, se logrará que sus miembros establezcan relaciones interpersonales de manera armónica y así la compañía contribuirá a un desarrollo social.

En el marco teórico se han tomado varios aspectos importantes que servirán de guía para tener un mejor enfoque sobre Responsabilidad Social Empresarial, partiendo de citas bibliográficas, para posteriormente realizar el Diagnóstico de la compañía, es decir, identificar la situación actual de la compañía para de esta manera tomar acciones correctivas y preventivas.

Una vez identificado los conceptos claves sobre Responsabilidad Social Empresarial y haber realizado el respectivo diagnóstico de la compañía, se realiza un plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la compañía FLORITAX S.A. en donde se pretende solucionar las problemáticas detectadas.

ABSTRACT

The incorporation of Corporate Social Responsibility by organizations is very important, which seeks to maintain a balance with the stakeholders and therefore their interrelation in a harmonious manner, thus ensuring that everyone benefits.

The objective of Corporate Social Responsibility is for companies to operate based on ethical parameters, allowing the company to obtain long-term benefits, such as improving the corporate image, its work environment, increasing efficiency, among others. In addition, within this topic is the environmental factor, the same that is currently very important that companies consider for their conservation and environmental care, using various strategies focused at the business level.

That is why the need for incorporate this philosophy of the FLORITAX S.A. taxi Company, based on several ethical principles, which will be reflected in its daily actions, as well as, it would be possible for its members to establish interpersonal relationships in a harmonious manner and thus the company will contribute to a social development.

In the theoretical framework several important aspects have been taken, that will serve as a guide to have a better focus on Corporate Social Responsibility, based on bibliographic citations, to later perform the Company's Diagnosis, that is, identify the current situation of the company to take corrective and preventive actions in this way.

Once the key concepts on Corporate Social Responsibility have been identified and the respective diagnosis of the company has been made, a management plan for Corporate Social Responsibility will be intended to solve the detected problems for the company FLORITAX S.A.

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional, porque siempre han sabido guiarme en los momentos difíciles y gracias a ustedes un sueño tan anhelado está por cumplirse.

A mi madre por ser esa amiga incondicional que siempre está a mi lado para brindarme sus palabras de aliento y tener sus brazos abiertos para confortarme en los momentos más difíciles.

A mi padre por ser ejemplo de honradez, dedicación y perseverancia el cual ha sabido sembrar en sus hijos.

A mi hermano Víctor gracias por tus palabras de aliento en los momentos que lo necesitaba.

A mi esposo Luis Miguel gracias por tu comprensión y apoyo para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi hijo Anthony que sin duda fue el motor más grande para poder seguir adelante.

Katherine Patricia Terán Moreno

AGRADECIMIENTO

Un sincero y grato agradecimiento al Msc. Sixto Manosalvas por su paciencia en el transcurso de este tiempo y por sus conocimientos los cuales han permitido culminar con éxito este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL ANTEPROYECTO

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR:.....	II
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	IV
AUTORÍA	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I	18
MARCO TEÓRICO	18
1.1.1. Definición de Compañías	18
1.1.2. Tipos de compañías	18
1.1.3. Constitución de una compañía.....	18
1.1.4. Estructura de una compañía.....	22
1.1.5. Gobierno Corporativo.....	23
1.2. Origen y evolución sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	24
1.2.1. Definición de RSE.....	24
1.2.2. Importancia de RSE.....	25
1.2.3. Objetivos de la RSE.....	25
1.2.4. Elementos de RSE	25
1.2.5. Dimensiones de RSE	26
1.2.6. Beneficios de la RSE.....	27
1.2.7. Principios de RSE.....	28
1.2.8. Stakeholders.	28
1.2.9. La RSE en el mundo.....	29
1.2.10. La RSE en Ecuador	31
1.3. Organismos que Regulan la RSE.....	32
1.3.1. IRSE	32
1.3.2. CERES.....	33
1.4. Normas- Guías	33
1.4.1. ISO (26000).....	33

1.4.2.	EFQM	34
1.4.3.	Guía para reporte y memorias de sostenibilidad, GRI G4.....	35
CAPÍTULO II		38
DIAGNÓSTICO		38
2.1.	Objetivos del diagnóstico	38
2.2.	Matriz de relación diagnostico.....	39
2.3.	Reseña Historia	40
2.4.	Organigrama de la compañía	40
2.5.	Variabes e Indicadores del diagnostico.....	40
2.6.	Mecánica operativa	42
2.6.1.	Metodología.....	42
2.6.3.	Técnicas	44
2.7.	Tabulación y Análisis de la Información	44
CAPÍTULO III.....		88
PROPUESTA.....		88
3.1.	Identificar la macro localización de la Compañía	88
3.2.	Identificar la micro localización de la Compañía	88
3.3.	Misión	89
3.4.	Visión	89
3.5.	Organigrama funcional de la compañía FLORITAX S.A	89
3.6.	Funciones	90
3.7.	Plan de gestión de RSE	97
3.7.1.	Estrategias de RSE	97
3.8.	Comunicar resultados RSE	123
CONCLUSIONES		124
RECOMENDACIONES.....		126
BIBLIOGRAFÍA		127
ANEXOS		131
Anexo 1		131
Anexo 2		149
Anexo 3		156
Anexo 4		158
Anexo 5		160

Anexo 6	162
Anexo 7	166
Anexo 8	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelo EFQM.....	35
Tabla 2: Matriz de Materialidad	37
Tabla 3: Matriz de Relación diagnostica	39
Tabla 4: Expectativa de los clientes.....	40
Tabla 5: Situación de los colaboradores.....	41
Tabla 6: Expectativas de los habitantes.....	41
Tabla 7: Percepción de la directiva referente a RSE.....	42
Tabla 8: Valores Corporativos	45
Tabla 9: Compañerismo.....	46
Tabla 10: Interese comunes	47
Tabla 11: Importancia a los Grupos de Interés.....	48
Tabla 12: Comunicación.....	49
Tabla 13: Compromiso del líder	51
Tabla 14: Desarrollo de la compañía	52
Tabla 15: Socialmente Responsable	53
Tabla 16: Desarrollo de la Comunidad.....	54
Tabla 17: Conceptos que asocian a Responsabilidad Social Empresarial.....	55
Tabla 18: Ayuda a la comunidad	57
Tabla 19: Colaboradores de la compañía.....	58
Tabla 20: Operar de manera ética.....	59
Tabla 21: Código de ética.....	60
Tabla 22: Condiciones de trabajo	61
Tabla 23: IESS	62
Tabla 24: Colaboradores	63
Tabla 25: Acciones de conservación medio ambiental.....	64
Tabla 26: Condiciones de trabajo	66
Tabla 27: Clima Laboral.....	67
Tabla 28: Integración socio-colaborador	68
Tabla 29: Importancia de Integración.....	69

Tabla 30: Responsabilidades	71
Tabla 31: Horario de Trabajo	71
Tabla 32: Remuneración.....	73
Tabla 33: Enfermedades	74
Tabla 34: Riesgos Laborales.....	74
Tabla 35: Capacitación	75
Tabla 36: Asociación de Trabajadores	77
Tabla 37: Representante de los Trabajadores	77
Tabla 38: Liderazgo.....	78
Tabla 39: Conservación Medio ambiente.....	79
Tabla 40: Bienestar a la Comunidad.....	80
Tabla 41: Afiliación.....	81
Tabla 42: Matriz de Materialidad	85
Tabla 43: Datos de la compañía FLORITAX S.A.....	88
Tabla 44: Organigrama Funcional	90
Tabla 45: Manual de Funciones.....	96
Tabla 46: Dispositivo GL300	99
Tabla 47: Dispositivo GMT100.....	99
Tabla 48: Presupuesto estimado para la instalación de dispositivos de monitoreo por GPS/GPRS.....	100
Tabla 49: Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional.....	104
Tabla 50: Canal de comunicación con la comunidad (La Florida).....	108
Tabla 51: Canal de comunicación de la compañía.....	110
Tabla 52: Presupuesto estimado mañana deportiva.....	112
Tabla 53: Presupuesto estimado de buenas prácticas ambientales	113
Tabla 54: Plan de Reciclaje	115
Tabla 55: Cuadro Resumen del Plan de Gestión de RSE.....	118
Tabla 56: Presupuesto estimado para la aplicación de estrategias de RSE	119
Tabla 57: Comunicación de Resultados	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Valores Corporativos	45
Gráfico 2: Compañerismo.....	46
Gráfico 3: Interese comunes	47
Gráfico 4: Importancia de los grupos de interés	49
Gráfico 5: Comunicación.....	50
Gráfico 6: Liderazgo	51
Gráfico 7: Desarrollo de la compañía	52
Gráfico 8: Socialmente Responsable	54
Gráfico 9: Desarrollo de la Comunidad.....	55
Gráfico 10: Conceptos de RSE	56
Gráfico 11: Ayuda a la comunidad	57
Gráfico 12: Colaboradores de la compañía	58
Gráfico 13: Operar de manera ética.....	59
Gráfico 14: Código de ética.....	60
Gráfico 15: Condiciones de trabajo	61
Gráfico 16: IESS.....	62
Gráfico 17: Colaboradores	63
Gráfico 18: Acciones de conservación medio ambiental	65
Gráfico 19: Condiciones de Trabajo.....	67
Gráfico 20: Clima Laboral.....	68
Gráfico 21: Integración socio-colaborador	69
Gráfico 22: Importancia de Integración.....	70
Gráfico 23: Responsabilidades	71
Gráfico 24: Horario de Trabajo	72
Gráfico 25: Remuneración.....	73
Gráfico 26: Enfermedades	74
Gráfico 27: Riesgos Laborales.....	75
Gráfico 28: Capacitación	76

Gráfico 29: Asociación de Trabajadores	77
Gráfico 30: Representantes de los Trabajadores	78
Gráfico 31: Liderazgo.....	79
Gráfico 32: Conservación Medio Ambiente.....	80
Gráfico 33: Bienestar de la Comunidad.....	81
Gráfico 34: Afiliación	82
Gráfico 35: Macro localización	88
Gráfico 36: Micro localización.....	89
Gráfico 37: Diseño del logo de la compañía de taxis FLORITAX S.A	114
Gráfico 38: Diseño de fundas ecológicas	114

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto mundial tiene un gran interés ya que es un modelo que busca generar mayor rentabilidad a las organizaciones y establecer relaciones duraderas con los diferentes grupos de interés.

En la presente investigación se pretende diseñar estrategias para actuar con Responsabilidad Social Empresarial el cual está integrado por acciones que se debe seguir, para de esta manera mejorar la forma de operar de la compañía de taxis FLORITAX S.A logrando así facilitar la toma de decisiones.

Dentro del marco teórico se encuentran conceptos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial, los cuales ayudará a los miembros de la compañía a tener un mayor conocimiento del tema y de esta manera se pueda facilitar la incorporación de este tema dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A.

Para lograr diagnosticar la situación actual de la compañía se realizó diferentes técnicas de recolección de información, las cuales son encuestas y entrevistas que fueron destinadas a la población objetivo del proyecto, con la finalidad de detectar problemáticas dentro de la compañía, para de esta manera lograr establecer acciones preventivas y correctivas.

Tomando en cuenta los resultados de los diferentes técnicas de recolección de información se establece objetivos, estrategias y soluciones a las diferentes problemáticas detectadas tanto en las encuestas y entrevistas como en la matriz de materialidad, dichas estrategias están orientadas a garantizar el bienestar de todos los grupos de interés y crear una preocupación ambiental.

Además dentro de este plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial se ha creado un manual de funciones y un código ético que todos los miembros de la compañía deberán cumplir y regirse.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.1. Definición de Compañías

Según (Ley de Compañías, 1999) es cuando uno o más personas unen sus capitales para emprender actividades mercantiles y participar de sus utilidades; es decir es un conjunto de personas que deciden invertir su capital para la conformación de una compañía y de esta manera asumir obligaciones y derechos que conlleva ser parte de una entidad.

Es el conjunto de dos o más personas que unen su capital para la formación de una compañía, en donde buscan y tienen intereses comunes, además al constituir una compañía los miembros adquieren derechos y obligaciones que cumplir, ya sea con sus trabajadores y entidades gubernamentales.

1.1.2. Tipos de compañías

Según la (Ley de Compañías, 1999) nos indica que existen cinco tipos de compañía que pueden formarse, las cuales son las siguientes:

- ❖ Compañía en nombre colectivo
- ❖ Compañía en comandita simple y dividida por acciones
- ❖ Compañía de responsabilidad limitada
- ❖ Compañía anónima
- ❖ Compañía de economía mixta

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

1.1.3. Constitución de una compañía

Compañía en nombre colectivo

Para la constitución de la compañía en nombre colectivo según la (Ley de Compañías, 1999) se contrae entre dos o más personas que realizan el comercio bajo una razón social, se celebrará el contrato por escritura pública aprobado por la juez de lo civil. En la escritura pública deberá contener los siguientes puntos:

- ❖ El nombre, nacionalidad y domicilio de los socios que lo forman.
- ❖ La razón social, objeto y domicilio de la compañía.
- ❖ El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar.
- ❖ La suma de los aportes entregados, para la constitución de la compañía.
- ❖ El tiempo de duración de ésta.

El capital de esta compañía está conformado por las aportaciones de los socios y para su constitución requiere del pago no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito

Los socios de la compañía en nombre colectivo tienen las siguientes obligaciones (Ley de Compañías, 1999):

- ❖ Pagar el aporte que hubiere suscrito, en el tiempo y en la forma convenidos
- ❖ Participar en la pérdidas
- ❖ Resarcir daños y perjuicios que hubiera ocasionado la compañía
- ❖ No tomar interés en otras compañías que tengan el mismo objetivo

Derechos de los socios de la compañía en nombre colectivo:

- ❖ Percibir utilidades
- ❖ Participar en deliberaciones y resoluciones de la compañía
- ❖ Votar en la designación de los administradores; y,
- ❖ Recurrir a los jueces solicitando la revocación del nombramiento de administrador

Compañía en comandita simple según (Ley de Compañías, 1999):

Para su constitución entre uno o varios socios solidarios e ilimitadamente responsables y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes.

Solo personas naturales podrán ser socios comanditados o comanditarios, los socios no podrán traspasar sus derechos ni aportaciones, sin previo consentimiento de los demás, la razón social de la organización será el nombre de uno o varios socios solidariamente responsables y deberán agregar las palabras “compañía en comandita”.

Compañía de responsabilidad limitada según (Ley de Compañías, 1999):

Se contrae entre tres o más personas que respondan por obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, es siempre mercantil pero sus integrantes no adquieren la calidad de comerciantes. El capital de la compañía está formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por la Superintendencia de compañías y al constituirse deberá estar pagado el cincuenta por ciento de cada participación.

Los socios tendrán derechos a (Ley de Compañías, 1999):

- ❖ A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía.
- ❖ Que se limite sus responsabilidad en el monto de sus aportaciones
- ❖ A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes.
- ❖ A no devolver los importes por concepto de ganancias.

Los socios tendrán las siguientes obligaciones (Ley de Compañías, 1999):

- ❖ Pagar la participación suscrita
- ❖ Responder solidaria e ilimitadamente ante terceros por la falta de publicación e inscripción del contrato social

- ❖ Responder ante la compañía y terceros, si fueren excluidos, por las pérdidas que sufrieren por la falta de capital suscrito.

Compañía anónima según (Ley de Compañías, 1999):

La compañía anónima será constituida por escritura pública que será inscrita en el registro mercantil, el cual tendrá los siguientes puntos:

- ❖ El nombre, apellido, nacionalidad y domicilio de los promotores.
- ❖ La denominación, objeto y capital social.
- ❖ Los derechos y ventajas particulares reservados a los promotores.
- ❖ El número de acciones en que el capital estuviere dividido, la clase y valor nominal de cada acción, su categoría y series.
- ❖ El plazo y condición de suscripción de las acciones.
- ❖ El nombre de la institución bancaria o financiera para depositar las cantidades a pagarse en concepto de la suscripción.
- ❖ El plazo dentro del cual se otorgará la escritura de fundación.
- ❖ El domicilio de la compañía.

El capital de la compañía está dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones, la compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución y esta podrá emitir acciones a un valor inferior a su valor nominal.

La compañía FLORITAX S.A pertenece a este tipo de compañía en la cual se pretende establecer un plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de que la compañía de taxis pueda brindar un mejor servicio a la ciudadanía de Ibarra y de esta forma pueda vincularse con la sociedad de manera activa y lograr establecer conciencia en el cuidado ambiental.

Compañía comandita por acciones (Ley de Compañías, 1999):

El capital de esta compañía estará dividida en acciones nominativas de un valor nominal igual, se formará con uno o más socios, la administración le corresponde a los socios comanditados quienes no podrán ser removidos, además pueden ser destituido por haber cometido fraude en la administración.

Pueden ser excluidos de la compañía:

- ❖ El socio administrador que se sirviere a la organización.
- ❖ Quien cometiere fraude en la administración o en la contabilidad.
- ❖ El socio que intervenga en la administración sin estar autorizado por el contrato social
- ❖ El socio que quiebre.
- ❖ El socio que, constituido en mora, no haga el pago de sus cuotas.
- ❖ En general los socios que falten gravemente al cumplimiento de sus obligaciones sociales.

Compañía de economía mixta (Ley de Compañías, 1999):

El Estado, los municipios, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, juntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.

El capital de la compañía podrá ser adquirir el aporte del Estado pagando su valor en efectivo, previa la valorización respectiva y procediendo como en los casos de fusión de compañías, y el Estado accederá a la cesión de dicho aporte. (Ley de Compañías, 1999)

1.1.4. Estructura de una compañía

Para poder establecer la estructura de una compañía vamos a empezar definiendo que es una estructura según (Schlemenson, 1998, p. 2) nos menciona, que una estructura es un sistema interrelacionado de roles oficialmente sancionados que forman parte del organigrama, y de la definición de funciones y responsabilidades.

Para (Elliott Jaques citado en Schlemenson, 1998) señala que existen cuatro tipos de estructuras, las cuales se presentan a continuación:

- ❖ La estructura formal
- ❖ La estructura presunta, que es la que los miembros perciben como real.
- ❖ La existente, que es la que efectivamente opera y puede ser inferida a través del análisis sistemático.
- ❖ La requerida, que es la que todos los componentes de la situación necesitan.

Sin embargo para (Instituto Nacional del Empleador, s.f.) nos indica que existen tipos de estructura los cuales son:

- ❖ Estructura Lineal.- es cuando existe una autoridad que controla a los trabajadores o a sus subordinados; es decir se fundamenta en la autoridad que tiene determinada persona de un nivel jerárquico superior.
- ❖ Estructura Funcional.- está organizada por departamentos que tiene la empresa y la estructura esta asada por actividades.
- ❖ Estructura de Asesoría.- está caracterizada, cuando los trabajadores rinden cuentas a un jefe o supervisor.

Este tipo de estructuras son las que se pueden dar dentro de una organización, sin importar el tamaño de la empresa, ya que algunas de las estructuras se basan en responsabilidades, autoridad ejercida por los jefes y niveles de jerarquía.

1.1.5. Gobierno Corporativo

Según (Lefort, 2008) nos menciona que el gobierno corporativo es un conjunto de prácticas institucionales en donde facilita el proceso de toma de decisiones en la empresa que contribuye a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, alineando intereses y promoviendo el respeto a los derechos de todos los accionistas y grupos de interés que participan directa o indirectamente en la empresa.

En conclusión nos indica que un buen gobierno corporativo permite fortalecer el sistema de gestión de la empresa, en donde los socios o accionistas de la compañía participen de manera activa dentro de la misma, es decir que todos se empoderen en las políticas, estrategias y toma de decisiones dentro de la compañía para que de alguna manera todas las partes interesadas se vean beneficiadas.

El gobierno corporativo tiene algunas características (Puentes, Velasco, & Vilar, 2009):

- ❖ Los socios gestionan y deciden democráticamente, en Asamblea General.
- ❖ Participan activamente en la Asamblea General y en la elección de representantes.
- ❖ Los cargos representativos, integrados en el Consejo Rector, representan y gestionan.
- ❖ Los cargos representativos son responsables ante los socios.

1.2. Origen y evolución sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

1.2.1. Definición de RSE

Según (Cuesta, Saavedra, Pardo, & Candela, 2007 p. 5) nos menciona que la Responsabilidad Social Empresarial es explicada desde diferentes puntos de vista los cuales son éticos, morales, económicos, de negocios y sociales; desde el punto de vista de negocios permite que la empresa cree valor agregado a largo plazo, sea rentable en el tiempo, en el ámbito económico busca proteger a la empresa y fomentar diferentes alianzas con proveedores y demás grupos de interés.

Es decir, la Responsabilidad Social Empresarial está enfocada a tres factores los cuales son económicos, sociales y ambientales, que la organización asume voluntariamente, para de esta manera a largo plazo verse beneficiada en la obtención de una ventaja competitiva, un posicionamiento en el mercado siendo responsable en los aspectos anteriormente mencionados.

Según (Tanoira, 2008) nos menciona que las empresas deben contribuir para vivir en una sociedad mejor, en las que se integren todos los esfuerzos de la organización y las

de los interesados, ya que la empresa no solo debe enfocarse en obtener utilidades sino en desenvolverse con la sociedad con valores éticos. Mientras que para Tanoira, (2008, p. 3) cita a Verduzco (2006) mencionando que la perspectiva más difundida internacionalmente es la que identifica la Responsabilidad Social Empresarial con el desempeño empresarial, entendiendo esto como el papel que deben desempeñar las empresas en beneficio de sus respectivas comunidades.

1.2.2. Importancia de RSE

Como nos menciona (Cajiga, 2010. p.4) la Responsabilidad Social Empresarial es importante para las empresas ya que al operar con RSE le permite establecer prácticas socialmente responsables en donde las empresas puedan vincularse de la mejor manera con la comunidad, tomando en cuenta la percepción de la ciudadanía; ayudando a un desarrollo social y económico, contribuyendo a mejorar las condiciones de la comunidad, además permite mejorar las relaciones trabajador-jefe, aumenta la productividad y eficiencia dentro de la empresa.

1.2.3. Objetivos de la RSE

El objetivo principal que persigue la Responsabilidad Social Empresarial es contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento económico, social y ambiental por parte de las empresas sin importar su tamaño.

1.2.4. Elementos de RSE

La Responsabilidad Social Empresarial tiene los siguientes elementos que son primordiales (Maza & SinchiSinchi, 2012. p. 64):

- ❖ **Compromiso de la empresa.** - La empresa debe operar con ética en sus actividades diarias de modo que estas agreguen valor.

- ❖ **Beneficios para la sociedad y grupos de interés.** - se deben beneficiar de las operaciones de la empresa como proveedores, sociedad, clientes, socios, trabajadores y colaboradores.
- ❖ **Conducta ética.** - establecer estrategias de prácticas socialmente responsables; es decir que busquen el bien común.
- ❖ **Cuidado ambiental.** - preservar el cuidado ambiental en todas sus formas.
- ❖ **Adaptabilidad.** - las empresas deben diseñar un plan o estrategias de Responsabilidad Social Empresarial acorde al entorno en el que la empresa se desenvuelve.

1.2.5. Dimensiones de RSE

Para poder gestionar de mejor manera la Responsabilidad social Empresarial se han establecido dimensiones, las cuales se dividen en dimensiones interna y dimensiones externas.

Dimensiones Internas según (Baltera & Díaz, 2005) nos indica que esta dimensión está integrada por los trabajadores; ya que son parte importante dentro de la empresa y esta debe darles apertura a que aporten con ideas para la organización; es decir que la empresa le ofrezca condiciones de trabajo adecuadas, condiciones ergonómicas correctas, que tengan una remuneración justa, que la empresa le brinde un plan de carrera para que los trabajadores se sientan motivados y pueden realizar su trabajo de la mejor manera y de esta se beneficie de:

- ❖ Tener un ambiente de trabajo armónico
- ❖ Incrementará la lealtad de sus trabajadores
- ❖ Incrementa la eficiencia y eficacia en la empresa

Otro factor de las dimensiones internas son las ambientales según (Maza & SinchiSinchi, 2012) es muy importante que las empresas sean responsables con el

cuidado del ambiente ya que en la actualidad este factor juega un papel muy importante, y por consecuencia le trae beneficios como:

- ❖ Mayor aceptación de los stakeholders
- ❖ Prestigio y confiabilidad
- ❖ Mejorar sus relaciones

Dimensiones externas dentro de estas encuentran la comunidad en donde la empresa desarrolla sus actividades, es muy importante que la empresa tenga una buena relación con la comunidad, de esta manera mejora su imagen corporativa y se establece relaciones con diferentes grupos de interés. Para tener una buena relación se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Mejorar la calidad de vida de las personas
- ❖ Brindarles mayor seguridad
- ❖ Infraestructura adecuada

En donde se logrará aumentar la competitividad de la organización y mejorar la relación con los clientes, otro aspecto muy importante dentro de las dimensiones externas se encuentran los socios, proveedores y clientes; es decir la empresa necesita tener una adecuada comunicación y relación con sus proveedores para que estos puedan brindarles productos de calidad cumpliendo con los tiempos de entrega, así mismo la empresa debe cumplir con sus pagos, a los clientes la empresa debe ofrecer un servicio y productos de calidad donde se logre cumplir las expectativas del cliente y le brinde seguridad del producto que está adquiriendo, de esta manera se logrará tener clientes satisfechos y lograr fidelizarlos.

1.2.6. Beneficios de la RSE

Los beneficios que obtiene una empresa al operar con Responsabilidad Social Empresarial (Cajiga, 201. p.17):

- ❖ Reduce el estrés y aumenta la motivación del personal
- ❖ Identifica líderes proactivos
- ❖ Mejora la imagen corporativa
- ❖ Mejora el clima laboral
- ❖ Mejora la eficiencia
- ❖ Reduce el ausentismo laboral
- ❖ Disminuye la rotación del personal

1.2.7. Principios de RSE

Existen algunos principios que ayudarán a la empresa para operar de mejor manera con Responsabilidad Social Empresarial (Cajiga, 2010. p. 7):

- ❖ Respeto a la dignidad de la persona
- ❖ Solidaridad
- ❖ Trabajo digno
- ❖ Confianza
- ❖ Ética
- ❖ Transparencia
- ❖ Vinculación con la comunidad
- ❖ Desarrollo social

1.2.8. Stakeholders.

Según (González, 2007, p. 4) nos indica que los stakeholders son aquellos individuos o grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de objetivos de la empresa, dentro de los stakeholders se encuentran los proveedores, clientes, empleados, socios, comunidad, entre otras.

Existen razones de interés en la teoría de los stakeholders los cuales se refiera a tres aspectos puntuales (González, 2007):

- ❖ Nos menciona que la teoría de los stakeholders permite a la empresa pensar de una manera diferente ya que la empresa es entendida desde la pluralidad de agentes; es decir los agentes que afectan o intervienen en la organización.
- ❖ La teoría permite comprender los distintos stakeholders que intervienen en la organización para poder establecer relaciones desde una perspectiva social.
- ❖ Como última razón de los stakeholders nos permite determinar la existencia de Responsabilidad Social desde el sentido ético a establecer ciertas relaciones con diferentes agentes.

Es por estas razones que las organizaciones deben gestionar su responsabilidad y tener presente que se debe tener una adecuada comunicación con sus stakeholders, tratando de entender los intereses de los mismos para poder establecer estrategias dentro de la organización, para tener alianzas con estos ya que son parte de la organización; es decir que consigan credibilidad de sus stakeholders siempre y cuando la organización pueda dar respuesta a las necesidades de estos.

1.2.9. La RSE en el mundo

En esta parte hablaremos sobre la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina donde veremos cómo nace esta, en las diferentes partes y como ha ido evolucionando, según (Vives & Peinado, 2011) menciona que en América Latina empieza como una tradición filantrópica corporativa; es decir que existían empresas que se preocupaban del bienestar de las personas y las actividades que realizaba la empresa no estaban ligadas a la filosofía de la empresa o las actividades centrales de la misma, con el pasar del tiempo ha ido evolucionando hasta llegar a la Responsabilidad Social Empresarial en donde las empresas la incorporan y le hacen parte de sus actividades diarias.

La Responsabilidad Social Empresarial requiere de algunas condiciones para operar, sin embargo es muy difícil que esta evolucione de la misma manera en los diferentes países ya que existe diferentes factores que impiden, como una menor capacidad institucional, un clima de negocios menos favorable como nos menciona (Vives & Peinado, 2011).

En el sector privado juega un rol muy importante independientemente de los problemas de Latinoamérica, es por ello que este autor nos menciona tres principales condiciones para que el sector privado sea más responsable:

- ❖ Que el sector privado busque una sostenibilidad económica, social y ambiental, además deben incorporar prácticas responsables con su talento humano y finalmente a la hora de la toma de decisiones deben tener en cuenta a las partes interesadas, lo cual permitirá a la empresa dar su primer paso para la incorporación de Responsabilidad Social Empresarial.
- ❖ Las empresas deben tener un comportamiento responsable.
- ❖ Buscar expertos para que les guíen y así puedan operar con Responsabilidad Social Empresarial.

Según (Schulze & Pszolla, 2011) manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial en Europa, ya que la Unión Europea adopta este término en el año 2001, en este año nace el libro verde denominado condiciones básicas europeas sobre la responsabilidad social empresarial, la Comisión Europea desarrolló una estrategia para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial que incluye diferentes aspectos tendientes a consolidarla en Europa.

Uno de los beneficios que tuvo Europa al adoptar este término fue adelantarse en actividades de Responsabilidad Social Empresarial a Estados Unidos, las empresas Europeas al operar con Responsabilidad Social Empresarial indican que las actividades sociales y ambientales genera una perspectiva positiva para la empresa, además de ayudar a la reputación de la organización, sin embargo este proceso con lleva un

período de tiempo largo, para lo cual las empresas deben trabajar en la motivación de sus trabajadores para fomentar su lealtad.

Para las empresas en Europa un pilar fundamental de la Responsabilidad social Empresarial es el código de conducta, ya que, si estas respetan los derechos humanos, cuidan al ambiente, motivan a sus trabajadores y buscar medidas de crecimiento profesional de los mismos, logrará ser responsable con sus trabajadores, clientes, proveedores y demás, para después adoptar medidas de Responsabilidad Social empresarial.

En la actualidad Europa tiene una ventaja de desarrollar un modelo propio de Responsabilidad Social Empresarial ya que el gobierno realiza programas para sustentar la Responsabilidad Social Empresarial.

Sin embargo (Correa, Flynn, & Amit, 2004) nos indica que la Responsabilidad Social Empresarial sigue jugando un papel secundario dentro de los negocios en empresas de América Latina, a diferencia del resto del mundo, ya que empresas de América latina no se enfocan en tener y adaptar la Responsabilidad Social Empresarial porque en su mayoría busca generar utilidades y no son responsables con el medio ambiente peor aun socialmente.

1.2.10. La RSE en Ecuador

Según (Lima & López, 2012) nos manifiesta que Ecuador relaciona a la Responsabilidad Social Empresarial hace aproximadamente una década, sin embargo Ecuador posee leyes que vincula a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, como el plan nacional del buen vivir, un ejemplo es que el Municipio Metropolitano de Quito dictó una Ordenanza número 333 el cual está fomentando a crear prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, ya que es un derecho para todas las personas en vivir en un ambiente sano y saludable.

Con esta ordenanza se pretende cumplir con las prácticas de Responsabilidad Social, y que las organizaciones incorporen estos términos, logrando conseguir beneficios para la empresa, siendo responsables de forma económica, social y ambiental, en donde tomen en cuenta la opinión de sus trabajadores, clientes, socios, proveedores y demás grupos de interés, de esta manera crearán una cultura responsable adoptando una filosofía basada en la ética y transparencia.

El objetivo principal de esta ordenanza es promover una cultura basada en la ética y Responsabilidad Social con la finalidad de promover un territorio competitivo y una sociedad sostenible.

Dentro de los demás gobiernos autónomos descentralizados no se ha encontrado ordenanzas en las cuales promuevan e incentiven a fomentar una cultura de Responsabilidad Social Empresarial dentro de las empresas; lo cual nos muestra la falta de interés en incentivar a las organizaciones a operar con Responsabilidad Social Empresarial, ya que este es una decisión voluntaria que las organizaciones deben tomar por cuenta propia las cuales tendrán un beneficio en el largo plazo.

1.3. Organismos que Regulan la RSE

1.3.1. IRSE

Es el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE, 2005) tiene por objetivo contribuir al Desarrollo Sostenible. Mundialmente, las organizaciones, y sus grupos de interés, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable.

Este instituto brinda capacitaciones de formación en los distintos niveles de organizacionales fomentando bases, herramientas y fundamentos para lograr incorporar y operar con Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, en cada país existen culturas diferentes es por esta razón que IRSE investiga, selecciona, analiza,

adapta y desarrolla metodologías y herramientas, que tornen eficaz el impulso y la implantación de la cultura de Responsabilidad social Empresarial.

1.3.2. CERES

Significa Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad social (Kruger Corporation, 2016) se encargan de facilitamos espacios que permiten compartir sus conocimientos, aprendizajes y experiencias en lo que respecta a Responsabilidad Social Empresarial, incentivando las alianzas entre miembros de dicha organización, lo cual les ayuda para fortalecer sus buenas prácticas y potenciar el impacto con sus acciones.

Realizan capacitaciones brindando diferentes metodologías para operar con Responsabilidad Social Empresarial, así como fortalecer los conocimientos de las empresas, las cuales sirven para que las diferentes empresas operen con Responsabilidad Social Empresarial y puedan incorporar a su filosofía empresarial.

1.4. Normas- Guías

1.4.1. ISO (26000)

Es una guía sobre Responsabilidad Social Empresarial que tiene por objetivo ayudar a las organizaciones del sector público y privado. Esta guía nos menciona los beneficios que pueden darse al implementar la ISO 26000

- ❖ Las empresas crearán una ventaja competitiva
- ❖ Tendrán una mayor reputación en el mercado
- ❖ Tendrá trabajadores motivados y leales

La ISO 26000 es una guía para todo tipo de empresa sin importar su tamaño, esta guía proporciona enfoques fundamentales los cuales son (ISO, 2011):

- ❖ Desarrollo humano

- ❖ Participación activa con la comunidad
- ❖ Medio ambiente
- ❖ Prácticas justas y laborales
- ❖ Asuntos de consumidores

Cabe recalcar que la ISO 26000 es un guía sobre Responsabilidad Social Empresarial por lo tanto esta no es certificable, ya que solamente sirve de ayuda para las organizaciones que deseen ser socialmente responsables.

1.4.2. EFQM

El modelo EFQM de excelencia según (Palacios & Lirola, 2004) nos menciona que este modelo está orientado a la calidad y excelencia, este modelo aparece en la década de los 80 en la Unión Europea, está encaminado a la consecución de los objetivos empresariales, a brindar una buena atención al cliente, ya que este modelo puede ser certificado para todo tipo de empresas y para instituciones educativas, este modelo está basado en un proceso de aprendizaje y mejoramiento continuo para de esta manera lograr la certificación EFQM.

El EFQM pretende resultados en cuatro áreas según (Ruiz J. A., 2013):

- ❖ Clientes
- ❖ Personas
- ❖ Sociedad
- ❖ Instituciones

La forma de actuación del modelo es de la siguiente manera:

- ❖ Dirección y gestión (liderazgo)
- ❖ Política y estrategia
- ❖ Gestión personal

- ❖ Gestión de recursos y alianzas
- ❖ Gestión de procesos



Tabla 1: Modelo EFQM

Fuente: (Ruiz J. A., 2013)

Elaborado por: Katherine Terán

El modelo EFQM tiene un proceso de evaluación los cuales se presentan a continuación:

- ❖ Desarrollar compromiso de la dirección.
- ❖ Desarrollar estrategias de comunicación en todo el proceso.
- ❖ Planificación del proceso de autoevaluación.
- ❖ Selección y capacitación del personal involucrado en el proceso.
- ❖ Realización de autoevaluación.
- ❖ Analizar resultados.
- ❖ Establecer planes de acción.
- ❖ Realizar seguimientos del proceso de autoevaluación.

1.4.3. Guía para reporte y memorias de sostenibilidad, GRI G4

El GRI (Global Reporting Initiative) para elaborar guías memoria según (Reporting, 2011) nos indica que el propósito es medir, difundir y comunicar los resultados a grupos de interés (Stakeholder) internos y externos en términos del desempeño organizacional. La elaboración de las memorias sostenibles ayuda a describir impactos en términos económicos, sociales y ambientales independientemente del tamaño y sector de la empresa. Para la elaboración de las guías memorias se basa en principios e indicadores de desempeño que tiene por objetivo garantizar la calidad de la información difundida.

El GRI brinda guías para la elaboración de las guías memorias sostenibles en los cuales aparece la guía G4 según (GRI, 2014) indica que esta guía se divide en dos partes que son los principios de las memorias y la aplicación de la misma, para de esta manera facilitar a la organización brindando resultado de los diferentes Stakeholders.

Dentro de los requisitos principales para la elaboración de las guías memorias sostenibles según la versión del G4 del GRI, es realizar un análisis de materialidad para lo cual es primordial establecer dos aspectos importantes, los cuales son la participación interna de la organización y determinar los stakeholders que forman parte de la organización, además de responder las siguientes preguntas ¿Qué es lo que realmente interesa? ¿A quién le interesa? ¿Cómo lo gestionamos? las cuales servirán de punto de partida para la elaboración de un informe sostenible. (Diario Responsable, 2013, p. 1).

Matriz de Materialidad

Determina la materialidad en función de dos parámetros

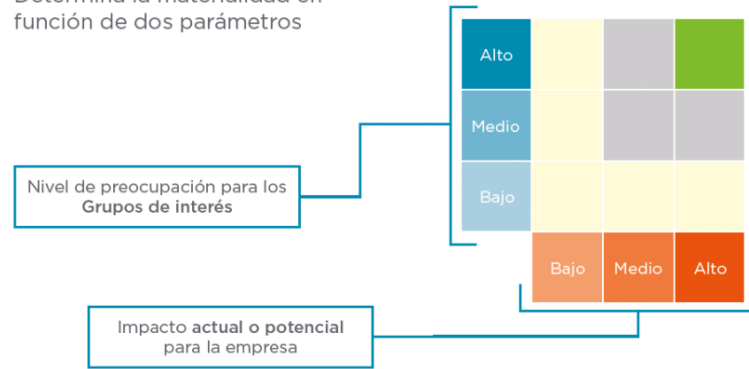


Tabla 2: Matriz de Materialidad

Fuente: Fuente: SERES – IE Business School. Joaquín Garralda

Elaborado por: Katherine Terán

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. Objetivos del diagnóstico

- ❖ Conocer las expectativas que tienen los clientes de la compañía de taxis FLORITAX S.A.
- ❖ Conocer la situación laboral de los choferes, de la compañía de taxis FLORITAX S.A.
- ❖ Determinar las expectativas que tienen los habitantes que viven cercanos a las paradas de las unidades de taxis de la compañía FLORITAX S.A.
- ❖ Determinar la percepción de la directiva de la compañía y socio con respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

2.2. Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
1. Conocer la situación laboral de los choferes, de la compañía de taxis FLORITAX S.A.	Situación Laboral	-Contratos laborales. -Afiliación al IESS. -Condiciones ergonómicas. -Horarios de trabajo -Remuneración. -Clima laboral.	-Encuestas	Colaboradores (choferes)
2. Determinar las expectativas que tienen los habitantes que viven cercanos a las paradas de las unidades de taxis de la compañía FLORITAX S.A.	Expectativas de los habitantes.	-Compromiso de los socios -Adecuada comunicación y relación con la comunidad -Tipo de servicio esperado. -Higiene en las unidades.	-Entrevista	-Directiva del barrio la Florida -
3. Determinar la percepción de la directiva de la compañía y socio con respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.	Percepción respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.	-Compromiso del gerente y la directiva -Adecuada comunicación. -Clima laboral. -Liderazgo. -Compañerismo -Conducta ética.	-Entrevistas -Encuestas	-Gerente de la compañía Floritax S.A -Socios

Tabla 3: Matriz de Relación diagnóstica
Elaborado por: Katherine Terán

2.3. Reseña Historia

La compañía de taxis FLORITAX S.A fue constituida el 24 abril de 1996 con la finalidad de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía de Ibarra y sus alrededores, sin embargo otro de los objetivos principales fue obtener una fuente de trabajo, la compañía de taxis FLORITAX S.A pertenece al sector de la florida en el cual se encarga de prestar el servicio en óptimas condiciones, es por ello que actualmente tiene sus oficinas en la Panamericana Sur Km2-Av. Mariano Acosta y El Rosal (Florida), la compañía está conformada por 20 socios.

2.4. Organigrama de la compañía

Dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A actualmente no cuentan con un organigrama previamente establecido en algún documento, sin embargo, existe una directiva que vela por los intereses de la compañía y de los miembros de ella.

2.5. Variables e Indicadores del diagnostico

OBJETIVO 1: Conocer las expectativas que tienen los clientes de la compañía de taxis FLORITAX S.A.	
VARIABLE Servicio al Cliente	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">❖ Calidad de servicio❖ Seguridad❖ Higiene en las unidades.❖ Conducta ética

Tabla 4:Expectativa de los clientes.

Elaborado por: Katherine Terán.

OBJETIVO 2: Conocer la situación e intereses que tienen los colaboradores (choferes, de la compañía de taxis FLORITAX S.A.

VARIABLE	INDICADORES
Situación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contratos laborales. ❖ Afiliación al IESS. ❖ Condiciones ergonómicas. ❖ Horarios de trabajo ❖ Remuneración. ❖ Clima laboral.

Tabla 5: Situación de los colaboradores.
Elaborado por: Katherine Terán.

OBJETIVO 3: Determinar las expectativas que tienen los habitantes que viven cercanos a las paradas de las unidades de taxis de la compañía FLORITAX S.A.	
VARIABLE	INDICADORES
Expectativas de los habitantes.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Compromiso de los socios ❖ Adecuada comunicación y relación con la comunidad ❖ Tipo de servicio esperado. ❖ Limpieza del vehículo.

Tabla 6: Expectativas de los habitantes.
Elaborado por: Katherine Terán.

OBJETIVO 4: Determinar la percepción de la directiva de la compañía y socio con respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.	
VARIABLE	INDICADORES
Percepción respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Compromiso del gerente y la directiva ❖ Adecuada comunicación. ❖ Clima laboral. ❖ Liderazgo. ❖ Compañerismo ❖ Conducta ética

Tabla 7:Percepción de la directiva referente a RSE.
Elaborado por: Katherine Terán.

2.6.Mecánica operativa

La presente investigación se realizará en la compañía de taxis FLORITAX S.A la población será de 20 socios y de 10 colaboradores que permitirá identificar las falencias de la compañía, además se realizará una entrevista al Gerente de la compañía, así como también a la Directiva del Barrio La Florida.

2.6.1. Metodología

La presente investigación está fundamentada en datos cuantitativos, mismo que se pretenden conocer la situación actual de la compañía de taxis FLORITAX S.A, a continuación, se menciona los métodos utilizados en la investigación:

- ❖ Método Inductivo. - Este método nos permitirá analizar sucesos particulares para llegar a hechos generales; esta información servirá de referencia para el marco teórico, además se podrá establecer indicadores para que la compañía FLORITAX S.A pueda operar con Responsabilidad Social Empresarial, así como herramientas de mejora.
- ❖ Método Deductivo. - Este método nos ayuda a obtener información fundamentadas en teorías, modelos, investigaciones, para que de esta manera llegar a determinar información particular; es decir información relevante que sirva para la investigación en donde se pueda determinar las causas que afectan al problema que actualmente tiene la compañía FLORITAX S.A en lo que corresponde a Responsabilidad Social Empresarial, para de esta manera establecer acciones correctivas y preventivas.
- ❖ Método analítico – sintético. - Este método es de gran importancia ya que nos permitirá sintetizar la información recopilada dado que la información bibliográfica y la información captada por las diferentes técnicas de investigación será de ayuda para sustentar la investigación en el aspecto teórico. Lo cual nos permitirá establecer conclusiones, objetivos

y estrategias para que la empresa pueda operar con Responsabilidad Social Empresarial en la compañía FLORITAX S.A.

2.6.2. Identificación de la Población

Para realizar esta investigación se ha tomado en cuenta a todos los stakeholder por lo que la población objeto de estudio son:

Identificación de la Población 1.- Socios de la compañía FLORITAX S.A actualmente se encuentran 20 socios a los cuales se les realizará una encuesta donde nos permita determinar el grado de responsabilidad social y otras variables planteadas.

Identificación de la Población 2.- Los colaboradores de la compañía que están conformados por 10 personas actualmente, a las que se les realizará una encuesta donde nos permita determinar las condiciones de trabajo en las que se encuentran.

Identificación de la Población 3.- La Directiva del Barrio La Florida conformada por 6 personas se realizará una entrevista de esta manera podremos determinar si la compañía es participe a su desarrollo.

Identificación de la Población 4.- Se realizará una entrevista al Gerente de la compañía donde se podrá determinar en qué condiciones se encuentra actualmente la compañía en cuanto a compañerismos, clima laboral, trabajo en equipo y demás variables.

2.6.3. Muestra

Una vez identificado la población objetivo y al determinar que esta no es muy extensa se concluye realizar al total de la población objetivo, en donde se realizará encuestas a los socios y colaboradores y entrevista al gerente de la compañía y a la directiva del barrio La Florida.

2.6.4. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las siguientes:

- ❖ Observación. - Con esta técnica nos permitirá obtener información acerca de la percepción de los socios, colaboradores y directiva del barrio que forman parte de la investigación, con esta técnica lograremos obtener información relevante para el desarrollo de la investigación.
- ❖ Encuesta. - Las encuestas realizadas a los socios y colaboradores de la compañía, se determinará las condiciones en la que se encuentra la compañía, para de esta manera poder establecer medidas correctivas y pre preventivas.
- ❖ Entrevista. - Esta técnica la realizaremos con el gerente de la compañía de taxis FLORITAX S.A, en donde se estructurará preguntas abiertas para que la persona pueda responder libremente y así lograr obtener información acerca de la compañía, donde podemos determinar cuál es el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía, así como también lograr identificar como se encuentra la compañía actualmente.

2.7.Tabulación y Análisis de la Información

2.7.1. Encuesta realizada a los socios de la compañía FLORITAX S.A en la ciudad de Ibarra.

1. ¿Cree usted que la compañía practica valores corporativos?

¿Cree usted que la compañía practica valores corporativos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	57,1	60,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	15,0	75,0

	En desacuerdo	5	23,8	25,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Tabla 8: Valores Corporativos
Elaborado por: Katherine Terán

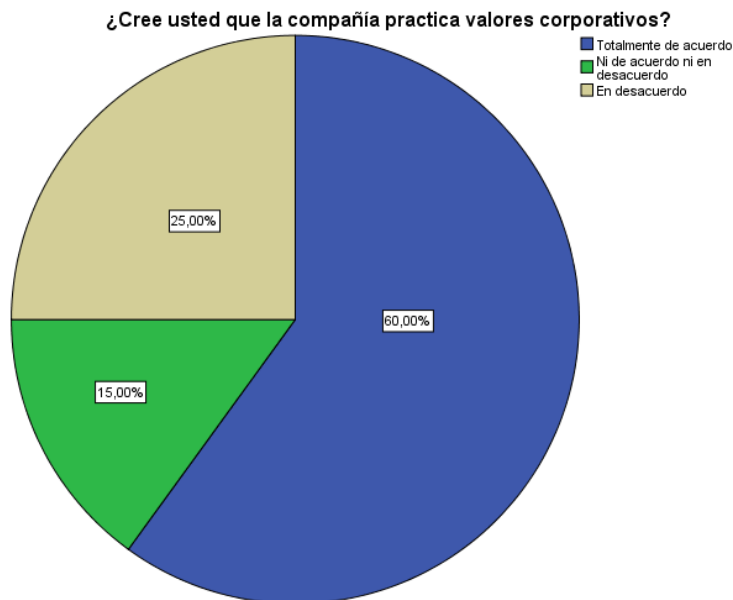


Gráfico 1: Valores Corporativos
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Los resultados que dieron las encuestas a los socios de la compañía manifiestan con un alto porcentaje que si practican valores corporativos, sin embargo existe un porcentaje mínimo que se encuentran en desacuerdo y esto se debe a que los valores que practican no se encuentran establecidos o estipulados en ningún documento, ya que los valores que practican son los que una persona adquiere durante su formación, más no porque la compañía ha establecido ciertos valores que se deben llevar acabo.

2. ¿Piensa usted que existe compañerismo dentro de la compañía?

¿Piensa usted que existe compañerismo dentro de la compañía?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			Porcentaje

				válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	42,9	45,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	25,0	70,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 9: Compañerismo

Elaborado por: Katherine Terán

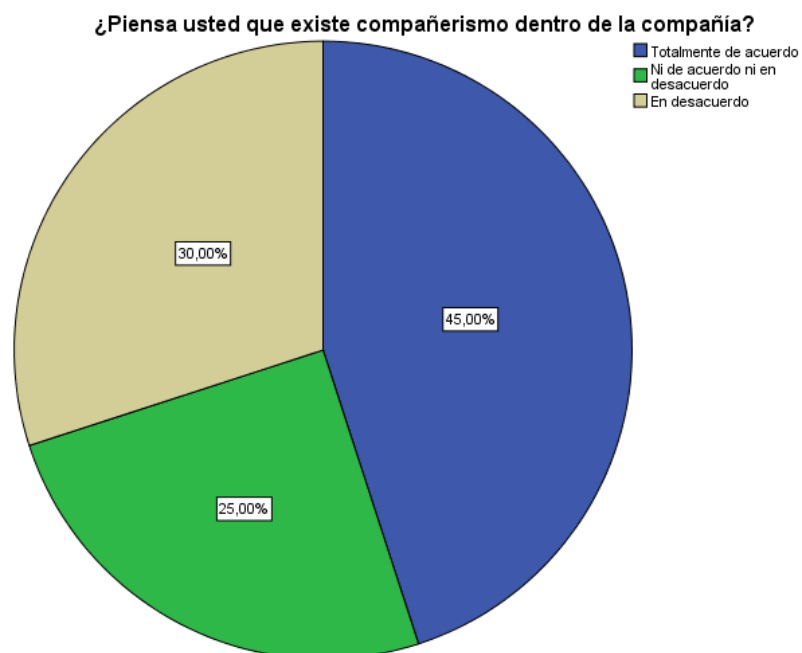


Gráfico 2: Compañerismo

Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un porcentaje considerable manifiestan que si existe compañerismo porque dentro del reglamento interno de la compañía estipula que a los socios que requiera se le brindara ayuda necesaria ya sea por algún desperfecto del carro ocasionado por terceras personas, razón por la cual piensan que si existe compañerismo, ya que son solidarios entre ellos, sin embargo existe un porcentaje que no están de acuerdo ya que únicamente buscan un interés personal y no intereses comunes pues consideran que la mayoría de las veces siempre actúan de manera egoísta.

3. ¿Cree usted que los miembros de la compañía velan por intereses comunes?

¿Cree usted que los miembros de la compañía velan por intereses comunes?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	47,6	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	10,0	60,0
	En desacuerdo	8	38,1	40,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 10: Interese comunes

Elaborado por: Katherine Terán

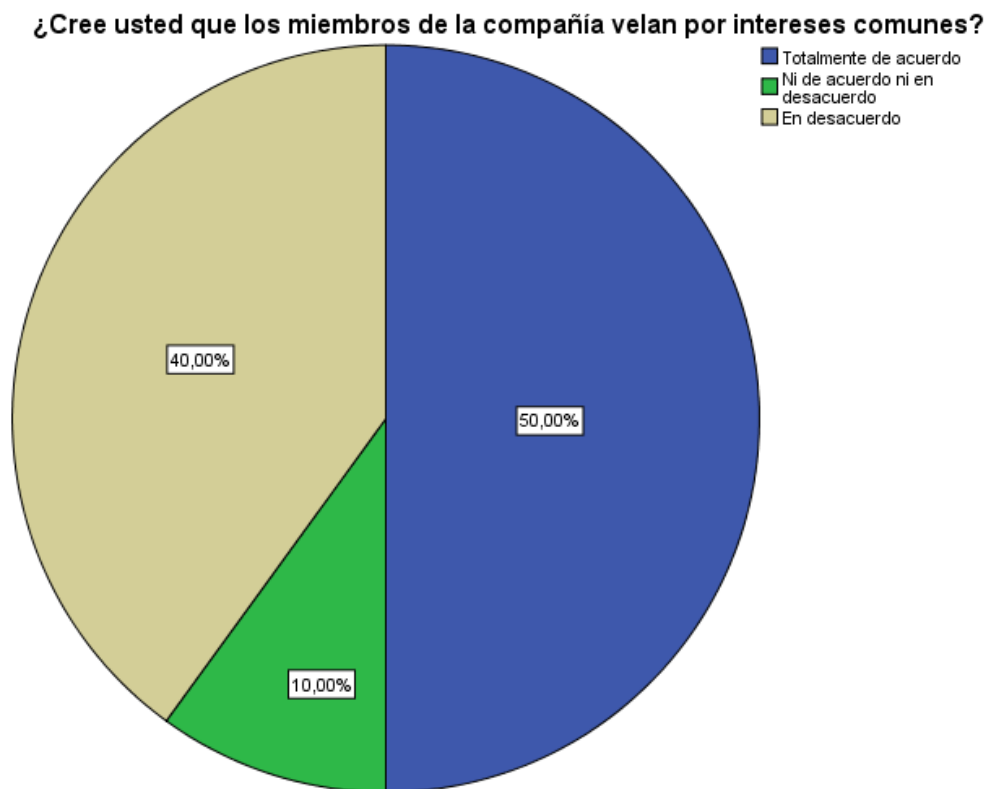


Gráfico 3: Interese comunes
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mitad de los socios encuestados manifiestan que los miembros de la compañía si velan por intereses comunes buscando el beneficio para la compañía, otro

porcentaje manifiestan no estar de acuerdo ya que la mayoría de los socios únicamente buscan beneficios propios a excepción de la directiva que se encarga de velar por los intereses de todos los miembros de la compañía.

**4. De los siguientes grupos de interés cuales considera de mayor importancia.
En donde 1 significa bajo, 2=medio y 3=Alto**

GRUPOS DE INTERÉS	NIVEL DE IMPORTANCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Socios			
Directivos			
Clientes			
La comunidad			
Proveedores			
Medio ambiente			
Colaboradores			

Grupos de Interés	ALTO	MEDIO	BAJO
Socios	30%	45%	25%
Directiva	40%	40%	20%
Clientes	75%	25%	0%
Comunidad	35%	35%	30%
Proveedores	45%	30%	25%
Medio Ambiente	20%	65%	15%
Colaboradores	55%	35%	10%

Tabla 11: Importancia a los Grupos de Interés
Elaborado por: Katherine Terán

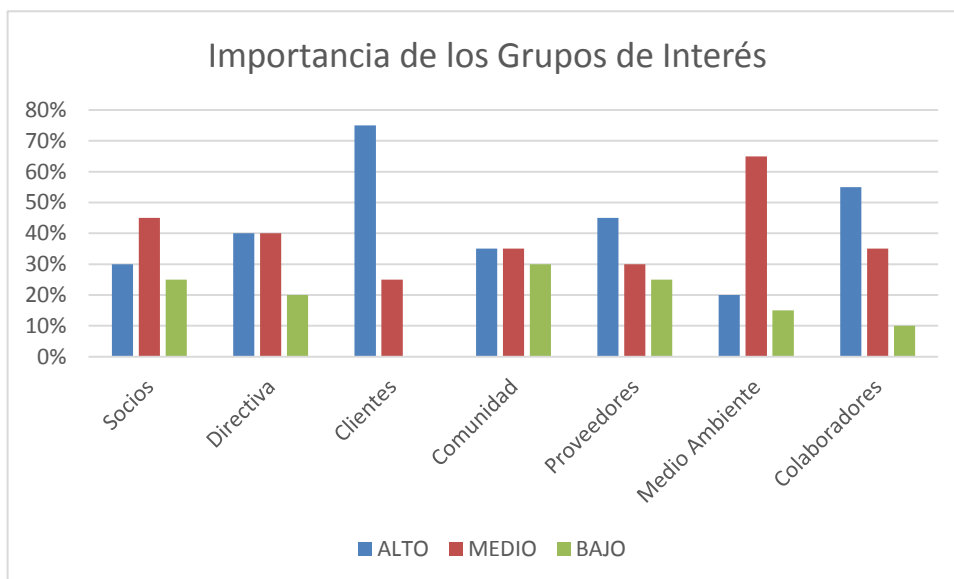


Gráfico 4: Importancia de los grupos de interés
Elaborado Por: Katherine Terán

Análisis: Para los miembros de la compañía el mayor grupo de interés con un nivel de importancia alto son los clientes, es por ello que buscan en dar un buen servicio, manteniendo limpias las unidades de trabajo, otro de los principales grupos de interés es el ambiente, pero con un nivel de importancia medio, seguido por los colaboradores con un nivel de importancia alto ya que ellos prestan sus servicios a diferentes socios de la compañía.

5. ¿Dentro de la compañía existe una buena comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	28,6	30,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	61,9	65,0	95,0
	En desacuerdo.	1	4,8	5,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 12: Comunicación
Elaborado por: Katherine Terán



Gráfico 5: Comunicación
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un mayor porcentaje de los socios manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un mínimo porcentaje mencionan estar en desacuerdo, sin embargo mencionan que entre socios no existe una correcta comunicación ya que por parte de la directiva les mantienen informados de cada actividad que realizan en beneficio de todos, mientras que un gran porcentaje mencionan que si existe comunicación dentro de la compañía, una forma de comunicación informal que brinda mayor confianza entre la directiva y los socios.

6. ¿Considera que el líder de la compañía vela por los intereses de todos los socios?

¿Considera que el líder de la compañía vela por los intereses de todos los socios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	76,2	80,0	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	10,0	90,0

	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Tabla 13: Compromiso del líder
Elaborado por: Katherine Terán

¿Considera que el líder de la compañía vela por los intereses de todos los socios?

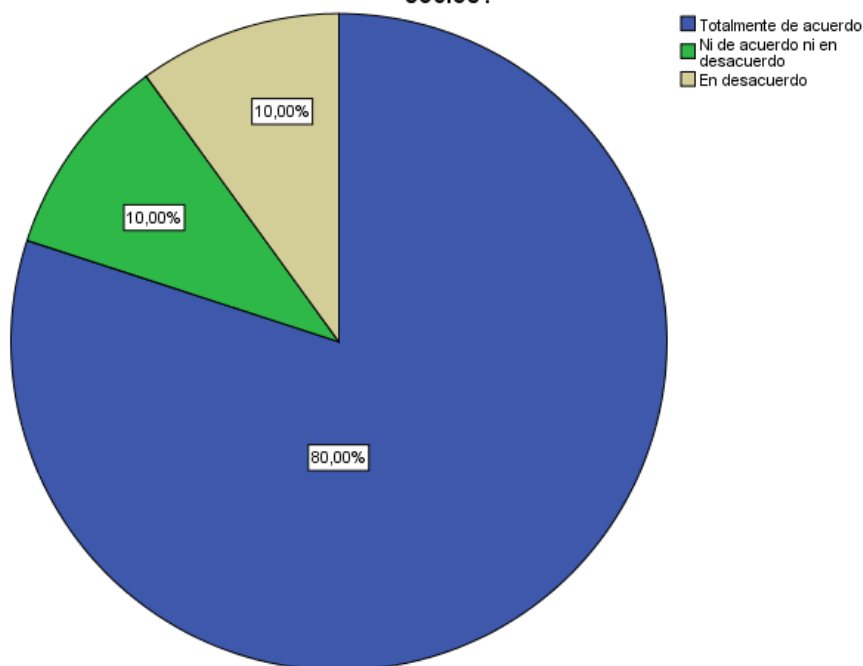


Gráfico 6: Liderazgo
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Los miembros de la compañía manifiestan que actualmente los directivos que se encuentran a cargo de dirigir, orientar y velar los intereses de cada uno de ellos lo están realizando de manera responsable, una de las razones para que los socios piensen de esta manera es la comunicación que tienen; es decir que se les mantenga informados de cada una de las actividades que realiza la directiva, como puede ser la manera en que se está invirtiendo el presupuesto de la compañía y demás reuniones que los directivos asisten en la Unión de taxista.

7. ¿Considera importante que actuar de manera corporativa lleva a un desarrollo de la compañía?

¿Considera importante que actuar de manera corporativa lleva a un desarrollo de la

		compañía?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	15	71,4	75,0	75,0
	Poco importante	3	14,3	15,0	90,0
	Sin importancia	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 14: Desarrollo de la compañía

Elaborado por: Katherine Terán

¿Considera importante que actuar de manera corporativa lleva a un desarrollo de la compañía?

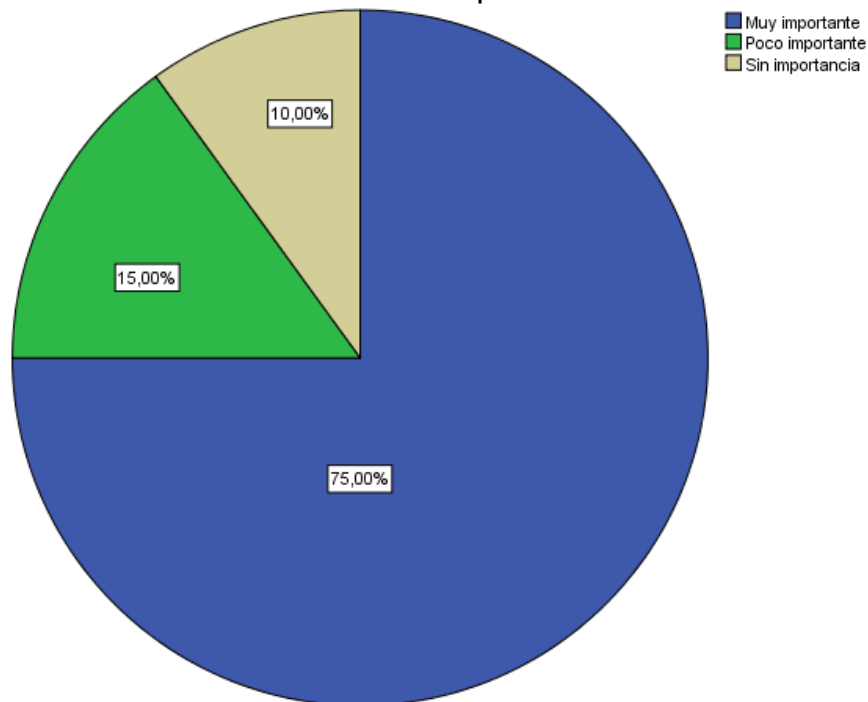


Gráfico 7: Desarrollo de la compañía

Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un mayor porcentaje de las encuestas realizadas a los miembros de la compañía FLORITAX S.A manifiestan que es importante actuar de manera corporativa, para un desarrollo de la misma es por ello que los miembros de esta piensan que se debe empezar a crear una misión y visión de la compañía ya que este sería un punto de partida para actuar

de manera corporativa; otro porcentaje mínimo manifiestan ser poco importante y sin importancia porque de la manera que han venido operando no han tenido ningún problema, además consideran que actuar de manera corporativa es únicamente para grandes empresas.

8. ¿Piensa usted que la compañía es socialmente responsable?

¿Piensa usted que la compañía es socialmente responsable?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	47,6	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	80,0
	En desacuerdo	4	19,0	20,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 15: Socialmente Responsable
Elaborado por: Katherine Terán

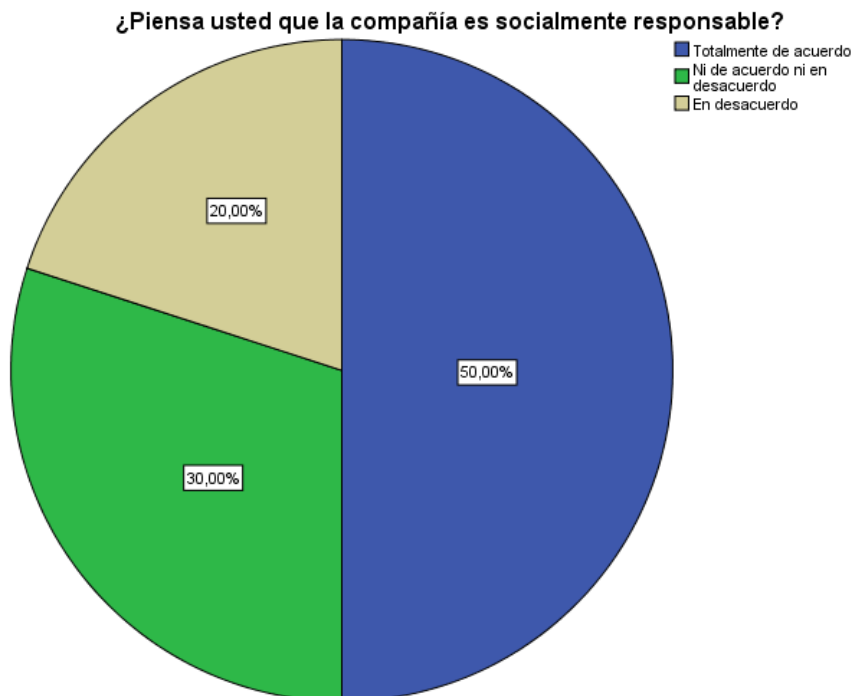


Gráfico 8: Socialmente Responsable
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un porcentaje considerable manifiestan que la compañía si es socialmente responsable ya que los miembros de la compañía mantienen sus vehículos para que no presenten ningún desperfecto y de esta manera precautelan la vida de los pasajeros, colaboradores, socios, espacios públicos, y la sociedad en general; sin embargo, existe un porcentaje que no están de acuerdo ya que la compañía no realiza ninguna actividad que demuestre que es socialmente responsable.

9. ¿Considera que la compañía es participe al desarrollo de la comunidad al cual pertenece (Sector la Florida)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	19,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	42,9	45,0	65,0
	En desacuerdo	7	33,3	35,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Tabla 16: Desarrollo de la Comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

¿Considera que la compañía es participe al desarrollo de la comunidad al cual pertenece (Sector la Florida)?

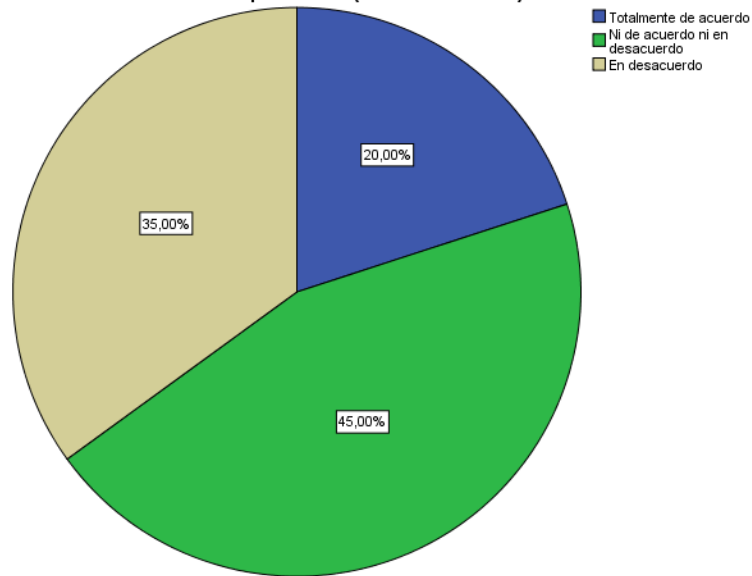


Gráfico 9: Desarrollo de la Comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Los socios de la compañía manifiestan que no contribuyen al desarrollo de la comunidad (Florida) ya que la comunidad al que pertenecen no utilizan las unidades que se encuentran realizando las paradas en el sector, es por esta razón que los miembros de la compañía piensan que no es necesario realizan ninguna actividad en este sector, un porcentaje considerable piensan que, si contribuyen ya que cuando les piden colaboraciones, la compañía ayuda en lo que esté al alcance de esta.

10. ¿Cuál de los siguientes conceptos asocia usted a Responsabilidad Social Empresarial?

Mejoramiento de imagen.	9
Desarrollo empresarial.	5
Vinculación activa con la sociedad	8
Ayuda a la comunidad	5
Disminución de impuestos.	1
Calidad de vida.	3
Cuidar al medio ambiente y al entorno donde se vive.	6

Tabla 17: Conceptos que asocian a Responsabilidad Social Empresarial
Elaborado por: Katherine Terán



Gráfico 10: Conceptos de RSE
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mayoría de los socios logran asociar los diferentes conceptos propuestos hacia Responsabilidad Social Empresarial, es decir lo socios de la compañía tienen una pequeña noción de lo que es la RSE y piensan que es importante que la compañía asuma dichas responsabilidades con los clientes, medio ambiente y la sociedad en general.

11. ¿De qué manera cree usted que podría ayudar a la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Brindando un buen servicio	11	52,4	57,9	57,9
	Manteniendo sus unidades en óptimas condiciones	7	33,3	36,8	94,7
	Ser responsable con el medio ambiente	1	4,8	5,3	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Tabla 18: Ayuda a la comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

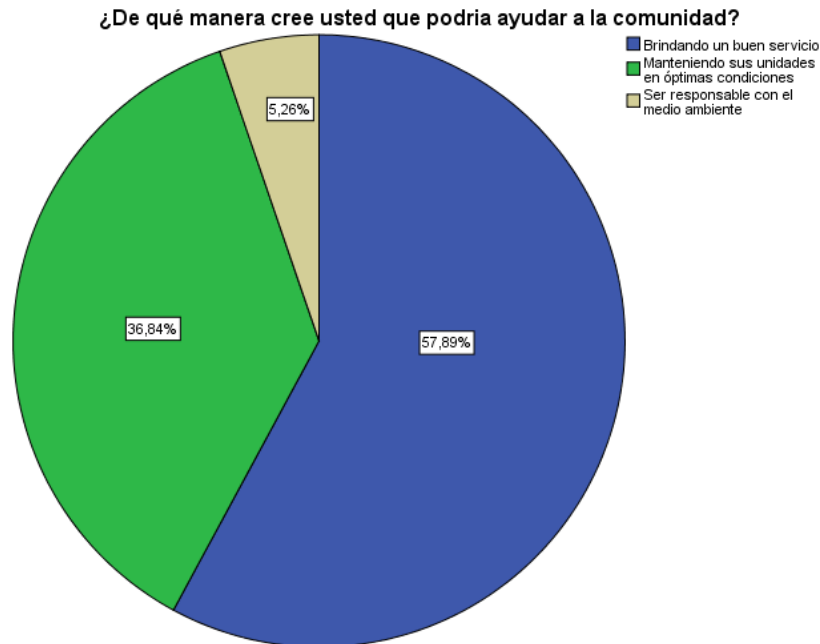


Gráfico 11: Ayuda a la comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Una de las formas que pueden ayudar a la comunidad es brindar un buen servicio ya que es primordial para que los clientes se sientan a gusto, otra de las formas es mantener en óptimas condiciones sus unidades ya que de esta manera se está precautelando la vida de los clientes, los colaboradores y los socios de la compañía.

12. ¿Piensa que los colaboradores son parte de la compañía?

¿Piensa que los colaboradores son parte de la compañía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	52,4	57,9	57,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	21,1	78,9
	En desacuerdo	4	19,0	21,1	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		

Total	21	100,0
-------	----	-------

Tabla 19: Colaboradores de la compañía
Elaborado por: Katherine Terán

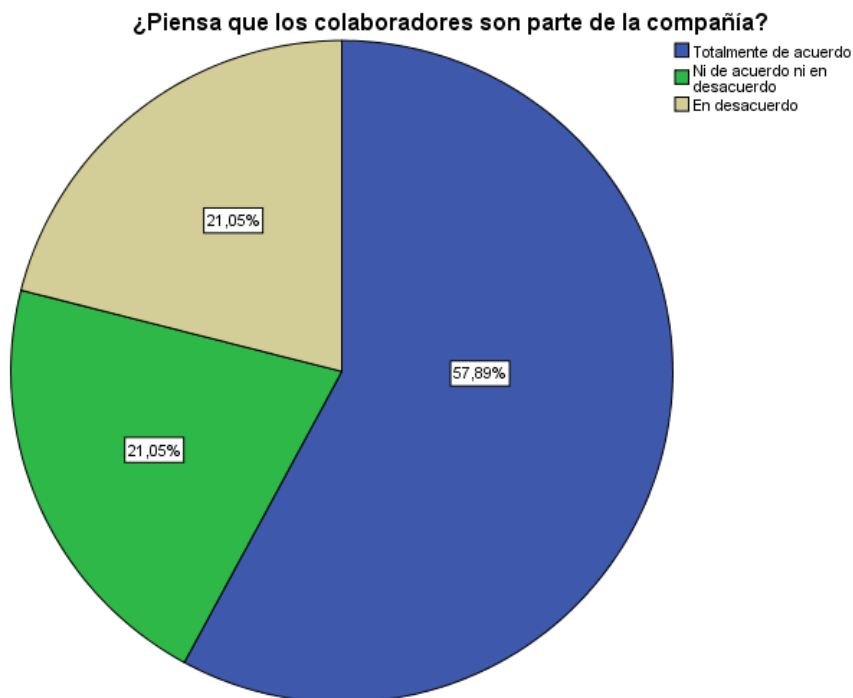


Gráfico 12: Colaboradores de la compañía
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un porcentaje considerable piensan que los colaboradores son parte de la compañía porque se encuentran trabajando en algunas unidades de varios socios y es una forma de ayudar a los miembros de la compañía, sin embargo otro porcentaje menciona que estar en desacuerdo; es decir consideran que no son parte de la compañía ya que en actividades que realiza la compañía como el aniversario de la misma, agasajos navideños, etc. no se les incluye; además consideran que ellos no tienen voz ni voto dentro de la misma.

13. ¿Cree que actuar y operar con ética es importante?

¿Cree que actuar y operar con ética es importante?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	90,5	100,0	100,0

Perdidos	Sistema	2	9,5
Total		21	100,0

Tabla 20: Operar de manera ética

Elaborado por: Katherine Terán

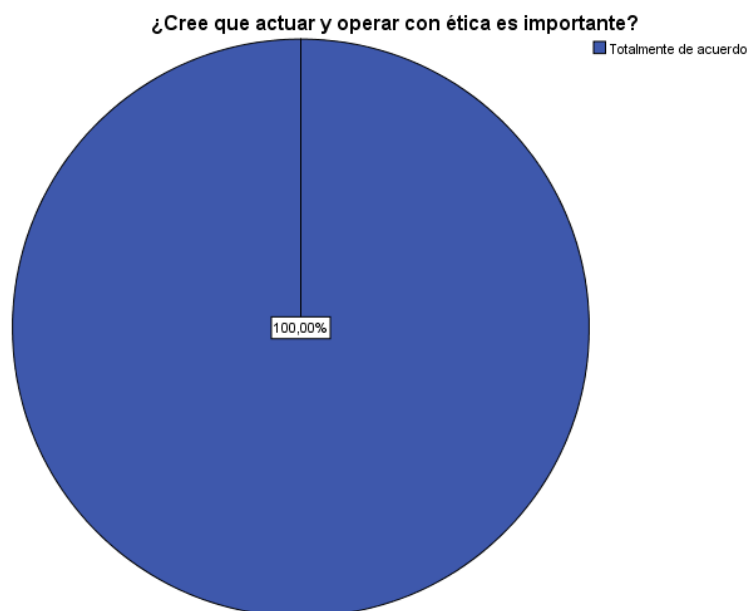


Gráfico 13: Operar de manera ética

Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La totalidad de las personas encuestadas mencionan que, si es importante actuar y operar con ética, ya que todas las personas tienen valores éticos en los cuales día a día demuestran en su trabajo; sin embargo, no están de acuerdo una parte de ellos que se les imponga un código al cual deben regirse y cumplir.

14. ¿Cree que es importante que la compañía aplique un código de ética?

¿Cree que es importante que la compañía aplique un código de ética?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	10	47,6	52,6	52,6
	Poco importante	6	28,6	31,6	84,2
	Sin importancia	3	14,3	15,8	100,0

	Total	19	90,5	100,0
Perdidos	Sistema	2	9,5	
	Total	21	100,0	

Tabla 21: Código de ética
Elaborado por: Katherine Terán

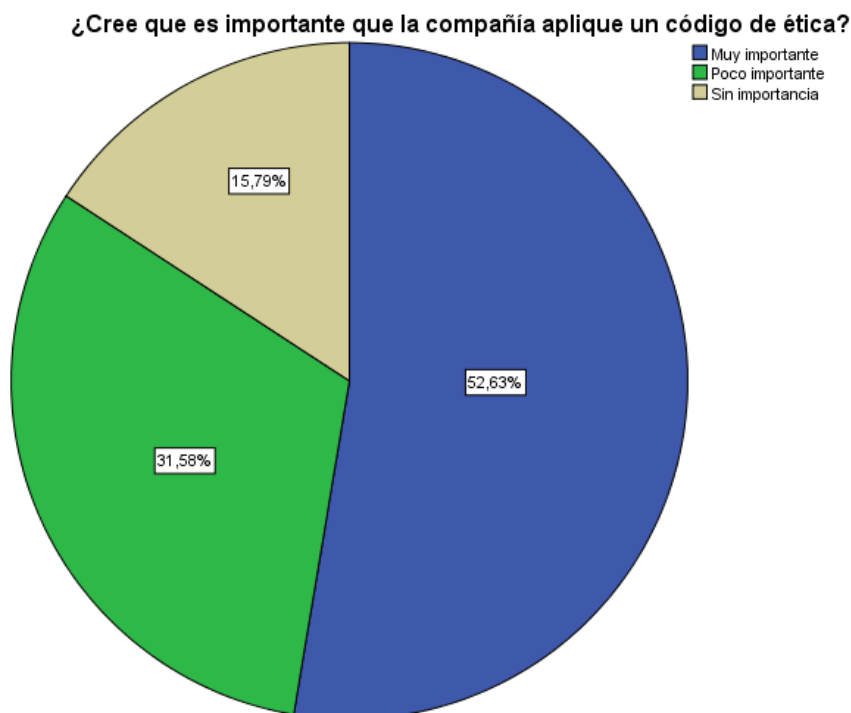


Gráfico 14: Código de ética
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Los socios de la compañía piensan que es muy importante que la compañía aplique un código de ética al cual todos los miembros de la compañía deben regirse ya que este sería un paso para evitar algunos conflictos que se han suscitado dentro de la misma, sin embargo otro porcentaje de socios piensan que no es importante que se elabore un código de ética porque cada uno de ellos tienen principios éticos y morales y de tal manera no existe la necesidad de establecer un código de ética, mientras que para otros no es de importancia que exista dicho código.

15. ¿En caso de tener colaborador le brinda adecuadas condiciones de trabajo?

¿En caso de tener colaborador le brinda adecuadas condiciones de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	33,3	70,0	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	30,0	100,0
	Total	10	47,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	52,4		
Total		21	100,0		

Tabla 22: Condiciones de trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

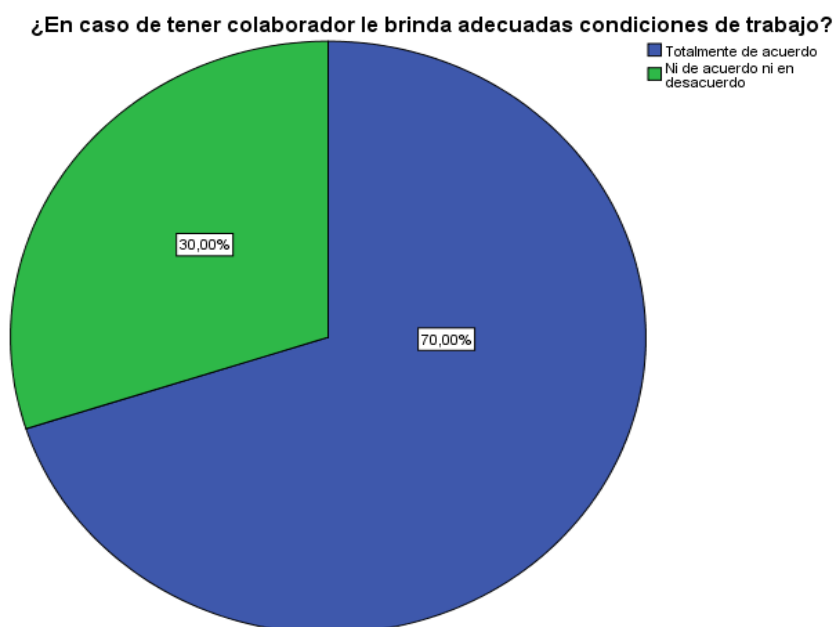


Gráfico 15: Condiciones de trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un gran porcentaje mencionan que si brindan adecuadas condiciones de trabajo a sus colaboradores una de las formas que mencionaron es que mantienen a sus unidades de trabajo en óptimas condiciones, otro porcentaje nos manifestó que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que mencionan que los colaboradores deben mantener limpias y cuidar sus unidades, ellos manifiestan que los colaboradores han venido trabajando con ellos durante varios años y que ellos no se quejan razón por la cual asumen que ellos se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo que se les brinda.

16. ¿Piensa que es importante afiliarse al Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social?

¿Piensa que es importante afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	61,9	68,4	68,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	21,1	89,5
	En desacuerdo	2	9,5	10,5	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Tabla 23: IESS

Elaborado por: Katherine Terán

¿Piensa que es importante afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

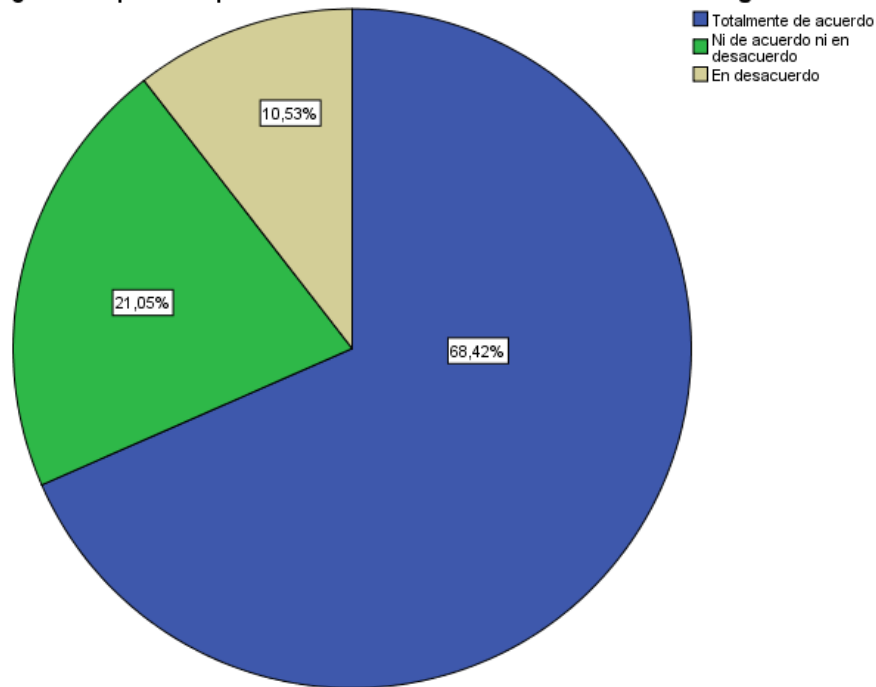


Gráfico 16: IESS

Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mayoría de los socios de la compañía piensan que es importante afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es por ello que actualmente se encuentran afiliados en su mayoría, sin embargo, piensan que afiliar a los colaboradores no es

primordial ya que en su mayoría buscan formas de evitar esta responsabilidad afectando la calidad de vida de los colaboradores.

17. ¿Cree que es importante afiliarle al colaborador al Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social?

¿Cree que es importante afiliarle al colaborador al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	42,9	47,4	47,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	31,6	78,9
	En desacuerdo	4	19,0	21,1	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Tabla 24: Colaboradores
Elaborado por: Katherine Terán

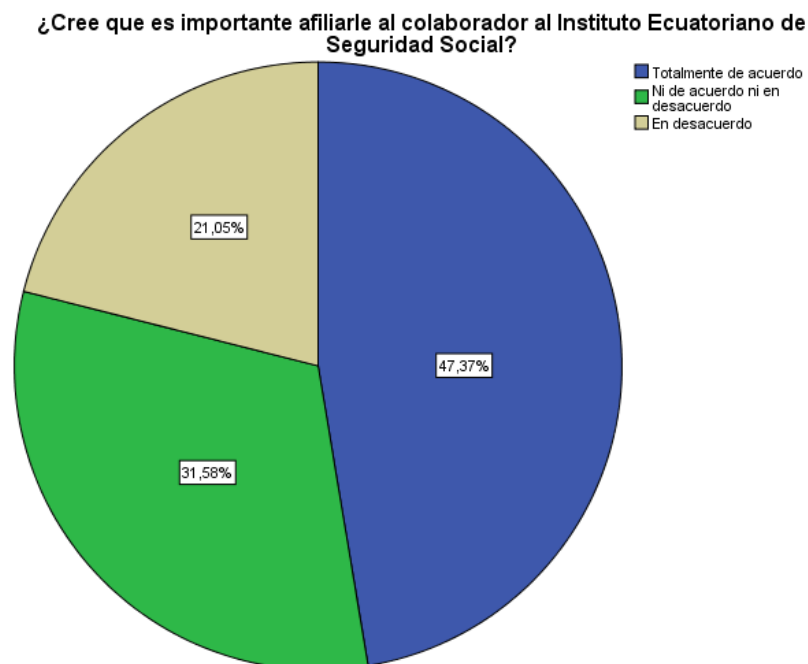


Gráfico 17: Colaboradores
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Los socios de la compañía FLORITAX S.A manifiestan que si es importante afiliarle al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sin embargo a la mayoría de los colaboradores que se encuentran trabajando no les tienen asegurados; es decir que sus acciones van en contra de lo que la mayoría piensa; existe un porcentaje que están en desacuerdo por lo que mencionan que los colaboradores no realizan su trabajo de la mejor manera una de las causas de esto puede ser que los colaboradores no se encuentran motivados, no se les brinda unas condiciones de trabajo adecuada y principalmente la remuneración que ellos percibe puede ser que no sea la correcta.

18. ¿Considera que la compañía realiza acciones de conservación del medio ambiente?

¿De las siguientes acciones de conservación del medio ambiente cuales realiza la compañía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Programas de reciclaje	1	4,8	5,3	5,3
	Mantener al vehículo en óptimas condiciones	11	52,4	57,9	63,2
	Colocar fundas de basura en las unidades	1	4,8	5,3	68,4
	Ninguna	6	28,6	31,6	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Tabla 25: Acciones de conservación medio ambiental

Elaborado por: Katherine Terán

¿De las siguientes acciones de conservación del medio ambiente cuales realiza la compañía?

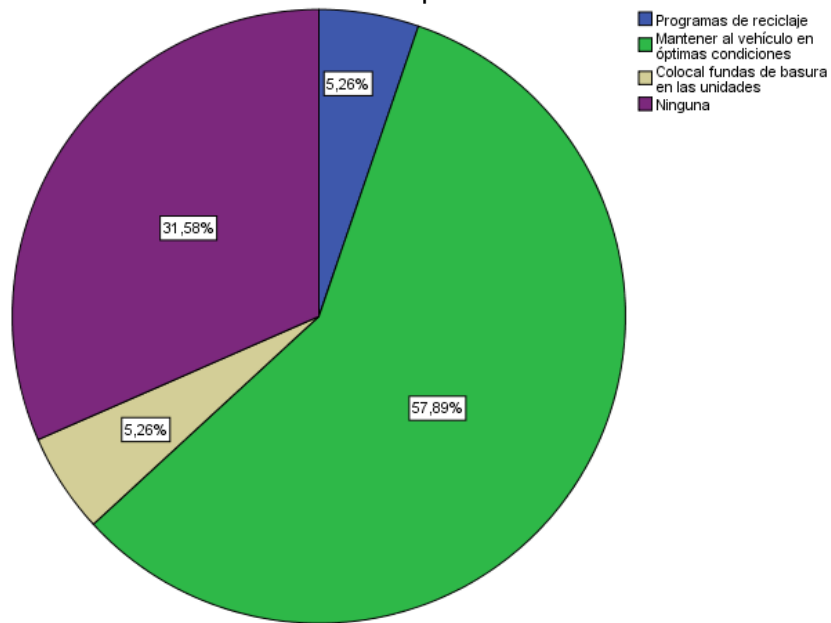


Gráfico 18: Acciones de conservación medio ambiental
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Dentro de las acciones de conservación de medio ambiente que realiza la compañía es mantener sus unidades en óptimas condiciones; sin embargo esto no es suficiente ya que existen diferentes maneras para conservar el ambiente y el mantener sus unidades es parte de su responsabilidad más no una forma de conservación, los programas de reciclaje se encuentra con un mínimo porcentaje; esto nos indica que la compañía no realiza ninguna acción de conservación, con lo que no aporta de ninguna manera al cuidado del mismo.

2.7.1.1 Análisis global de la encuesta realizada a los socios

En las encuestas realizadas a los socios de la compañía podemos encontrar que ellos practican valores corporativos, sin embargo no existe en ningún documento donde se estipule dichas acciones, otro de los puntos muy importantes es en lo referente a la importancia de los grupos de interés en donde el grado de importancia alta con un porcentaje aproximado al 70% son los clientes, seguido por los colaboradores con un

grado de importancia alto con un porcentaje aproximado del 50% y finalmente el cuidado ambiental se encuentra en un grado de importancia medio,

Otro factor en el cual se debe mejorar es lo referente al clima laboral de la compañía ya que una de las causas a esta problemática es que no existe una correcta comunicación entre los socios, directiva y colaboradores, para ello se deberá implantar un canal de comunicación adecuado en donde todos los miembros de la compañía puedan tener la confianza de expresar sus opiniones, reclamos, ideas y quejas.

Otro punto muy importante es que la compañía no aporta al desarrollo a la comunidad al que pertenece, sin embargo, manifiestan que son socialmente responsables porque realizan los mantenimientos a sus unidades para de esta manera evitar accidentes de tránsito. En la encuesta realizada se puede detectar que los socios de la compañía si relacionan los conceptos propuestos hacia Responsabilidad Social Empresarial; es decir ellos tienen una pequeña noción de lo que es Responsabilidad Social Empresarial y hacia lo que está dirigida, ya que en las encuestas la mayoría de socios relacionan con vinculación activa con la sociedad, cuidado medio ambiental, mejoramiento de imagen y ayuda a la comunidad.

2.7.2. Encuesta realizada a los colaboradores de la compañía FLORITAX S.A en la ciudad de Ibarra.

1. ¿Cree que las condiciones de trabajo son adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente De acuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	80,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 26: Condiciones de trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

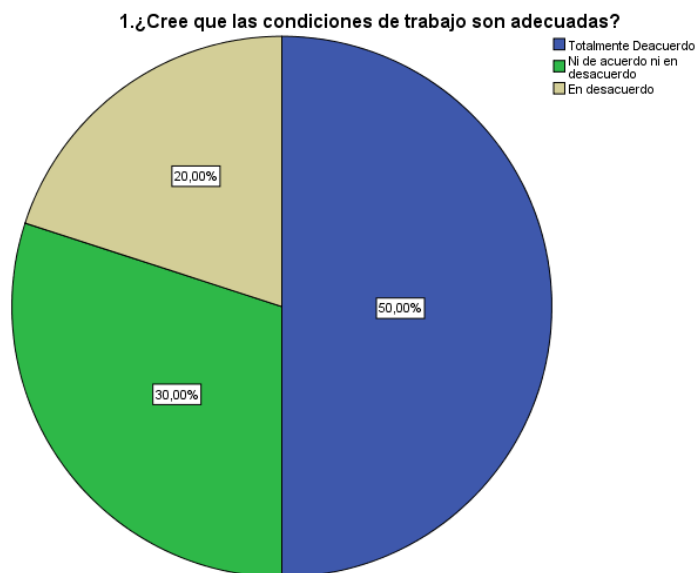


Gráfico 19: Condiciones de Trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mitad de los colaboradores nos mencionan que sus condiciones de trabajo son adecuadas, ya que los socios si dan un mantenimiento a los vehículos y de esta manera ellos se sienten seguros y se evita algún accidente, sin embargo existe un porcentaje que mencionan, no sentir que se les brinde condiciones adecuadas de trabajo ya que en muchas ocasiones los vehículos no se les da un mantenimiento adecuado hasta que suceda algún daño grave entonces si entra el vehículo a realizarse un mantenimiento, perdiendo varios días de trabajo.

2. ¿El clima laboral de la compañía es adecuado?

2. ¿El clima laboral de la compañía es adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente De acuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40,0	40,0	90,0
	En desacuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 27: Clima Laboral
Elaborado por: Katherine Terán

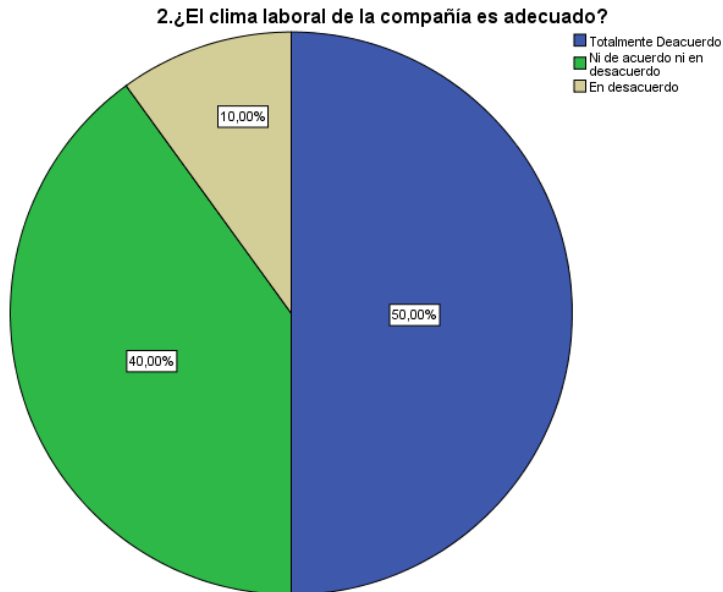


Gráfico 20: Clima Laboral
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un porcentaje considerable de los colaboradores encuestados mencionan que su clima laboral es adecuado ya que si existe una correcta comunicación entre jefe-colaborador, sin embargo, existe un porcentaje que se encuentran desconformes dando a entender que su clima laboral no es el adecuada, esto se debe que los socios de la compañía de taxis no les consideran parte de la misma, además en algunos casos no tienen una adecuada comunicación con los socios.

3. ¿La compañía realiza actividades de integración socio-colaboradores?

3. ¿La compañía realiza actividades de integración socio-colaboradores?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 28: Integración socio-colaborador

Elaborado por: Katherine Terán

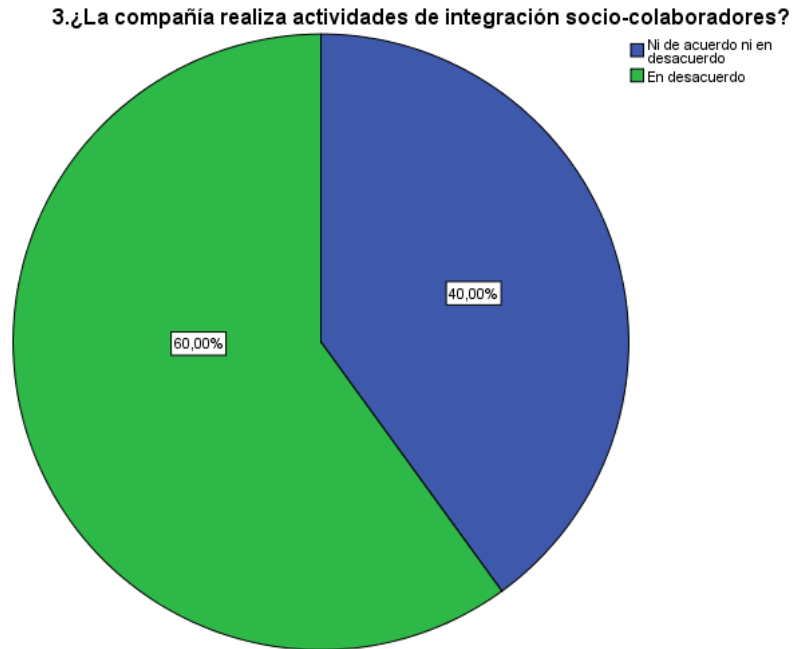


Gráfico 21: Integración socio-colaborador
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Gran parte de las personas encuestadas manifiestan que la compañía no realiza ninguna actividad de integración socio-colaboradores, una de las causas es que los socios solo piensan en lucrarse y no ven la necesidad de mantener una relación armónica con los colaboradores.

4. ¿Cree que es importante que se realicen actividades de integración?

4. ¿Cree que es importante que se realicen actividades de integración?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente De acuerdo	7	70,0	70,0	70,0
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 29: Importancia de Integración
Elaborado por: Katherine Terán



Gráfico 22: Importancia de Integración
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un gran porcentaje manifiestan que si es importante realizar actividades de integración ya que esto ayudará a mejorar el clima laboral y la comunicación entre socios-colaboradores, sin embargo, existen colaboradores que no se encuentran de acuerdo ya que manifiestan que perderían el tiempo y ellos lo que desean es trabajar para que el socio no les descuente del día de integración o simplemente porque deber trabajar para ganarse el diario de ellos.

5. ¿Los socios y colaboradores cumplen con sus responsabilidades dentro de la compañía?

5. ¿Los socios cumplen con sus responsabilidades dentro de la compañía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente De acuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	60,0
	En desacuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 30: Responsabilidades
Elaborado por: Katherine Terán

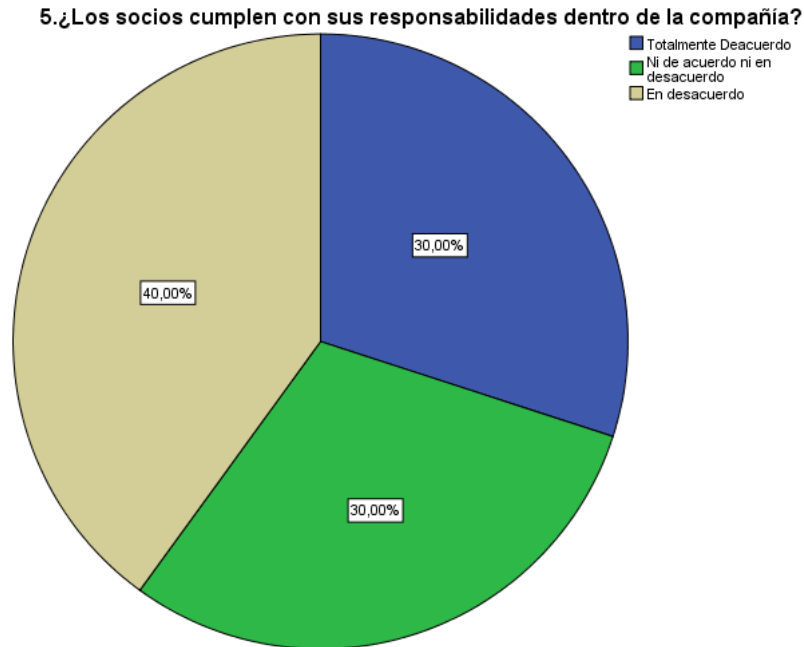


Gráfico 23: Responsabilidades
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mayoría de las personas que fueron encuestadas manifiestan que, si cumplen con sus obligaciones, mencionando que mantienen en perfectas condiciones a sus vehículos, existe otra parte de colaboradores que manifiestan que no cumplen con sus obligaciones ya que una de sus obligaciones es asegurarle al trabajador desde el primer día y no se cumple con esto, por lo tanto no cumplen con sus obligaciones.

6. ¿Piensa que su horario de trabajo es adecuado?

6. ¿Piensa que su horario de trabajo es adecuado?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Ni de acuerdo ni en	4	40,0	40,0	40,0
o	desacuerdo				
	En desacuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 31: Horario de Trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

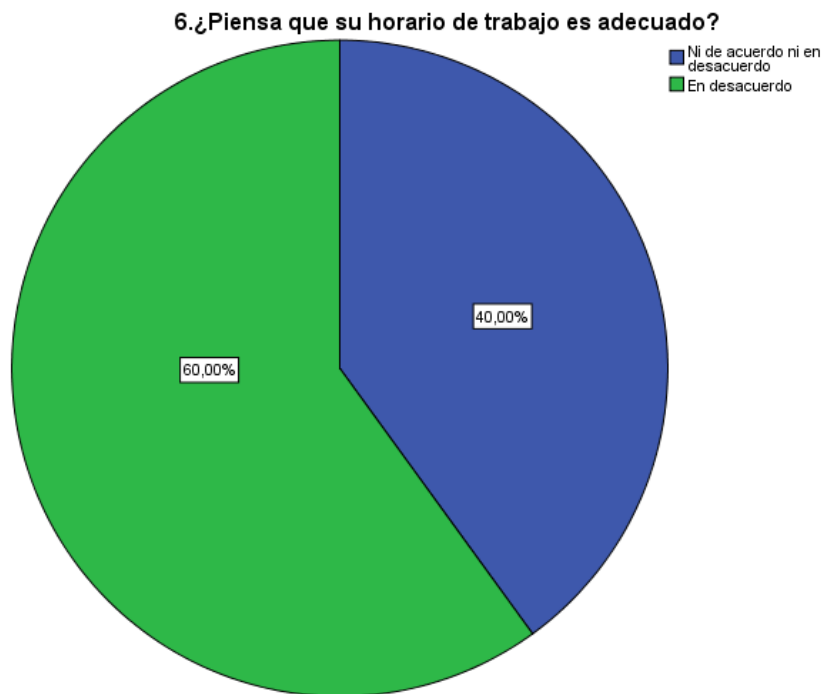


Gráfico 24: Horario de Trabajo
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La totalidad de las personas encuestadas mencionan que su horario de trabajo no es el adecuado ya que las condiciones en las que realizan su trabajo no es el adecuado, porque trabajan doce horas diarias y no se les brinda los beneficios que por ley les corresponde, es por esta razón que su horario no es el adecuado.

7. ¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al trabajo que realiza?

7. ¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al trabajo que realiza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente De acuerdo	1	10,0	10,0	10,0
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60,0	60,0	70,0
	En desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0

Total	10	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Tabla 32: Remuneración
Elaborado por: Katherine Terán

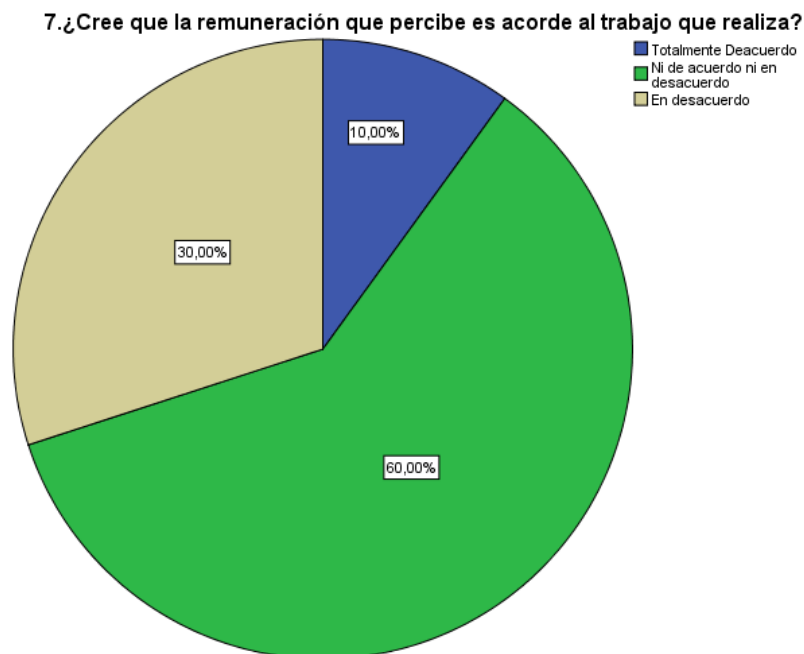


Gráfico 25: Remuneración
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un porcentaje considerable manifiesta que su remuneración no es acorde al trabajo que realizan ya que trabajan más horas de lo establecido por la ley y no les brinda los beneficios que por ley les corresponde.

8. ¿Conoce acerca de las enfermedades que puede contraer por consecuencia de su trabajo?

8. ¿Conoce acerca de las enfermedades que puede contraer por consecuencia de su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente De acuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20,0	20,0	70,0
	En desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 33: Enfermedades
Elaborado por: Katherine Terán

8. ¿Conoce acerca de las enfermedades que puede contraer por consecuencia de su trabajo?

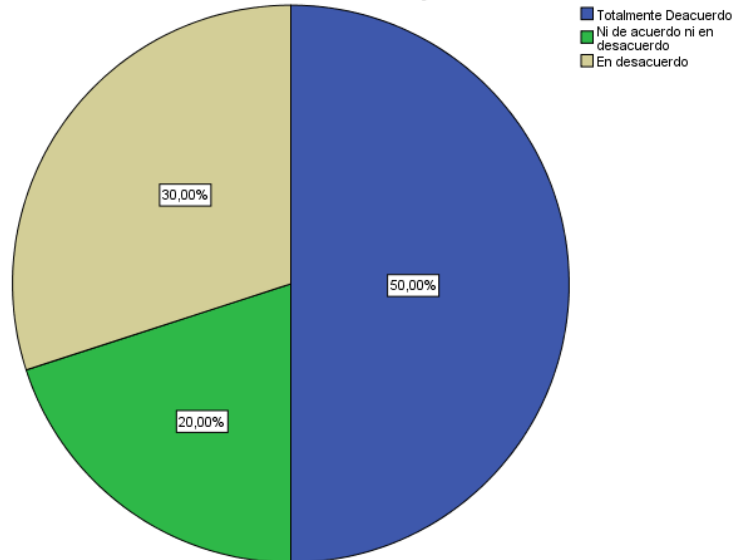


Gráfico 26: Enfermedades
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La totalidad de las personas encuestadas manifiestan que, si conocen sobre las enfermedades que pueden llegar adquirir, sin embargo, desconocen la gravedad de dichas enfermedades ya que no se les ha capacitado o simplemente no buscan asesoría.

9. ¿Tiene conocimiento sobre los riesgos laborales a los que está expuesto?

9. ¿Tiene conocimiento sobre los riesgos laborales a los que está expuesto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente De acuerdo	6	60,0	60,0	60,0
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20,0	20,0	80,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 34: Riesgos Laborales
Elaborado por: Katherine Terán

9.¿Tiene conocimiento sobre los riesgos laborales a los que está expuesto?

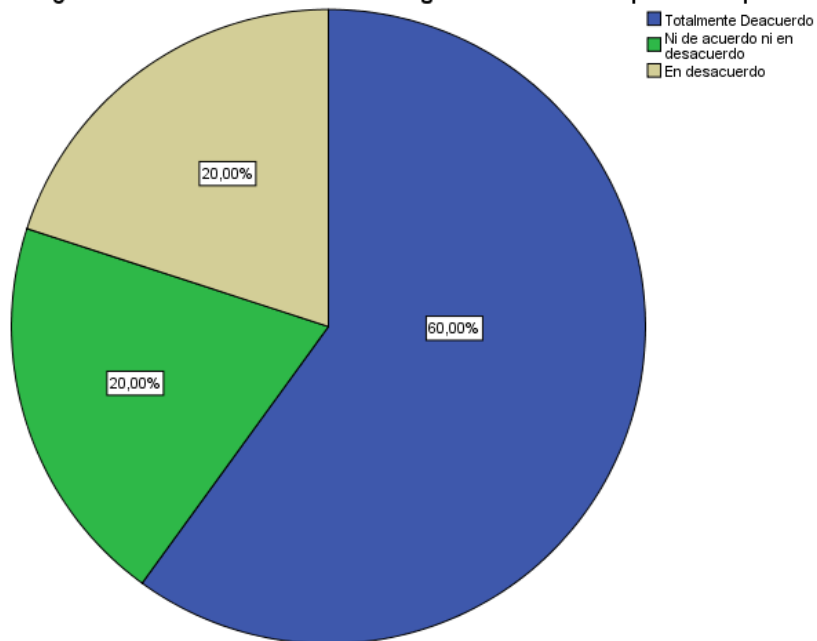


Gráfico 27: Riesgos Laborales
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: La mayoría de los colaboradores encuestados nos mencionan que conocen acerca de los riesgos laborales a los que están expuestos si no conducen con responsabilidad, además si no realizan un mantenimiento al vehículo saben que consecuencias que lleva esto, además existe un porcentaje mínimo de los colaboradores encuestados que nos mencionan que no tienen conocimiento de la gravedad de los riesgos laborales a los que están expuestos.

10. ¿La compañía le ha capacitado en lo referente a seguridad y salud en el trabajo?

10. ¿La compañía le ha capacitado en lo referente a seguridad y salud en el trabajo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	En desacuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 35: Capacitación

Elaborado por: Katherine Terán

10. ¿La compañía le ha capacitado en lo referente a seguridad y salud en el trabajo?

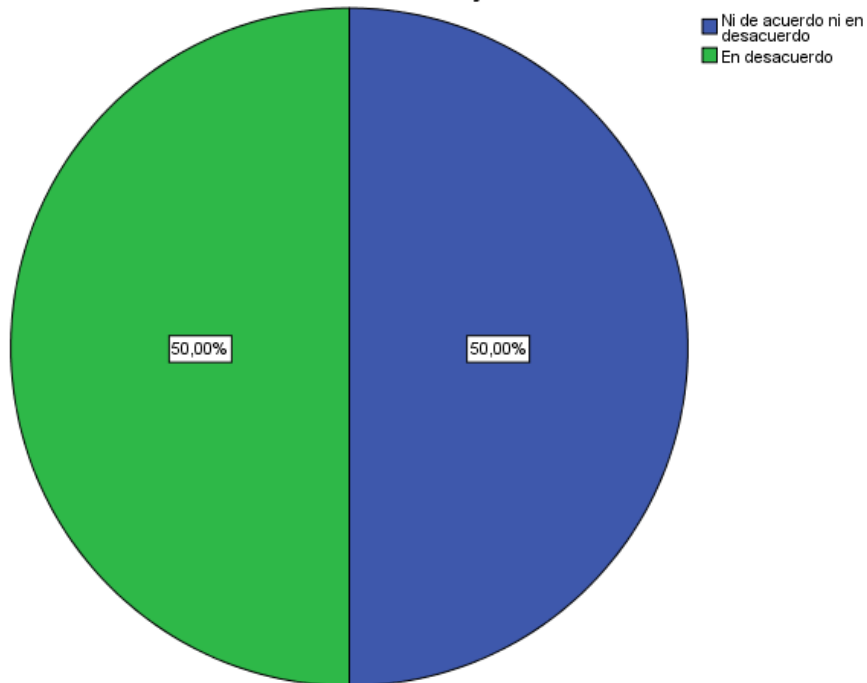


Gráfico 28: Capacitación
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: El total de las personas encuestadas manifiestan que la compañía no les capacita en ningún tema relacionado al trabajo que desempeñar peor aún sobre riesgos y enfermedades a los que están expuestos por su trabajo, además mencionan que el empleador no cumple sus obligaciones con sus trabajadores.

11. ¿Dentro de la compañía existe una asociación que les represente a los colaboradores?

11. ¿Dentro de la compañía existe una asociación que les represente a los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	NO	10	100,0	100,0	100,0
o					

Tabla 36: Asociación de Trabajadores
Elaborado por: Katherine Terán

11. ¿Dentro de la compañía existe una asociación que les represente a los colaboradores?

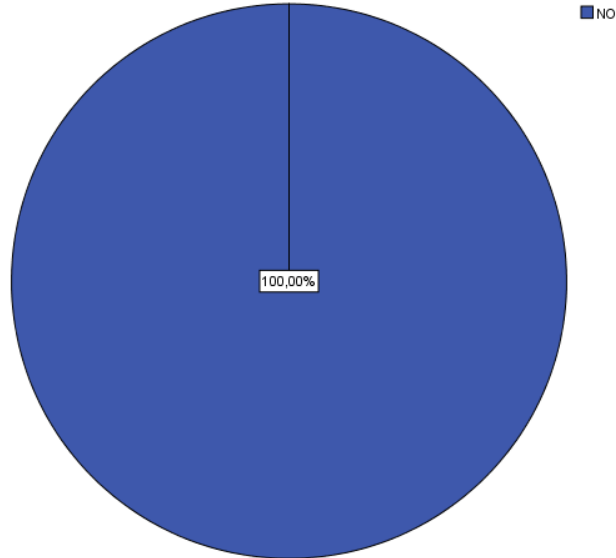


Gráfico 29: Asociación de Trabajadores
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Todas las personas encuestadas nos mencionan que dentro de la compañía no existe una asociación de trabajadores, ya que piensan que únicamente estas asociaciones existen en grandes empresas, sin embargo no tienen conocimiento para qué sirve la asociación de trabajadores dentro de la compañía.

12. ¿Cree que es importante que exista un representante por parte de los colaboradores (choferes)?

12. ¿Cree que es importante que exista un representante por parte de los colaboradores (choferes)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy importante	8	80,0	80,0	80,0
	Poco importante	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 37: Representante de los Trabajadores
Elaborado por: Katherine Terán

12. ¿Cree que es importante que exista un representante por parte de los colaboradores (choferes)?

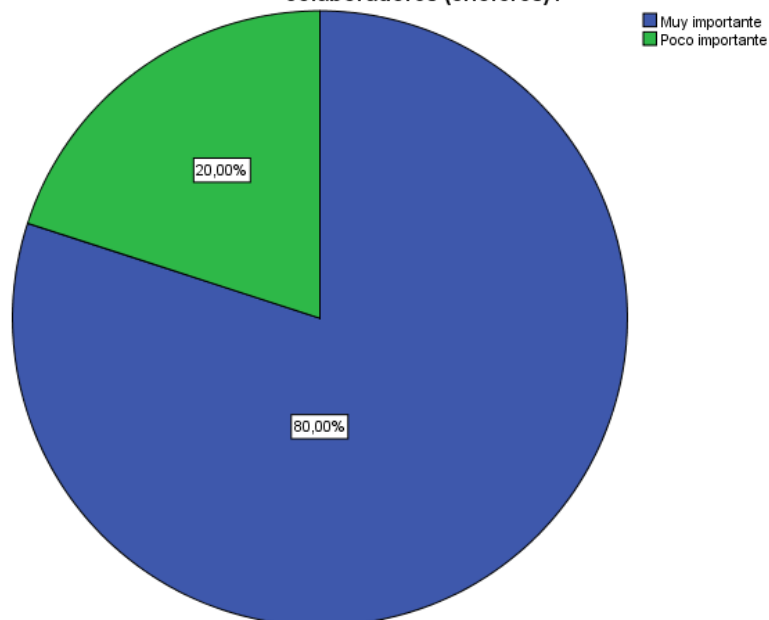


Gráfico 30: Representantes de los Trabajadores
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Para todos los colaboradores es importante que exista un representante de ellos dentro de la compañía, de esta manera se cumplirán con los derechos de los colaboradores y los socios se ahorran muchos problemas futuros, ya que actualmente se han presentado problemas varios socios por no cumplir con sus obligaciones.

13. ¿Dentro de la organización existe liderazgo y buena comunicación?

13. ¿Dentro de la organización existe liderazgo y buena comunicación?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente De acuerdo	4	40,0	40,0	40,0
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	70,0
	En desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 38: Liderazgo
Elaborado por: Katherine Terán

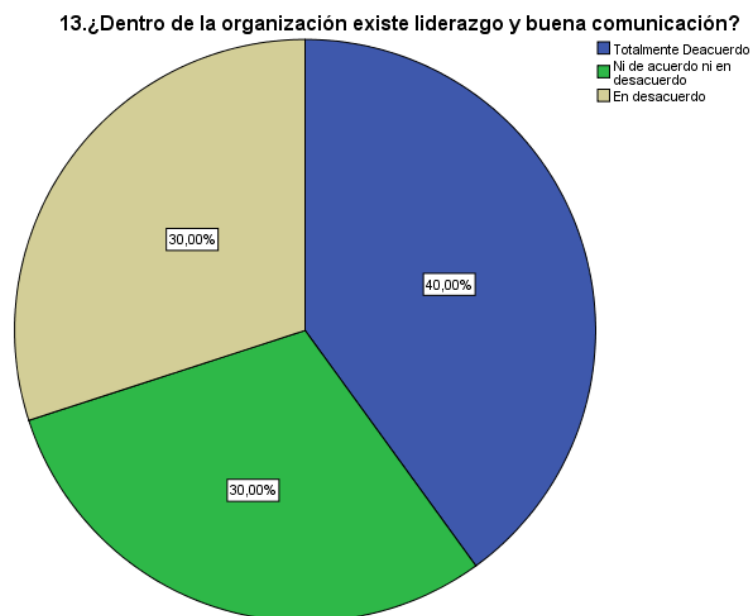


Gráfico 31: Liderazgo
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Un gran porcentaje de las personas encuestadas manifiestan que actualmente si existe liderazgo y comunicación por parte de los directivos de la compañía, existe otro porcentaje que manifiesta que no existe un liderazgo ya que a ellos no se les toma en cuenta en actividades de la compañía.

14. ¿Considera que la compañía realiza acciones de conservación medio ambiental?

14. ¿Considera que la compañía realiza acciones de conservación medio ambiental?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Ni de acuerdo ni en	6	60,0	60,0	60,0
o	desacuerdo				
	En desacuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 39: Conservación Medio ambiente
Elaborado por: Katherine Terán

14. ¿Considera que la compañía realiza acciones de conservación medio ambiental?

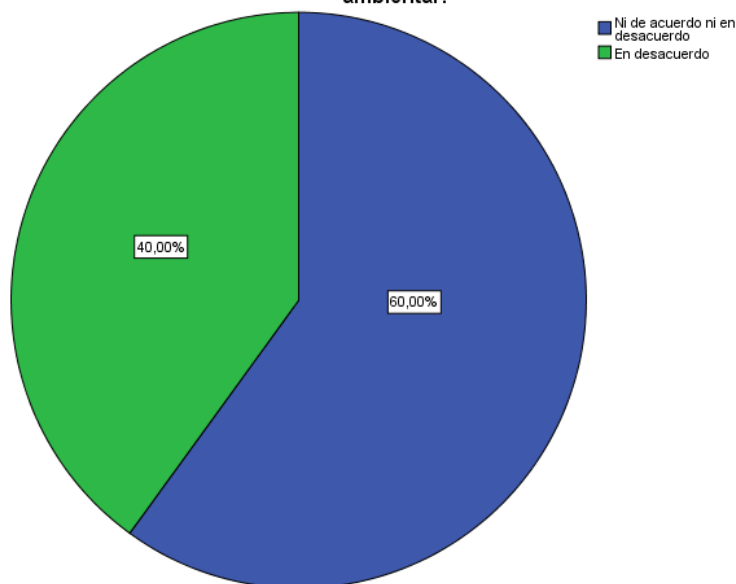


Gráfico 32: Conservación Medio Ambiente
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Todos los colaboradores manifiestan que la compañía no realiza ninguna acción de conservación del ambiente, es decir la compañía no presta atención a estos factores ya que les parece sin importancia.

15. ¿Considera usted que la compañía aporte para el bienestar de la comunidad?

15. ¿Considera usted que la compañía aporte para el bienestar de la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente De acuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Tabla 40: Bienestar a la Comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

15. ¿Considera usted que la compañía aporte para el bienestar de la comunidad?

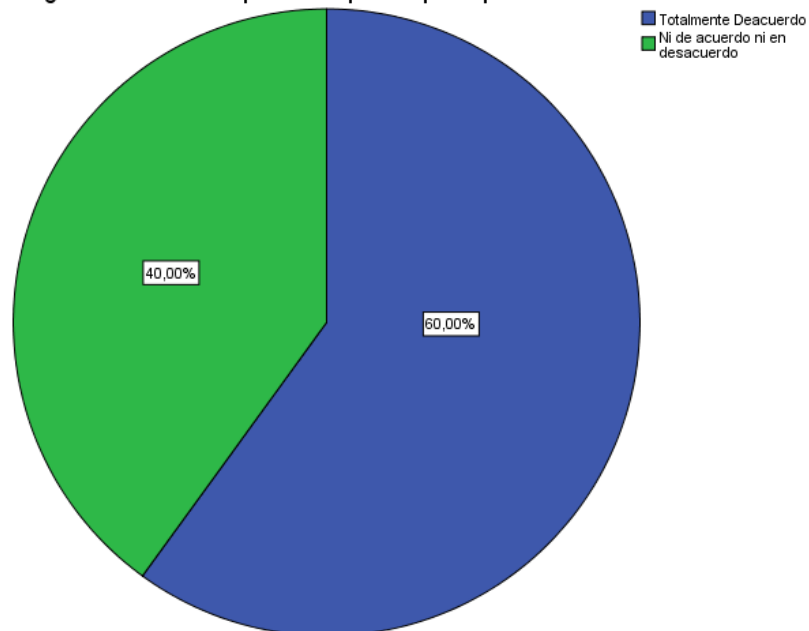


Gráfico 33: Bienestar de la Comunidad
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Gran parte de los encuestados mencionan que la compañía si contribuyen al bienestar de la comunidad, ya que brindan un servicio adecuado, mantiene sus unidades en perfectas condiciones y precautelan la vida de los pasajeros, socios, comunidad en general. Existe un porcentaje que considera que la compañía no contribuye al bienestar de la comunidad ya que no realizan acciones para su bienestar.

16. ¿Se encuentra actualmente se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

16. ¿Se encuentra actualmente se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	SI	2	20,0	20,0	20,0
o	NO	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla 41: Afiliación
Elaborado por: Katherine Terán

16. ¿Se encuentra actualmente se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

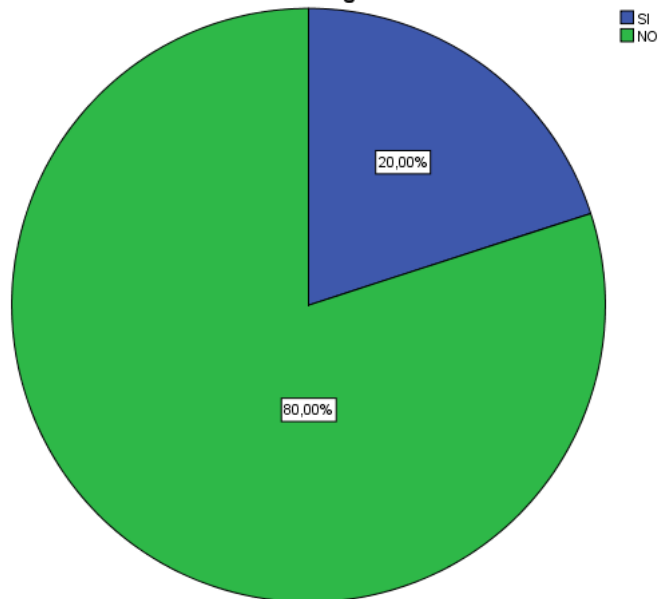


Gráfico 34: Afiliación
Elaborado por: Katherine Terán

Análisis: Gran parte de los colaboradores no se encuentran actualmente afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ya que manifiestan que los socios no les interesa afiliarse porque no quieren gastar el aporte patronal y buscan opciones para evitar afiliarse, mientras que un mínimo porcentaje se encuentra afiliado de manera voluntaria.

2.7.2.1 Análisis global de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía.

En las encuestas realizadas a los colaboradores de la compañía FLORITAX S.A. se puede concluir que la compañía tiene que mejorar en diferentes aspectos ya que un gran porcentaje mencionan que el clima laboral dentro de la compañía no es adecuado, además los colaboradores manifiestan que las condiciones de trabajo no son las mejores, otro de los factores que la compañía debe mejorar es la comunicación con los colaboradores, ellos manifiestan que no existe un canal de comunicación entre socios y colaboradores, esto se debe que la compañía no realiza ninguna actividad de

integración con los colaboradores en donde ellos participen y de esta manera fomentar la confianza.

Dentro de los aspectos a mejorar manifiestan que la compañía no realiza planes de conservación el medio ambiente por lo que no brinda un desarrollo a la comunidad. Un aspecto importante que mencionan es que existe liderazgo dentro de la directiva ya que ha logrado mejorar el ambiente laboral entre socios, sin embargo, a los colaboradores se les sigue excluyendo,

Otro de los aspectos detectado en las encuestas es que dentro de la compañía existe poco interés en lo referente a capacitaciones dirigida a socios y colaboradores en temas referentes a salud y seguridad ocupacional ya que ellos manifiestan que tienen conocimiento de los riesgos a los que están expuestos más no tienen conocimiento de las consecuencias, es por ello que consideran importante que exista un representante de ellos dentro de la compañía para que de esta manera puedan velar por sus derechos.

2.7.3. Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la compañía de taxis FLORITAX S.A

La siguiente entrevista fue realizada el Sr. Leonardo Villegas, actual Gerente de la compañía de taxis FLORITAX S.A, lo cual nos supo manifestar lo siguiente:

Como resultado de la entrevista realizada al Gerente de la compañía de taxis FLORITAX S.A nos indica que no existe un misión, visión y valores empresariales establecidos, pero existe la disposición de tomar acciones correctivas ante esta situación, otro de los aspectos muy importantes dentro de la entrevista es que la compañía debe mejorar la comunicación entre socios y colaboradores para que el clima laboral dentro de la compañía mejore basado en comportamientos éticos, es por ello que piensa que es muy importante que exista dentro de la compañía un código de ética en donde existen lineamientos que todos deben cumplir así como también debe existir un manual de funciones para que cada uno de los socios y miembros de la directiva tengan claro sus tareas y funciones.

El gerente de la compañía supo manifestar que conoce sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, pero considera que la mayoría de los socios no tienen un concepto claro sobre este tema, sin embargo manifiesta que socializándoles o capacitándoles en este temas entenderán la importancia de operar con Responsabilidad Social Empresarial y estarán dispuestos a implementar dentro de la compañía, cumpliendo ciertos lineamientos que esto conlleva, de manera que al adoptar esta filosofía la compañía obtendrá algunos beneficios como mejorar la imagen corporativa, obtener una ventaja competitiva, mejorar el clima laboral, mantener a los miembros de la compañía motivados y sobre todo establecer alianzas estratégicas en donde se pueda adquirir productos de calidad a un menor costo.

2.7.4. Análisis de la entrevista realizada al Representante del Barrio la Florida

En la presente investigación se realizó una entrevista a representantes del Barrio La Florida los cuales manifestaron que años atrás la compañía fue creada para brindar comodidad a las personas del barrio, en donde ellos realizaban paradas durante todo el día y los moradores podían tener acceso a un taxi con mayor frecuencia, en la actualidad manifiestan que realizan sus paradas en las mañanas y en la tarde ya no, es por esta razón que los moradores del barrio recurren a utilizar otras unidades de diferentes operadoras, además mencionan que la compañía no se involucra en actividades que realiza el barrio y por ende no contribuye a un desarrollo de la misma.

En lo referente a la atención al cliente mencionan que no les brindan un adecuado trato, consideran que los miembros de la compañía deben capacitarse en atención al cliente ya que esto les ayudará a mejorar la atención y por ende el usuario se sentirá satisfecho por el servicio brindado.

Los representantes del barrio recomiendan a los socios de la compañía que deben tener en sus oficinas un teléfono donde se pueda llamar para solicitar el servicio, además manifiestan que por parte de la compañía no existe mayor preocupación por integrarse al barrio, además mencionan que cuando se les solicita una colaboración a la compañía

para las distintas actividades que realiza el barrio, ellos brindan una respuesta positiva a la petición solicitada.

2.7.5. Matriz de materialidad

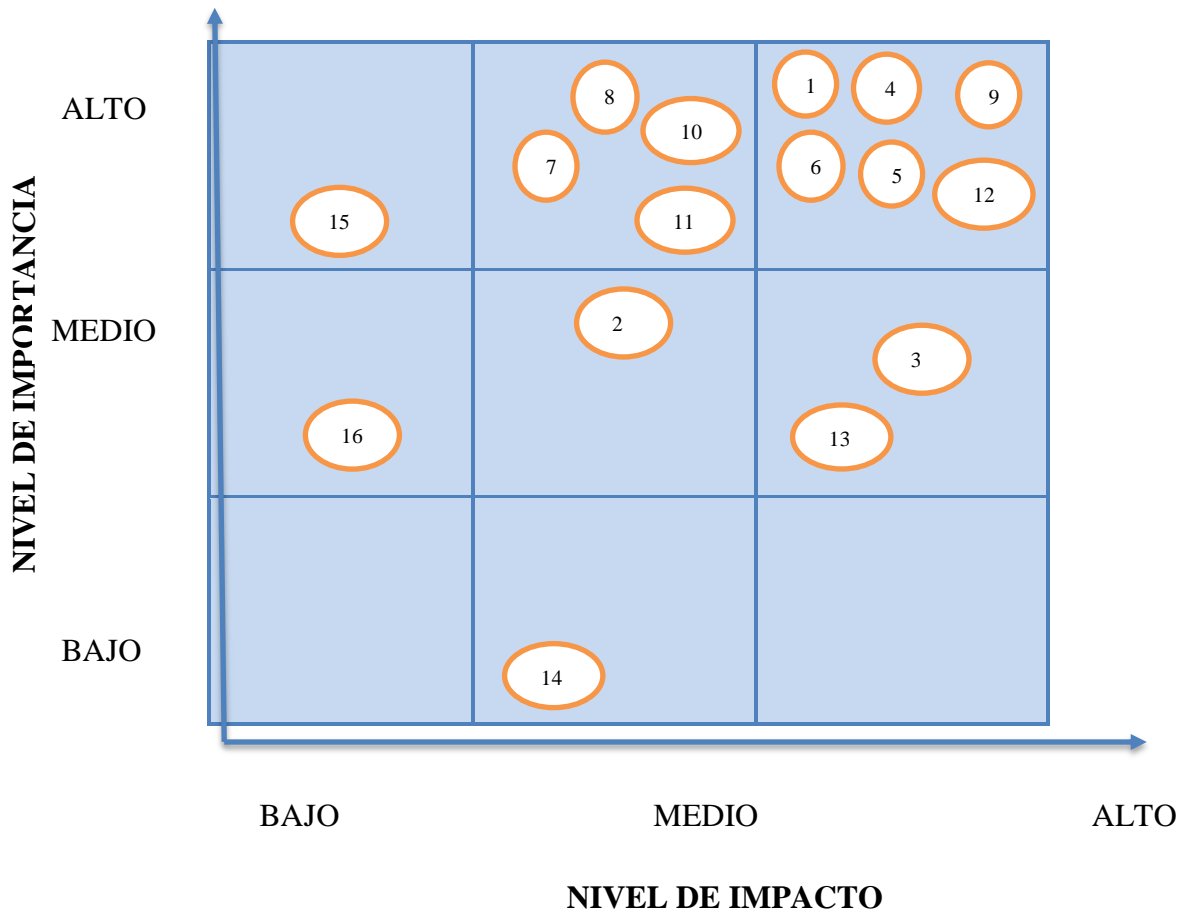


Tabla 42: Matriz de Materialidad
Elaborado por: Katherine Terán

Socios

1. Compromiso de gerente y socios referente a Seguridad y Salud Ocupacional.
2. Adecuada comunicación.
3. Liderazgo.
4. Actividades de integración.

5. Cuidado ambiental.

Cientes

6. Calidad de servicio.
7. Limpieza del vehículo.
8. Conducta ética.
9. Seguridad.

Colaboradores

10. Contratos laborales.
11. Afiliación al IESS.
12. Condiciones laborales.
13. Horarios de trabajo.
14. Remuneración.
15. Clima laboral.

Comunidad

16. Relación con la comunidad.

2.7.6. Análisis de la Matriz de Materialidad

Para la realización de la matriz de materialidad se ha dividido por los diferentes grupos de interés, en donde se puede observar los aspectos a mejorar los cuales se encuentran en el nivel de impacto alto y el nivel de importancia alto son los aspectos de compromiso del gerente y socios referente a Seguridad y Salud Ocupacional, actividades de integración, cuidado ambiental, calidad del servicio, seguridad y condiciones laborales los cuales requiere tomar medidas de mejora de manera urgente, otro aspecto en donde deben mejorar es en el nivel de impacto medio y el nivel de importancia alta en donde se refiere a los puntos de limpieza del vehículo, contratos laborales y afiliación al IESS ya que estos puntos son muy importantes dentro de la compañía, dado que si existe el cumplimiento de estos aspectos se podrá evitar problemas futuros para los socios y la compañía, además se deben considerar el nivel de

impacto alto con el nivel de importancia media en donde se encuentra horarios de trabajo y liderazgo que son puntos que se deben tomar medidas de mejora.

Otro de los puntos a mejorar son el nivel de impacto medio y un nivel de importancia bajo se encuentra la remuneración que perciben los colaboradores, además un punto que se debe mejorar continuamente se encuentra en un nivel de impacto bajo con un nivel de importancia alto es el clima laboral que existe dentro de la compañía, el cual hay que seguir mejorando para que los colaboradores de la compañía se sientan motivados y realicen su trabajo de manera eficiente y eficaz, finalmente se debe considerar un punto importante de mejora la relaciones con la comunidad el cual se encuentra en un nivel de impacto bajo con nivel de importancia media.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. Identificar la macro localización de la Compañía

La compañía FLORITAX S.A se encuentra ubicado en:

COMPAÑÍA DE TAXIS FLORITAX S.A	
País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Cantón	Ibarra
Ciudad	Ibarra
Barrio	La Florida

Tabla 43:Datos de la compañía FLORITAX S.A
ELABORADO POR: Katherine Terán



Gráfico 35: Macro localización
Elaborado por: Katherine Terán

3.2. Identificar la micro localización de la Compañía

Ibarra está ubicada en la región Sierra-Norte del Ecuador, Ibarra también conocida como la ciudad blanca a la que siempre se vuelve.

La compañía de taxis FLORITAX S.A realizan las paradas en el barrio La Florida.

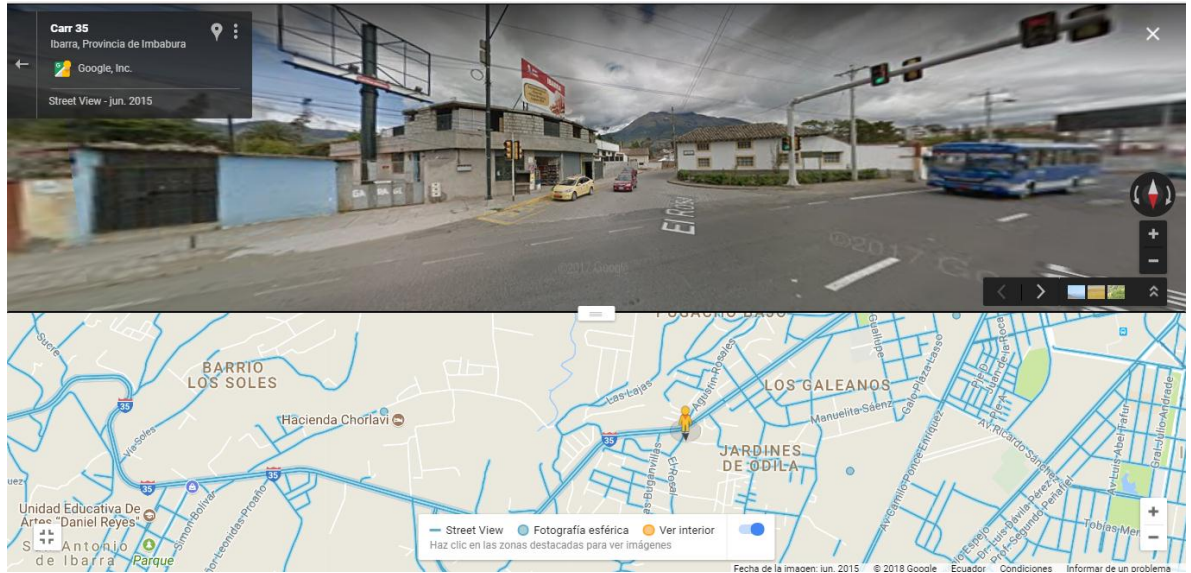


Gráfico 36: Micro localización
Elaborado por: Katherine Terán

La oficina de la compañía FLORITAX S.A se encuentra ubicado en las calles Bugarvilla y Los Girasoles, Barrio la Florida.

3.3.Misión

Somos una compañía que brinda un servicio de calidad, siendo responsables con la vida de las personas, así como también con el ambiente, brindando una correcta higiene y altos índices de seguridad a los pasajeros, de manera que se sientan seguros de trasladarse en las unidades de la compañía, además contribuye al desarrollo social y cuidado del medio ambiente impulsando una competitividad responsable con diferentes grupos de interés.

3.4.Visión

Para el año 2023 ser reconocida como una compañía responsable y sostenible en el segmento del taxismo que ofrece servicios con altos estándares de calidad y seguridad, así como también el cuidado ambiental, para de esta manera posicionarnos en el mercado.

3.5.Organigrama funcional de la compañía FLORITAX S.A

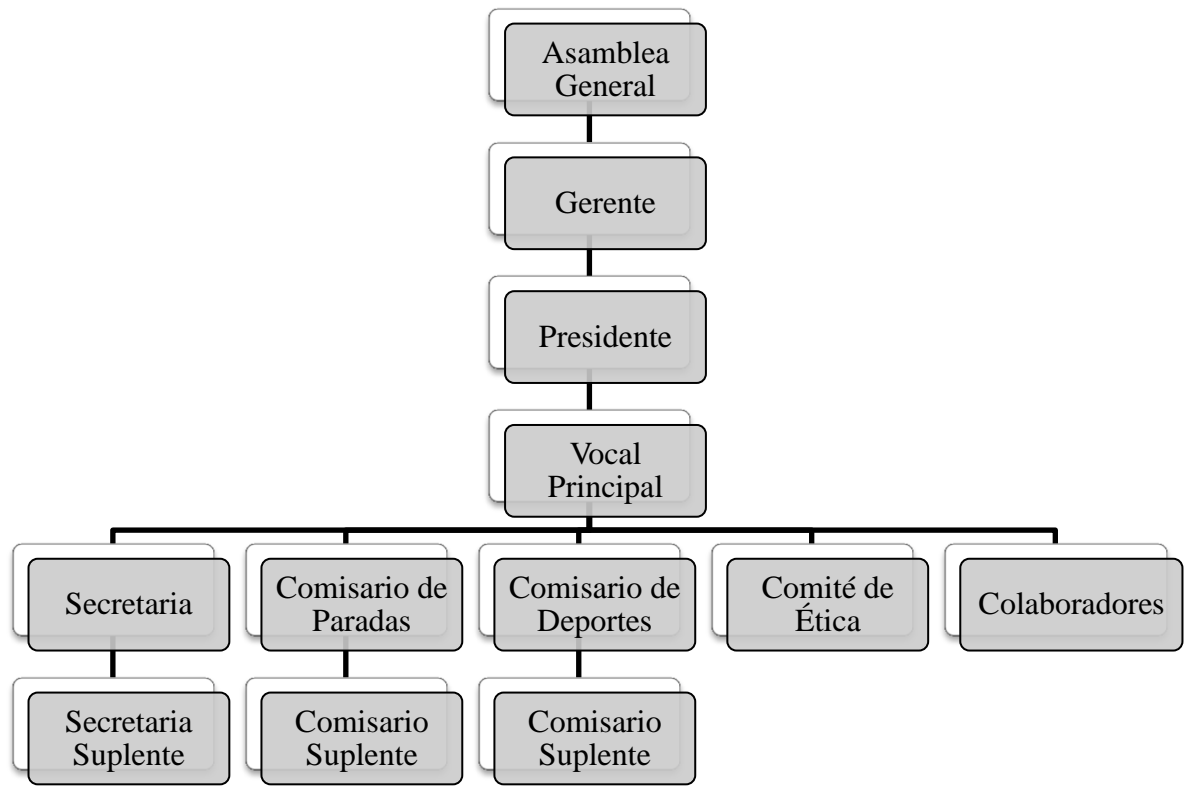


Tabla 44: Organigrama Funcional
Elaborado por: Katherine Terán

3.6. Funciones

MANUAL DE FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS FLORITAX S.A	
CARGO	Asamblea General
SUPERVISA A	
REPORTA A	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar en la creación, reforma y aprobación de los estatutos de la compañía. ❖ Aprobar las actas de las reuniones realizadas. ❖ Aprobar los balances anuales presentados por la directiva. ❖ Participar de manera activa y responsable en la elección de los directivos. ❖ Informar a los diferentes miembros de la directiva las funciones que deben 	

realizar.

- ❖ Participar en los diferentes eventos que se le comuniquen a la compañía en beneficio de la misma.
- ❖ Plantear estrategias en beneficio de la compañía.
- ❖ Mantener sus unidades en perfectas condiciones para de esta manera ser responsables y mantener el cuidado ambiental.

CARGO	GERENTE
SUPERVISA A	Secretaria, Socios, Comisario de deportes y de paradas
REPORTA A	Asamblea General.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">❖ El gerente deberá respetar el reglamento interno de la compañía, así como también la ley de compañía.❖ Planificar el crecimiento y desarrollo de la compañía incorporando la RSE a mediano y largo plazo.❖ Establecer políticas orientadas a RSE y sostenibilidad.❖ Implementar y mantener un plan de Responsabilidad Social Empresarial.❖ Establecer alianzas con los diferentes proveedores.❖ Establecer un plan de acción para mejorar el servicio que brindan.❖ Mantener comprometidos a los miembros de la compañía con la misión, visión y valores de RSE y dar un seguimiento.❖ Debe mantener en perfecto orden la documentación de cada socio.❖ El gerente debe asistir a las reuniones solicitadas por la unión de taxistas y demás reuniones a las que se le convoque.❖ El gerente debe gestionar los trámites necesarios para la revisión técnica vehiculares (anuales).❖ Deberá proporcionar toda la información necesaria para las fiscalizaciones que se realicen.❖ Junto con la contadora deberá presentar un balance general exponiendo	

<p>todos los aspectos sucedidos en el año y entregar una copia a cada socio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ En caso de ser necesario tiene toda la potestad de convocar a reuniones. ❖ Para las reuniones de cambio de directorio debe realizar una publicación en el periódico de mayor circulación con 8 días de anticipación. ❖ Cuando un socio nuevo entre deberá informarle sobre las obligaciones que este adquiere. ❖ Deberá ayudar a los socios en la documentación necesaria cuando exista un cambio de socio. 	
CARGO	PRESIDENTE
SUPERVISA A	Secretaria, Gerente, Socios, Comisario de deportes y de paradas
REPORTA A	Gerente, Asamblea General.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Deberá asistir las reuniones solicitadas por la unión de taxistas y demás reuniones a las que se le convoque conjuntamente con el gerente de caso de ser necesario. ❖ Establecer políticas orientadas a RSE. ❖ Desarrollar el plan de Responsabilidad Social Empresarial. ❖ Mantener reuniones con los diferentes proveedores. ❖ Dar seguimiento al plan de RSE. ❖ Planificar capacitaciones para todos los miembros de la compañía en temas relacionados con RSE y demás temas de interés. ❖ Realizar las hojas de entrada al terminal. ❖ En caso de pérdidas de las tarjetas de terminar tiene la obligación de reponer la tarjeta y aplicar las sanciones correspondientes. ❖ Las reuniones deben dirigir la Asamblea General de Accionistas o directorio. ❖ En las reuniones sea ordinaria o extraordinaria deberá conceder la palabra en 	

orden de solicitud de cada accionista.

- ❖ Debe mantener el orden y disciplina durante el desarrollo de la asamblea.
- ❖ Tiene toda la potestad de expulsar de la asamblea a los socios que presenten un mal comportamiento o falten el respeto a los miembros de la compañía.
- ❖ Deberá asistir a las oficinas a firmar documentos en caso de ser necesario.
- ❖ Deberá solicitar una fiscalización cada seis meses al Gerente de la compañía e informar a los socios.

CARGO	VOCAL PRINCIPAL
SUPERVISA A	Secretaria, Comisario de deportes y de paradas, Socios
REPORTA A	Gerente, Presidente, Asamblea General.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se encargará de sustituir en diferentes actos que el presidente no pueda asistir. ❖ Gestionar la ejecución de las capacitaciones referente a RSE y demás temas de interés. ❖ Dar seguimiento que cada socio brinde una estabilidad laboral a sus colaboradores. ❖ Establecer un plan de mejora del servicio y dar seguimiento al mismo. ❖ En caso de que el presidente renuncie a su cargo deberá asumir las responsabilidades de dicho cargo. ❖ Deberá llevar un correcto registro de los ingresos y egresos que mantiene. ❖ Asistirá a diferentes reuniones del directorio. ❖ Deberá participar en las fiscalizaciones que se realicen. 	
CARGO	SECRETARIA
SUPERVISA A	Socios, Secretaria suplente
REPORTA A	Gerente, Presidente.

FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ En las asambleas deberá leer la convocatoria y constatación del quorum. ❖ Deberá elaborar las convocatorias para las diferentes reuniones sea ordinaria o extraordinaria y verificar que los socios firmen dicha convocatoria. ❖ Debe llevar ordenadamente las actas de las Asambleas realizadas y demás documentación que se le entrega; caso contrario recibirá un llamado de atención. ❖ Deberá realizar un borrador de las actas para que en la próxima asamblea sea aprobada por los socios de la compañía. ❖ Deberá llevar correctamente los libros de la compañía y las actas en digital. ❖ Participar activamente en el plan de RSE. 	
CARGO	COMISARIO DE PARADAS
SUPERVISA A	Socios, Colaboradores, Comisario suplente
REPORTA A	Gerente, Presidente, Asamblea General
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Junto con el comisario suplente deberán elaborar un plan de trabajo para los dos años que es el periodo de duración de la directiva. ❖ El comisario debe elaborar una planificación de paradas y entregarle a cada socio y colaborador. ❖ Deberá verificar que cada socio y colaborador cumpla con la planificación de paradas, y en caso de incumplimiento de algún socio podrá sancionarle de la manera planificada. ❖ Dar cumplimiento con las políticas de RSE. ❖ Debe verificar que cada socio y colaborador estén completamente presentables, mantenga su vehículo en buen estado y con la higiene adecuada para prestar el servicio. ❖ Únicamente justificara inasistencias con su respectivo certificado médico, 	

constancia de que el vehículo se encuentre en mantenimiento y aspectos que sean verificables por el comisario y que considere que es necesaria la inasistencia.

- ❖ Es su obligación de verificar las fiscalizaciones que se realicen dentro de la compañía

CARGO	COMISARIO DE DEPORTES
SUPERVISA A	Socios, Colaboradores, Comisario suplente.
REPORTA A	Gerente, Presidente, Asamblea General

FUNCIONES

- ❖ Se encargará de reservar las canchas deportivas cada 15 días.
- ❖ Deberá encargarse de contratar un árbitro para los diferentes deportes que se realizan (futbol y vóley).
- ❖ Deberá organizar un plan de reciclaje dentro de la compañía.
- ❖ Debe llevar las bebidas con gas y sin gas para los socios.
- ❖ Debe llevar un registro de los ingresos y egresos que mantiene.
- ❖ Tiene toda la potestad de suspender los deportes en caso de ser necesario.
- ❖ Deberá mantener en buen estado los balones y la red de vóley.
- ❖ Debe tratar de integrar a las socias (mujeres) en los diferentes deportes o buscar alternativas.
- ❖ Deberá llevar ordenadamente el registro de asistencia de deportes.
- ❖ Deberá mantener el orden y disciplina de los socios.

CARGO	COMITÉ DE ÉTICA
SUPERVISA A	Socios, Colaboradores, Comisarios, Secretaria.
REPORTA A	Gerente, Asamblea General, Presidente

FUNCIONES

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Promover una cultura ética dentro de la compañía basado en la Responsabilidad Social Empresarial. ❖ Participar en la toma de decisiones acerca de conductas no adecuadas dentro y fuera de la compañía. ❖ Ayudar a resolver conflictos y polémicas entre socios. ❖ Participar en la implementación de políticas, estrategias y reformas que permitan el cumplimiento del código de ética. ❖ Velar por el bienestar de la compañía, así como también el de los socios. ❖ Establecer sanciones por el incumplimiento del código de ética así como también establecer medidas correctivas para dicha falta. 	
CARGO	COLABORADORES
SUPERVISA A	
REPORTA A	Gerente, Comisario de Paradas, Comisario de Deportes, Presidente, Asamblea General.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones para iniciar su labor. ❖ Comunicar de manera inmediata al socio de la compañía en lo que respecta a un algún daño mecánico. ❖ Utilizar el taxímetro de manera adecuada. ❖ Mantener las unidades limpias y una adecuada presentación personal. ❖ Ser amable con los pasajeros y mostrar una conducta respetuosa. ❖ Participar en eventos que se solicite su presencia de manera activa. ❖ Cumplir con el código de ética, reglamento interno, leyes de tránsito y demás normas internas y externas. 	

Tabla 45: Manual de Funciones
Elaborado por: Katherine Terán

3.7. Plan de gestión de RSE

3.7.1. Estrategias de RSE

Para la realización del plan de gestión de Responsabilidad Social Empresarial y las estrategias a desarrollarse para la compañía de taxis FLORITAX S.A, será en relación a las problemáticas detectadas en las técnicas de recolección de datos, los mismos que se encuentran plasmados en la matriz de materialidad.

3.7.1.1. **Problemática 1:** Insuficiente Seguridad en las unidades de la compañía.

Objetivo: Durante el año 2018 mejorar en un 50% el mantenimiento de las unidades de la compañía FLORITAX S.A en los tiempos determinados.

Estrategia: Adoptar medidas correctivas y preventivas para que los socios realicen mantenimientos oportunos a las unidades, de esta manera aumentar los índices de seguridad.

Soluciones Planteadas

1. Llevar un control del kilometraje del vehículo para poder identificar el tiempo de cambios de aceite del vehículo y demás cambios que sean necesarios en el vehículo.
2. Conducir dentro de los límites establecidos para poder aumentar índices de seguridad a los pasajeros.
3. Desarrollar una cultura empresarial en la cual contribuya al mejoramiento de imagen de la empresa.
4. Reclutamiento y Selección de personal.

Desarrollo de las soluciones planteadas.

1.1 Control de mantenimientos vehiculares: Dentro de este apartado se ha determinado realizar los mantenimientos vehiculares en un solo lugar (mecánica), para que de esta manera

lleven un registro del estado del vehículo, es por esta razón que se ha buscado propuestas para realizar el mantenimiento de las unidades de la compañía.

Por lo cual se concluyó que se va a realizar el mantenimiento en una mecánica ubicada en la Calle Tobías Mena, previa cita programada por el Gerente o Socios de la compañía, es decir se realizará una alianza estratégica lo cual permitirá a la compañía llevar un control de las unidades, de esta manera se busca disminuir accidentes de tránsito por fallas mecánicas logrando precautelar la vida de los usuarios, la sociedad en general, así como espacios públicos.

1.2 Control de límites de velocidad: Para poder controlar los límites de velocidad se solicitará al ECU-911 y a la Agencia Nacional de Tránsito que es la entidad que se encarga de regular una movilidad terrestre de manera segura, además se solicitará charlas acerca de la importancia de manejar dentro de los límites establecidos, ya que el ECU-911 junto con Agencia Nacional de Tránsito llevan un control de los rangos de velocidad de todas las compañías y cooperativas de taxis en la ciudad de Ibarra, además mediante las cámaras instaladas en las unidades llevan un monitoreo de cada compañía de taxis en la ciudad.

El objetivo de solicitar la capacitación es tomar conciencia y disminuir accidentes e incidentes de tránsito, de esta manera cada uno de los socios estará informado de las consecuencias que puede causar al conducir de manera irresponsable.

Otra manera de controlar la velocidad en cada uno de las unidades es instalar dispositivos de monitoreo con ubicación por GPS/GPRS, estos dispositivos permitirán ubicar los vehículos en donde se encuentran, en caso de existir algún robo de los mismos, así como generar un reporte de la velocidad de los vehículos en caso de exceso de velocidad, sin embargo cuando el vehículo esté por exceder los límites de velocidad este dispositivo emanara un sonido de advertencia, lo cual alerta al conductor que está por exceder el rango permitido, por ende el conductor deberá reducir la velocidad, con esta medida de control se logrará respetar las leyes de tránsito y evitar multas y sanciones sobre exceso de velocidad.

En la presente investigación se realizó cotizaciones de empresas que trabajan con estos dispositivos de monitoreo con ubicación por GPS/GPRS para lo cual se recomienda trabajar con la empresa TRACKLINK la cual ofrece un paquete de control total que es la más conveniente para la compañía (ver anexo 2). Además, esta empresa posee el Certificado único de Homologación de Dispositivos de Sistema de Posicionamiento Global (GPS) emitido por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para dos tipos de dispositivos y modelos (ver anexo 3).



Tabla 46: Dispositivo GL300
Fuente: (Queclink Wireless Solutions, 2014)
Elaborado por: Katherine Terán



Tabla 47: Dispositivo GMT100
Fuente: (Queclink Wireless Solutions, 2014)
Elaborado por: Katherine Terán

La utilización de estos dispositivos brinda varios beneficios:

- ❖ Respaldo técnico.
- ❖ Reportes de excesos de velocidad.

- ❖ Horas trabajadas por el vehículo.
- ❖ Reportes diarios del vehículo.
- ❖ El módulo puede ser instalado y reinstalado en caso de vender algún vehículo sin cancelar ningún costo adicional excepto la mano de obra.
- ❖ Atención personalizada.
- ❖ Alerta de batería baja del módulo.
- ❖ Recordatorio de matriculación y revisión vehicular.

PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVOS DE MONITOREO POR GPS/GPRS			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Paquete a adquirir por la compañía a la empresa TRACLINK (anual)	21	446.88	9384.48
Total			9384.48

Tabla 48: Presupuesto estimado para la instalación de dispositivos de monitoreo por GPS/GPRS
Elaborado por: Katherine Terán

1.3 Socialización a la compañía: Para poder fomentar una cultura empresarial dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A. se realizarán reuniones entre los socios en donde se socializará la misión, visión, valores, manual de funciones y código de ética de la compañía para que todos tengan claro hacia donde se quiere llegar y cuál es la razón de ser de la compañía de taxis, una vez que los socios y colaboradores comprendan y se comprometan a alcanzar los objetivos corporativos y la visión de la compañía se podrá desarrollar una cultura empresarial, además es necesario que comprendan la importancia de brindar un adecuado servicio al cliente ya que son parte importante dentro de la compañía, es por ello que se debe establecer un comportamiento adecuado cuando el cliente utilice las unidades de la compañía FLORITAX S.A

En la reunión se establecerán normas de comportamiento internas y externas; es decir con la creación del código de ética existirá lineamientos de comportamiento que todos los miembros de la compañía deben cumplir, el cual ayudará a mejorar la forma de atender a los usuarios que utilizan las unidades, así como también la manera de dirigirse a los miembros de la compañía y a los usuarios, en donde se podrá establecer una cultura y compromiso de mejora ya que cada uno de los socios y colaboradores son la carta de presentación de la compañía, de esta manera se podrá diferenciar de la competencia logrando una ventaja competitiva, fomentado una cultura empresarial logrando dirigirse hacia la Responsabilidad Social Empresarial, dando como resultado un mejor el clima laboral de la compañía.

1.4 Proceso de selección y reclutamiento: Dentro de la compañía debe existir un proceso adecuado de reclutamiento y selección de personal (colaboradores) ya que de esto depende el cumplimiento de los objetivos de la compañía, para ello se debe determinar el perfil del postulante en donde se evalúe diferentes parámetros los cuales les permitirá ingresar a la compañía.

Los parámetros a evaluarse para que los colaboradores ingresen a la compañía son:

- ❖ Ser bachiller.
- ❖ Tener licencia profesional.
- ❖ Poseer puntos en su licencia que le habilite conducir.
- ❖ No haber tenido inconvenientes en ninguna compañía o cooperativa de transporte público.
- ❖ Tener conocimientos básicos de mecánica.
- ❖ Facilidad de expresar sus ideas.
- ❖ Buena presencia.

Una vez seleccionada la persona idónea, la compañía realizará la inducción del nuevo personal en el cual se le deberá entregar el reglamento interno de la compañía, así como indicarle las funciones que debe cumplir y la forma de operar de la compañía; de esta manera se evitará algún inconveniente y se podrá cumplir con las responsabilidades adquiridas por

las personas que se integran a la compañía y logrando así cumplir con los objetivos empresariales y la visión de la compañía.

Dentro de la compañía debe existir un control interno del personal lo cual permite a la empresa cumplir con los objetivos empresariales, detectar riesgos a los que están expuestos, fomentar el compromiso de los miembros de la compañía y lograr mayor eficiencia y eficacia con una transparente operación.

Con respecto a los puntos de la licencia de conducir el comisario de paradas será el encargado de llevar un control y seguimiento a las licencias de cada uno de los socios y colaboradores y en caso de reducción de los puntos en su licencia, determinar las circunstancias de la reducción y determinar si amerita o no un llamado de atención por la compañía. Si la reducción de puntos es por encontrarse en estado etílico serán suspendidos por una semana, si la reducción de puntos es por no usar el cinturón de seguridad recibirá un llamado de atención y la suspensión de un día laboral.

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Incremento de los índices de seguridad.
- ❖ Mejora la imagen de la compañía de taxis FLORITAX S.A al adoptar una cultura empresarial permite ser más competitiva.
- ❖ Es socialmente responsable precautelando la vida de los usuarios.
- ❖ Contribuye a disminuir accidentes e incidentes de tránsito, mediante la alianza estratégica permitirá llevar un control de las unidades.
- ❖ Adquiere una ventaja competitiva al adoptar objetivos empresariales destinados a fomentar una Responsabilidad Social Empresarial le permitirá diferenciarse.

3.7.1.2. **Problemática 2:** Carencia de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A

Objetivo: Implementación de medidas preventivas de riesgos de trabajo en la compañía FLORITAX S.A mediante el cumplimiento de la normativa vigente de Seguridad y Salud en el trabajo.

Estrategia: Desarrollar programas de capacitación a los socios de la compañía para tomar conciencia sobre la importancia de brindar condiciones de trabajo adecuadas.

Solución Planteada

1. Capacitar a los socios y colaboradores en seguridad y salud ocupacional.
2. Revisión periódica de los vehículos.
3. Velar por su propia seguridad.

Desarrollo de las soluciones planteadas.

2.1 Capacitación sobre riesgos laborales: La compañía solicitará una capacitación sobre riesgos laborales a una empresa especializada en estos temas, en donde se da a conocer la importancia en temas como atención al cliente, conducción a la defensiva, leyes de tránsito, ergonomía, para ello en la presente investigación se sugiere contactarse con la empresa Natu Resources, una empresa que dicta cursos de capacitación en materia de seguridad y salud ocupacional, esta empresa está posicionada en el mercado por lo que cuenta con gran experiencia en estos campos. (Ver anexo 4).

De esta manera los socios de la compañía tomarán conciencia y brindarán condiciones adecuadas de trabajo a sus colaboradores y a los pasajeros se les brindará un servicio de calidad, logrando así crear una cultura empresarial en la compañía.

El objetivo de esta capacitación es dar conocer los riesgos a los que están expuestos los conductores por razón de su trabajo y tomen conciencia de la importancia de conducir bajo los límites de velocidad establecidos por las organismos competentes, mantener en perfectas condiciones a los vehículos para de esta manera minimizar los riesgos que pueden ocasionar

por la negligencia del socio o colaborador y demás factores que ayudarán a realizar su trabajo de forma correcta sin exponerse a ningún peligro.

PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Pago a la empresa		112
Refrigerio (30)	1.25	37.50
TOTAL		149.50

Tabla 49: Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional
Elaborado por: Katherine Terán

2.2 Revisión periódica al vehículo: Al vehículo se deberá realizar una revisión periódica del tubo de escape, cambio del silenciador entre otros aspectos que pueden afectar la salud de los socios y colaboradores ya que la emanación en exceso de ruido ocasiona una enfermedad profesional, es por esta razón que en la problemática 1 (1.1 Control de mantenimiento vehiculares) se realizó una alianza estratégica con una mecánica para que los vehículos realicen su mantenimiento, en donde se puede llevar un control de las unidades y precautelar la vida de la sociedad en general, así como también de los conductores ya que estos también están expuestos a peligros derivados por su trabajo.

2.3 Buenas prácticas: Una vez que la compañía realizó la formación e instrucción sobre riesgos laborales, es obligación de los socios y colaboradores poner en práctica la información que recibieron, es por ello que deben evitar riesgos laborales y realizar los mantenimientos a las unidades, evitar el exceso de ruido lo cual puede provocar enfermedades, para de esta manera proporcionar condiciones de trabajo seguro, mejora la gestión de la empresa, mantener motivados a los miembros de la compañía, para el logro de los objetivos empresarial orientados a la Responsabilidad Social Empresarial.

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Mejora las condiciones de trabajo tanto para los colaboradores como para los socios.

- ❖ Reduce la exposición a riesgos.
- ❖ Disminuye el ausentismo.
- ❖ Ofrece un servicio de calidad.
- ❖ Es responsable con la sociedad al realizar mantenimiento a los vehículos evitando riesgos laborales.
- ❖ Disminuye el estrés laboral.
- ❖ Contribuye al cuidado ambiental en todas sus formas.
- ❖ Minimiza accidentes e incidentes de tránsito.

3.7.1.3. **Problemática 3:** Inestabilidad laboral de los colaboradores

Objetivo: Brindar a los socios y a los colaboradores estabilidad laboral, mediante la implementación de acciones correctivas.

Estrategia: La compañía deberá establecer medidas correctivas que brindan seguridad y estabilidad a los colaboradores.

Soluciones Planteadas

1. Lo socios deberá cumplir sus obligaciones y mantener una relación transparente con los colaboradores
2. Realizar los contratos de trabajo para evitarse problemas futuros.

Desarrollo de las soluciones planteadas.

3.1 Charla solicitada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Dentro de la compañía de taxis FLOTTRITAX S.A se realizarán charlas dirigidas a los socios sobre la importancia de cumplir sus obligaciones con sus trabajadores, para que de esta manera tomen conciencia y puedan mantener una relación transparente con los colaboradores ya que ellos son parte importante de la compañía y por lo tanto se debe respetar sus derechos, ya que ellos contribuyen a que los socios puedan incrementar su patrimonio.

El objetivo de esta charla es que los socios tomen conciencia y comprendan que los colaboradores son parte importante dentro de la compañía, por lo cual se debe respetar sus derechos y brindar condiciones de trabajo adecuada y proporcionar los materiales e insumos de trabajo necesarios para que realicen su trabajo de la mejor manera posible, para la realización de las charlas se solicitará al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para que envíen su personal a dar una charla sobre la importancia de cumplir con las obligaciones tanto para el empleador como para los trabajadores, además dar a conocer sus derechos y beneficios que obtienen al cumplir con sus obligaciones.

Para mejorar el clima laboral es necesario que los colaboradores sientan que son parte de la compañía para ello es necesario realizar actividades de integración, en donde los colaboradores se puedan involucrar y comprometerse con la compañía para poder alcanzar los objetivos empresariales.

3.2 Estabilidad Laboral hacia los colaboradores: Establecer medidas correctivas obligando a los socios a respetar los derechos de los colaboradores, por esta razón cada socio deberá presentar el contrato de trabajo de su colaborador, de esta manera se evitará problemas futuros y se brindará una mejor calidad de vida a los colaboradores y su familia.

Dentro del reglamento interno de la compañía deberá estipularse que para ingresar un colaborador a trabajar dentro de la misma, el socio que contrata los servicios deberá afiliarlo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, caso contrario no podrá formar parte de la compañía de taxis FLORITAX S.A, esta medida preventiva contribuirá a evitar problemas futuros para la compañía como para los socios que necesitan los servicios profesionales de los colaboradores; esta medida obligará a los socio a respetar los derechos de los colaboradores y contribuirá a mejorar su calidad de vida.

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Mejora la calidad de vida de las personas.
- ❖ Es socialmente responsable.

- ❖ Mejora la imagen corporativa.
- ❖ Brinda estabilidad laboral.
- ❖ Mantiene motivado a los miembros de la compañía.
- ❖ Evita problemas legales.

3.7.1.4. Problemática 4: La compañía brinda su servicio a la comunidad (La Florida), sin embargo, no contribuye a su desarrollo.

Objetivo: Mantener una participación activa con la comunidad en actividades y programas que realice la misma.

Estrategia: Establecer un canal de diálogo con la comunidad para tener una participación activa en donde todas las partes interesadas resulten beneficiadas.

Solución Planteada

1. Desarrollar un canal de comunicación formal e informal con la comunidad, de tal manera que se pueda tener una participación activa.
2. Involucrarse activamente con la comunidad (La Florida).
3. Realizar donaciones a la “Casa de la Misericordia” junto a la iglesia del Sauce.

Desarrollo de las soluciones planteadas.

4.1 Canal de diálogo: El Gerente de la compañía deberá mantener contacto con la directiva del barrio, para que pueda informarle acerca de las actividades que van a desarrollar, el objetivo de esta comunicación bidireccional es mantenerse informados en actividades que va a desarrollar la comunidad (La Florida), conocer los intereses que tiene la comunidad así como también el gerente de la compañía informará a la directiva del barrio sobre actividades que esta realizará en beneficio de la misma, dichas actividades serán comunicadas por el

parlante barrial, en donde la comunidad esté informada sobre las actividades a realizarse, para ello el canal de comunicación a utilizar será el siguiente:

Partes Interesadas	Canal de Comunicación	
	Formal	Informal
Directiva del barrio la Florida- Moradores	Oficios Asambleas	Parlante del barrio
Moradores del barrio la Florida- Directiva del barrio	Oficios Asambleas	Whatsapp Llamada telefónica Mensaje de texto

Tabla 50: Canal de comunicación con la comunidad (La Florida)

Elaborado por: Katherine Terán:

4.2 Organización de Mingas: Tomar la iniciativa la compañía e informar a los moradores del barrio, para que asistan a las mingas que realizará la compañía de taxis FLORITAX S.A. de esta manera la compañía podrá participar y ayudar al desarrollo de la comunidad, además la compañía deberá participar y colaborar en actividades que realice el barrio como eventos del día del niño, el día de la madre, el día del padre, agasajos navideños, de esta forma se podrá establecer una relación activa con la comunidad.

La compañía al involucrarse de forma activa con la comunidad al barrio al que pertenece la compañía la cual fue creada para satisfacer la necesidad de trasladar a los pasajeros de manera segura, de esta manera se podrá incrementar la confianza entre la compañía y los moradores del barrio.

4.3 Plan de Reciclaje: El plan de reciclaje que incorporará la compañía consiste en reciclar mensualmente 100 botellas de plástico, vidrio y papel por cada uno de los socios las cuales serán entregadas cada fin de mes al gerente de la compañía, lo reciclado cada mes se venderá y con dinero recolectado se generará un fondo el cual se utilizará en diciembre y será donado

a la “Casa de la Misericordia” ubicada junto a la iglesia Los Sauces, la cual acoge a los adultos mayores abandonados, sin embargo también ayudan a personas que buscan ayuda en la “Casa de la Misericordia” Las necesidades que tiene esta casa son materiales de aseo, alimentos, medicina, sábanas y entre otro recurso, en donde cada uno de los socios aportará con un dólar mensual que será donado junto con lo recaudado del plan de reciclaje.

La compañía de taxis FLORITAX S.A contribuirá a que personas puedan mejorar su calidad de vida, participar de manera activa con la sociedad, además se logrará mejorar la relación con la comunidad, legitimar su accionar y mejorar su reputación.

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Participación activa con la sociedad al involucrarse en actividades que desarrolla el barrio.
- ❖ Socialmente responsable.
- ❖ Contribuye al desarrollo del sector.
- ❖ Mejora la comunicación entre la compañía y los moradores del barrio.
- ❖ Mejora la imagen y reputación
- ❖ Legitimar el trabajo de la compañía.

3.7.1.5. **Problemática 5:** Mal Clima Laboral.

Objetivo: Mejorar el clima laboral de la compañía mediante la adopción de medidas correctivas.

Estrategia: Generar actividades de integración en espacios deportivos en donde se garantice el compromiso de todos los miembros de la compañía.

Soluciones Planteadas

1. Fomentar el dialogo con todos los miembros de la compañía estableciendo una comunicación formal e informal.
2. Adoptar un estilo de dirección democrático.

3. Mejorar el ambiente social de la compañía manteniendo motivado al personal

Desarrollo de las soluciones planteadas.

5.1 Canal de Comunicación : Establecer un canal de comunicación donde puedan mantenerse informados en aspectos referentes a la compañía, de esta manera se evitará confusiones sobre la información que se desea transmitir, la finalidad del canal de comunicación bidireccional es mantener informados a todos los miembros de la compañía y que estos sean partícipes en la toma de decisiones, así como también mantener motivados a los miembros de la compañía y se logre aumentar la productividad y el servicio al cliente sea de calidad.

A continuación, se presenta el canal de comunicación que se debe utilizar dentro de la compañía:

Partes Interesadas	Canal de Comunicación	
	Formal	Informal
Directiva- Socios	Correo electrónico Oficios Conferencias	Llamadas telefónicas Whatsapp Mensajes de texto
Socios- Directiva	Oficios Correo electrónico Asambleas	Whatsapp Llamada telefónica Mensajes de texto.
Socios-Colaboradores	Oficios Asambleas	Whatsapp Llamada telefónica
Directivos- Colaboradores	Asambleas Oficios	Llamadas telefónicas Whatsapp

Tabla 51: Canal de comunicación de la compañía.

Elaborado por: Katherine Terán.

5.2 Mejoramiento del Estilo de Dirección: La compañía debe adoptar un Estilo de Dirección Democrático en donde el líder da la apertura a todos los miembros de la compañía para que

sean partícipes en la toma de decisiones, es decir que está enfocada en las personas y las relaciones interpersonales, para garantizar la satisfacción de las partes interesadas internas y externas brindando condiciones adecuadas de trabajo, calidad en el servicio que brindan y una adecuada comunicación con todos los interesados. Con este estilo de dirección democrático todos los miembros de la compañía se sentirán valorados al ser tomados en cuenta en la toma de decisiones y mejorará la comunicación interna de la compañía.

Al enfocarse en las personas la compañía podrá mejorar el servicio que brinda y entender que los clientes son parte importante en el giro del negocio de la compañía, por tal motivo se brindará un servicio de calidad brindando un ambiente armónico en el transcurso del servicio, además se mantendrán en perfectas condiciones a las unidades, logrando así precautelar la vida de las personas que viajan en los vehículos y como también de los peatones.

5.3 Actividades de Recreación: Para mejorar el clima laboral se realizarán actividades recreativas como campeonatos de vóley, futbol, bailo terapia, juegos tradicionales entre otros, es decir se realizarán mañanas deportivas en donde todos los socios y directivos puedan integrarse, así como los colaboradores, en donde se pueda mantener motivado al personal, mejorar el clima laboral de la empresa y mejorar la comunicación y la confianza entre socios y colaboradores.

Con estas actividades recreativas los colaboradores podrán sentir que son parte importante dentro de la compañía, además se podrá fomentar confianza entre los socios logrando así establecer una comunicación adecuada entre socios, colaboradores y directivos, de modo que puedan realizar su trabajo de la mejor manera; es decir brindando un servicio de calidad.

PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA MAÑANA DEPORTIVA		
Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Alquiler de la canchas de la Liga San Miguel		\$ 20
Costo hora de bailo		\$ 25

terapia		
Refrigerio (30 personas)	1.25	\$ 37.50
TOTAL		\$ 82.50

Tabla 52: Presupuesto estimado mañana deportiva
Elaborado por: Katherine Terán

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Brinda un servicio de calidad.
- ❖ Fomenta el liderazgo y trabajo en equipo.
- ❖ Aumenta la productividad.
- ❖ Mejoramiento del clima laboral.
- ❖ Minimizan riesgos.
- ❖ Genera mayor compromiso con la compañía.
- ❖ Mantiene motivados a los miembros de la compañía.
- ❖ Mejora la imagen de la compañía de taxis FLORITAX S.A.

3.7.1.6. **Problemática 6:** No existe una preocupación por el cuidado ambiental.

Objetivo: Concientizar a los miembros de la compañía sobre la importancia del cuidado ambiental.

Estrategia: Implementar un programa de reciclaje interno en la compañía de taxis FLORITAX S.A

Soluciones Planteadas:

1. Realizar charlas acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente.
2. Plan de reciclaje.

Desarrollo de las Soluciones Planteadas:

6.1 Capacitación en temas Ambientales: Los miembros de la compañía realizarán charlas acerca de la importancia del mantenimiento de las unidades para el cuidado del ambiente, concientización del cuidado ambiental en general, importancia de gestión de residuos sólidos, para lo cual se buscó empresas que impartan este tipo de capacitaciones, en donde se recomienda a la compañía de taxis FLORITAX S.A que la empresa adecuada es la Natu Resources. (Ver anexo 5).

PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA CAPACITACIÓN POR NATU RESOURCES		
Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Pago a la consultora		145.60
Refrigerio (30 personas)	1.25	\$ 37.50
TOTAL		\$ 183.10

Tabla 53: Presupuesto estimado de buenas prácticas ambientales

Elaborado por: Katherine Terán

6.2 Plan de Reciclaje: Dentro de los vehículos se colocará fundas de basura ecológicas con el objetivo de contribuir a disminuir daños que se genera al ambiente con el uso de fundas plásticas, uno de los beneficios de las fundas de basura ecológicas es que son reutilizables por lo que contribuye a fomentar una cultura al cuidado ambiental, de esta forma los pasajeros podrán colocar la basura en estas fundas ecológicas y no dejar en los asientos o en otra parte del vehículo, peor aún botar por la ventana ocasionando contaminar al ambiente, es por esta razón que se colocará las funda para que la sociedad tome en cuenta la importancia del cuidado del ambiente y de esta manera concientizar al reciclaje.

A continuación, se muestra el logo y el diseño de las fundas ecológicas que serán colocadas en cada unidad:



COMPAÑÍA DE TAXIS FLORITAX SA
Comprometidos con el Ambiente

Gráfico 37: Diseño del logo de la compañía de taxis FLORITAX S.A
Elaborado por: Katherine Terán



Gráfico 38: Diseño de fundas ecológicas
Elaborado por: Katherine Terán

PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL PLAN DE RECICLAJE			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Realización de	42	\$ 1.75	\$ 73.50

fundas ecológicas			
TOTAL			\$ 73.50

Tabla 54: Plan de Reciclaje

Elaborado por: Katherine Terán

Beneficios al Implementar la Estrategia:

- ❖ Ser socialmente responsable.
- ❖ Ayudar al cuidado del medio ambiente.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Participación activa con la comunidad.
- ❖ Mejora la calidad de vida de las personas.
- ❖ Mejora la imagen de la compañía.
- ❖ Disminución de desechos.
- ❖ Colaborar para mantener una ciudad más limpia.

Cuadro Resumen del Plan de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía FLORITAX S.A		
Problemáticas	Soluciones Planteadas	Beneficios al Implementar Estrategias de RSE
Insuficiente seguridad en las unidades de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Llevar un control del kilometraje del vehículo para poder identificar el tiempo de cambios de aceite del vehículo y demás cambios que sean necesarios en el vehículo. ❖ Conducir dentro de los límites establecidos para poder aumentar índices de seguridad a los pasajeros. ❖ Desarrollar una cultura empresarial en la cual contribuya al mejoramiento de imagen de la empresa. ❖ Reclutamiento y selección de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuidado ambiental en todas sus formas ya que los vehículos emanan gases tóxicos ocasionando contaminar el ambiente ❖ Mejora la imagen de la compañía de taxis FLORITAX S.A al adoptar una cultura empresarial permite ser más competitiva. ❖ Es socialmente responsable precautelan la vida de los usuarios. ❖ Contribuye a disminuir accidentes e incidentes de tránsito mediante la alianza estratégica permitirá llevar un control de las unidades. ❖ Adquiere una ventaja competitiva al adoptar objetivos empresariales destinados a fomentar una Responsabilidad Social Empresarial le permitirá diferenciarse.
Carencia de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacitar a los socios y colaboradores en seguridad y salud ocupacional. ❖ Revisión periódica de los vehículos. ❖ Velar por su propia seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejora las condiciones de trabajo tanto para los colaboradores como para los socios. ❖ Brinda una calidad de vida adecuada al capacitar sobre los riesgos a los que están expuestos y toma medidas preventivas. ❖ Ofrece un servicio de calidad.

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es responsable con la sociedad al realizar mantenimiento a los vehículos evitando riesgos laborales. ❖ Contribuye al cuidado ambiental en todas sus formas. ❖ Minimiza accidentes de tránsito mediante una conducción responsable.
Inestabilidad laboral de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lo socios deberá cumplir sus obligaciones y mantener una relación transparente con los colaboradores ❖ Realizar los contratos de trabajo para evitarse problemas futuros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejora la calidad de vida de las personas. ❖ Es socialmente responsable. ❖ Mejora la imagen corporativa. ❖ Brinda estabilidad laboral.
La compañía brinda su servicio a la comunidad (La Florida), sin embargo, no tiene una correcta relación en aspectos de contribución a su desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desarrollar un canal de comunicación formal e informal con la comunidad, de tal manera que se pueda tener una participación activa. ❖ Involucrarse activamente con la comunidad (La Florida). ❖ Realizar donaciones a la “Casa de la Misericordia” 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participación activa con la sociedad al involucrarse en actividades que desarrolla el barrio. ❖ Socialmente responsable. ❖ Contribuye al desarrollo del sector. ❖ Mejora la comunicación entre la compañía y los moradores del barrio. ❖ Mejora la imagen corporativa.
No se realiza	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fomentar el diálogo con todos los 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brinda un servicio de calidad.

<p>actividades de integración en espacios deportivos.</p>	<p>miembros de la compañía estableciendo una comunicación formal e informal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Adoptar un estilo de dirección. ❖ Mejorar el ambiente social de la compañía manteniendo motivado al personal 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fomenta el liderazgo y trabajo en equipo. ❖ Aumenta la productividad. ❖ Minimizan riesgos. ❖ Genera mayor compromiso con la compañía. ❖ Mejora la imagen de la compañía de taxis FLORITAX S.A.
<p>No existe una preocupación por el cuidado ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar charlas acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente. ❖ Plan de reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ser socialmente responsable. ❖ Ayudar al cuidado del medio ambiente. ❖ Trabajo en equipo. ❖ Participación activa con la comunidad. ❖ Mejora la calidad de vida de las personas. ❖ Mejora la imagen de la compañía.

Tabla 55: Cuadro Resumen del Plan de Gestión de RSE

Elaborado por: Katherine Terán

PREPUESTO ESTIMADO PARA LA APLICACIÓN DE RSE EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS FLORITAX S.A			
Empresa		Compañía de taxis FLORITAX S.A	
Dirección		Ibarra- Av. Mariano Acosta y El Rosal	
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Paquete adquirido por la empresa TRACLINK (anual)	21	\$ 446.88	\$ 9384.48
Pago de la Capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional	1	\$ 112	\$ 112
Refrigerio	30	\$ 1.25	\$ 37.50
Alquiler de la canchas de la Liga San Miguel	1	\$ 20	\$ 20
Costo hora de bailo terapia	1	\$ 25	\$ 25
Refrigerio	30	\$ 1.25	\$ 37.50
Pago a la empresa Natu Resources		\$ 145.60	\$ 145.60
Refrigerio	30	\$ 1.25	\$ 37.50
Realización de fundas ecológicas	42	\$ 1.75	\$ 73.50
TOTAL			\$ 9873.08

Tabla 56: Presupuesto estimado para la aplicación de estrategias de RSE
Elaborado por: Katherine Terán

3.7.2. Costo-Beneficio

El costo-beneficio al implementar y operar con Responsabilidad Social Empresarial para la compañía de taxis FLORITAX S.A, es contribuir a prevenir riesgos, ofrecer mayor seguridad a los clientes y colaboradores, brindar un servicio de calidad, otro de los

beneficios es incrementar la rentabilidad económica de la compañía, reconocimiento de la imagen corporativa, aumentar la productividad, es por ello que la recuperación de la inversión se dará en el largo plazo, a través de un aumento de la productividad y rentabilidad económica de la compañía.

1.7.2 Código de Ética

Introducción

El presente código de ética expone los compromisos y responsabilidades éticas que los miembros de la compañía FLORITAX S.A deben cumplir, la compañía se ha destacado por brindar un servicio de calidad, ya que el operar con principios éticos permite desempeñarse de la mejor manera dentro de su área de trabajo.

Objetivo

Dar a conocer a todas las partes interesadas que la compañía FLORITAX S.A se rige bajo un código de ética el cual debe cumplir, estableciendo criterios básicos referentes a normas y comportamientos éticos, de esta manera fortalecer una cultura empresarial.

Valores

Honestidad

Cada uno de los miembros de la compañía deben operar y cumplir con este valor ya que es uno de los principales porque demuestra la integridad de la compañía, para establecer relaciones interpersonales basada en la confianza, logrando así el bien común de las partes interesadas.

Responsabilidad Social y Ambiental

Contribuir de manera positiva al desarrollo de la comunidad, de manera que la compañía logre tener una ventaja competitiva, así como también apoyar al cuidado ambiental y logre reducir la contaminación en todas sus formas.

Mejora Continua

Estar en constante innovación y adaptación a los cambios ya que existe gran cantidad de demanda en este segmento, la compañía logrará marcar una diferenciación ofreciendo un servicio de calidad y lograr un mejor rendimiento.

Respeto

Mantener una buena relación laboral y comunitaria basada en el respeto ya que es un valor fundamental que se debe practicar tanto personal como empresarial, en donde se practicará una competencia justa y leal basada en principios éticos logrando así establecer mejorar las relaciones con las partes interesadas.

Desarrollo Integral de los Colaboradores

Ser partícipes del desarrollo de los miembros de la compañía para que puedan tener una mejor calidad de vida, brindándole una estabilidad laboral para los socios, colaboradores y sus familias.

Normas éticas

1. Seguridad, Salud y Bienestar de los socios y colaboradores

Se proporcionará a socios y colaboradores un ambiente de trabajo armónico, confiable y seguro, brindándoles una calidad de vida adecuada para todos los miembros de la compañía.

Además, es obligación de los socios y colaboradores cumplir normas y reglas establecidas por la compañía FORITAX S.A, así como leyes y normativas establecidas por organismos externos.

2. Seguridad y Salud Ocupacional

Se brindará capacitaciones a los socios, directivos y colaboradores de la compañía FLORITAX S.A en temas referentes a riesgos laborales, enfermedades ocupacionales y demás riesgos a los que se encuentran expuestos por razón de su trabajo, de esta manera se disminuirá enfermedades profesionales y se adoptará condiciones ergonómicas adecuadas para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

3. Compromiso con los clientes.

La compañía de taxis FLORITAX S.A tiene por objetivo brindar un servicio de calidad, ofreciendo altos índices de seguridad a sus clientes, manteniendo una conducta respetuosa y honesta durante la ejecución del servicio.

De esta manera se logrará establecer confianza en los clientes fomentando una cultura empresarial, mejorando la imagen de la compañía.

4. Mantenimiento vehicular y control de límites de velocidad

Todos los miembros de la compañía deberán realizar periódicamente el mantenimiento de sus unidades para de esta manera prevenir accidentes e incidentes que puedan afectar la vida de las personas, además dentro de la compañía se tomará medidas para que se respete los límites de velocidad permitido para vehículos de transporte público, logrando así precautelar la vida de las personas y se respetará las leyes de tránsito.

5. Compromiso con la comunidad.

La compañía de taxis FLORITAX S.A asume obligaciones sociales, con el fin de ser partícipes al desarrollo de la comunidad manteniendo un comportamiento ético, garantizando el bienestar de las personas, así como también la protección de los espacios públicos, provocando disminuir accidentes e incidentes de tránsito.

6. Plan de Reciclaje.

Dentro de la compañía se realizará un plan de reciclaje con la finalidad de contribuir a la disminución de desechos sólidos, la compañía podrá aportar en la mitigación de problemas ambientales en donde todos los miembros de la compañía se encuentren comprometidos.

7. Compromiso con los proveedores.

La relación con los diferentes proveedores será basada en la comunicación, evitando cualquier tipo de conflictos de interés personales, adquiriendo productos de calidad garantizando la seguridad del conductor y los clientes, logrando establecer relaciones interpersonales transparentes.

8. Compromiso ambiental

Todos los miembros de la compañía asumen obligaciones ambientales, es por ello que se realiza mantenimientos oportunos a los vehículos, con el fin de contribuir a disminuir la contaminación en todas sus formas, razón por la cual la compañía busca implementar un programa de gestión de residuos sólidos pensando en el bienestar ambiental.

9. En caso de Incumplimiento

Por incumplimiento del presente código de ética la directiva conjuntamente con el comité de ética sancionará al socio que incumplió, de la manera que consideren más oportuna ya sea con la suspensión del vehículo por un determinado número de días, por un llamado de atención de manera verbal o escrita y mediante una multa económica.

3.8.Comunicar resultados RSE

La compañía de taxis FLORITAX S.A como estrategias de comunicación a la comunidad será el manejo de redes sociales lo cual servirá para recibir sugerencias y mejorar el servicio que brinda la compañía.

Los resultados de la presente investigación se darán a conocer mediante una socialización a los miembros de la compañía, donde la autora expondrá las debilidades que tiene la compañía, proponiendo estrategias para mejorar estos aspectos, también se les dará a conocer las fortalezas de la compañía que deberán seguir mejorando. Además se les dará a conocer sobre Responsabilidad Social Empresarial, donde se hablará sobre la importancia de operar con responsabilidad y los beneficios que trae consigo el ser responsable en los tres aspectos que interviene en este tema los cuales son ambiental, económico y social en donde se pretende que la compañía busque el equilibrio de estos

tres factores, buscando el bienestar de los trabajadores, clientes y ambiente de tal manera que a largo plazo la compañía aumente su rentabilidad.

Para las partes interesadas (comunidad) se comunicará mediante redes sociales para dar a conocer la importancia de la compañía y como esta puede contribuir a su desarrollo, para los colaboradores se les entregará el reglamento interno de la compañía, manual de funciones que deben cumplir y el código de ética, sin embargo, la adopción de Responsabilidad Social Empresarial por parte de la compañía se dará a conocer mediante diferentes medios publicitarios.

A continuación, se presenta una tabla resumen acerca de la comunicación de resultados para las diferentes partes interesadas.

PARTES INTERESADAS	MEDIO DE COMUNICACIÓN
SOCIOS-DIRECTIVA	Asambleas. Oficios. Correo electrónico. Whatsapp. Vía telefónica.
SOCIOS-COLABORADORES	Trípticos (funciones). Entrega del reglamento interno. Whatsapp.
PROVEEDORES	Medios publicitarios (diario el norte, radio)
COMUNIDAD	Redes sociales. Oficios.
CLIENTES	Redes sociales.

Tabla 57: Comunicación de Resultados

Elaborado por: Katherine Terán

CONCLUSIONES

En los diferentes instrumentos de recolección de datos se puede concluir que la compañía debe mejorar en ciertos aspectos como es el tema de seguridad de las unidades, el cual es un punto importante que se debe mejorar, en donde se pretende precautelar la vida de los

socios, colaboradores y principalmente de los pasajeros que utilizan las unidades de la compañía.

Otro de los aspectos que se logró identificar en las encuestas es la inestabilidad laboral en la que se encuentran los colaboradores ya que la mayoría de los socios no cumplen con sus obligaciones; es decir no les realizan contratos laborales y nos les afilian al IESS lo que provoca una desmotivación en los colaboradores, provocando que no realicen su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Según los datos recopilados en las diferentes técnicas de recolección de datos se logró identificar que dentro de la compañía no existe un interés por capacitarse en temas referentes a Seguridad y Salud Ocupacional, conservación ambiental, riesgos laborales los cuales son puntos muy importantes, además los socios y colaboradores deben tener conocimiento de los riesgos que están expuestos por consecuencia de su trabajo.

Se puede concluir que los socios de la compañía no se preocupan por mantener los vehículos en buen estado, además los colaboradores no les informan sobre aspectos que requiere mejorar en el vehículo; es decir no existe una buena comunicación entre colaboradores y socios, además los miembros de la compañía no les hacen partícipes en programas que realiza la compañía; en ocasiones que forman parte de ciertas actividades no les brinda un buen trato, por lo que se concluye que el clima laboral no es el adecuado ya que los colaboradores son parte de la compañía, dentro de la compañía es necesario cambiar la mentalidad, es decir que se debe cambiar el estilos de dirección de la compañía a un estilo democrático en donde todos participen dentro de ésta y sean tomados en cuenta a la hora de la toma de decisiones.

Actualmente la compañía no cuenta con aspectos básicos que se debe tener, como es una misión, visión y valores que son necesarios para determinar hacia dónde quiere llegar la empresa; es decir no piensan en beneficio comunes y no buscan un desarrollo de la compañía, únicamente piensan en beneficios propios dando poca importancia a aspectos de la compañía; de tal manera que la compañía debe mejorar en aspectos básicos para poder vincularse de manera activa con la sociedad y tomar conciencia de cuán importante es el cliente.

Las propuestas de Responsabilidad Social Empresarial ayudarán a la compañía a operar de la mejor manera adoptando medidas de conservación ambiental y tomando medidas correctivas en los diferentes puntos que la compañía tiene falencias como es el clima laboral, el estilo de dirección de la compañía, capacitaciones, mantenimientos vehiculares, condiciones laborales, etc. Es decir, se mejorará estos aspectos con la finalidad de brindar adecuadas condiciones laborales y con el paso del tiempo ser una compañía sustentable.

RECOMENDACIONES

La compañía para poder mejorar su imagen debe capacitar a todos los miembros incluyendo a los colaboradores, para que sepan la importancia de brindar un buen servicio al cliente y no esperar quejas y reclamos para tomar acciones correctivas, la compañía debe capacitarse sobre Responsabilidad Social Empresarial ya que esto trae beneficios para poder mejorar y que esta perdure en el tiempo, en donde la compañía tendrá personal capacitado que brinde un buen trato y podrá llegar a vincularse con la sociedad de manera favorable dando diferenciación en su segmento.

Dentro de la compañía es importante establecer alianzas estratégicas con los diferentes proveedores para garantizar que los productos sean de calidad y se pueda brindar un servicio de calidad, además es importante establecer relaciones interpersonales de manera transparente basada en una adecuada comunicación actuando de manera ética, además mediante estas alianzas con los diferentes grupos de interés se podrá obtener productos de calidad a un menor costo ocasionando así un incremento de la rentabilidad económica de la compañía.

Para mejorar el clima laboral dentro de la compañía se realizará actividades de integración, en el cual participarán socios y colaboradores, en donde se busca mejorar la comunicación entre los miembros de la compañía, además se debe cumplir el código de ética ya que este posee lineamientos de comportamiento los cuales deben ser respetados por todos los miembros de la compañía.

Dentro de la compañía deben adquirir obligaciones ambientales, es por esta razón que la compañía debe implementar un plan de gestión de residuos sólidos, de esta manera se contribuye a disminuir la contaminación en todas sus formas logrando desenvolverse en un

ambiente laboral adecuado, además la compañía contribuye a un desarrollo de la comunidad siendo responsable con sus unidades de trabajo y precautelando la vida de los usuarios y la sociedad en general, así como en el cuidado de espacios públicos.

Es importante que la compañía capacite a los socios y colaboradores en temas de seguridad y salud ocupacional, en donde ellos puedan evitar riesgos laborales y puedan desempeñarse en un ambiente laboral adecuado y propicio, logrando así evitar accidentes e incidentes laborales, también se debe capacitar en temas de Responsabilidad Social Empresarial para que todos se comprometan en lograr un solo objetivo y los beneficios que trae al operar con responsabilidad, en donde se busca el bienestar de los trabajadores, clientes y proveedores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alina Alea, G. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 11 de Julio de 2017, de <http://abiunsa.edu.pe/wp-content/uploads/2014/01/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf>
- Baltera, P., & Díaz, E. (Diciembre de 2005). *Dirección del trabajo de Chile*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de Responsabilidad Social Empresarial alcances y potencialidades en materia laboral: http://www.dt.gob.cl/1601/articulos-88984_recurso_1.pdf
- Barroso Tanoira. (11 de Julio de 2007). Responsabilidad social empresarial: conceptos y sugerencias para la aplicación en empresas constructoras. *Redaly*, 65-75. Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/467/46711307/>
- Barroso Tanoira, F. (11 de Julio de 2007). Responsabilidad social empresarial: conceptos y sugerencias para la aplicación en empresas constructoras. *Revista científica de América Latina y el Caribe*, 65-75. Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/467/46711307/>
- Barroso Tanoira, F. (11 de Julio de 2007). Responsabilidad social empresarial: conceptos y sugerencias para la aplicación en empresas constructoras. *Redaly*, 65-75. Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/467/46711307/>
- Cajiga, J. F. (2010). *Centro Mexicano para la Filantropía*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (Abril de 2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Responsabilidad%20social%20corporativa%20en%20America%20Latina%20Una%20vision%20empresarial.pdf>

- Cuesta, M. d., Saavedra, I., Pardo, E., & Candela, A. (2007). *Introducción a la Responsabilidad Social*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de <https://drive.google.com/file/d/0BwVrFthCYMIZUk5CZ0QtVnVyQUE/view?ts=59a88295>
- Diario Responsable. (5 de Noviembre de 2013). *Materialidad y grupos de interés, dos caras en una misma moneda*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2017, de http://www.bideaconsultores.com/files/23-43447-document/20130830_g4-pasos_para_elaborar_la_matriz_de_materialidad_con_los_grupos_de_interes.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb81ece277b4bf83412d41252987d3a0d959ec8f163df62fb9c8d85829374eb7087f0a22e5b2fa01b4e3376ea17f9e1
- Fernando Navarro, G. (2008). *ESIC*. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de http://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788473568241_Revista%20del%20M%C2%BA%20de%20Trabajo_01-12-08.pdf
- González, E. (5 de Enero de 2007). *La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2471547.pdf>
- GRI. (2014). *G4 Guía para la elaboración de memorias sostenible*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- Instituto Nacional del Empleador. (s.f.). *Guías empresariales*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=1&sg=1>
- IRSE. (2005). Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- ISO, S. c. (11 de Noviembre de 2011). *Norma internacional*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://fundahrse.org/wp-content/uploads/2016/01/Borrador-ISO-26000.pdf>
- Juan Calderón, F. C. (s.f.). *Cemefi*. Recuperado el 10 de Julio de 2017, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Kruger Corporation. (2016). *CERES*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.redceres.com/>
- Lefort, F. (2008). *Hacia un mejor gobierno corporativo en Chile. Revista Abante*. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Lefort/publication/227470452_Hacia_un_mejor_Gobierno_Corporativo_en_Chile/links/00b4953bc7b088f833000000/Hacia-un-mejor-Gobierno-Corporativo-en-Chile.pdf
- Ley de Compañías. (5 de Noviembre de 1999). *Ley de compañías*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf

- Lima, M., & López, M. (2012). *Levantamiento de información transversal sobre la responsabilidad social empresarial en el Ecuador*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>
- Maraví, A., Cañote, G., Terry, F., Díaz, R., & Coloma, R. (Septiembre de 2014). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/responsabilidad%20social%20empresarial-1-53.pdf>
- Maza, J. B., & SinchiSinchi, M. F. (2012). *Análisis de Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Escolar Urbano en la ciudad de Cuenca caso Transtudian*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de Universidad Politécnica Salesiana Sede-Cuenca: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2417/12/UPS-CT002424.pdf>
- Palacios, & Lirola. (2004). *Introducción al modelo EFQM*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.dpyl.com/Doc%20Tec/DT%200402%20Int%20EFQM%20040126.pdf>
- Puentes, R., Velasco, M. d., & Vilar, J. (2009). El buen gobierno corporativo en las sociedades corporativas. *REVESCO revista de estudios corporativos*. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/367/36711444005.pdf>
- Queclink Wireless Solutions*. (2014). Recuperado el 4 de Mayo de 2018, de <http://www.queclink.com/sites/default/files/GL300%20ES%2020150106.pdf>
- Reporting, G. (2011). *Guías para elaboración de memorias sostenibles*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Ruiz, J. A. (Enero de 2013). *Modelo europeo de calidad y excelencia EFQM*. Recuperado el 15 de Octubre de 2017, de Pontificia Universidad Católica Argentina: <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo11/files/calidad-2013/13-MODELO-EFQM-DE-EXCELENCIA-Y-CALIDAD.pdf>
- Ruiz, R. (2007). Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Ruiz, R. (2007). *Index*. Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Schlemenson, A. (1998). *Análisis Organizacional y Empresa Unipersonal*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32427572/analisis.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508194476&Signature=p4yvCgg93p5ZQXRIq6KMNr0OCbk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DANALISIS_ORGANIZACIONAL_Y_EMPRESA_UNI

- Schulze, F., & Pszolla, V. (2011). *Situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2011/Vol2/Nro2/1-SM13-11-full.pdf
- Tanoira, F. G. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Scielo*, 2. Recuperado el 15 de Octubre de 2017, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n226/n226a5.pdf>
- USEM: Guía para una gestión empresarial. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 29 de Junio de 2017, de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32210831/Protocolo_de_Responsabilidad_Social_Empresarial_Guia_para_una_Gestion_Empresarial_integral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498761582&Signature=sMpmB2a99ILAv7AjuSBEWLDKBas%3D&response
- Vives, A., & Peinado, E. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial en América Latina*. Washington. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5383/La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE IBARRA

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL
“ENCI”

PLAN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:
“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL, PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “FLORITAX S.A”, DE LA
CIUDAD DE IBARRA.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS E.3

AUTORA: KATHERINE PATRICIA TERÁN MORENO

IBARRA, JULIO – 2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL ANTEPROYECTO

1. NOMBRE DEL PROYECTO	¡Error! Marcador no definido.
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA (ANTECEDENTES)	¡Error! Marcador no definido.
3. JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4. OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
4.1 OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	¡Error! Marcador no definido.
5.1. ÍNDICE DE CONTENIDOS	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Diseño de un plan de gestión de responsabilidad social empresarial, para la compañía de taxis “FLORITAX S.A”, de la ciudad de Ibarra.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA (ANTECEDENTES)

En la compañía de taxis FLORITAX S.A se ha detectado como problema de investigación que no operan con Responsabilidad Social Empresarial, una de las razones es que los socios no asumen responsabilidades con la compañía y no existe una adecuada gestión administrativa por parte de la directiva y por consecuencia no van a lograr operar con responsabilidad social empresarial.

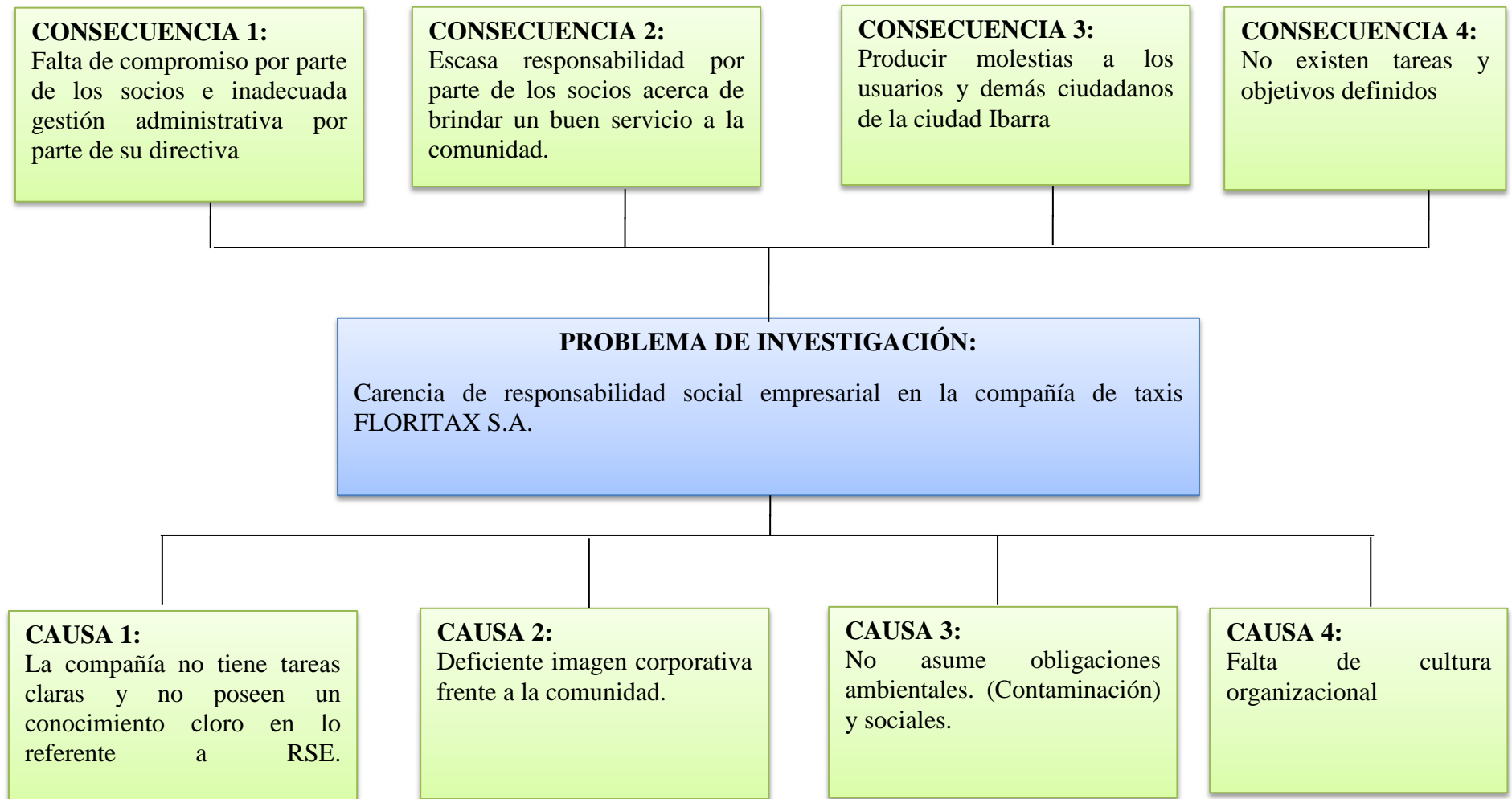
Otras de las causas es que con el paso del tiempo han perdido imagen corporativa frente a la competencia y esto se debe que los socios no están comprometidos en brindar un buen servicio a la comunidad ya que solo buscan beneficios propios, cabe recalcar que los socios de la compañía piensan que no es muy importante el brindar una buena atención sin embargo los usuarios y la comunidad en general son una parte muy importante para su giro de negocio.

La compañía no asume obligaciones en términos ambientales y sociales porque al no hacer un mantenimiento oportuno a los vehículos, estos emanan más gases de efecto invernadero (gases tóxicos) causando una contaminación al medio ambiente y por consiguiente no cumplen responsabilidades sociales, si el vehículo se encuentra en mal estado corre peligro de sufrir accidentes de tránsito, afectando a los pasajeros, a la población de la ciudad de Ibarra, y ocasionar daños a espacios públicos, el ser responsable con el ambiente no significa que solo se debe pagar el impuesto verde, la compañía debe ser responsable y cuidar el ambiente en todas sus formas, es decir no es el hecho de pagar sino de tomar acciones que no perjudique al medio ambiente.

Dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A no poseen una cultura organizacional dado que los socios solo piensan en el bienestar propio más no buscan un bienestar común donde todos los socios asuman responsabilidades para lograr mejorar a la compañía de manera que esta logre un crecimiento y un cumplimiento con todas las normativas legales

en las que deben regir el transporte público. Además, dentro de la compañía no existen tareas claras; es decir no existe un manual de funciones para los miembros de la directiva y demás socios lo cual no permite alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

La compañía al no operar con Responsabilidad Social Empresarial no está tomando en cuenta a los stakeholders para lograr satisfacer sus necesidades o expectativas que ellos esperan de la compañía. Estas son las personas involucradas al que se debe dar respuesta a sus expectativas ya que en el giro del negocio son parte primordial para operar.



3. JUSTIFICACIÓN

La compañía de taxis FLORITAX S.A fue creada con el objetivo de servir a la ciudadanía de la ciudad de Ibarra y de obtener una fuente de trabajo, la compañía nace el 24 de abril de 1996, la cual brinda sus servicios a los ciudadanos de Ibarra, esta se encuentra ubicada en la Panamericana sur Km2-Av. Mariano Acosta y El Rosal (Florida), es esta compañía actualmente se encuentra integrada por 21 socios.

En la compañía de taxis FLORITAX S.A se planteará estrategias sobre Responsabilidad Social Empresarial, mismas que ayudarán a mejorar la imagen corporativa de la compañía brindando una ventaja competitiva, con la implementación de estas estrategias la compañía logrará fomentar relaciones duraderas con los diferentes grupos de interés, lograr posicionamiento en el mercado y sobre todo crea confianza en los clientes

Actualmente la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en las empresas ya que en este intervienen factores fundamentales como son económicos, sociales y ambientales, en donde la compañía adquiere obligaciones para poder cumplir los objetivos planteados y lograr satisfacer a los usuarios, la comunidad, colaboradores y demás grupos de interés, con esto se logrará un equilibrio en aspectos económicos, sociales, ambientales y stakeholders, mediante el uso de su código de ética; es decir brindar un bienestar social tanto interno como externo.

El presente trabajo beneficiará a los socios de la compañía porque al establecer relaciones con los proveedores se podrán acceder a productos de calidad a un menor costo, la ciudadanía de Ibarra también se va a beneficiar porque mejorará el servicio que brinda la compañía y así brindar un servicio de calidad, la comunidad donde la operadora se desenvuelve ya que al tener un control adecuado de sus vehículos estos estarán en condiciones óptimas para la circulación dentro y fuera de la ciudad, logrando cumplir obligaciones sociales como no atentar a la vida de las personas por causa de negligencia al no cumplir con sus obligaciones, los beneficiarios indirectos son los diferentes proveedores

con los que se pretende establecer una alianza para que todos los socios logre tener repuestos y demás accesorio referente al vehículo que garantice su de calidad

Es muy importante la implementación de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en la compañía FLORITAX S.A, en la ciudad de Ibarra, en la actualidad las empresas deben ser responsables con sus socios, trabajadores, clientes, así como la preservación del ambiente, para así contribuir a la construcción de una sociedad mejor, el diseño de estrategias permitirá a la compañía vincularse de mejor manera con la ciudadanía de Ibarra ya que al tener objetivos claros, contar con una misión y visión, está podrá prestar un servicio eficiente y eficaz, para de esta forma ser más competitivo frente al sector en el que se desenvuelve.

De esta manera se logrará promover e impulsar dentro de la compañía una cultura de Responsabilidad Social Empresarial; es decir que los socios de la compañía cambien su forma de pensar y busquen un beneficio para la compañía y grupos de interés, más no un beneficio propio como actualmente lo vienen haciendo y de esta manera brindar un bienestar social.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de gestión de responsabilidad social empresarial para la compañía de taxis “FLORITAX S.A”, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura en el año 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Fundamentar teóricamente el presente proyecto por medio de información secundaria con el fin de sustentar la presente investigación.
- 2.** Identificar cuáles son los intereses y expectativas de los diferentes grupos de interés que intervienen en la compañía FLORITAX S.A

3. Establecer métodos que permitan llegar a operar con responsabilidad social empresarial en la compañía FLORITAX S.A.
4. Plantear herramientas de mejora, para el servicio de la compañía FLORITAX S.A.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Cabe recalcar que la responsabilidad social empresarial según (Fernando Navarro) nos indica que intervienen tres aspectos los cuales son económicos, ambientales y sociales, ayudando de esta manera que la organización opere de mejor manera alcanzando objetivos comunes.

Sin embargo según (Juan Calderón) nos menciona que la mayoría de las empresas tienen conocimiento de lo referente a Responsabilidad Social Empresarial, ya que este tema tiene que ver con aspectos sociales o ambientales, sino que también está enfocado al dialogo y a la intervención de los grupos de interés de la empresa, además para que la empresa pueda actuar con responsabilidad social esta debe adaptar este tema a las actividades de la compañía.

Para otros autores (Maraví, Cañote, Terry, Díaz, & Coloma) nos mencionan que las empresas operan con responsabilidad social empresarial como una estrategia en donde la empresa brinda productos y servicio de calidad adquiriendo reconocimiento en el mercado por el servicio o productos que brindan, además reducen riesgos y costo ya que si los socios de la compañía se unen por lograr el objetivo común y se busca alianzas esto logrará reducir los costos, con esto también se logra una buena comunicación con todos los que pertenecen a la compañía de taxis FLORITAX S.A, como son los socios, colaboradores, clientes y proveedores. A continuación, se da a conocer como se ejecutará los objetivos específicos:

Para Identificar cuáles son los intereses y expectativas de los diferentes grupos de interés que intervienen en la compañía FLORITAX S.A se va a realizar encuestas, entrevistas a diferentes proveedores, clientes, socios, con el fin de determinar cuál es la percepción de cada uno de ellos, por lo que se realizará una entrevista a la comunidad para poder determinar cuáles son las expectativas de la comunidad donde realizan las paradas las unidades de la compañía (sector la florida) y de esta manera determinar si se encuentra satisfecha con el servicio que

brinda la compañía, esta técnica nos ayudará a recolectar información para resolver las preguntas de esta manera se planteará estrategias de responsabilidad social.

Una vez que se ha identificado los intereses y expectativas de los diferentes grupos de interés se logrará establecer métodos adecuados con que la empresa pueda actuar con Responsabilidad Social Empresarial, en donde todos los que intervienen en la empresa tanto accionistas como colaboradores y los grupos de interés se sientan comprometidos con la compañía FLORITAX S.A para de esta manera la empresa logre un desarrollo sustentable en el mercado, también se realizará una socialización con los socios de la compañía para lograr realizar un código de ética, actualización de su reglamento interno y ver las cuales proveedores son los apropiados para poder establecer relaciones.

La responsabilidad social empresarial brinda ventajas a la compañía según (Alina Alea) le permite fomentar la confianza entre los socios, trabajadores y altos directivos y poder cumplir los objetivos empresariales en donde se beneficiarán los cliente ya que estos son un pilar fundamental en el giro de negocio de la compañía, además aumenta la productividad de la compañía.

Se pretende establecer herramientas de mejora del servicio de transporte en taxi en la ciudad de Ibarra, para poder brindar un servicio de calidad donde los clientes se sientan cómodos y satisfechos ya que si los socios de la compañía se preocupa por su imagen corporativa obtendrá una ventaja competitiva en el mercado, este objetivo se pretende cumplir mediante una socialización a los socios en lo referente a la Responsabilidad Social Empresarial y sus beneficios, además se les dará información de lo importante que es dar una buena atención al cliente, dado que el cliente es un pilar fundamental dentro de la organización.

5.1. ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Definición de Compañías

4.2. Tipos de compañías

4.3. Constitución de una compañía

4.4. Estructura de una compañía

1.2 Origen y evolución sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

1.2.1 Definición de RSE

1.2.2 Importancia de RSE

1.2.3 Objetivos de RSE

1.2.4 Elementos de RSE

1.2.5 Dimensiones de RSE

1.2.6 Beneficios de RSE

1.2.7 Principios de RSE

1.3 Organismos que Regulan la RSE

1.3.1 IRSE

1.3.2 CERES

CAPÍTULO II

5. DIAGNÓSTICO

5.1 Objetivos del diagnóstico

5.2 Identificación de la Población

5.3 Reseña Historia

5.4 Estructura organizacional de la compañía

5.5 Matriz de relación diagnóstico

5.6 Variables de diagnóstico

5.7 Indicadores del diagnóstico

5.8 Mecánica operativa

5.9 Técnicas

2.9.1 Entrevistas

2.9.2 Encuestas

5.10. Construcción de la matriz FODA

CAPÍTULO III

6. PROPUESTA

a. Macro localización de la Empresa

b. Micro localización de la Empresa

c. Plan de gestión de RSE

i. Fases de RSE

1. Estrategias de RSE
2. Comunicar resultados RSE

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

1. ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA

Están descritos los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se utilizará. En el caso de las ingenierías (ENCI), consta la Matriz de Relación (objetivos, variables, indicadores, técnicas y fuentes de información), la población y el universo a investigarse.

6.1. METODOS GENERALES

6.1.1. Método Inductivo

Según (Ruiz R. , 2007) se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase; es decir generaliza los resultados.

Este método nos permitirá analizar acontecimientos particulares para llegar a hechos generales; esta información servirá referencia para el marco teórico, además se podrá establecer indicadores para que la compañía FLORITAX S.A pueda operar con Responsabilidad Social Empresarial así como herramientas de mejora.

6.1.2. Método Deductivo

Según (Ruiz R. , 2007) es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares, además tiene que tomarse en cuenta la forma como se definen los conceptos (los elementos y relaciones que comprenden) y se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes empíricos.

Este método nos ayuda a obtener información de teorías, modelos, investigaciones, para que de esta manera llegar a determinar información particular; es decir información relevante que sirva para la investigación en donde se pueda determinar las causas que afectan al problema que actualmente tiene la compañía FLORITAX S.A en lo que corresponde a Responsabilidad Social Empresarial, para de esta manera establecer acciones correctivas y preventivas.

6.1.3. Método analítico – sintético

Según (Ruiz R. , 2007)El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Este método es de gran importancia ya que nos permitirá sintetizar la información recopilada ya sea la información bibliográfica y la información captada por las diferentes técnicas de investigación será de ayuda para sustentar la investigación en el aspecto teórico. Lo cual nos permitirá establecer conclusiones y objetivos para que la empresa pueda operar con Responsabilidad Social Empresarial. En la compañía FLORITAX S.A.

6.2 TÉCNICAS

6.2.1 Observación

Con esta técnica nos permitirá tener una idea clara de la realidad de la compañía; es decir obtener información que mediante las demás técnicas no se logra obtener, además recopilar información que nos permita desarrollar la investigación.

6.2.2. Encuesta

Se realizará encuestas tomando una muestra de la población de Ibarra, para determinar lo que esperan los clientes del servicio en taxi, para que de esta forma lograr planes de mejora.

6.2.3 Entrevista

Esta técnica la realizaremos con el gerente de la compañía de taxis FLORITAX S.A, en donde se estructurará preguntas abiertas para que la persona pueda responder libremente y así lograr obtener información acerca de la compañía, donde podemos determinar cuál es el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía tiene en la ciudad de Ibarra, además de identificar como se encuentra la compañía actualmente

6.3 INSTRUMENTOS

6.3.1 Ficha de Observación

Mediante esta ficha podemos clasificar la información más relevante; es decir que ayuden y aporten a la investigación

6.3.2 Cuestionario

Se utilizará un formato de encuestas que consiste en establecer preguntas ya sea abierta o cerradas o un mix de preguntas con el fin de recopilar información necesaria

6.4 MATRIZ DE RELACIÓN

Indica cómo se desarrollará el diagnóstico del proyecto, cabe recalcar que los objetivos específicos se derivan del objetivo del plan (diagnóstico y/o estudio de mercado).

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
1. Conocer las expectativas que tienen los clientes de la compañía de taxis FLORITAX S.A.	Servicio al Cliente	-Calidad del servicio -Seguridad -Higiene en las unidades. -Conducta ética	-Encuestas	Clientes
2. Conocer la situación laboral de los choferes, de la compañía de taxis FLORITAX S.A.	Situación Laboral	-Contratos laborales. -Afilación al IESS. -Condiciones ergonómicas. -Horarios de trabajo -Remuneración. -Clima laboral.	-Encuestas	Colaboradores (choferes)
3. Determinar las expectativas que tienen los habitantes que viven cercanos a las paradas de las unidades de taxis de la compañía FLORITAX S.A.	Expectativas de los habitantes.	-Compromiso de los socios -Adecuada comunicación y relación con la comunidad -Tipo de servicio esperado. -Higiene en las unidades.	-Entrevista -Encuestas	-Vecinos del sector (Florida) -Comunidad

<p>4. Determinar la percepción de la directiva de la compañía y socio con respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<p>Percepción respecto al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Compromiso del gerente y la directiva -Adecuada comunicación. -Clima laboral. -Liderazgo. -Compañerismo -Conducta ética. 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevistas -Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerente y miembros de la directiva -Socios
---	---	--	--	--

7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el cronograma de actividades estableciendo cuantas semanas llevara realizar determinadas tareas.

ACTIVIDADES SEMANAS /MESES	MES I				MES II				MES III				MES IV				RESPONSABLE
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CAPITULO I: Marco Teórico																	
Recopilación de información	■	■															Katherine Terán
Análisis de la información			■														Katherine Terán
Desarrollo del Capítulo I				■													Katherine Terán
CAPITULO II: DIAGNOSTICO																	
Instrumento de investigación (diseño)					■												Katherine Terán
Aplicación del instrumento de investigación					■	■											Katherine Terán
Tabulación y análisis (información)						■	■										Katherine Terán
Desarrollo matriz FODA								■									Katherine Terán
CAPITULO III: PROPUESTA																	
Identificación de la macro localización de la compañía								■									Katherine Terán
Identificación de la micro localización de la compañía									■								Katherine Terán
Plan de gestión del RSE									■	■	■	■	■	■			Katherine Terán
CONCLUSIONES															■		Katherine Terán
RECOMENDACIONES															■		Katherine Terán
PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL															■	■	Katherine Terán

8 RECURSOS

A continuación, se detalla los recursos (humanos, materiales y otros) que serán utilizados para el desarrollo del proyecto.

a) Recursos Humanos

Detalle	Rubro
Recursos Humanos	0,00
Subtotal	0,00

b) Materiales

Detalle	Rubro
Impresiones	54,00
Copias	20,00
Anillado y Empastados	80,00
Internet	20,00
Esferos, lápices	5,00
Hojas de papel bond	5,00
Subtotal	184,00

c) Otros

Detalle	Rubro
Transporte	55,00
Subtotal	55,00

Subtotal	239
10 %Imprevistos	23,90
TOTAL	262,90

8.1. FINANCIAMIENTO

El financiamiento del proyecto estará a cargo de la autora con el apoyo de sus padres

9. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barroso Tanoira, F. (11 de Julio de 2007). Responsabilidad social empresarial: conceptos y sugerencias para la aplicación en empresas constructoras. *Redaly*, 65-75. Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/467/46711307/>
- Juan Calderón, F. C. (s.f.). *Cemefi*. Recuperado el 10 de Julio de 2017, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Ruiz, R. (2007). Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- USEM: Guía para una gestión empresarial. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 29 de Junio de 2017, de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32210831/Protocolo_de_Responsabilidad_Social_Empresarial_Guia_para_una_Gestion_Empresarial_integral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498761582&Signature=sMpmB2a99iLAv7AjuSBEWLDKBas%3D&response

Anexo 2

tracklink
TOMA EL CONTROL

Guayaquil
Av. Juan Tarica Matengo km 2.5
Telf: (04) 6017300

Quito
Av. Gaspar de Villarroel E9-39
y Av. de los Shyris
Telf: (02) 2976200

CC. Quicentro Sur
Loca 52 - Ambacar
Telf: (02) 4000263

Cuenca
La Castellana Y Granada
Telf: (07) 2870716
(07) 2871124

Ibarra
Cristóbal de Troya No. 10/71 y
Calle Piedad Gómez Jurado
Telf: (06) 2644528

Machala
Centro Comercial Uniro. Local 7-01.
circunvalación Norte entre Washington
Villaiba y Augusto Valle Rosales.
Telf: 0993148735

Manta
Av. 4 de noviembre y Calle 313
diagonal a Spices
Telf: (05) 2923017
(05) 2922699

El Coca
Asesor Byron Portilla
Telf: 0996747711

Ambato
Av. Victor Hugo No. 17 entre
Av. Atahualpa y Río Coca
Telf: (03) 2414000

Santo Domingo
Vía Cuevedo km 3.5 en la planta baja
del edificio Hotel El Marques
Telf: (02) 3775317

f t in
www.tracklink.com.ec
servicioalcliente@tracklink.ec

1800 872255
TRACKLINK

Ecuador PERÚ HONDURAS NICARAGUA

Planes Vehiculares
Todo lo que debes saber para
tomar el control de tu vehículo

tracklink[®] interactivo

Servicios

- Recuperación*
- Localización de vehículo (sms)
- Última posición (a través de sms y en m.tracklink.ec)

tracklink[®] control

+ Incluye características de plan interactivo.

Servicios

- Localización
- Alarma sonora por exceso de velocidad
- Apertura de seguros**
- Bloqueo y desbloqueo preventivo**
- Cercas virtuales (4 cercas por vehículo)
- Cerca de parqueo (1 cerca por vehículo)
- Punto de interés visuales
- Zonas visuales

Alertas

- Alarma activada**
- Desconexión de batería
- Exceso de velocidad
- Cercas virtuales
- Cerca de parqueo
- Movimiento del vehículo apagado

Reportes

- Recorrido

*Sujeto a las especificaciones especiales establecidas en el contrato.

**Sujeto a las características específicas del vehículo.

***Sujeto a la contratación del servicio adicional.

tracklink[®] control plus

+ Incluye características de plan control.

Servicios

- Botón de alerta
- Última posición
- Cercas virtuales (hasta 19 cercas por vehículo)

Reportes

- Botón de alerta activado
- Recorrido animado
- Alarma activada*
- Cercas virtuales

Alertas

- Botón de alerta activado
- Frenado brusco
- Encendido y apagado

tracklink[®] control total

+ Incluye características de plan control plus.

Servicios

- Seguimiento de flota
- Link de seguimiento
- Planificación de visitas
- Puntos de interés (10 programables por vehículo)
- Zonas (10 programables por vehículo)
- Rutas (5 por vehículos)

Reportes

- Exceso de velocidad
- Paradas
- Frenado brusco
- Horas trabajadas
- Planificación de visitas
- Reportes automáticos
- Reportes diarios
- Reportes consolidados
- Nivel de combustible***
- Desconexión de cabezal***
- Temperatura de furgón***
- Recorrido por temperatura***

Alertas

- Entrada y salida de zonas
- Bloqueo y desbloqueo
- Encendido prolongado
- Entrada y salida de puntos de interés
- Paradas
- Paradas prolongadas
- Variación de voltaje
- Uso fuera de horario
- Desvíos de ruta
- Mantenimientos programados
- Recordatorio matrícula, Soat, seguro y licencia
- Pico y placa
- Batería baja del módulo
- Manipulación del módulo
- Variación de combustible***
- Conexión /desconexión de cabezal***
- Temperatura de furgón***
- Apertura de furgón***
- Apertura de caja de seguridad***

Ibarra, 19 de enero de 2018

Señores
COMPAÑÍA FLORITAX
Presente.-

Estimados señores:

Para AUDIOAUTO S.A. - TRACKLINK es un placer poner a su disposición nuestros avanzados sistemas de Seguridad y Control Vehicular.

DETALLE DE LA EMPRESA



Audio auto S.A. TRACKLINK, es una Empresa constituida en 1997 con la finalidad de comercializar sistemas de monitoreo, control y recuperación vehicular.

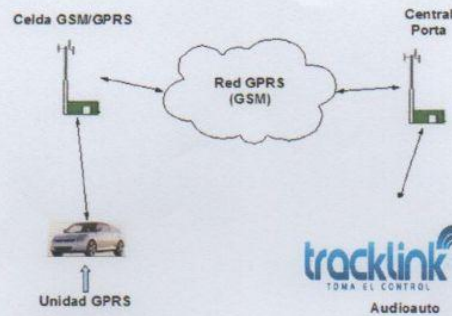
Con oficinas en Ecuador, Perú, Honduras, Nicaragua y con 13 sucursales a nivel Nacional nuestro principal objetivo es brindar tranquilidad a nuestros clientes con herramientas que le permitan controlar su operación y trabajar dentro de la prevención y seguridad de sus empleados y flota.

NUESTRO FUNCIONAMIENTO

Una de nuestras más grandes ventajas es tener una alianza estratégica y exclusiva con la Empresa Americana GTS-GPS TECHNOLOGY SOLUTIONS, quienes mantienen una sucursal en el Ecuador con 12 Ingenieros dedicados al desarrollo de Hardware y Software, lo que nos ayuda a tener constantes innovaciones y capacidad de adaptación a solicitudes de nuestro clientes.



Nuestros sistemas son GPS y trabajan con señal satelital y transmisión de datos por red celular



A continuación me permito detallar las características de los mismos:



TRACKLINK CONTROL TOTAL – Controle sus vehículos Km a Km

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

1. **Localización en tiempo real**
2. **Paralización controlada en caso de robo (dependiendo el automotor).**
 - ❖ Recuperación en caso de robo.
3. **Alerta sonora de exceso de velocidad (buzzer)**
4. **Acceso ilimitado a través de la página web a:**
 5. Localización.
 6. Apertura de seguros (si el vehículo tiene bloqueo central).
 7. Bloqueo preventivo y desbloqueo (dependiendo el automotor).
 8. Insertar Marcas o puntos de referencia
 9. Interacción con mapas de Google, mapas propios, mapas bing y open Street maps.
 10. Generación de reportes:



11. Recorrido
12. Con fecha y hora
13. Velocidad.
14. Coordenadas exactas (Latitud y longitud)
15. Odómetro.
16. Distancia recorrida.
17. Cercas virtuales
18. Ubicación.
19. Paradas
20. Botón de Alerta
21. Cercas Virtuales
22. Horas trabajadas
23. Consumo de gasolina (GI)
24. Grafica puntos de reporte.
25. Reportes consolidados(resumen de operación)
26. Reportes animados(video de recorrido)
27. Reportes de Estado de unidades
28. Reporte Nivel de combustible (opcional con costo)
29. Mantenimientos:
 30. Odómetro GPS ajustable con el del vehículo
 31. Cambio de Aceite
 32. Filtro de Aceite
 33. Correa y cadena de repartición
 34. Bujías
 35. Válvulas
 36. Filtro de gasolina
 37. Embrague
 38. Frenos
 39. Llantas
 40. Kilometraje por galón

a) Mensajes de alertas a teléfonos celulares y correo electrónico:

tracklink ALERTAS [?] x

Vehiculos: AZUAY-AEA970

Tipo de Alerta: [v]

Operadora: Encendido

#Celular: Encendido Prolongado

Horarios: Exceso Velocidad

Email: []

Pued: []

- Botón de alerta
- Paradas
- Paradas prolongadas
- Activación de alarma por apertura de puertas
- Desconexión de cabezal (opcional con costo si se contrata el servicio)
- Cruce de cercas virtuales
- Excesos de velocidad
- Apertura de Furgón (opcional con costo si se contrata el servicio)
- Desconexión de batería
- Mantenimiento vehicular
- Frenados Bruscos
- Paso por marcas
- Desvió de Rutas
- Movimiento sin estar encendido
- Variación de Combustible (opcional con costo programación especial)
- Cerca de parqueo
- Encendido
- Encendido Prolongado
- Apagado
- Variación de Voltaje

PRECIO INDIVIDUAL 1 AÑO: \$ 949 + IVA

PROPUESTA COMERCIAL FLOTA :

CANTIDAD	DETALLE	VALOR FLOTA	VALOR TOTAL
21	Sistema de seguridad vehicular TRACKLINK SUST. CONTROL TOTAL Incluye: - Equipo (Propio del cliente) - Instalación y Servicio por un Año - Control desde celular y web - Acceso ilimitado a WEB - Generación ilimitado de reportes - Servicio Monitoreo Internacional	\$399,00	\$ 8.379,00
Subtotal:			\$ 8.379,00
IVA:			\$ 1.005,48
Total:			\$ 9.384,48

[Handwritten signature]

FORMA DE GAGO:

Contado
Cuota inicial del 25% y 5 pagos iguales.
Tarjeta de Crédito hasta 12 meses sin interés

BENEFICIOS

1. Al formar parte de nuestra cartera de Clientes V.I.P., contará con instalación y chequeos preventivos a domicilio sin costo siempre que éstos sean en una ciudad donde tengamos oficinas.
2. Para realizar las instalaciones, Audioauto se acoge a la disponibilidad y tiempo del cliente. Tiempo aproximado de instalación (2 horas)
3. Recuperación gratuita en caso de robo.
4. Una vez cancelados los valores, el sistema pasa a ser del cliente.
5. El módulo puede ser desinstalado y reinstalado en caso de vender algún vehículo sin cancelar ningún costo adicional **al de mano de obra \$ 60 + IVA**
6. Respaldo técnico, garantía en instalaciones y servicio.
7. Capacitación al personal que vaya a realizar el monitoreo de la flota
8. Servicio Postventa.
9. Atención personalizada.
10. Precios preferenciales.

Estamos seguros de que nuestros sistemas, la experiencia en el sector y el liderazgo que nos ha caracterizado durante estos 20 años de servicio, nos permiten ofrecerle la mejor opción en sistemas de seguridad y control vehicular del Ecuador.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,
AUDIOAUTO S.A.

FIRMA AUTORIZADA
Hipatia Escobar
Jefe Agencia Ibarra
AUDIOAUTO S.A. - TRACKLINK
Celular 0986089829 0984132042

		Cod. ANT-DRTTTSV-2017-GPS-057
AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL		
CERTIFICADO ÚNICO DE HOMOLOGACIÓN DE DISPOSITIVOS		
La Agencia Nacional de Tránsito, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 205 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Art. 119 del Reglamento de Aplicación de la mencionada ley, y una vez que se ha realizado la constatación de autenticidad y legalidad de la documentación aportada por el solicitante y realizadas las inspecciones físicas necesarias para determinar el cumplimiento de procedimientos, normas y regulaciones conforme consta en el informe No. DRTTTSV-HV-GC-198 de 27 de Noviembre de 2017, emitido por la Dirección de RTTTSV, otorga el Certificado Único de Homologación al dispositivo de Sistema de Posicionamiento Global (GPS), que a continuación se detalla:		
Marca:	QUECLINK WIRELESS SOLUTIONS.	
Modelo:	GL300	
Proveedor:	AUDIOAUTO S.A.	
Representante Legal:	ROBERT ANTHONY WRIGT ENZ.	
En base a los requisitos determinados en la Resolución No.072-DIR-2010-CNTTTSV, Normativa de Homologación Técnica de Sistemas de Posicionamiento y Administración para Taxis Ejecutivos, de fecha 21 de abril de 2010, la homologación corresponde específicamente al equipo y no a la plataforma informática del proveedor.		
Según dicta el artículo 39 de la Resolución No. 097-DIR-2016-ANT de 27 de octubre de 2016, el Certificado Único de Homologación podrá ser revocado por el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito o su delegado, previa notificación al fabricante, importador o comercializadora que lo hubiese obtenido, siempre y cuando la ANT tenga conocimiento por cualquier medio y se llegase a demostrar cualquiera de las condiciones detalladas en el citado artículo.		
Por lo expuesto y conforme a lo establecido en la Resolución No 027-DE-ANT-2017 de 11 de julio de 2017, se otorga el presente Certificado Único de Homologación de Dispositivos a la empresa "AUDIOAUTO S.A." como representante comercial de la marca autorizado en el Ecuador.		
Quito, 28 NOV 2017		
		Vigencia: DOS (2) AÑOS.
Diego Leonardo Bravo Gallardo COORDINADORA GENERAL DE REGULACIÓN AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO		



Cod. ANT-DRTTTSV-2017-GPS-056

**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

CERTIFICADO ÚNICO DE HOMOLOGACIÓN DE DISPOSITIVOS

La Agencia Nacional de Tránsito, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 205 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Art. 119 del Reglamento de Aplicación de la mencionada ley, y una vez que se ha realizado la constatación de autenticidad y legalidad de la documentación aportada por el solicitante y realizadas las inspecciones físicas necesarias para determinar el cumplimiento de procedimientos, normas y regulaciones conforme consta en el informe No. DRTTTSV-HV-GC-197 de 27 de Noviembre de 2017, emitido por la Dirección de RTTTSV, otorga el Certificado Único de Homologación al dispositivo de Sistema de Posicionamiento Global (GPS), que a continuación se detalla:

Marca:	QUECLINK WIRELESS SOLUTIONS.
Modelo:	GMT100
Proveedor:	AUDIOAUTO S.A.
Representante Legal:	ROBERT ANTHONY WRIGT ENZ.

En base a los requisitos determinados en la Resolución No.072-DIR-2010-CNITTSV, Normativa de Homologación Técnica de Sistemas de Posicionamiento y Administración para Taxis Ejecutivos, de fecha 21 de abril de 2010, la homologación corresponde específicamente al equipo y no a la plataforma informática del proveedor.

Según dicta el artículo 39 de la Resolución No. 097-DIR-2016-ANT de 27 de octubre de 2016, el Certificado Único de Homologación podrá ser revocado por el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito o su delegado, previa notificación al fabricante, importador o comercializadora que lo hubiese obtenido, siempre y cuando la ANT tenga conocimiento por cualquier medio y se llegase a demostrar cualquiera de las condiciones detalladas en el citado artículo.

Por lo expuesto y conforme a lo establecido en la Resolución No 027-DE-ANT-2017 de 11 de julio de 2017, se otorga el presente Certificado Único de Homologación de Dispositivos a la empresa "AUDIOAUTO S.A." como representante comercial de la marca autorizado en el Ecuador.

Quito, 28 NOV 2017


Diego Leonardo Bravo Gallardo,
COORDINADORA GENERAL DE REGULACIÓN
AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

Vigencia: DOS (2) AÑOS.

Anexo 4



Estimados.

Adjunto la cotización de las capacitaciones requeridas

TEMA	Salud y Seguridad Ocupacional		
ACTIVIDAD	RECURSO	Tiempo	COSTO
1.Video Introductorio	Materiales audiovisuales	6 minutos	
2.Introducción	Copias, trípticos, volantes informativos.	3 minutos	
3. Presentación de la temática BPA. SITIOS DE TRABAJO EJEMPLARES. GUIAS PARA EL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD ELEMENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL COMPROMISOS DE LA GERENCIA Y PARTICIAPACION DE LOS EMPLEADOS	Material Audiovisual	60 minutos	

ANALISIS DE AREAS DE TRABAJO. PREVENCION Y CONTROL DE RIESGOS. ADiestRAMIENTO EN SEGURIDAD Y SALUD.			
4. Video de reforzamiento	Material audiovisual	3 minutos	
5. Preguntas abiertas a los asistentes	Material Audiovisual	5 minutos	
6. Taller evaluativo de la temática.	Cuestionario	10 minutos	\$100 + IVA Incluye todo el material y certificado de la capacitación.

Anexo 5



TEMA		Buenas Prácticas Ambientales	
ACTIVIDAD	RECURSO	Tiempo	COSTO
1.Video Introductorio	Materiales audiovisuales	6 minutos	
2.Introducción	Copias, trípticos, volantes informativos.	3 minutos	
3. Presentación de la temática BPA. MEDIO AMBIENTE EN EL LUGAR DE TRABAJO PARTICIPACIÓN ACTIVA BUENAS PRÁCTICAS POR ÁREAS DE TRABAJO	Material Audiovisual	40 minutos	

<p>PROTEGER EL MEDIO</p> <p>AMBIENTE ES APOSTAR POR EL FUTURO</p>			
4. Video de reforzamiento	Material audiovisual	3 minutos	
5. Preguntas abiertas a los asistentes	Material Audiovisual	5 minutos	
6. Taller evaluativo de la temática.	Cuestionario	15 minutos	<p>\$130 + IVA</p> <p>Incluye todo el material, certificado de la capacitación y manual de Salud y Seguridad Ocupacional basado en la norma INEN para la gerencia.</p>

Esperando una respuesta positiva anticipo mis agradecimientos.

Equipo Natu-Resources

Resultados de la entrevista realizada al Gerente de la compañía FLORITAX S.A

1. ¿Cuál cree usted que es la misión y visión de la compañía?

Dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A no existe una misión y visión previamente establecida; sin embargo piensa que la misión debe ser que ofrezcan altos índices de seguridad, higiene y mantenimiento de sus unidades de trabajo logrando así brindar un servicio de calidad; en cuanto a la visión desean ser la compañía lidere en el medio del transporte en taxi.

Análisis: El gerente de la compañía cree que es importante que esta cuente con una misión y visión documentado para que a si todos tengan claro el objetivo de la compañía.

2. ¿Cree usted que la compañía practica los valores establecidos?

Si se practican valores que cada uno ha adquirido a lo largo de su formación.

Análisis Dentro de la compañía de taxis no existe valores corporativos previamente establecidos o documentados; sin embargo creen que es importante que esta tenga valores establecidos corporativamente.

3. ¿Cree usted que es necesario que la compañía cuente con un código de ética?

Si es necesario que la compañía cuente con un código de ética ya que tendrán lineamientos que deben cumplir.

Análisis: Es importante que la compañía cuente y se elabore el código de ética ya que de esta manera tendrán lineamiento de conducta los cuales deben cumplir todos los miembros de la compañía, actualmente no cuentan con un código de ética.

4. ¿Dentro de la compañía existe una buena comunicación?

El dialogo es importante entre compañeros y dentro de la compañía si existe comunicación

Análisis: Se debe seguir mejorando la comunicación entre compañeros ya que nos manifestaron en las encuestas realizadas a los socios que falta comunicación entre socios; para ello se debe establecer un canal de información en donde todos intervengan.

5. ¿Piensa que el clima laboral de la compañía es adecuado?

La mayor parte del tiempo si existe un clima laboral adecuado; pero aun así han tenido algunos inconvenientes.

Análisis: El clima laboral de una organización debe estar en constate mejora, es por ello que la compañía debe seguir mejorando este aspecto de tal modo que todos se sientan a gusto en su lugar de trabajo tanto socios como colaboradores.

6. ¿Cree que los miembros de la compañía brindan un adecuado servicio?

Si, ya que nunca han recibido algún tipo de denuncia o alguna queja por parte de la ciudadanía de Ibarra.

Análisis: Para brindar un servicio de calidad no es necesario esperar reclamos o llamados de atención a la compañía para mejorar cada uno de los socios son responsables de brindar un servicio de calidad.

7. ¿Piensa que los colaboradores cuidan sus las unidades como si fueran propias?

Si ya que al ser su herramienta de trabajo y no la cuidan cuando exista algún daño ellos serán los más perjudicados, pudiendo perder su herramienta de trabajo y la confianza de los compañeros.

Análisis: Los colaboradores de alguna manera deben capacitarle para que tomen conciencia y brinden un servicio adecuado y cuiden los vehículos para a futuro no tengan problemas de ningún tipo.

8. ¿Qué entiende acerca de Responsabilidad Social Empresarial?

Tiene por objetivo ayudar a mejora la calidad de vida de las personas, y está vinculado con el medio ambiente.

Análisis: El gerente de la compañía si tienen la noción de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial y están dispuestos a su implementación, sin embargo es necesario que se capaciten en dicho tema para que adquieran conocimiento sobre los beneficios que conlleva la Responsabilidad Social Empresarial.

9. ¿Cree que la implementación de Responsabilidad Social Empresarial ayudara a la compañía a mejorar?

Si ayudara a mejorar a la compañía considerablemente en especial su imagen ante la población y de esta manera serán más competitivos.

Análisis: Para su implementación todos los miembros deben tener conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, además deberán comprometerse a cumplir ciertos lineamientos que conlleva esto para poder implementar con éxito.

10. ¿Cree usted que es importante establecer alianzas con diferentes proveedores?

Si es importante porque ayudara al desempeño de la compañía y se podrá obtener beneficios tanto para los socios como para los proveedores, de esta manera todos estarán satisfechos con los productos, calidad y en especial por los precios que se pagan.

Análisis: Las alianzas dentro de la compañía beneficiara a todos los miembros de esta de manera económica, adquiriendo productos de calidad; es por esta razón que se deben establecer alianzas con los proveedores.

11. ¿Considera que es importante que exista un manual de funciones?

Dentro de la compañía existen las funciones para los cargos con un grado de importancia mayor.

Análisis: La compañía no cuenta con un manual de funciones específicamente; sin embargo las funciones que tienen son del Gerente, Presidente, Secretaria/o y se encuentran en el reglamento interno de la compañía; sin embargo actualmente se encuentra renovándose.

12. ¿Cuáles acciones de conservación medio ambiental podría realizar la compañía?

El buen estado de los vehículos ya que este es muy importante porque los vehículos emanan gases tóxicos contaminando el medio ambiente, aun así se encuentran dispuestos a mejorar y realizar acciones de conservación ambiental.

Análisis: Dentro de la compañía no realizan ninguna acción de conservación al medio ambiente ya que piensan que con pagar ciertos impuestos es suficiente; sin embargo es

importante que se realicen conservaciones ambientales organizando programas de reciclaje, plantación de árboles o campañas junto con la unión de taxistas.

13. ¿La compañía ha aportado a la comunidad realizando programas donde se involucre está?

La compañía años atrás se integraba con la comunidad la Florida, sin embargo en estos últimos años no ha realizado programas donde tenga una vinculación con esta.

Análisis: La compañía no realiza ningún programa para vincularse de manera activa al sector La Florida, logrando que los moradores busquen nuevas alternativas de transporte.

14. ¿Dentro de la compañía existe igualdad de género?

Si existe igualdad de género ya que todos tenemos derechos y obligaciones.

Análisis: Dentro de toda organización debe existir igualdad de género respetando los derechos de los miembros, sin embargo no todos los socios se encuentra de acuerdo ya que manifiestan que las mujeres no realizan ciertas actividades dentro de la compañía.

15. ¿Qué beneficios reciben los colaboradores por parte de la compañía?

No los colaboradores no reciben ningún beneficio por parte de la compañía ya que cada uno trabaja para un socio.

Análisis: Los colaboradores no reciben ningún beneficio por parte de la compañía ni por parte de los socios ya que consideran que ellos trabajan en sus unidades y no tienen ninguna otra obligación con ellos.

16. ¿La participación de socios en cuanto a voz y voto es igual para todos los miembros?

Todos tienen el mismo derecho sin ninguna excepción.

Análisis: todos los miembros de la compañía tienen los mismos derechos y obligaciones, es por ello que no realizan ninguna distinción.

Resultados de la entrevista realizada a los Representantes del Barrio La Florida

1. ¿Qué importancia tiene la compañía para el sector?

La compañía de taxis es muy importante para el sector cuando esta fue creada en el sector se benefició con el fácil acceso a un taxi; sin embargo actualmente estas no siempre se encuentran unidades en la parada que estas tienen por lo que se opta en ocupar otras unidades.

Análisis: Los moradores del sector manifiestan que actualmente en sus paradas no se les encuentra a ninguna unidad de la compañía, lo que ocasiona que disminuya el grado de importancia en ellos.

2. ¿Piensa usted que el servicio de la compañía es adecuado?

El servicio que brindan no es el mismo de una unidad a otra dentro de esta si ha existido personas que no brindan un adecuado servicio.

Análisis: El servicio que brinda la compañía es el adecuado, sin embargo existen unidades que no se les brinda un trato adecuado; es por ello que los socios de la compañía deben capacitarse en atención al cliente para que tomen conciencia de la importancia de brindar un servicio de calidad.

3. ¿Dentro de las unidades existe una buena higiene?

Las unidades en las que ofrecen el servicio si se presentan adecuada higiene.

Análisis: Dentro de la compañía todas las unidades deben presentar una adecuada higiene tanto de la unidad de trabajo como los conductores ya que es su carta de presentación.

4. ¿De qué manera piensa usted que la compañía podría ayudar para el bienestar de la comunidad?

Siendo participes en lo que desarrolla el sector como son las mingas del barrio, brindando colaboración cuando se les solicite.

Análisis: La compañía debe vincularse de manera activa con la comunidad para que de esta manera los moradores de la compañía sientan la presencia de la misma y soliciten unidades de la compañía FLORITAX S.A.

5. ¿Considera que el precio que paga por el servicio es acorde a la atención brindada?

El precio en algunas de las ocasiones no es justo ya que no todos brindan un servicio de calidad.

Análisis: Todos los miembros de la compañía deberán brindar un trato adecuado para que los pasajeros no piensen que el precio que se paga no es el adecuado por no presentar la higiene adecuada o la forma en la que conducen no es la correcta.

6. ¿Piensa que el precio que se paga es justo?

El precio que se paga por el servicio es el adecuado ya que autoridades competentes realizaron un estudio y se fijó en ese precio.

Análisis: El precio que cada pasajero paga por el servicio es el justo ya que autoridades competentes realizaron estudios y socializaron con la ciudadanía en general.

7. ¿Piensa que la compañía actúa de manera ética?

Si la compañía actúan con ética ya que no realizan acciones en contra de los pasajeros y con su trabajo ayudan a transportarse de manera rápida; sin embargo hay rumores que alteran al taxímetro para que suba el valor en caso de ser esto verdad no estarían actuando de manera ética.

Análisis: Todos los miembros de la compañía actúan de manera ética en beneficio a los pasajeros y en especial por ellos mismos cabe recalcar que los miembros de la compañía no se han visto involucrados en ningún problema que atente contra su honra.

8. ¿Cree usted que la compañía actúa con responsabilidad social empresarial?

Dentro de una compañía debe existir responsabilidad en todos los sentidos, y la compañía brinda un servicio adecuado que contribuyendo a la sociedad.

Análisis: La compañía realiza el mantenimiento de sus unidades sin embargo esto es parte de sus responsabilidades por causa de su trabajo, sin embargo la compañía deberá implementar nuevas acciones para demostrar que actúa con responsabilidad social empresarial.

9. ¿Piensa que si las compañías de taxis actúan con responsabilidad y ayudaran al bienestar social?

Si, ya que si todos son responsables en lo que realizamos ayudamos a la sociedad en general

Análisis: La compañía está comprometida ayudar al bienestar social, para ello la compañía deberá realizar una planificación con todo las acciones que van a realizar de esta manera todos los miembros tendrán conocimiento de las acciones que se van a realizar.

10. ¿Cree usted que es importante que lo compañía cuide al medio ambiente?

Si, todas las compañías de taxis y demás empresas deben cuidar el medio ambiente realizando programas de reciclaje y otras actividades que ayude al cuidado del ambiente.

Análisis: La conservación del medio ambiente actualmente es un aspecto muy importa es por tal razón que la compañía debe realizar acciones de conservación del medio ambiente de esta manera mejorara la calidad de vida.

11. ¿Qué aspectos positivos y negativos tiene la compañía en el sector?

Un aspecto negativo es que en la parada no se les encuentra a ninguna unidad lo que obliga a los moradores del sector a solicitar otras unidades uno aspecto positivo es la higiene que brindan en las unidades.

Análisis: La compañía al tener aspectos positivos también tiene negativos que son los que deben ir mejorando poco a poco para que esto refleje en el servicio y la ciudadanía tenga en su mente que son la mejor compañía de taxis.

Anexo 8

Ficha De Evaluación Para La Compañía De Taxis FLORITAX S.A

FICHA DE EVALUACIÓN PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS FLORITAX S.A						
Nombre del Evaluado						
Cargo						
Dependencia						
Nombre del Evaluador						
Fecha						
INSTRUCCIONES						
Evalúe al personal de la compañía en el cargo que se encuentra desempeñando actualmente dentro de la compañía de taxis FLORITAX S.A						
Nivel de Evaluación						
5		Excelente				
4		Sobresaliente				
3		Satisfactorio				
2		Necesita mejorar				
1		No satisfactorio				
ITEM	DESCRIPCIÓN	Rangos de Evaluación				
		1	2	3	4	5
OBSERVACIONES						
Firma del Evaluador						

Esta ficha servirá para realizar una evaluación de cumplimiento a los miembros de la compañía, especialmente a quienes se encuentran a cargo de la directiva, en donde se determinará el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente y eficaz, así como también ayudará a mejorar las falencias encontradas.