

Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador

Level of corporate social responsibility in the urban transport cooperative "28 de septiembre"

MENESES, Angely C.¹

PINCHAO, Luz C.²

GUERRA, Vinicio E.³

CALDERÓN, Luis⁴

PINTO, César R.⁵

Resumen

Los usuarios de la Cooperativa de transporte urbano “28 de septiembre”, en la ciudad de Ibarra, en Ecuador, aprecian un limitado cumplimiento de responsabilidad social empresarial. En el estudio de alcance descriptivo se obtienen resultados en la dimensión ambiental, cuya aceptación es del 96%; en la dimensión social perciben una deficiencia del 82% en calidad de servicio e inseguridad vial. En la dimensión económica el 74% de los usuarios manifiestan que el precio está acorde con la regular calidad del servicio.

Palabras clave: nivel, responsabilidad social empresarial, cumplimiento, transporte

Abstract

The users of the “28 de septiembre” Urban Transport Cooperative in the city of Ibarra appreciate a limited compliance with corporate social responsibility. In the study of descriptive scope, results are obtained in the environmental dimension, whose acceptance is 96%; in the social dimension they perceive a deficiency of 82% in quality of service and road insecurity. In the economic dimension, 74% of users state that the price is consistent with the quality of the regular service.

Key words: level, corporate social responsibility, compliance, transportation

¹ Estudiante graduada Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Ingeniera Comercial. acmenesesv@utn.edu.ec

² Estudiante graduada Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Ingeniera Comercial. lcpinchaov@utn.edu.ec

³ Docente Investigador Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Magíster en Dirección de Empresas. evguerra@utn.edu.ec

⁴ Docente Investigador Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Magíster en Dirección de Empresas. lccalderon@utn.edu.ec

⁵ Docente Investigador Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Magíster en Dirección de Empresas. capinto@utn.edu.ec

1. Introducción

1.1. Antecedentes

Para Chancay (2016), el origen de la Responsabilidad Social Empresarial se identifica en el siglo XIX para coordinar la eficacia organizacional con los principios de democracia y ayuda comunitaria. Con la globalización, las empresas buscan establecer una conexión sostenible con su entorno, considerando al aspecto social y medio ambiental con el mismo nivel de importancia que la obtención de rentabilidad económica, sostienen Herrera, Vásquez & Ochoa (2020). Villacis, Suarez & Güillín (2016) indican que, en Ecuador, las multinacionales fueron las empresas pioneras en aplicar modelos sostenibles entre los años 2005 y 2007. Estudios realizados por Deloitte (2019) revelaron que en el país el nivel de contaminación más alto es el que se emite desde el transporte público con un índice del 55%, por lo que surgen estrategias como la implementación de transporte a base de energías limpias y capacitaciones por parte de las diferentes municipalidades. La problemática se presenta en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” debido a que, en contraste con la normativa vigente, no se identifican fuentes de verificación acerca del cumplimiento de criterios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en comparación con los datos y proyectos ejecutados en las ciudades principales del país.

Para Hernández & Bonomie (2010), la RSE es un condicionante de crecimiento económico, sostenible, incluyente y armónico en el marco de los DDHH, sociales y medio ambientales; sin embargo, son pocos los análisis que se centran específicamente en las empresas de transporte público en Ecuador, a pesar de ser uno de los sectores más importantes dentro del desarrollo socioeconómico de la población. El objetivo que persigue la presente investigación es evidenciar el nivel de aplicación de prácticas de RSE en el sector de transporte urbano y resaltar su importancia tanto para las compañías como para los usuarios. Los resultados de la presente investigación generarán beneficios de manera directa a la Cooperativa, lo que les permitirá a los directivos reestructurar los objetivos e identificar falencias para elaborar planes de acción más sostenibles.

1.2. Problema de Investigación

La movilidad en las diferentes ciudades del país está a cargo de entidades privadas asociadas en la Federación Nacional de Transportadores Urbanos (2020). Actualmente la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) dispone que este servicio público se considere estratégico, ya que según informes presentados por CEPAL (2021), cubre alrededor del 15% de los viajes en las ciudades, logrando la movilización diaria de más de 8 millones de personas a escala nacional, contribuyendo así con el desarrollo económico ecuatoriano. El sector de transporte público se rige bajo una normativa que busca integrar el bienestar de las organizaciones con el de la comunidad. El Art. 54 de la referida ley señala que, al prestar servicios de transporte, se deben respetar parámetros para garantizar la seguridad integrada de los usuarios.

El sector del transporte público decayó cuando pausó las operaciones debido a las restricciones de confinamiento impuestas por el Gobierno Nacional, como medida para evitar el contagio y propagación del Covid-19, por lo que la Cooperativa “28 de septiembre” suspendió la prestación del servicio; luego de tres meses de paralización, finalmente en mayo 2020 el Gobierno, dió luz verde para la reactivación del transporte, con la obligatoriedad de cumplir normas de bioseguridad y adecuar los autobuses a las nuevas necesidades. Por ello se aisló la cabina del conductor, los asientos se señalaron para mantener la distancia de 1.5 metros, se dispuso el uso de gel antibacterial y bandeja de desinfección y un aforo reducido entre el 30% y 50% de capacidad. Con estas prácticas la cooperativa se encontró lista para brindar el servicio a la ciudadanía y con la esperanza de recuperar las pérdidas económicas producidas en los meses de confinamiento.

Para examinar el grado de cumplimiento del transporte urbano con los usuarios, se consideraron las dimensiones de la RSE. De la Cuesta & Valor (2003) analizan la dimensión económica donde las organizaciones se esfuerzan por trabajar con un modelo económico sostenible que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las

necesidades futuras, permitiendo incrementar la confianza en la empresa. El transporte urbano se enfoca en facilitar la movilidad de los ciudadanos con un servicio de calidad y la tarifa establecidas, Kliksberg (2006). De acuerdo con Martínez & Pérez (2012) los proveedores ven la estrategia dentro de la organización, para ello se realiza el pago justo por el producto o servicio, lo que permita generar rentabilidad a largo plazo, asegurando un comportamiento ético en todas sus acciones. Sin embargo, Blanco & Gallardo (2018) manifiestan que el no considerar normas sostenibles a nivel económico repercute en la reputación e imagen de una empresa, cuyo efecto tiene impacto directo en la competitividad al generar pérdidas por un nivel de ventas e ingresos no satisfactorio.

Además de la reducida participación en el mercado, se puede ponderar la limitada equidad de las sanciones y penas por violaciones a reglas permanentes en el desarrollo de la actividad económica. Asimismo Meibol, Vasquez, Pérez, García, & Scrich (2017), indican que las organizaciones buscan generar fluidez en la información financiera permitiendo la correcta toma de decisiones, para obtener rentabilidad al ser socialmente responsable. La economía de la cooperativa de transporte se ha visto afectada por el alza constante en el precio de los combustibles, tras la eliminación del subsidio el galón de diésel que pasó de \$ 1,69 a \$ 1,90, situación que perjudica no solo en los costos operativos, sino también encarecen la adquisición de repuestos y mantenimiento para las unidades. Debido a esto, las ganancias obtenidas son tan mínimas que no alcanzan a cubrir los costos de operación, por lo que el gremio solicita con urgencia el alza del 15% en la tarifa. Esta necesidad se identifica en varios gremios del transporte urbano por desconocer los beneficios de promover una cultura empresarial responsable; hay desmotivación de los directivos en el cumplimiento de programas socialmente responsables; la ausencia de personal capacitado y deficiencias en el capital intelectual provoca una mala reputación frente a los usuarios Camacho (2018). En la dimensión económica, Vaca, Moreno, & Riquel (2007), también analizan el capital intelectual y humano de la organización, las actividades realizadas para crear bienestar social y económico en la comunidad, y actividades encaminadas a respetar la credibilidad y la cultura de la comunidad, se posicionan y se potencian en el bienestar común. En cambio, Fernández (2016) se centra en respetar y hacer cumplir los derechos que puedan afectar a cada subgrupo de interés.

Valencia (2018), analiza la dimensión social, donde las empresas quieren lograr el respeto de los trabajadores y cumplir con las normas laborales existentes, a través de salarios dignos e igualitarios, ambientes laborales cooperativos. Otro aspecto implícito es la gestión de la reputación, impulsadora de ventajas competitivas y de creación de valor (López & Iglesias, 2006), ante esto, las percepciones de las acciones sustentables de la empresa influyen directamente en la preferencia de los clientes sobre la competencia, según Bigné, Andreu, & Chumpitaz (2005).

La responsabilidad social empresarial también se mide desde los factores medio ambientales, reflejados en el poco interés de las empresas de transporte urbano para mitigar el impacto de sus intervenciones (Pérez & Osal, 2020), teniendo en cuenta el crecimiento de la población urbana, un aumento indiscriminado de emisiones contaminantes perjudiciales para la salud de la ciudadanía, así como una considerable alteración del efecto invernadero, porque los autobuses emiten altos niveles de CO₂, generando efectos negativos, por lo cual es necesario adoptar medidas correctivas.

Se debe tener en cuenta que la dimensión medioambiental está implícita en toda la actividad de la empresa, ya que tiene una repercusión en el medio ambiente, no solo en términos del consumo de recursos naturales, sino también en procesos del impacto directo de sus actividades. Por lo tanto, cuando las cooperativas muestran una actitud positiva hacia la gestión ambiental, reciben buenas críticas por parte del público (Piñeiro & Quintas, 2009). Como lo corroboran López, Perusquía, Valladares, Villalón, & Ramírez (2015), las organizaciones deben trabajar bajo un modelo de desarrollo económico sustentable que satisfaga las necesidades actuales, sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

Las acciones a nivel medioambiental se pueden visualizar a través de la medición de emisiones directas e indirectas, obtención de certificaciones medioambientales y establecimiento de estrategias corporativas de medioambiente; estas últimas son las que puede fomentar la Cooperativa de transporte urbano dentro de sus actividades diarias (Garcés & Rivera, 2006). Los directivos de la cooperativa “28 de Septiembre” se preocupan por dar cumplimiento al marco ambiental regulatorio; al alcance de sus posibilidades buscan que el impacto de sus operaciones sean mínimas con el ambiente, por lo cual adaptan las unidades para que sean menos contaminantes, realizan mingas para limpiar las paradas de las rutas transitadas, sin embargo el principal limitante es la mala calidad del combustible: para que sea amigable con el ambiente debe cumplir con la Norma Euro 5, es decir ser de 93, 95 o 98 octanos, pero en Ecuador la calidad se rige bajo la Norma Euro 1, es decir se trabaja con una de las calidades más contaminantes y la gasolina con la que opera la cooperativa tiene 150 partículas por millón de azufre. Por lo que surge la incógnita: si todas las organizaciones de Transporte Público Urbano se regulan bajo la misma normativa, por qué razón unas cooperativas presentan un mayor nivel de cumplimiento en áreas de regulación ambiental y social que otras; en contraste con las grandes urbes, e iniciativas como la implementación de buses eléctricos e hidroeléctricos que por sus características no emiten gases tóxicos, ni generan contaminación sonora. Esta alternativa de movilización ya se encuentra establecida desde el 2017 en ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca (El Universo, 2019).

Valencia (2018) indica que se deben identificar los grupos de interés que estarán inmersos en el entorno, y caracterizar sus roles e importancia, para diseñar y aplicar estrategias de trabajo y unificación. El objetivo de la empresa se enfoca en satisfacer las necesidades sociales y maximizar la rentabilidad en áreas ambientales, sociales y económicas, con el fin de ofrecer bienes o servicios de calidad a los consumidores, y manteniendo procesos productivos amigables con el ambiente siguiendo la normativa ambiental vigente; simultáneamente apoyando proyectos que mejoren la calidad de vida, derivando en la generación de beneficios económicos mediante el reconocimiento y posicionamiento competitivo en el mercado.

Aplicar este modelo de gestión en el sector de transporte público es beneficioso tanto para la sociedad como para las cooperativas transportistas, ya que las actividades de cuidado al medioambiente y el compromiso por contribuir al bienestar social hará que la imagen de la compañía se solidifique en el mercado y se reflejará en el aumento de beneficios económicos.

1.3. Importancia

La ciudad de Ibarra tiene dos líneas de transporte urbano que brindan sus servicios a la población: la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” y San Miguel de Ibarra. Para efectos de este estudio se analizó la situación actual de la Cooperativa 28 de septiembre, fundada el 12 de julio de 1967, cumpliendo 55 años de trayectoria y servicio a la ciudadanía. Actualmente cuenta con 160 socios, sus instalaciones se ubican en la Av. Cristóbal de Troya y Jesús Yerovi, posee unidades de transporte modernas y habilitadas con sistemas de control y rastreo satelital. Dada la naturaleza de su trabajo, los socios están expuestos constantemente a sufrir accidentes y a factores como averías técnicas, desgaste y depreciación de los automotores. Las unidades que operan están reguladas por la Agencia Nacional de Tránsito Provincial y la Mancomunidad de Movilidad del Norte (Movidelnor), que realizan una revisión técnica a los automotores dos veces en el año, en base a un cronograma establecido; y que exponen que las deficiencias más frecuentes. Estas son: la emisión de gases contaminantes, fallas en el sistema de frenos y daños en la suspensión, así como el desgaste de los neumáticos. Según el reglamento a la Ley de Tránsito, el objetivo de la revisión y matriculación vehicular es asegurar los requisitos mínimos de seguridad del vehículo, disminuir las fallas mecánicas, garantizar la seguridad vial, y la capacidad de operación eficiente de las unidades, considerando la disminución de las emisiones contaminantes, con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio seguro.

Como se indica en una investigación de Hoy en Imbabura (2016), en la provincia de Imbabura, la autoescuela de la Universidad de Otavalo conversó con las cooperativas de transporte que operan en la zona. 72 personas fueron

beneficiadas en temáticas de educación vial, normativa de tránsito y atención al cliente, con el objetivo de sensibilizar la importancia de la RSE en la conducción. La Empresa Pública de Movilidad (Movidelnor) organizó la jornada de capacitación “Movilidad Segura” enfocada en temas de comunicación asertiva, atención al cliente y normativa de tránsito, a este programa asistieron las diferentes cooperativas de transporte afiliadas a la Mancomunidad, con el fin de mejorar el compromiso con la ciudadanía Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra (2019).

Es fundamental que las cooperativas de transporte brinden un servicio de calidad en atención y comodidad; del mismo modo, es importante considerar la relación costo-calidad en donde los clientes se sientan satisfechos en relación al costo que pagan por el servicio, la cual sin duda alguna incide directamente en el aspecto económico, ya que un nivel de atención superior generará preferencia frente a la competencia, lo que sin duda producirá mayores beneficios; se puede afirmar que se ha vuelto un desafío para las organizaciones el apostar por un modelo empresarial más amigable con el medio ambiente, ya que incluso las personas están cambiando, y prefieren elegir compañías que les ofrecen un valor agregado Barroso, Ferreiro, & Obregon (2021).

Barrio (2016) menciona que la RSE es una iniciativa voluntaria, donde las empresas adoptan una filosofía de actividades productivas sostenibles que reflejan el liderazgo y los intereses de las partes interesadas desde una perspectiva a largo plazo. Desde el aspecto teórico, en el modelo de Tinoco, Arango y Benavides (2012) se identifican cuatro teorías en las cuales se asientan los pilares fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial. La teoría integradora, de carácter político e instrumental engloba las dimensiones básicas del modelo sostenible, encontrando un equilibrio entre la generación de beneficios económicos y dar respuesta a las necesidades sociales, creando propuestas para mejorar la comunicación entre las organizaciones y la comunidad.

2. Marco Teórico

2.1. Marco Conceptual

Según Navarro (2016), citando a McWilliams, Siegel y Wright, la Responsabilidad Social Empresarial busca el compromiso de las empresas con el bienestar social, mediante el desarrollo de planes que favorezcan a los grupos de interés, cumpliendo más allá de la normativa vigente, con el fin de lograr el bienestar para la comunidad.,

Como indica Barroso (2008) en las actividades socialmente responsables, la base es el cumplimiento ético y legal, que busca integrar la generación de rentabilidad mediante el desarrollo sostenible, los derechos de los trabajadores y el bienestar de la sociedad; el compromiso de una organización debe ser tanto interno como externo, refiriéndose a que debe cumplir sus obligaciones con los accionistas y generar beneficios para la comunidad en la que se encuentra.

2.2. Herramientas

La responsabilidad social permite que las organizaciones evidencien que no solamente se preocupan por desarrollar actividades productivas lucrativas, sino también que contribuyen al desarrollo del bienestar comunitario. Para ello se utiliza una serie de herramientas entre las cuales se destacan el código de ética que, según Castillo (2010), controla el comportamiento de los colaboradores en la empresa, por medio de un conjunto de reglas y principios. Para Gómez & Quintanilla (2012) el informe de responsabilidad social es un documento que las entidades difunden, en el cual constan los impactos ambientales, sociales y económicos derivados de sus actividades operativas. Así como Cembranos (2012) indica que la memoria de sostenibilidad es un reporte que mide el desempeño de la organización en el área social, ambiental y económica mediante indicadores de gestión.

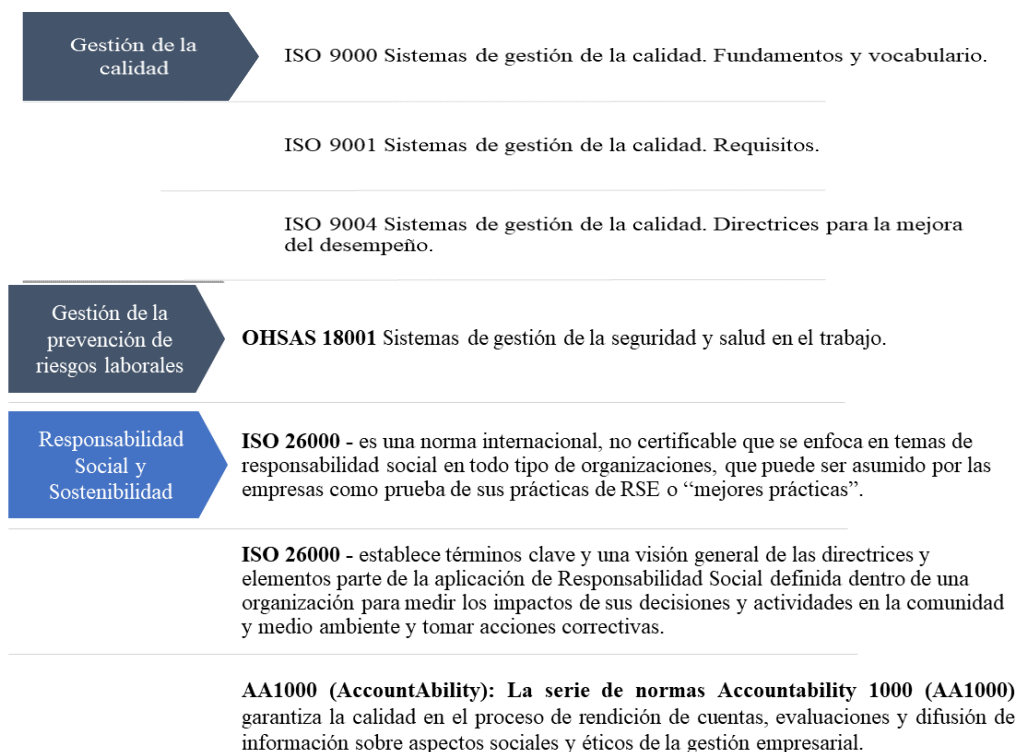
2.3. Repercusiones Positivas de la Aplicación de Programas de Responsabilidad Social

Camacho & Soaza (2016) afirman que la aplicación de buenas prácticas de RSE contribuye a la sostenibilidad tanto de la empresa como de la comunidad en su conjunto, lo que trae consigo beneficios internos y externos. Los internos son los que se dan dentro de la organización y sus resultados se ven mediante la mejora en sus procesos, asegurando el compromiso de sus colaboradores, directivos y accionistas, y es la sostenibilidad a largo plazo, la satisfacción, la lealtad y el compromiso de los trabajadores, la reducción de la entrada y el uso de recursos, la mejora de la comunicación interna, la mejora del entorno de trabajo, la mejora de la productividad y la calidad, la fiabilidad y la imagen, así como el desarrollo de estrategias corporativas y de negocio innovadoras. Por otro lado, desde el enfoque externo existen claras ventajas para el medio ambiente, fidelización de los consumidores y la captación de nuevos clientes, así como la confianza y transparencia de los proveedores.

2.4. Normalización y Certificación de Responsabilidad Social

IQNet (2015) señala que la RSE puede evaluarse midiendo el comportamiento de la organización, frente al desarrollo sostenible, legislación aplicable y bienestar de las partes interesadas. Las normas y especificaciones que se citan a continuación se presentan como referencia para la implementación de un sistema de gestión de la responsabilidad social en las empresas.

Figura 1
Normas ISO



Fuente: ISO Tools (2008)

2.5. Niveles de Aplicación

2.5.1. Primario

Moreno (2015) sostiene que el nivel de aplicación primario se lleva a cabo cuando las organizaciones se limitan al cumplimiento a la ley y normativa general, por lo que las personas perciben que la RSE es solo una estrategia de marketing, ya que no pueden comprobar la existencia de planes sostenibles; el primer paso para implementar la RSE es acatar y cumplir las leyes establecidas por los diferentes entes reguladores.

2.5.2. Secundario

Moreno (2015) menciona el nivel secundario: Las compañías se preocupan por vincularse con los trabajadores y la comunidad, brindando estabilidad laboral, y procurando crear un clima laboral creativo y autónomo, se contrata empleados con capacidades especiales y se asocia a los jóvenes con las prácticas comerciales de la compañía, en definitiva; el segundo nivel de la RSE se presenta cuando además de cumplir las reglas estandarizadas por las entidades regulatorias, la organización se adhiere a la práctica de normativas complementarias que, aunque no son obligatorias y su adopción ayudaría a mejorar la imagen de la empresa.

2.5.3. Terciario

Moreno (2015) explica que las organizaciones adquieren responsabilidades que no son obligatorias, se evidencia en donaciones a comunidades y personas que se encuentre en condiciones de vulnerabilidad, contribuciones a la educación, o apoyo en la generación de entornos deportivos que mejoren la salud y promuevan el bienestar de la colectividad. El tercer nivel permite a las empresas proyectar una imagen sólida, transparente y ética, así también priorizar el buen uso y cuidado de recursos y cumplir las obligaciones con la sociedad de manera segura y sostenible.

2.6. Ámbitos de Aplicación

2.6.1. Económico

La tarifa en el pasaje de transporte urbano repercute en índices sociales, dado que este servicio se vincula con otras operaciones económicas, debiendo establecerse un precio justo que cubra tanto los costos operativos, como que este acorde de la economía de los usuarios. Según Mantilla, I. (2022), para este efecto la Agencia Nacional de Tránsito y los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales son los encargados de fijar las tarifas del pasaje urbano, con el objetivo de regular las actividades de operación, los estándares de calidad del servicio y establecer los porcentajes de ganancia para las empresas; para determinar el precio se debe considerar la realidad socioeconómica de la población y las líneas de operación que se cubre, así como los valores la inversión, financiamiento, amortización, demanda, costos de operación y análisis financiero.

2.6.2. Social

Pesantez (2017) propone las siguientes características para analizar la dimensión social.

Perfil del usuario

Al realizar una investigación de mercado, se puede establecer el perfil de los clientes que utilizan los servicios de transporte público que están especialmente dirigidos a las clases medias y bajas de la ciudad, como estudiantes, amas de casa, funcionarios y trabajadores independientes; estos usuarios utilizan el transporte público de la ciudad en promedio cuatro veces al día.

Calidad de Servicio

El análisis de la calidad del servicio le da una idea de la estructura organizativa, el proceso de planificación interna, el uso de recursos y la documentación necesaria para lograr sus objetivos. Esto brinda mejoras en los productos y servicios; la calidad es la forma de vivir de una empresa, no es un atributo fijo, por el contrario, se puede mejorar continuamente. En este contexto, la calidad del transporte urbano en autobús debe estar inmersa continuamente en las distintas tareas realizadas en la organización y la inspección del nivel de servicio prestado. Se analiza la situación actual del transporte público en la ciudad de Ibarra para analizar la situación actual del sector en cuanto a calidad y recomendar futuras mejoras.

Satisfacción del usuario

Al evaluar la satisfacción de los usuarios del transporte público en cuanto al servicio, es importante mejorar las áreas para que cumplan con sus expectativas, escuchando sus necesidades. Como se puede observar, la satisfacción del usuario con la calidad del servicio se refleja en el cumplimiento de las expectativas al momento de resolver requerimientos y buscar ayuda, resultando en un alto nivel de satisfacción. Existen seis factores que determinan la satisfacción del cliente: Calidad de servicio, satisfacción de necesidades, seguridad, comodidad, cumplimiento de expectativas, regularidad y organización.

2.6.3. Ambiental

Como indica BBC News (2019), el CO₂ presente en el ambiente contamina la atmosfera y debilita la capa de ozono; de este modo la contaminación del aire por gases nocivos y por el ruido provoca problemas en la salud de las personas, sean estos problemas respiratorios o altos niveles de estrés. En el país, las unidades de transporte público usan diésel en sus operaciones, situación que podría provocar daños en la salud a largo plazo; según La Organización de las Naciones Unidas (2018), la mala calidad del aire provoca la muerte de 7 millones de personas al año, y la contaminación por transporte representa el 75%. Frente a esto el Ministerio del Medio Ambiente ecuatoriano se asoció con los gobiernos locales para establecer un plan nacional de calidad del aire para monitorear la misma, en las ciudades.

La Hora (2009) refiere que en la ciudad de Ibarra se puede apreciar que no se ha tomado en cuenta el estudio del manejo ambiental desde un punto de vista integral; se identifica la falta de control en los niveles de gases contaminantes que emiten las unidades de transporte urbano; según investigaciones del Departamento de Salud y Medio Ambiente, la problemática principal que ocasiona la contaminación del aire son los buses de transporte urbano, ya que no se registra un total cumplimiento en el ámbito legal establecido de emanación de gases tóxicos, ni cuentan con filtros necesarios para la mitigación de emisiones.

2.7. Responsabilidad social empresarial en el mundo

Como mencionan Gaytán, Flores & González (2019) a nivel mundial las organizaciones son conscientes del impacto que causan sus actividades operativas en el entorno, por lo que buscan implementar prácticas sostenibles para mitigar las consecuencias. Según una investigación realizada por Fundación de Árboles (2020) el sector farmacéutico es el principal contribuyente en inversiones sostenibles, ya que asigna el 12% de utilidades a estos proyectos; de cerca se encuentran, los servicios públicos, el transporte y la minería, con pequeñas participaciones, que van entre el 4,6% y 1,8% de sus ganancias; en definitiva, a nivel mundial menos del 20% de las utilidades de los principales sectores empresariales contribuyen en proyectos sostenibles.

2.8. Responsabilidad social empresarial en América Latina y el Caribe

Para Vives, A & Peinado, E (2011) es importante considerar las necesidades prioritarias en América Latina, ya que son diferentes a las europeas; por ejemplo los asuntos laborales como el alto nivel de desigualdad en los ingresos que agrava las brechas sociales entre ricos y pobres, incluso en algunos países dominan algunos sectores a nivel económico, y abordan temas de responsabilidad social, como la minería en Chile y Perú, o el caso de Colombia, o si se presenta un conflicto social y la necesidad de enfrentarlo requiere la asistencia del sector privado. Dentro del marco regulatorio, existen leyes sobre temas de protección ambiental, prácticas, protección al consumidor, gobierno corporativo y ética empresarial, pero no son exigibles. Tienen un alcance muy limitado; Brasil, Chile, México y Argentina se encuentran entre los países que han implementado reformas de gobierno corporativo y mercado de valores a través de la conformación de organizaciones como el Instituto Ethos (Brasil), la Corporación Fenalco Solidario (Colombia) e IARSE (Argentina).

2.9. Responsabilidad social empresarial en Ecuador

Durante el año 2005 en Ecuador se aprobó la creación de organizaciones como IRSE y CERES, que promueven la responsabilidad social buscando que las empresas realicen negocios sostenibles, como un mecanismo que transforme la sociedad hacia la equidad y justicia. Como indican Villacis, Suarez & Güillín (2016) las metodologías sostenibles son adaptables a cada país ya que las condiciones económicas y socioculturales son diversas en cada nación y, para que los modelos sean eficaces, además de regirse por una normativa universal, deben implantarse bajo la realidad de cada región.

2.10. Responsabilidad social empresarial en el transporte público

Para Peña *et al.* (2019), las prácticas socialmente responsables en el sector del transporte público han sido incipientes, dado que en el país generalmente las empresas transportistas tienen desconocimiento en la importancia de establecer planes de sostenibilidad social y ambiental, por lo que son pocas las actividades voluntarias que se ponen en marcha para retribuir al bienestar de la comunidad. Los primeros indicios de este modelo de gestión aparecen en la Constitución de 2008, mencionando el derecho a realizar actividades económicas de acuerdo con los principios de responsabilidad social y ambiental. De igual manera se menciona que los vehículos que operen en territorio ecuatoriano deberán evitar producir emisiones contaminantes, situación por la que con la ayuda de la Agencia Nacional de Tránsito y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre se busca normar estas actividades.

2.11. Caso de estudio

La cooperativa de transporte urbano “28 de septiembre” se crea en 1967 y en la actualidad cuenta con 160 socios. Se forma con el objetivo social de brindar servicios de transporte en la modalidad de transporte de pasajeros eficiente, eficaz y responsable. Los entes que regulan esta institución son la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se encarga de regular el ámbito administrativo en cuando a los procesos de conformación; la Empresa Pública Movidelnort que mantiene un control administrativo y operativo, actualización de los documentos habilitantes, y controla el estado de las unidades; y el Servicio de Rentas Internas, ya que como una empresa legalmente constituida, la cooperativa genera ingresos y tiene obligaciones tributarias.

La cooperativa de Transporte Urbano “28 de septiembre” ha logrado algunos reconocimientos a lo largo de su vida institucional, ya que se ha caracterizado por su participación en el ámbito social dentro de la comunidad ibarreña; en el deporte el equipo ha participado en los campeonatos de fútbol barriales o institucionales,

logrando obtener varios trofeos y reconocimientos por sus victorias. Ha realizado colaboraciones económicas para construir aulas en la escuela “Ciudad de Ibarra” con el fin de contribuir al mejoramiento de la educación de los niños. La Cruz Roja también reconoce el apoyo y responsabilidad social por unirse a la campaña de donación voluntaria de sangre. La empresa “P&S Petróleos y Servicios” reconoce la buena calidad de atención al cliente que brinda la cooperativa. A nivel interno también se destaca la gestión de los directivos al brindar seminarios en la temática de Recursos Humanos a los conductores, con el objetivo de mejorar el desempeño profesional y personal del talento humano. Mediante la recopilación de información documental y la observación se logró realizar un análisis interno y externo de la cooperativa, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1
Análisis interno y externo de la cooperativa

Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
<i>Los avances en las tecnologías y las herramientas digitales disponibles:</i> se ha incorporado sistemas de rastreo, y cámaras de video en los vehículos para salvaguardar la seguridad de los usuarios.	<i>Presupuesto limitado:</i> la crisis generada por el covid-19 ha impactado a gran parte de la economía, y la caída del precio del petróleo ha dado lugar a que la ciudadanía racionalice sus gastos.
<i>Participación ciudadana:</i> la ciudadanía manifiesta de manera articulada su opinión y sus derechos, y vigilan que las compañías de transporte cumplan las normas que los regulan.	<i>Incremento de impuestos:</i> los impuestos se han incrementado, por lo que el consumo de las familias disminuye y el presupuesto destinado a la movilidad de la ciudadanía.
Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
<i>Reconocimiento de la trayectoria empresarial en el sector:</i> la ciudadanía reconoce el servicio que ha prestado la cooperativa a lo largo de los años permitiendo la movilidad y dinamización de la economía local.	<i>Escasa publicidad de actividades sociales:</i> la cooperativa se relaciona con la comunidad y efectúa actividades sociales en su beneficio, no obstante, la ciudadanía no conoce de estas acciones, perjudicando el crecimiento reputacional de la empresa.
<i>Unidades propias renovadas y no contaminantes:</i> cada socio es propietario de las unidades y son los encargados de adaptarlas para que sean amigables con el ambiente, y reduzcan las filtraciones de aceite y en general cualquier daño que afecte al ecosistema.	<i>Calidad regular del servicio de transporte:</i> según la opinión de los usuarios la calidad es regular debido a que hay factores a mejorar como atención cordial, limpieza en las unidades y adecuado manejo de capacidad en las unidades.

Fuente: Elaboración propia (2021)

2.12. Teorías de la investigación

En base al modelo establecido por Tinoco *et al.* (2012), se establecen cuatro teorías sobre las cuales se realiza el estudio de responsabilidad social empresarial.

2.12.1. Índice a nivel económico

Teoría Instrumental

Parte del principio de que la empresa es un instrumento que genera riqueza y actividades sociales como un medio para alcanzar rentabilidad, se toma en cuenta la maximización del valor de los accionistas, evalúa las actividades sociales corporativas, las acciones sociales son ejecutadas por los empresarios de manera independiente a las operaciones empresariales, así mismo el mercadeo de causa social se enfoca en planes de bienestar social y contribuyen al mejoramiento de la imagen corporativa, e incrementa las ventas en la organización.

2.12.2. Índice a nivel social

Teoría Integradora

Incluye la economía y la política, donde se generan propuestas para atender las demandas sociales y mejorar la comunicación con la sociedad, ya que la aplicación de la RSE se centra en el proceso de identificación, evaluación y atención de la demanda de temas sociales y políticos que afectan a una empresa; así como la Responsabilidad Pública, incluyendo modelos de gestión social, los requisitos y prácticas legales formales, que permitan un adecuado comportamiento empresarial con el fin de maximizar las ganancias y eficiencia en la resolución conflictos.

2.12.3. Índice a nivel ambiental

Teoría de carácter Político

La atención se centra en el poder social de la empresa en la sociedad, que gana a través de la influencia de cada organización en la economía, obligando a la empresa a participar activamente en la cooperación social. En esta área, como resultado del proceso de globalización, las organizaciones están promoviendo el desarrollo comunitario y el respeto al medio ambiente.

Teoría Ética

El comportamiento socialmente responsable nace como respuesta a los derechos universales, como el respeto a los derechos humanos, derechos de los trabajadores y respeto al medio ambiente. Iniciativas como el Pacto Mundial, las Naciones Unidas y las ONG, combinan las actividades que realizan las empresas y proponen 10 principios relacionados con los valores fundamentales, con enfoque en derechos humanos y normas laborales, y orientación en el desarrollo sostenible a fin de brindar a las empresas un punto de referencia para mejorar sus prácticas empresariales.

3. Metodología

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se realizó con un enfoque mixto debido a que de forma complementaria se han aplicado datos cualitativos y cuantitativos.

Investigación Cualitativa

Con apoyo en Quecedo, R & Castaño, C (2003), la recolección de datos se realizó mediante la observación directa del evento o grupo a estudiar, lo que aseguró obtener la perspectiva o puntos de vista de los grupos de interés, en este caso, a través de una entrevista con la gerencia, lo que permitió al investigador desarrollar una perspectiva clara y coherente, que permitió emitir un juicio de valor acerca de niveles de gestión y cumplimiento del marco normativo.

Investigación Cuantitativa

En este proceso Ramos, C (2020) explica que para el desarrollo de este tipo de investigación será necesario recopilar una combinación de información primaria a través de los grupos de interés de la cooperativa, e información documental sobre conceptos socialmente responsables y datos estadísticos del cantón Ibarra.

3.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis en la que se ejecutó la investigación fue la cooperativa de transporte urbano “28 de septiembre” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

3.3. Herramientas

Para obtener la información se utilizaron dos tipos de herramientas:

- 1) Encuestas que permitieron obtener información real y verídica, relacionada a conceptos de prácticas socialmente responsables; fueron aplicadas al personal operativo de la cooperativa de transporte (conductores); así también se logró conocer las opiniones de los usuarios y personas en general, referentes al servicio y sus impactos en el entorno; para la ejecución, el cuestionario de la encuesta constó de preguntas cerradas que ayudaron a recabar todo tipo de información referente al tema.
- 2) Una entrevista aplicada al presidente de la cooperativa de transporte, para recabar información de temas relacionados a prácticas socialmente responsables, sus dimensiones y las formas para su aplicación, a nivel ambiental, social y económico.

3.4. Unidad de estudio

Para determinar la unidad de estudio, mediante un sistema de muestreo probabilístico, de una población de 130 conductores con los cálculos necesarios se llegó a determinar una muestra de 113 y para los usuarios se obtuvieron datos del censo poblacional INEC 2010, en el que los habitantes de Ibarra eran 181175 personas, de los cuales solo se consideró a las parroquias que sí cuentan con el servicio activo de transporte, dando lugar a una muestra de 383 usuarios.

4. Resultados y discusión

Entre los resultados obtenidos, se destaca principalmente la siguiente información:

4.1. Calidad del aire

Gráfico 1
Calidad del aire

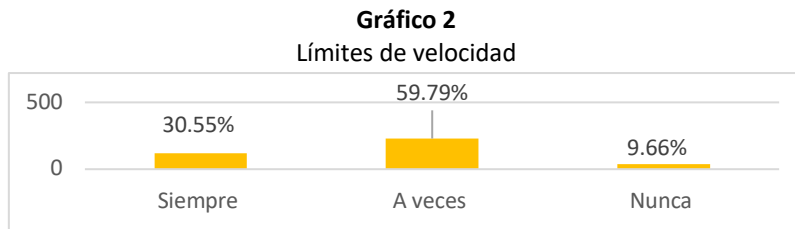


Fuente: Elaboración propia (2021)

Como se demuestra en el gráfico, el 96.87% de usuarios encuestados consideraron que el *smog* que emiten los buses de transporte urbano afecta a la calidad del aire en la ciudad, seguido del 2.61% que muestra indiferencia por el tema y una nimiedad del 0.52% consideran que no afecta a la salud de la población. Para contrastar estos resultados Mayorga, Ruiz & Aldas (2020) indican que la contaminación del aire es un problema creciente que

afecta al 92% de la población mundial, ya que 3 millones de personas han muerto a causa de enfermedades relacionadas con las emisiones de monóxido de carbono de los vehículos.

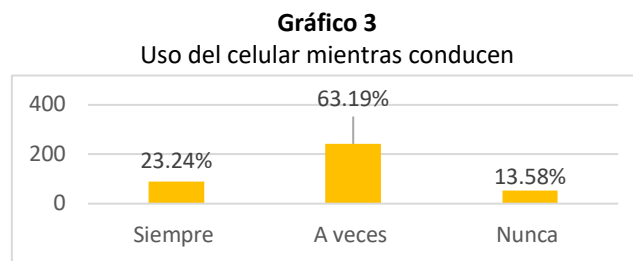
4.2. Límites de velocidad



Fuente: Elaboración propia (2021)

El 59,79% de encuestados expresa que ha observado que a veces los conductores manejan dentro de los límites de velocidad, el 30,55% considera que siempre lo hacen y por otro lado en un mínimo grupo el 9,66% indica que los conductores nunca respetan la velocidad establecida. Según estudios de la Organización Panamericana de la Salud (2017), un tercio de los accidentes mortales están relacionados con infracciones de velocidad, y un aumento del 5 % en la velocidad media limita la capacidad del conductor para hacer frente a situaciones repentinas, lo que da lugar a un 20% más de accidentes mortales.

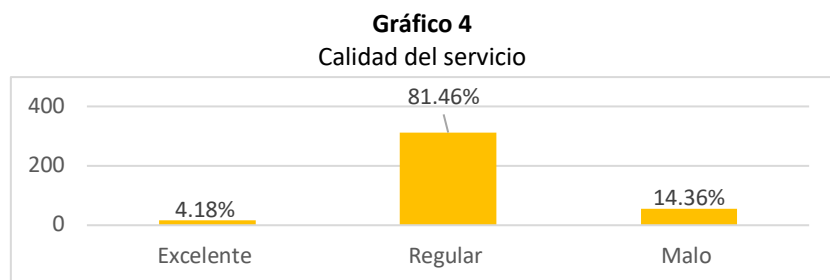
4.3. Uso del celular mientras conducen



Fuente: Elaboración propia (2021)

Frente a los datos obtenidos, la opinión ciudadana coincidió en un 63,19% al mencionar que es habitual que los conductores de los buses hablen por celular mientras conducen, seguido del 23,24% expresando haber observado que siempre lo utilizan mientras manejan, y finalmente el 13,58% revela que los choferes de las unidades no hacen uso del teléfono celular mientras se desplazan en la ciudad. Para confirmar las cifras, Agüero, Almeida, Espitia, Flores, & Espig (2014), en su estudio revelan que el 25 % de los accidentes de tránsito en todo el mundo se deben al uso de teléfonos móviles mientras se conduce, mostrando que los conductores tardan 0,5 segundos más en responder a accidentes inesperados en la carretera según el nivel de velocidad.

4.4. Calidad de Servicio en el transporte urbano

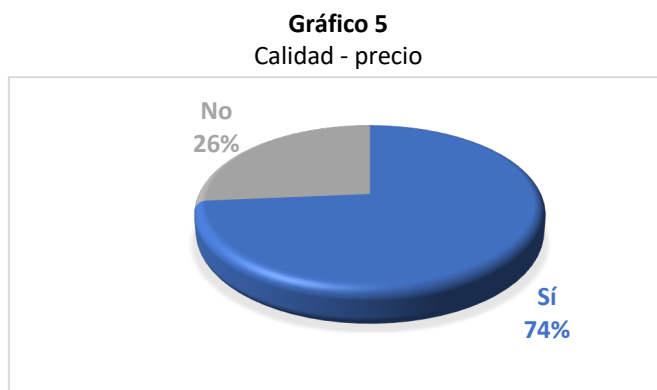


Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la opinión los usuarios que usan el transporte urbano, el 82% calificaron la calidad de servicio que presta la Cooperativa como Regular, a su vez el 14% lo califican como un mal servicio, y sólo el 4% consideran que el servicio que se brinda es excelente.

En una investigación sobre la calidad de servicio del transporte urbano en la Ciudad de Quito, Praga (2017) reflejó que el 57,24% de la población califica el servicio como bueno y el 24,27% como regular; así mismo, un estudio realizado en Guayaquil, Naranjo *et al.* (2016), evidenció que el 43% de la población expresa una valoración por debajo de la media establecida, mientras que el 39% valoró el sistema de transporte con un 6.5 que equivale una valoración regular/buena, esto se debe a indicadores como inseguridad, falta de unidades, limpieza, y calidad de atención brindada al usuario. En relación a la actual investigación, se ha obtenido un resultado similar: de acuerdo a la opinión ciudadana, la calidad de servicio brindado no llega a la excelencia, por factores similares a los anteriormente expuestos.

4.5. Tarifa económica y su relación con la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia (2021)

Los valores alcanzados respecto a la calidad de servicio en concordancia a tarifas establecidas, reflejan que el 74% de usuarios opina que están de acuerdo en que es un precio justo y está en proporción a la calidad de servicio que se brinda; por otro lado, el 26% de personas que hacen uso de este servicio mencionan que no existe esta concordancia, ya que las tarifas son altas y el servicio está fuera de los estándares que se espera, mencionando aspectos como deficiente limpieza y atención al usuario.

Naranjo, Roca & Arellano (2016) evidenció en una encuesta realizada a los usuarios de la Ciudad de Guayaquil, se determina que el 75% de la población está de acuerdo con las tarifas económicas establecidas, mientras que

el 25% indica que es valor económico poco accesible en cuanto a su precio, tomando en cuenta los ingresos mensuales personales y familiares; la población en su mayoría mencionó que el sistema actual de transporte por el costo que se paga podría brindar mejores servicios y ser más eficientes. Además Romero (2010) en una encuesta sobre la elasticidad precio de la demanda de servicios de transporte de pasajeros expone que un aumento del 1% en las tarifas redujo la demanda de servicios por parte de los usuarios en un 3,2%, creando un impacto social (efecto económico adverso). Para cubrir este concepto, se necesita retener un mayor porcentaje de los ingresos, en contraste la opinión de la ciudadanía Ibarreña coincidió al expresar que por el costo actual se podría mejorar en algunos aspectos el servicio de transporte como: limpieza, normas de bioseguridad, límites de velocidad y mejor atención al usuario.

5. Conclusiones

La Cooperativa de Transporte Urbano “28 de septiembre”, aplica los principios mínimos, dentro de las normas impulsadas por la Responsabilidad Social Empresarial, ya que se apegan exclusivamente al cumplimiento de la ley, por lo que se determina un nivel primario de aplicación.

En cuanto a la normativa medioambiental, la cooperativa aplica ciertas normas para reducir la contaminación, la problemática de la mala calidad del aire en la ciudad ocasionada por el *smog* que emiten las unidades de transporte se ve condicionada por la mala calidad de los combustibles en el país.

En lo referente a las normas sociales, las unidades circulan en exceso de velocidad en zonas de alta afluencia de pasajeros, un gran número de conductores hablan por celular mientras conducen, los ciudadanos han calificado el servicio como regular, en cuanto al clima laboral, existe cooperación y respeto entre los colaboradores, frente a la capacitación se expresa la importancia de abordar diferentes temáticas ya que lo consideran importante para mejorar su desempeño laboral.

Al examinar los valores económicos y la calidad del servicio brindado, los transportistas consideran que la tarifa económica establecida no cubre los gastos operativos, a causa del alto precio de combustibles y repuestos; mientras que la ciudadanía expresa que por el costo de las tarifas actuales se podrían mejorar ciertos aspectos y un incremento en las tarifas podría disminuir la demanda del servicio.

Referencias bibliográficas

- Agüero, D., Almeida, G., Espitia, M., Flores, A., & Espig, H. (2014). Uso del teléfono celular como distractor en la conducción de automóviles. *Salus -Revista de la Facultad de Ciencias de Salud Universidad de Carabobo*, 18(2), 27-34. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375939026006.pdf>
- Barrio, E. (2016). *LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA UNILEVER ESPAÑA*. Barcelona-España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=83642>
- Barroso, A., Ferreiro, G., & Obregon, M. (2021). *LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA*. Revista Universidad y Sociedad, <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-252.pdf>.
- Barroso, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Scielo(226). doi:0186-1042 <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n226/n226a5.pdf>
- BBC News. (2019). BBC News. *Gases que destruyen la capa de ozono* Recuperad de BBC News: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48390390>

- Bigné, E., Andreu, L., & Chumpitaz, V. (2005). *Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural*. *Universia Business Review*.
<https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/516/642>
- Blanco, F., & Gallardo, F. (2018). *Los accionistas y la inversión sostenible y responsable*. EN PORTADA.
 Recuperadode:https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/686617/accionistas_blanco_Economista_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho, J. (2018). *Los 27 riesgos de no cumplir con la responsabilidad social empresarial*.
<https://diarioresponsable.com/noticias/26547-los-27-riesgos-de-no-cumplir-con-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Camacho, N. & Soaza, D. (2016). Los beneficios que genera ser una empresa socialmente responsable. *Revista de la Universidad de la Salle*.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1495&context=ruls>
- Castillo, C. (2010). Fundamentos de los códigos de ética de los colegios profesionales. *Revista Educación*, 34(1), 119-141. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961007.pdf>
- Cembranos, E. (2012). *¿Qué es una Memoria de Sostenibilidad?*. <https://erreese.com/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad/>
- CEPAL. (2021). Construir un futuro mejor: acciones para fortalecer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (LC/FDS.4/3/Rev.1), Santiago, 2021.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi zptWdpeH8AhX2SzABHU76DPkQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.cepal.org%2Fbitstream%2Fhandle%2F11362%2F46682%2F6%2FS2100125_es.pdf&usg=AOvVaw0-I5A47-I8FxTc7Rvd73TD
- Chancay, A. B. (2016). Responsabilidad social corporativa: historia y problemas para su estudio. *FIPCAEC*, 1(1), 39-50. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/10/5/>
- Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra. (2019). *Cooperativa de Transporte San Miguel de Ibarra Capacitaciones "Movilidad Segura"* Planificación Estratégica Empresa Pública de Movilidad de Ibarra. <https://docplayer.es/84138301-Planificacion-estrategica-empresa-publica-de-movilidad-de-ibarra.html>
- De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). *Responsabilidad social de la empresa: concepto, medición y desarrollo en España*. *Boletín Económico*.
https://www.researchgate.net/publication/28120630_Responsabilidad_social_de_la_empresa_Concepto_medicion_y_desarrollo_en_Espana
- Deloitte. (2019). *Estudio de Tendencias de Sostenibilidad*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/about-deloitte/Estudio%20RCS%202019.pdf>
- El Universo. (2019). *Buses eléctricos sirven en norte y centro de Guayaquil a 35 centavos de dólar*. *El universo*.
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/03/13/nota/7230185/buses-electricos-trasladan-norte-centro-035/>

- Espinosa, K. (2018). Solo 49% de empresas destina presupuesto a la responsabilidad social. <https://www.revistagestion.ec/sociedad-analisis/solo-49-de-empresas-destina-presupuesto-la-responsabilidad-social>
- Federación Nacional De Transportadores Urbanos. (2020). https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Sesiones%20de%20Concejo/2020/Sesi%C3%B3n%20075%20Ordinaria%202020-06-30/III.%20Comisi%C3%B3n%20General/Solicitud.pdf
- Fernández, B. (2016). Repositorio audiovisual de la UNED. <http://contenidosdigitales.uned.es/fez/view/intecca:VideoCMAV-5a6f78ebb1111f15108b461a>
- Fundación Red de Árboles. (2020). *Competitividad empresarial: porcentaje de inversión RSE en el mundo*. <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/426/1/Competitividad-empresarial-porcentaje-de-inversion-en-rse-en-el-mundo>
- Garcés, C., & Rivera, P. (2006). *Análisis de las potenciales ventajas competitivas del comportamiento estratégico medioambiental de empresas industriales*. Fundación Economía Aragonesa. https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Documento_trabajo_30.pdf/56e8fa7a-600f-1d53-f37e-53b1ecda54dc
- Gaytán, M., Flores, C. A., & González, I. D. (2019). Perfil de las empresas socialmente responsables en México. Vinculatégica Efan. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5/7%20GAYTAN_FLORES_GZZ.pdf
- Gómez, M. & Quintanilla, D. (2012). Los informes de Responsabilidad Social Empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, 13 (32), 121-158. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722012000100006
- Hernández, C., & Bonomie, M. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de Competitividad en el Marco de la Globalización*. *Formación Gerencial*, 25. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3297019.pdf>
- Herrera, J., Vásquez, M., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías. *Visión de Futuro*, 24(2). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491003/357963491003.pdf>
- Hoy en Imbabura. (2016). *Conductores, ayudantes y controladores de cooperativas de transporte se capacitan en Otavalo*. Hoy en Imbabura. <https://hoyenimbabura.com/2016/08/30/conductores-ayudantes-y-controladores-de-cooperativas-de-transporte-se-capacitan-en-otavalo/>
- IQNet. (2015). *IQ Net SR 10. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social*: https://www.iqnet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0
- ISO Tools. (2018). *Responsabilidad Social corporativa y las normas certificables*. Obtenido de ISO Tools Excellence:<https://www.isotools.org/2018/09/12/responsabilidad-social-corporativa-normas-certificables/>
- La Hora (2009). *El aire de Ibarra lleno de contaminación*. La Hora. <https://lahora.com.ec/noticia/961626/el-aire-de-ibarra-lleno-de->

- López, M. E., Perusquía, J. M., Valladares, O., Villalón, R., & Ramírez, M. (2015). *La responsabilidad social empresarial, compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente*. Universidad Externado de Colombia, 06(26), 54-60. doi:10.18601
- López, V., & Iglesias, S. (2006). *Percepciones directivas del recurso de reputación. Un estudio empírico de sus relaciones con el rendimiento empresarial*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. <https://www.redalyc.org/pdf/807/80702806.pdf>
- Mantilla, I. (2022). *MTOP entregó metodología para definir tarifa de transporte urbano*. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/mtop-metodologia-tarifa-transporte-urbano.html>
- Martínez, P., & Pérez, I. (2012). *Análisis de la práctica corporativa de la responsabilidad social en el sector turístico: Estudio de casos*. Cuadernos de Turismo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39824503007>
- Mayorga, C., Ruiz, M., & Aldas, D. (2020). Percepciones acerca de la contaminación del aire generada por el transporte urbano en Ambato, Ecuador. *Revista Espacios*, 41(17). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p11.pdf>
- Meibol, L., Vasquez, C., Pérez, J., García, E., & Scrich, A. (2017). *Consideraciones teóricas acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto ecuatoriano*. *Espacios*, 38(61). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n61/17386120.html>
- Moreno Prieto, R. (2015). *El Gobierno Corporativo en Iberoamérica: Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa*. *El Gobierno Corporativo en Iberoamérica* (págs. 475-538). España de: https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/04/gobierno-corporativo_web.pdf
- Naranjo, Y., Roca, J., & Arellano, B. (2016). *Encuestas del Sistema de Transporte Público Masivo Metrovía . El caso de movilidad en la Ciudad de Guayaquil*. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/101817/REPORT%20encuesta%20Yelitza%20Naranjo%202022.02.pdf;jsessionid=BFBA8F8E4143A851EFD7AF26CDF04DD7?sequence=1>
- Navarro, L (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela*. *Sapienza Organizacional*, 3(6), 167-186. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>.
- Organización de las Naciones Unidas (2018). *Siete Millones de personas mueren al año por la contaminación*. Banco Mundial. <https://news.un.org/es/story/2018/05/1432612>
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). *La velocidad y los siniestros viales*. *Organización Panamericana de la Salud*, 8. <https://www.paho.org/es/documentos/hoja-informativa-velocidad-siniestros-viales>
- Peña, X., Salcedo, V., Moreno, C., & Señalín, O. (2019). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Público Urbano de la ciudad De Machala - Ecuador*. Universidad Técnica de Machala. TTUACE-2019-EC-DE00044.pdf
- Pérez, R., & Osal, W. (2020). *Impacto de los sistemas de transporte público latinoamericanos en la movilidad urbana y en el ambiente*. *Ciencias y Tecnología*, 16. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2704-Art%C3%ADculo-2823-1-10-20200527%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2704-Art%C3%ADculo-2823-1-10-20200527%20(1).pdf)

- Pesantez, V (2017) *Plan Estratégico de Marketing para mejorar la calidad del servicio en el transporte urbano de la Cooperativa 28 de Septiembre* (Tesis de Maestría) Universidad del Espíritu Santo. Ecuador
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20JAIRO%20EES.pdf>.
- Piñeiro, P., & Quintas, G. (2009). *Incidencia de la proactividad medioambiental en el rendimiento de las empresas constructoras españolas*. Revista europea de dirección y economía de la empresa.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879543>
- Praga, E. (2017). *Informe de resultados de la encuesta realizada a los usuarios, sobre el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito*. Agencia Metropolitana de Tránsito AMT , 37
https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2017/Sesi%C3%B3n%20Extraordinaria%202017-06-27/Continuaci%C3%B3n%20Primer%20debate/Informe%20Resultados%20Encuesta%20-%20AMT.pdf
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2003). *Introducción a la metodología cualitativa*. Revista Psicodidáctica.
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmerica*.
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336>
- Romero, F. (2010). *El transporte terrestre de pasajeros en Ecuador y Quito perspectiva histórica y situación actual*. El Ecuador cuenta con Inec.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Transporte_Quito.pdf
- Tinoco, U., Arango, L., & Benavides, O. (2012). *Evolución, aproximación al concepto y teorías de la Responsabilidad Social Empresarial*. *Panorama Económico*, (20), 189-220.
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panorameconomico/article/view/344/297>
- Vaca, R., Moreno, J., & Riquel, F. (2007). *Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría institucional*. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234835>
- Valencia, L. M. (2018). *Dimensiones de la responsabilidad social empresarial – RSE*. Uniremington. doi:2463-137
- Villacís, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 03(08), 452-466.
https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/295/pdf_186
- Vives, A., & Peinado, E. (2011). *RSE La Responsabilidad Social en América Latina*. Washington-Estados Unidos
<https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
 Atribución-NoComercial 4.0 Internacional