



**Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN  
GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO**

**Autores:**

Iza LLuilema Jaime Andrés.

Vera Garzón Janio Andrés

**Tutor:**

PhD. Ing. Medardo Ángel Ulloa Enríquez

**Latacunga - Ecuador**

**Febrero –2019**



## DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Nosotros, Iza Lluilema Jaime Andrés con cedula de ciudadanía No. 172750300-3 y Vera Garzón Janio Andrés con cedula de identidad No. 131195806-8, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación “**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY**”, siendo el Msc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez director del presente tema de investigación, y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, se certifica que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad.

Iza Lluilema Jaime Andrés  
172750300-3

Vera Garzón Janio Andrés  
131195806-8



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Ingeniería  
Industrial

### **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

En calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el título:

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY”**, de Iza Lluilema Jaime Andrés y Vera Garzón Janio Andrés, de la carrera de Ingeniería Industrial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometido a evaluación el tribunal de validación del proyecto por el Consejo Directivo de la Facultad de CIYA de la Universidad Técnica de Cotopaxi , se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga 30 de enero del 2019

.....  
**Msc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez**  
**C.C100097032-5**



## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias de la Ingenierías y Aplicadas, por cuanto los postulantes Iza LLuilema Jaime Andrés con CC: 172750300-3 y Vera Garzón Janio Andrés con CC: 131195806-8, Con el título de Proyecto de investigación: **“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa legal.

Latacunga, 07 de Febrero 2019

Para constancia Firman

.....

**Lector 1 (Presidente)**

Nombre: Msc. Edison Salazar

C.C: 050184317-1

.....

**Lector 2**

Nombre: Msc. Marcelo Tello

C.C:050151855-9

.....

**Lector 3**

Nombre: Msc. Carolina Villa

C.C: 18307119-8





COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

**"CARLOS ALBERTO ARAY"**

FUNDADA EL 15 DE ABRIL DE 1969  
ACUERDO MINISTERIAL 1675 DEL 10 DE MARZO DE 1971  
R.U.C 1390023207001

**AVAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY**

En calidad de Gerente de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray, avalo que el proyecto de investigación con el título, **"PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY"**, de autoría de los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Iza Lluilema Jaime Andrés con CC: 172750300-3 y Vera Garzón Janio Andrés con CC: 131195806-8, cumplen con los requerimientos metodológicos y afines que requiere la Cooperativa de transporte para satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes que viajan diariamente a los diferentes cantones del País.

**Chone 06 de febrero del 2019**



**Gerente**

Ing. Janio Vera Pincay

CC: 130360695-6

v



## **AGRADECIMIENTO**

### **AGRADECIMIENTO**

Decidimos en primer lugar agradecer a Dios por una etapa más en nuestras vidas, a la vez a cada una de nuestras familias que gracias por el apoyo brindado podremos obtener el título como Ingenieros Industriales.

De la misma forma a nuestra alma mater a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por acogernos y brindarnos conocimientos, valores éticos profesionales.

A cada uno de nuestros docentes que, gracias a sus enseñanzas y valores impartidos en las aulas de clases, nos han guiado por el camino del bien del cual somos parte.

A nuestra querida Carrera Ingeniería Industrial de la cual somos parte y seremos parte por el resto de nuestras vidas para seguir enriqueciéndonos moralmente y éticamente en nuestras actividades y resaltado la Carrera como a la Universidad que nos abrió sus puertas.

**Andrés Iza y Janio Vera**

## **DEDICATORIA**

### **Dedicatoria Janio Vera**

#### **DEDICATORIA**

A mis padres Vera Pincay Janio y Garzón Mendoza Tania Consuelo por toda su entrega durante mi etapa universitaria, enseñándome valores como la humildad, respeto, sencillez y la constancia en mis errores, siempre estuvo esa voz de motivación que no me rindiera y siguiera adelante, ya que en esta etapa no es solamente el factor económico si no la felicidad que se encuentran en nuestros corazones, y finalmente concluyo dedicando este logro a mi prometida Katherine Zambrano y Dyland ya que sin el apoyo moralmente de ellos no habría sido posible la obtención del título de Ingeniero Industrial.

**Janio Vera**

## **Dedicatoria Andrés Iza.**

### **DEDICATORIA**

En primer lugar agradezco a mi padre Jaime Oswaldo Iza Paneluisa y mi madre Rosario LLuilema Paltán por el gran esfuerzo, dedicación, apoyo y el enorme esfuerzo que hicieron para poderme dar la oportunidad formarme como ingeniero industrial a mi hermano Jorge Luis Iza LLuilema que estuvo ahí brindándome sus consejos para salir adelante para ser mejor cada día teniendo presente a la humildad y por ultimo a mi abuelito Cesar Augusto Iza Robalino que fue un padre más para mí el cual me motivo a seguir esta carrera tan hermosa la cual brinda muchas puertas para desempeñarse en muchos ámbitos laborales

Andrés Iza



## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUDITORIA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. ....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AVAL DE LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA. ....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE.....	ix
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	1
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	2
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
5. OBJETIVOS.....	4
5.1. 5.1. Objetivo General.....	4
5.2. 5.2. Objetivos Específicos .....	4
6. TABLA DE ACTIVIDADES .....	5
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA. ....	6
7.1. Origen .....	8
7.2. Escuelas del pensamiento .....	9
7.2.1. Responsabilidad.....	9
7.3. Responsabilidad social empresarial .....	9
7.4. La empresa responsable .....	11
7.4.1. ¿Cuáles son las Responsabilidades de la Empresa? .....	11

7.5.	Responsabilidad social empresarial en la sociedad .....	12
7.6.	Responsabilidad social empresarial en la economía.....	13
7.7.	Responsabilidad social empresarial en el ambiente.....	13
7.8.	Ética empresarial.....	13
7.9.	Transporte público .....	14
7.10.	Indicadores .....	14
7.11.	La responsabilidad social en el mundo .....	16
7.11.1.	Las tecnologías de la información y las comunicaciones .....	16
7.11.2.	Esquema de inclusión .....	16
7.11.3.	Agente de publicidad .....	17
7.11.4.	La producción limpia .....	17
7.11.5.	La responsabilidad social interna.....	17
7.11.6.	La gerencia y la responsabilidad social empresarial.....	17
7.12.	Efectos de la RSE, en los grupos de interés y en la comunidad.....	18
7.13.	Efectos de la RSE en la organización.....	20
7.14.	Concepto de stakeholders.....	22
7.14.1.	Tipos de enfoques de los stakeholders.....	22
7.14.2.	Tipos de stakeholders.....	22
7.15.	Términos y definiciones basados en la ISO 26000 .....	24
7.16.	ISO 26000 de la responsabilidad social empresarial.....	26
7.16.1.	¿Qué es la ISO 26000?.....	26
7.16.3.	¿Por qué es importante la ISO 26000?.....	28
7.16.4.	¿Cómo ayudaría la ISO 26000 a las organizaciones?.....	28
7.16.5.	¿Qué va a lograr la ISO 26000 y por ende en nuestro proyecto? .....	29
7.17.	Características más relevantes de la ISO 26000.....	30
7.18.	Algunas críticas a la guía .....	31
7.19.	Al proceso: .....	31
7.20.	Al resultado: .....	31
7.21.	¿Qué significa ser una empresa socialmente responsable? .....	32
7.21.1.	Raíz de la responsabilidad social empresarial .....	32
7.21.3.	Cronología de accidentes en días el mes de septiembre .....	34

8.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS .....	34
9.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	34
9.1.	Modalidad de la investigación .....	35
9.2.	Métodos de investigación: .....	35
9.3.	Técnicas de investigación: .....	36
9.3.1.	Población y muestra .....	37
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	38
10.1.	Actividades del primer objetivo específico .....	38
10.2.	Actividades del segundo objetivo específico .....	57
10.3.	Actividades del tercer objetivo específico .....	80
11.	Desarrollo de la propuesta .....	104
12.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS SEGÚN SEA EL CASO).....	119
12.1.	Impacto Técnico:.....	119
12.2.	Impacto Social.....	119
12.3.	Impacto Ambiental.....	120
12.4.	Impacto económico .....	120
13.	VALORACIÓN ECONÓMICA O PROFORMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO.....	120
13.1.	Presupuesto de la propuesta .....	120
13.2.	Presupuesto de la investigación .....	122
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	123
14.1.	Conclusiones.....	123
14.2.	Recomendaciones.....	124
15.	BIBLIOGRAFÍA .....	125
16.	ANEXOS.....	127
17.	FOTOGRAFÍAS.....	231

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos .....	2
Tabla 2: Beneficiarios indirectos .....	3
Tabla 3: Total, de beneficiarios: .....	3
Tabla 4: Tabla de Actividades .....	5
Tabla 5. Efectos de la RSE en los grupos de interés y la comunidad.....	18
Elaborado por: Los Autores.....	20
Tabla 6. Efectos de la RSC en la organización.....	20
Tabla 7. Tipos de Stakeholders.....	23
Tabla 8. Diferencia entre la norma ISO26000 y la SA 8000.....	52
Tabla 9 Apartados que contiene la norma ISO 26000.....	55
Tabla 9. Cuadro de requerimientos de la norma ISO 26000 .....	58
Tabla 10: Pregunta número 1.....	68
Tabla 11. Pregunta número 2.....	68
Tabla 12. Pregunta número 3.....	69
Tabla 13. Pregunta número 4.....	70
Tabla 14. Pregunta número 5.....	71
Tabla 15. Pregunta número 6.....	72
Tabla 16. Pregunta número 7.....	73
Tabla 17. Pregunta número 8.....	74
Tabla 18. Pregunta número 9.....	75
Tabla 19. Pregunta número 10.....	76
Tabla 20. Causas.....	77
Tabla 21. Requerimientos.....	78
Tabla 21. Apartados de la Normativa.....	81
Tabla 22. DOFA de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray frente a la NORMA ISO 26000:2010 .....	83
Tabla 22. Rubros de la propuesta .....	121
Tabla 23. Costos directos .....	122

Tabla 23. Costos indirectos .....	122
Tabla 24. Costos totales.....	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Representación gráfica tabla N° 10.....	68
Gráfico 2: representación gráfica tabla N° 11 .....	69
Gráfico 3. Representación gráfica tabla N° 12.....	70
Gráfico 4. Representación gráfica tabla N° 13.....	71
Gráfico 4: representación gráfica 6tabla N° 14 .....	72
Gráfico 6. Representación gráfica tabla N° 15.....	73
Gráfico 7. Representación gráfica tabla N° 16.....	74
Gráfico 8. Representación gráfica tabla N° 17.....	75
Gráfico 9. Representación gráfica tabla N° 18.....	76
Gráfico 10. Representación gráfica tabla N° 19.....	77
Gráfico 11. Representación gráfica tabla N°20.....	78
Gráfico 12. Representación gráfica tabla N° 21 .....	79

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Hoja de Vida, Ing. Medardo Ulloa .....	128
<b>Anexo 2.</b> Hoja de Vida, Jaime Iza.....	129
<b>Anexo 3.</b> Hoja de Vida, Janio Vera.....	129
<b>Anexo 4.</b> Política Y Principios de la RSE para la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray .....	131
<b>Anexo 5.</b> Política de Derechos de los Trabajadores de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.....	133
<b>Anexo 6.</b> Código Interno de Conducta.....	134
<b>Anexo 7.</b> Valores Éticos.....	138
<b>Anexo 8.</b> Formulario para quejas y sugerencias.....	139
<b>Anexo 9.</b> Frecuencias de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray .....	141
<b>Anexo 10.</b> Check List para buses .....	142
<b>Anexo 11.</b> Plan de Marketing del Sistema de RSE .....	149
<b>Anexo 12.</b> Política de Igualdad Laboral y no Discriminación .....	152
<b>Anexo 13.</b> Políticas de los Usuarios de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.....	154
<b>Anexo 14.</b> Política de Equidad de Género y Conciliación.....	155
<b>Anexo 15.</b> Flujogramas .....	158
<b>Anexo 16.</b> Diagrama de Ishikawa .....	162
<b>Anexo 17.</b> Organigrama estructural de procesos de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray .....	163
<b>Anexo 18.</b> Planimetrías: .....	164
<b>Anexo 19.</b> Lista De socios y Conductores de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray .....	169
<b>Anexo 20.</b> Rotativos:.....	194
<b>Anexo 21.</b> Plan de mantenimiento de buses.....	200
<b>Anexo 22.</b> Procedimientos .....	208



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS**  
**TITULO: “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO**  
**EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
**EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO**  
**ARAY.”**

**Autores: Iza Llulema Jaime Andrés**

**Vera Garzón Janio Andrés**

**RESUMEN**

En el presente proyecto de investigación se basa en un Sistema de Responsabilidad social Empresarial para el servicio al público en general en la “Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray”. Para el desarrollo del sistema, previamente se diagnosticó como se encontraba la cooperativa de transporte con la ayuda de la norma ISO 26000 para así evaluar lo que sea necesario mejorar tomando en cuenta que tiene un déficit en el servicio a sus clientes ya que existe quejas: como pérdida de equipaje, las encomiendas no llegan a su destino, no cuentan con las infraestructuras adecuadas en sus oficinas, falta de personal capacitado, los usuarios exigen mayor seguridad, falta de información de la cooperativa de transporte de turnos de los buses y no aplica casi nada de la responsabilidad social empresarial generándose aquí el problema por el que pasa la cooperativa de transporte consecuentemente no se llega a satisfacer las exigencias de los usuarios que usan este medio. El objetivo principal de este proyecto es brindar un mejor servicio se debe recalcar que se necesitara herramientas como encuestas, entrevistas, investigaciones de campo, diagrama de Ishikawa y diagrama 80-20. El aporte que brindará el sistema de responsabilidad social empresarial son: capacitaciones a sus trabajadores, mejorará el ambiente laboral, la ética de la cooperativa de transporte, disminuirá el impacto ambiental, cuidará el bienestar de sus colaboradores, se obtendrá ganancias, fomentara la ayuda social consecuentemente al tener a los trabajadores motivados ellos brindaran un mejor servicio a los clientes cumpliendo con el tema propuesto. Los beneficiarios del proyecto son tanto los trabajadores administrativos, el personal de las oficinas que se encuentran en una determinada provincia del país, choferes, controladores y socios esto en cuanto a los beneficiarios directos como indirectos se encuentra todo el público en general.

**PALABRAS CLAVE:** RSE (responsabilidad Social Empresarial), quejas, reclamos, sugerencias, capacitaciones.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; informe legal CERTIFICO que: la traducción del resumen de la tesis al Idioma Inglés presentado por las señoras egresados de la Carrera de Ingeniería Industrial de la

Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas: **IZA LLUILEMA JAIME ANDRES,** y **VERA GARZON JANIO ANDRES,** cuyo título versa

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN GENERAL MEDIANTE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con las correctas estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puede certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, 26 de julio del 2018

Atentamente:

M.Sc.Lcdo. Marcelo Edison Pacheco Pruna

c.c 050261735-0



CENTRO  
DE IDIOMAS

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

“Propuesta para el mejoramiento del servicio al público en general mediante un sistema de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.”

**Fecha de Inicio:** 10/09/2018

**Fecha de Finalización:** 01/02/2019

**Lugar de Ejecución:** Cantón Latacunga.

**Unidad Académica que Auspicia:** Facultad de Ciencias de la Ingenierías y Aplicadas.

**Carrera que auspicia:** Ingeniera Industrial.

**Proyecto de Investigación Vinculado:** El tema de investigación está vinculado con la solución de problemas de la sociedad.

**Área de Conocimiento:** Calidad, responsabilidad social empresarial.

**Línea de Investigación:** Gestión de calidad y seguridad laboral

**Sub Líneas de Investigación de la Carrera:** Sistema integrado de gestión de la calidad.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La investigación se la realizará indagando sobre el bajo déficit de la cooperativa de transporte en cuanto a dar un buen servicio a sus clientes para ello se hará uso de la normativa ISO 26000 con esta norma se estará garantizando que la Responsabilidad Social impulsara al desarrollo de la Cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

Actualmente la cooperativa de transporte, no cuenta con un sistema de Responsabilidad Social Empresarial, lo que le está ocasionando confrontaciones entre el personal de las oficinas y los usuarios. La creación de este sistema ayudará a solventar necesidades como optimizar costos, aumento de la productividad de los trabajadores, clientes fieles, mejorar el ambiente laboral, capacitaciones al personal, impulsar el talento humano, la relación laboral y disminución del impacto ambiental.

**TECHICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ENGINEERING SCIENCES AND APPLIED**  
**THEME: “PROPOSAL FOR THE IMPROVEMENT OF THE SERVICE TO THE**  
**GENERAL PUBLIC THROUGH A SYSTEM OF CORPORATE SOCIAL**  
**RESPONSIBILITY IN THE TRANSPORT COOPERATIVE CARLOS ALBERTO**  
**ARAY.”**

**Autors:** Iza Lluilema Jaime Andrés  
Vera Garzón Janio Andrés.

**ABSTRACT**

The following research is based on the corporate social responsibility system for the public service in “Cooperativa De Transporte Carlos Alberto Aray”. To develop the system, there was a previous diagnosis to determine in which situation is the transport company. It was needed the ISO 26000 standard in order to evaluate the system to improve it, taking into account that the service has a deficit in its Customer Support. There are some complaints as that clients claims as; loss of luggage, parcels do not reach to their destination, the company does not have the adequate infrastructures, lack of trained personnel, users demand greater security, lack of information from the cooperative about shifts. Those drawbacks have caused problems to satisfy people’s needs whom use this transport. The main objective of this project is to provide better service, to achieve will need surveys, interviews, ground research, Ishikawa and 80-20 plot. The contribution that will provide the corporate social responsibility system are trainings, will improve the work environment, the ethics of the transport company, will decrease the pollution, will take care of the welfare of its collaborators, you will get profits, will encourage social assistance as a result of having motivated workers. They will provide better service to the clients. The beneficiaries of the project are the workers staff located in each province, drivers, drives assistance, affiliates, the users and the general public.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility (CSR), complaints, suggestions, training.

Para esta investigación la mejores asignaturas que contribuyó la carrera de Ingeniería Industrial son las asignaturas, sistemas de gestión integral, Organización Industrial y Seguridad y Salud Ocupacional las mismas que nos permitieron buscar la normativa más idónea para realizar el sistema de Responsabilidad Social Empresarial y con ello dar la mejor solución al problema que existe en la Cooperativa de Transporte del bajo rendimiento de los servicios que se ofrece hacia los clientes y con ello generando quejas: como pérdida de equipaje, las encomiendas no llegan a su destino, no cuentan con las infraestructuras adecuadas en sus oficinas, falta de personal capacitado, los usuarios exigen mayor seguridad, falta de información de la cooperativa de transporte de turnos de los buses.

La importancia para realizar esta investigación reside en el mejoramiento del servicio al público en general por medio del uso de la Responsabilidad Social Empresarial, pues al cumplir con los siete materias fundamentales de la norma ISO 26000, se está asegurando que exista la satisfacción de las necesidades de los clientes en tener un servicio de calidad, trabajadores motivados, el cuidado del medio ambiente y vinculación con la sociedad dando como resultado el desarrollo de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.

### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla 1:** Beneficiarios directos

<b>Beneficiario Directos</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Socios</b>	77	2	79
<b>Personal Administrativo</b>	2	10	12
<b>Recaudadores de las Sucursales</b>	40	5	45
<b>Total</b>	118	17	135

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Elaborado por:** Los Autores

En esta tabla se puede conocer que en la matriz trabaja en el área administrativa solo un hombre 3 hombres que son el Presidente y el gerente General y más de diez mujeres entre secretarias y contadoras. Los recaudadores de las sucursales son los encargados de la venta pasajes.

**Tabla 2:** Beneficiarios indirectos

<b>Beneficiarios</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Cientes</b>	350	350	700

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Elaborado por:** Los Autores

Esta tabla se la realizo basándose en un promedio de 700 clientes al día información que se recibió por parte del Gerente General está puesto igual cantidad de hombres como de mujeres para que exista un equilibrio entre ambas partes.

**Tabla 3:** Total, de beneficiarios:

<b>Beneficiarios Directos</b>	270
<b>Beneficiarios Indirectos</b>	700
<b>Total</b>	970

**Elaborado por:** Los Autores

#### **4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El problema que se expone en el presente proyecto de investigación surge en las distintas cooperativas de transporte a nivel del país ya que existen diferentes factores que se interponen para brindar un buen servicio entre ellos: el comportamiento hacia a los clientes, las encomiendas no llegan a su destino, los clientes exigen seguridad lo que obliga a las cooperativas de transporte a mejorar sus servicios hacia sus clientes. Por ello existe la norma ISO 26000.

En la provincia de Manabí la mayor parte de las cooperativas de transporte se dedican a prestar sus servicios para viajar de una provincia a otra según sea su frecuencia de ruta y siempre buscan brindar el mejor servicio a sus usuarios, pero eso no quiere decir que no tenga un bajo rendimiento en la aplicación de responsabilidad social empresarial.

La Cooperativa de transporte “Carlos Alberto Aray” se dedica al transporte de pasajeros de un destino a otro por medio de rutas ya establecidas como: Manta-Quito, Manta-Guayaquil, Manta - Coca en la actualidad no cuenta con un sistema de Responsabilidad Social Empresarial, al no aplicar la RSE no se estará brindando un buen servicio de transporte y encomiendas porque la

cooperativa tiene un bajo rendimiento administrativo, falta de capacitación de sus trabajadores, no tiene procedimientos de servicio al cliente y tampoco un check list para sus unidades de transporte, por otra parte necesita concientizar más en el cuidado del medio ambiente y priorizar en brindar lo mejor a los clientes de la cooperativa de transporte para que no exista pérdidas en las ganancias ni aumente la competencia, por lo que si es necesario la propuesta de este proyecto.

¿Cómo satisfacer el servicio al público en general mediante la propuesta de un sistema de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray?

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1.5.1. Objetivo General**

Proponer una alternativa de mejoramiento del servicio al público en general mediante el uso de un sistema de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

### **5.2.5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el bajo rendimiento administrativo mediante los criterios de responsabilidad social empresarial.
- Definir los criterios y requerimientos del público en general como base para el sistema de responsabilidad social.
- Establecer los lineamientos para la propuesta del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.



## 6. TABLA DE ACTIVIDADES

**Tabla 4:** Tabla de Actividades

Objetivos	Actividades	Resultados	Métodos/técnicas
<p>1. Investigar los criterios de Responsabilidad Social Empresarial en base a normas.</p>	<p>1.1 Comparar los criterios de las normativas de Responsabilidad Social Empresarial. 1.2 Seleccionar la norma a utilizar dentro del sistema de responsabilidad social empresarial.</p>	<p>1.1 Obtener información concisa de la normativa. 1.2 Seleccionar las normativas adecuadas de acuerdo a nuestro proyecto de investigación.</p>	<p>Investigación de campo Investigación documental-bibliográfica Observación</p>
<p>2. Definir los criterios y requerimientos del público en general como base para el sistema de responsabilidad social.</p>	<p>2.1 Buscar los criterios y requerimientos de la norma seleccionada. 2.2 Determinar los requerimientos de los usuarios por medio de la norma.</p>	<p>2.1 Obtener información de los requerimientos de los usuarios. 2.2 Los factores más relevantes que se pretende mejorar.</p>	<p>Enfoque cuantitativo Investigación de campo La encuesta Método analítico</p>
<p>3. Fijar los lineamientos para la propuesta del sistema de responsabilidad social empresarial.</p>	<p>3.1. Encontrar los lineamientos de RSE adecuados en la Norma ISO 26000 para el sistema. 3.2. Estudiar los lineamientos elegidos de la norma ISO 26000.</p>	<p>3.1 Información obtenida mediante medios de investigación. 3.2 Adquisición de conocimientos sobre los lineamientos a aplicar en el sistema de RSE.</p>	<p>Investigación de campo Método deductivo</p>

Elaborado

por:

Los

Autores

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.**

El tema de responsabilidad social empresarial aparece cuando las compañías comenzaron a asumir un rol más allá con la comunidad local, comunidad a la cual se le brindaba empleos, bienes y servicios. En los Estados Unidos este tema dio su inicio en el siglo XIX momento en el que el estado comenzó a reglamentar el proceder de los negocios, dando lugar al apareamiento de leyes conducidas a mejorar la conducta de las compañías por tal razón la responsabilidad social llegó a ser tema de discusión desde ese entonces. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Eventualmente las reformas sobre el tema de responsabilidad social comenzaron a darse a finales del año 1930 y a inicios de 1940. Se generaron cambios debido a las exigencias y reclamos llegando a un acuerdo en el cual las horas de trabajo se reducirían y un ambiente de trabajo en condiciones más seguras, estas exigencias se llegaron a concretar por las precisiones ejercidas por los sindicatos sobre las organizaciones considerando el factor que toda compañía que era de maximizar las ganancias. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Las perjudiciales circunstancias económicas producidas por la segunda guerra mundial junto con difíciles acontecimientos sociales que origino puede ser considerado como un logro relevante para poder insistir con el debate sobre la responsabilidad social empresarial y que se la aplique para que se dieran cambios tanto en el sistema económico, social y político mundial. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez 2011).

Durante el transcurso de la década de los 50, las definiciones de responsabilidad social empresarial se llegaron a publicar con un mayor énfasis. Además, se promovió un gran trabajo de desarrollo hacia el debate de la ética de negocios. En los años 60 y 70 dado que la sociedad puso su atención por el ambiente político y social dando lugar a asuntos como: Igualdad de oportunidades, control de comunicación, conservación de energía y recursos naturales, defensa a consumidores y trabajadores. El debate público se guio a dichos asuntos indicando la manera para que se comprometían las empresas a actuar frente a estos nuevos desafíos dicha controversia se orientó en el concepto de responsabilidad social empresarial. (Aguilera Castro & Puerto Becerra, Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social, 2012).

En el año de 1973 se reconoció por medio del foro de Davos que la generación máxima de ingresos o ganancias no debe ser considerado como el resultado de la acción empresarial si no como un método que se base en el servicio y bienestar social y por tal razón planteo instaurar a la creación de un código de comportamiento ético diseñado para la gestión empresarial cuyo objetivo encontrar una igualdad y equidad a sus opuestos intereses. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

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

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

El contenido de la responsabilidad social empresarial resulta apasionante, diverso en su revisión teórica. Variada bibliografía muestra las ventajas y beneficios de la gestión organizacional socialmente responsable; sin embargo, resulta también interesante las diferentes definiciones y planteamientos acerca de la responsabilidad en las empresas desde varios puntos de vista, desde aquel referido al hacer lo que se debe, de manera eficaz y eficiente; hasta el enfoque de la empresa con valor agregado en sus acciones a través de lo social, ambiental, cultural, entre otros. Entonces, en materia de responsabilidad social las áreas de acción más comunes son: la protección del medio ambiente, educación, deporte y cultura, estas decisiones de acción social deben mirar como primeros beneficiarios a los trabajadores de la empresa, ya que estos como principales partes interesadas o públicos de la organización se destacan por su relevancia en la estrategia empresarial; seguidos de

accionistas, clientes, comunidades, entre otros grupos de interés que la empresa defina, basada en su relación e impacto mutuo. Vale mencionar que Fórum Empresarial (2011), en un estudio realizado en América Latina menciona como dimensiones los siguientes aspectos:

- Toma de decisiones y transparencia (incluye prácticas justas de operación).
- Relación con la comunidad.
- Medio ambiente.
- Consumidores o usuarios.
- Relación con los trabajadores.

Según el Forum realizado en América Latina nos indica que las instituciones o empresas ya sean públicas y privadas nos ayuda con la toma de decisiones y transparencias de la empresa conjuntamente con la relación con la comunidad en la que está localizada la empresa, este Forum nos menciona que las empresas deben tener una relación de mejora con el medio ambiente que los rodea, se encargará de realizar capacitaciones a los usuarios y personal fuera de la empresa como usuarios y consumidores conjuntamente en relación con los trabajadores.

### **7.1. Origen**

Si se detalla el origen de la responsabilidad social empresarial podemos mencionar que la misma data de tiempos antes de Cristo, por medio de Zaratustra, quien fue designado como primer filósofo de la humanidad, nació en la antigua Persia el 26 de marzo de 1767 AC y que en el Avesta la cual era su lengua natal formuló el término “Vohû Khshathra Vairya” llegando a dar origen a lo que en la actualidad se conoce como responsabilidad social. (Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

Zaratrustra brindó mucho de su tiempo a definir una filosofía que este basa en la responsabilidad social y en tres bases fundamentales los cuales separó en “buenos pensamientos, buenas palabras, buenas acciones”. Zaratrustra se enfrentó a dificultades llegando a poner en riesgo su vida tratando de convencer al Rey de Persia Kavi Vishtaspa, después de dos años de perseverancia logró dar a entender todo el conocimiento sobre responsabilidad social al rey y la reina, a la corte y a su pueblo.

(Pérez Ordoñez & Morales Méndez, 2011).

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

## **7.2.Escuelas del pensamiento**

### **7.2.1. Responsabilidad**

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

Se entendió que la responsabilidad trata de las decisiones que el individuo puede tomar y de cómo la sociedad pueda dar la aprobación o no de dichas decisiones.

### **7.3.Responsabilidad social empresarial**

En lo relacionado a la responsabilidad social empresarial, existen muchas definiciones entre ellas tenemos a (Zapata Gómez & Sarache Castro, 2013), el cual lo define como un programa de negocios que es elaborado para satisfacer las necesidades y expectativas de las empresas hacia la comunidad para la satisfacción de los clientes y del medio ambiente. La responsabilidad social empresarial es la voluntad de integrar a las empresas, en las preocupaciones medioambientales y sociales en todas las actividades comerciales, económicas y financieras. Es decir, ser socialmente responsables no es solo cumplir las leyes y reglamentos de un país, sino velar por el talento humano y la ciudadanía. (León, Baptista, & Contreras, 2012).

Se comprendió que la responsabilidad social empresarial es muy importante para cumplir las expectativas de las empresas de hoy en día, además de satisfacer las necesidades de sus clientes, el cuidado del medio ambiente, de los trabajadores y que no apoye a la corrupción.

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

Se entendió que la RSE es una estrategia muy importante para destacarse de la competencia y no es una moda si no parte de la mejora continua.

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

Se comprendió que la responsabilidad social empresarial busca que se cree un negocio que sea altamente beneficioso, que fomente la ética y que contribuya con la sociedad. Y que la RSE está obligada a que cumpla los reglamentos establecidos.

En esta oportunidad, la Comisión presenta una nueva definición: la RSE es la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad. Amplía esta definición enunciando que, para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben aplicar, en estrecha colaboración con las partes interesadas, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica. (Comisión Europea, 2011)

Se entendió que la RSE, asume plenamente el compromiso de la empresa con las demás partes interesadas, ya sea ayuda en manejos ambientales, asuntos sociales, respetando primordialmente el respeto por los derechos humanos que se tiene con las demás entidades.

Para tener una mayor comprensión conceptual se ha investigado diferentes definiciones de autores los mismo que definen la responsabilidad social empresarial como un vínculo entre la política y las acciones que las personas acogen de manera voluntaria para favorecer a la sociedad, resguardar la naturaleza y conservar buenas relaciones con los actores interesados. (Vargas Forero, 2011)

Se puede definir que la RSE, forma un vínculo entre la política y las acciones voluntarias de las personas para el bien de la sociedad, la naturaleza y conservar buenas relaciones entre las partes interesadas.

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

También que la RSE, son políticas obligatorias para los empresarios, para la toma de decisiones que ayuden al cumplimiento de objetivos no solo de la empresa sino también de la sociedad.

Por tal razón la responsabilidad social empresarial se define como un deber ético que las organizaciones asumen con la comunidad, regresando a la sociedad de manera recíproca parte de lo que la sociedad le da a la empresa. Autores.

#### **7.4.La empresa responsable**

##### **7.4.1. ¿Cuáles son las Responsabilidades de la Empresa?**

- Ser rentables
- Producir bienes y servicios que la sociedad demanda
- Crear empleos
- Cumplir con las leyes
- Pagar impuestos
- No hacer daño

La primera responsabilidad de la empresa es que sea rentable ya que sin rentabilidad no hay inversión, sin inversión no hay empleo, tampoco bienes y servicios, no hay consumo.

Pero hay que producir bienes y servicios que la sociedad demanda, pero cave recalcar que esos bienes y servicios deben ser responsables, que cumplan con su función, que satisfagan las necesidades de la sociedad y no solo de las empresas que hagan lo que realmente hacen, que no atenten contra las personas y al medio ambiente, que hayan sido producidos con prácticas responsables con los trabajadores y que no contengan consumos dañinos.



Responsabilidad no es tener más clientes y venderles más productos, responsabilidad es venderles los que les sean más útiles y necesarios

Ciertas empresas reportan como cumplimiento de sus responsabilidades que han comprobado bienes en su país o comunidad laudable es algo positivo, pero esto va más allá ya que la misma se debe basar en pagar precios justos por los insumos, asegurar que su producción sea lo más responsable posible, en condiciones laborales salubres, con respeto al medio ambiente, contribuyendo al desarrollo local con la creación de micro y pequeñas empresas y al desarrollo de las comunidades. Pero se debe tomar en cuenta que no todas las empresas pueden hacerlo.

Se debe crear empleos, pero responsabilidad es crear empleos con sueldos justos, con condiciones de trabajo dignas y enriquecedoras, aprovechando la diversidad de género y étnica de la zona, favorecer a los más necesitados sin excluir a los minusválidos.

Hay que cumplir con leyes, pero si las mismas son deficientes por no tener un seguimiento y control adecuado. Para los países que están en vías de desarrollo con cumplir las leyes no es suficiente.

Responsabilidad no es agarrar impuestos si no es pagar lo que corresponde, sin evasión, sin corrupción. La empresa tiene la obligación de ser responsable.

Y por último no hacer daño es básico, pero no es suficiente. Se puede hacer el bien como parte para su funcionamiento diario.

La responsabilidad empresarial es una cualidad, una manera de hacer negocios, tomando en cuenta los impactos de las actividades de la empresa sobre la sociedad y el planeta, tanto en el corto como largo plazo prevaleciendo lo positivo ante lo negativo.

### **7.5. Responsabilidad social empresarial en la sociedad**

A la responsabilidad social se le ha dado diversos tipos de enfoques, algunas de ellas muy relacionadas con la filantropía, el beneficio, la táctica o el mercado empresarial.

Por el contrario, aparece el ineludible potencial estratégico y herramientas vinculadas directamente con una correcta administración de la responsabilidad social, el sentido de esta se encuentra exclusivamente ligado con la ética dando lugar a cuestiones tan importantes como el carácter, la prudencia o la justicia. (Calvo, 2014)

Se comprendió que la Responsabilidad Social está vinculada con la sociedad para impulsar la ética por medio de valores y aspectos socialmente responsables para el bienestar de la sociedad.

#### **7.6.Responsabilidad social empresarial en la economía**

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

Se entendió que la Responsabilidad no solo está enfocado en intereses económicos de las empresas por el contrario busca crear conciencia y cooperación de las partes interesadas.

#### **7.7.Responsabilidad social empresarial en el ambiente**

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

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

#### **7.8.Ética empresarial**

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

Se comprendió que la ética empresarial sirve para fomentar la legalidad y transparencia en las actividades que realiza la organización.

Por tal razón la ética de la empresa debe estar centrada en una responsabilidad ganada es decir caracterizada por la presencia de un interés de doble vía, un interés propio y un interés común donde sus participantes validos son: directivos, empleados, accionistas, clientes, proveedores y la sociedad como ética, especialmente en los niveles de desempeño a las cuales están llamadas a desarrollar en especial las respectivas acciones del gerente. (Sánchez, Hernández, Hernández, & Oliva, 2012)

Se puede decir que la ética empresarial busca alcanzar un interés propio y otro en común de las partes interesadas pero siempre manteniéndose al margen de la legalidad.

### **7.9. Transporte público**

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

Se entendió que el transporte público debe estar regido por políticas de cantones, provincias y a nivel nacional.

Según otro autor se puede definir al transporte como el componente material de la movilidad en tanto es un elemento técnico de esta. A su vez, la movilidad se expresa en el transporte. En otras palabras, la movilidad es un concepto más amplio que el transporte y del transporte público colectivo. (García Schilardi, 2014).

Se comprendió que es un medio de movilidad (transporte) y que se lo puede considerar como un elemento técnico.

### **7.10. Indicadores**

Dentro de las responsabilidades sociales empresariales desde el punto de vista generado por un vínculo con el nivel de incidencia sobre el desenvolvimiento de sus operaciones podemos tomar en consideración la siguiente categorización: primarios o internos esencial en las labores, secundarios o externos ocurrencia de las labores de la empresa sobre la unidad o departamento al que pertenece, terciarios a salud laboral y seguridad desarrollo de las condiciones a través de actividades contrarias al desenvolvimiento de las labores. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González

Vásquez, 2012).

Los indicadores primarios o internos se fundamentan en establecer la consideración de los derechos humanos, proporcionando empleo digno y garantizado desarrollando los parámetros en el cual los empleados tengan la oportunidad de tener un crecimiento de calidad humana y un excelente perfil profesional. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

También dentro de este indicador aquellas acciones que realice la empresa en cuanto al fiel cumplimiento de leyes, acatamiento de la legislación laboral y al fiel cumplimiento de las obligaciones Tributarias en otros. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

Además de los aspectos referentes entre la empresa y el empleado para su crecimiento profesional dentro de la gestión de recursos humanos ya que el prestigio de toda institución se encuentra en la calidad de su personal de trabajo con procedimientos internos por medio de programas de capacitación, evaluaciones al clima organizacional ascensos y rotación de empleados, entre otros. (Dopico Parada, Rodríguez Daponte, & González Vásquez, 2012).

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

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

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

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

### **7.11. La responsabilidad social en el mundo**

La Responsabilidad Social Empresarial no es un fenómeno reciente. Desde 1943, en Johnson & Johnson se contaba con un credo en el que se definía la responsabilidad de la empresa hacia sus clientes, empleados, comunidad y otros grupos de interés. Sin embargo, se considera su desarrollo a partir de los años cincuenta cuando es publicado el libro *Social Responsibilities of the Bussinesman* de Howard R. Bowen (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012).

Se comprendió que la responsabilidad social empresarial ya tiene muchos años desde que apareció solo que las empresas no le prestaban mucha atención sin saber el gran aporte que les puede brindar para mejor sus servicios a la sociedad y al planeta.

#### **7.11.1. Las tecnologías de la información y las comunicaciones**

El avance en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) está presente en todos los niveles de la sociedad y le ha permitido al hombre acceder fácilmente a todo tipo de información. En este contexto, la empresa se hace “visible” al consumidor, y se podría afirmar que es a través de la información que éste obtiene de la empresa en lo que basa su decisión de compra. Pese a que el interés por los factores que le aportan beneficios y valor material siguen delimitando el interés del consumidor (costos, calidad, diseño del producto/ servicio, etcétera), los consumidores de hoy, especialmente las nuevas generaciones, preferirán comprar a aquellas empresas que persigan una conducta ética y asuman un compromiso claro con respecto a la RSE. Estos dos nuevos factores influyen potencialmente en la selección de determinadas marcas, productos y servicios que ofrecen las empresas que están comprometidas abiertamente con la sociedad y con el medio ambiente antes de preferir las marcas, los productos o los servicios de aquellas empresas que no aportan ningún tipo de beneficio para la sociedad. Hoy, el consumidor tiende a convertirse en un consumidor socialmente responsable.

#### **7.11.2. Esquema de inclusión**

Las estrategias de crecimiento empresarial determinadas desde el direccionamiento estratégico deben establecer un esquema de inclusión, que se comprometa en exaltar el valor del cliente, sin distinciones, eliminado la diferencia en la calidad del trato y la calidad del producto o servicio que se le ofrece. Este diseño debe enviar un mensaje positivo a los

clientes y a la sociedad, con el objetivo de generar una fuerza impulsora para el crecimiento empresarial.

### **7.11.3. Agente de publicidad**

El influjo de la Responsabilidad Social en el crecimiento empresarial invita a las empresas a reconsiderar los niveles de retribución que hacen a la sociedad y al medio ambiente y a contemplar la conveniencia de tener en sus planes estratégicos contemplado el tema de Responsabilidad Social como agente de publicidad; en éste, la empresa les plantea a sus grupos de interés y grupos especiales, a través de la publicidad, su gran sensibilidad hacia lo humano y lo ambiental.

### **7.11.4. La producción limpia**

La empresa busca en la Responsabilidad Social Empresarial el crecimiento económico sostenible; para ello estimula la producción limpia, estableciendo políticas medioambientales en las compras, minimizando los residuos contaminantes y estableciendo un sistema de reciclado que le permita generar el máximo aprovechamiento de las materias primas y la reducción de su costo.

### **7.11.5. La responsabilidad social interna**

El crecimiento de la empresa se ve beneficiado al mejorar la confianza y el compromiso de los empleados, se perfecciona la motivación y se crea la cultura organizacional que propicie la generación de valor agregado en los productos o servicios, la creatividad y la innovación. La calidad de vida de los empleados de la organización debe reflejar el compromiso que tiene la empresa con prácticas responsables que los ayuden a aportar como individuos al mejoramiento de la sociedad.

### **7.11.6. La gerencia y la responsabilidad social empresarial**

Las empresas modernas no sólo tratan de vender los mejores productos al mejor precio, sino que también transmiten a la sociedad una determinada manera de hacer una cultura y unos valores éticos. En la gestión moderna de la empresa “no todo vale”, la coherencia y las convicciones tienen que formar parte del producto que se ofrece (Jáuregui, Martínez-Pujalte, & Torme, 2011).

Se entendió que las empresas de hoy en día no deben pensar solo en vender un producto o un servicio si no que por el contrario busquen mejorar a la sociedad y crear una cultura con ética.

La empresa del siglo XXI debe tener una misión impregnada en valores que debe formar parte de la cultura de la organización y debe ser asumida por los directivos. No tendría ningún sentido que para ganar un concurso público se recurriera a prácticas corruptas o para ser proveedor de una empresa se intentara “comprar” al jefe de compras. Las buenas prácticas son parte del producto que se ofrece y los trabajadores deben asumirla; por ello, la organización debe asegurar que los directivos las incorporen a su vida diaria (Jáuregui, Martínez-Pujalte, & Torme, 2011).

Se comprendió que las empresas del siglo XXI deben fomentar valores a sus trabajadores y no apoyar a la corrupción tanto en la parte externa como interna de la empresa para así entregar un producto o servicio de la mejor calidad. Y que los administrativos deben apoyar en su totalidad a dirigir a la empresa e incentivar con la ética y moral.

Es de gran importancia que los gerentes deben saber lo esencial que es la responsabilidad social empresarial en cuanto a su fundamentación, tener muy en claro su concepto cave recalcar que a través de las decisiones de la gerencia es como se logra alcanzar y cumplir los objetivos sociales de la organización.

### **7.12. Efectos de la RSE, en los grupos de interés y en la comunidad**

A continuación, se dar a conocer un cuadro donde se detalla en qué consisten los intereses de los grupos de interés, así como de la comunidad.

**Tabla 5.** Efectos de la RSE en los grupos de interés y la comunidad.

Acción	Efecto/Impacto
Integración de comunidades en lucha (contratación de excombatientes), discriminadas, perseguidas, etc	*Prevención de conflictos bélicos y/o apoyo al proceso de la paz *Lobby político y mediático tendiente a la promoción de los derechos humanos, sociolaborales y medioambientales
Lucha contra la corrupción	*Estabilidad interna, transparencia, fortalecimiento institucional *Difusión de la ética en los negocios y la RSC *Promoción de buenas prácticas en proveedores

	locales
Apoyo al desarrollo tecnológico, asistencia técnica	Transferencia de tecnología, "Know-how"(Experiencia) y aprendizaje
Inversiones en infraestructuras (transporte, telecomunicaciones, fábricas, ect)	*Creación de empleo (directo, indirecto y reducción de plantillas) *Difusión de prácticas de negocios internacionales *Afinidad de socios locales
Inversiones en infraestructura institucional ( sistema legal, financiero, beneficios sociales o laborales)	*Apoyo al buen gobierno (mejora de administración, publica y erradicación de la corrupción) *Captación y participación de socios locales *creación de empleos *Difusión de prácticas internacionales y sistemas de gestión *Sostenibilidad
Comercio justo	*Promoción de la industria, el empleo y la economía local *Formación de trabajadores y generación del capital humano.
Educación y formación	*Capacitación: desarrollo de habilidades profesionales (directivas, técnicas) en el personal local *Desarrollo de los recursos humanos, potenciación y retención (en el país de origen) del capital humano nacional (evitando la fuga de cerebros * Alfabetización y empoderamiento de comunidades locales
Sistemas de producción no contaminantes	Protección medioambiental, mejora de la salud publica
Reciclaje de residuos	Protección medioambiental



Salud y seguridad laboral	Mejora las condiciones laborales y sanitarias
Filantropía: donaciones ,cooperantes, asesoría técnica	*Técnicas participativas *Promoción de los derechos humanos
Gestión de los recursos humanos	*Abolición del trabajo infantil *abolición del trabajo forzoso * Derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva * Reducción de la jornada laboral *Integración socio laboral de la población discriminada(mujeres) *Promoción de los derechos humanos

Competencia legal y juego limpio	*Reactivación económica y reducción de la pobreza *Creación de productos y servicios adecuados al mercado (adaptación) *Promoción de la ética en los negocios
Marketing social	Promoción de ideas o principios de diversa índole( integración de la mujer, respeto al medioambiente, respeto a las minorías)

**Elaborado por:** Los Autores.

### 7.13. Efectos de la RSE en la organización

Una organización que aplique las políticas de forma coherente obtendrá los siguientes beneficios que se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 6.** Efectos de la RSC en la organización.

Aspectos legales y socio ambientales	-Se anticipa a las exigencias sociales básicamente las demandas de los stakeholders. Una empresa socialmente responsable estará más atenta a sus necesidades y será capaz de prever sus necesidades y peticiones.
--------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reduce el riesgo de discusiones demandas y sanciones.</li> <li>-Facilita el desarrollo de soluciones económicamente eficientes, en ocasiones mucho más eficientes que las derivadas de reglamentos fijos.</li> </ul>
Aspectos relacionales(clientes, proveedores y sociedad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalecer la lealtad y fidelización del cliente en un momento en el que los consumidores están ejercitando de una forma creciente su poder de elección entre diferentes marcas.</li> <li>-Reduce el riesgo de publicidad negativa boicoteo y deterioro de la imagen pública.</li> <li>-Mejora la reputación e imagen de la marca de la empresa.</li> <li>-Facilita el dialogo con los consumidores mejora la adaptación de productos y servicios.</li> <li>-Mejora las relaciones con los stakeholders.</li> </ul>
Aspectos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incrementa la moral, transparencia, confianza y cohesión del personal.</li> <li>-Refuerza la filosofía de la empresa, transformándola en un cuerpo vivo y práctico y no en una borrosa lista de principios genéricos o de imposibilitados códigos.</li> <li>-Ayuda a difundir nuevas tecnologías y mejores prácticas de gestión.</li> <li>-Induce a una mejor supervisión de la cadena de proveedores seleccionando a aquellos socialmente responsables por ejemplo no contratar trabajadores que sean menores de edad este es un aspecto esencial en un momento en el que las empresas recurren cada vez más a la subcontratación.</li> <li>-El dialogo y el establecimiento de buenos Canals de comunicación facilitan la lucha contra la corrupción en las transacciones económicas y comerciales.</li> </ul>
Aspectos económicos y financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reduce los costos operacionales a través de una gestión sistemática de recursos.</li> <li>-Reduce los costes de establecimiento de negocio a través de rigurosas políticas de ética empresarial por ejemplo excluir sistemáticamente la corrupción.</li> <li>-Incrementa la productividad a través de un personal motivado.</li> </ul>

	<p>-Atrae una nueva variedad de inversores es decir inversiones éticas.</p> <p>-Permite la inclusión de ciertas medidas en los índices de inversiones socialmente responsables.</p>
--	---

Elaborado por: Los Autores

#### 7.14. Concepto de stakeholders

Puede ser cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa. (Fernando Navarro, 2018)

Se puede decir que aquí están incluidos socios, inversionistas, trabajadores y clientes unidos por alcanzar los objetivos de la organización a la cual pertenecen.

##### 7.14.1. Tipos de enfoques de los stakeholders

**Enfoque stockholder o shareholder:** el cual está basado en solo socios y accionistas. Aquí se afirma que la empresa es y debería ser dirigida siguiendo los intereses de los accionistas. Lo fundamental en este enfoque es la maximización del beneficio económico de la empresa. Por ejemplo Milton Friedman llegó a decir que la única responsabilidad social de la empresa es obtener beneficios. (Fernando Navarro, 2018)

Se entendió que el enfoque shareholder afirma que solo los accionistas deben tomar las decisiones en una organización y solo se piensa en el beneficio económico.

**Enfoque stakeholders:** se basa en los grupos de interés, aquí se considera a ciertos individuos o grupos ya sea por motivos estratégicos o bien por motivos de justicia moral, son necesarios para el logro de los objetivos de la empresa. Este enfoque trata de integrar en una sola lógica de que la empresa tiene una responsabilidad con obligaciones más definidas ante distintos públicos o grupos que estén incluidos como por ejemplo: accionistas, clientes, trabajadores y los directivos. (Fernando Navarro, 2018)

Se comprendió que el enfoque stakeholder está basado en las decisiones colectivas por medio de los grupos de interés escuchando las necesidades y expectativas de todos los que conforman la organización y entre todos buscan alcanzar los objetivos de la organización.

##### 7.14.2. Tipos de stakeholders

A continuación, se detallará los tipos de stakeholders junto con sus intereses en el presente cuadro

**Tabla 7.** Tipos de Stakeholders.

TIPO	INTERESES LEGITIMOS
Socios, accionistas e inversores	Beneficio, rentabilidad inversiones, gestión
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, participación, formación, desarrollo, no discriminación, clima laboral
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada
Clientes	Justa relación calidad y precio, información veraz, garantías, salud y seguridad, posventa
Instituciones Financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción
Competidores	Respeto reglas libre competencia, reciprocidad, cumplimiento, compromisos, cooperación
Proveedores y subcontratistas	Respeto reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara posibilidades comerciales, respeto marcas propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medio ambiente, ONGs.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo.
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales, participación ciudadana.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos sociolaborales.
Universidades	Investigación, desarrollo, formación.

**Elaborado por:** Los Autores

También se puede distinguir dos grandes grupos de stakeholders en función de su proximidad al núcleo de la empresa:

**Stakeholders internos:** Son los que forman directamente con la empresa u organización, bien sea en la calidad de accionistas, socios, directivos, sindicatos, trabajadores, socios estratégicos. (Fernando Navarro, 2018)

**Stakeholders externos:** son grupos de interés que no están vinculados a la empresa, como autoridades, grupos de presión, ONGs, competidores y consumidores. (Fernando Navarro, 2018)

### 7.15. Términos y definiciones basados en la ISO 26000

El capítulo 2 de la ISO 26000 contiene las definiciones que se usan en la Guía. Algunas de las más importantes son las siguientes:

**Responsabilidad Social:** es la responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades que ocasionan a la sociedad y al medio ambiente, mediante un comportamiento moralista y transparente que tome en consideración los intereses de sus partes interesadas o cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (NORMAS ISO 26000, 2010)

Se entendió que la responsabilidad social de una organización es el compromiso que tiene ante los impactos que se generan por las actividades que se realiza en sus comunidades y el medioambiente.

- Desarrollo sostenible: desarrollo que compensa las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para integrar sus propias necesidades. (NORMAS ISO 26000, 2010).

Se determinó que el desarrollo sostenible es comprometerse en preservar los recursos para generaciones futuras y no solo pensar en el presente.

- Comportamiento ético: comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento. (NORMAS ISO 26000, 2010)

Se puede decir que el comportamiento ético es impulsar principios y valores de buena conducta basándose en la normativa internacional de comportamiento.

- Normativa internacional de comportamiento: son expectativas de comportamiento organizacional responsable con el derecho internacional, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal. (NORMAS ISO 26000, 2010)

Se puede explicar que la Normativa internacional de comportamiento está formado por expectativas de comportamiento organizacional y que son reconocidos a nivel mundial.

- Organización: entidad o conjunto de personas e servicios con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables. (NORMAS ISO 26000, 2010)

Se entendió que la organización es un grupo de personas y medios organizados con un fin en común.

- Gobernanza de la organización: sistema por la cual la organización implementa decisiones con el fin de cumplir sus objetivos. (NORMAS ISO 26000, 2010)

La gobernanza de la organización se refiere a la toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por dicha organización o por un beneficio en común.

- Esfera de influencia: ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones. (NORMAS ISO 26000, 2010)

Se entendió que la esfera de influencia tiene la capacidad de afectar las decisiones y actividades que se desarrollan en torno a la organización.

- Impacto de una organización: Alteración positivo o negativo que se genera en la sociedad, en la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las actividades pasadas y presentes de una organización. (NORMAS ISO 26000, 2010).

Un impacto de una organización puede ser tanto positivo como negativo que se puede generar por la sociedad, la economía o el medio ambiente. Aquí puede estar influenciado tanto por actividades pasadas o presentes.

- Involucramiento con las partes interesadas: actividad que se lleva a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización, una o más de sus partes interesadas. (NORMAS ISO 26000, 2010).

Se comprendió que el involucramiento de las partes interesadas es una actividad que se usa para crear oportunidades de comunicación entre la organización y sus partes interesadas.

- Debida diligencia: proceso absoluto y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización, con el objeto de evitar y mitigar dichos impactos negativos. (NORMAS ISO 26000, 2010).

Se usa la debida diligencia para identificar impactos negativos reales y potenciales tanto social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización.

- Iniciativa de responsabilidad social: programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social. (NORMAS ISO 26000, 2010).

Se puede considerar como iniciativa de responsabilidad social a programas o actividades con el fin de alcanzar un objetivo relacionado con responsabilidad social.

#### **7.16. ISO 26000 de la responsabilidad social empresarial.**

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. ISO 26000, así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS), extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar.
- El aporte de una guía para la traducción de los principios en acciones efectivas.
- La afinación de las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional. (ISO 26000, 2010).

La ISO 26000 nos documenta las exigencias que deben tener las empresas, al aplicar la responsabilidad social empresarial dentro de sus instalaciones ayudando a su funcionalidad y responsabilidades con la sociedad provocando que la empresa trabaje de buena manera y cumpliendo sus actividades empresariales en un determinado tiempo.

##### **7.16.1. ¿Qué es la ISO 26000?**

ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. (ISO 26000, 2010).

La ISO 26000 es una norma internacional que nos ofrece una guía de cómo implementar un sistema de responsabilidad social empresarial en las distintas empresas sean públicas y privadas, ayudando a cumplir los objetivos de responsabilidad con la comunidad que los rodea.

### **7.16.2. ¿Qué contiene la norma ISO 26000?**

La Organización Internacional de Normalización (ISO, según sus siglas en inglés) ha elaborado la Guía ISO 26000 de responsabilidad social. La ISO 26000 es para uso voluntario, y no es apropiada ni pretende servir para propósitos de certificación o uso regulatorio o contractual. Entre los aspectos relevantes y novedosos de esta guía, se encuentran los principios fundamentales de la RSE y una guía sobre la implementación de prácticas de responsabilidad social en diversas áreas, las cuales son llamadas materias fundamentales. Las materias fundamentales presentadas en la ISO 26000 son:

- 1) Gobernanza de la organización;
- 2) Derechos Humanos;
- 3) Prácticas laborales;
- 4) El medio ambiente;
- 5) Prácticas justas de operación;
- 6) Asuntos de consumidores;
- 7) Participación activa y desarrollo de la comunidad

El contenido de la norma ISO 26000 está estructurado de la siguiente manera:

#### Prólogo Introducción

- Objeto y campo de aplicación
- Términos y definiciones
- Comprender la responsabilidad social
- Principios de la responsabilidad social
- Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
- Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social
- Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.



La norma ISO 26000 está estructurada con puntos que le ayudan a la empresa a realizar su sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

### **7.16.3. ¿Por qué es importante la ISO 26000?**

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable. La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral. Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS.

El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo.

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles niveles de consenso: entre las principales categorías de las partes interesadas y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países). De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable. (ISO 26000, 2010)

La norma iso 26000 es muy importante para las empresas ya que nos ofrece una guía de como poder realizar un sistema de RSE, en la empresa, siguiendo guías y métodos técnicos para una mejor implementación del sistema en las distintas empresas.

### **7.16.4. ¿Cómo ayudaría la ISO 26000 a las organizaciones?**

ISO 26000 ayudará a todo tipo de organización - independientemente de su tamaño, actividad o ubicación a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar una guía sobre: Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social:

- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia.
- Identificación y compromiso con las partes interesadas.
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social. (ISO 26000, 2010)

La Norma ayudaría a las diferentes empresas e instituciones hacer una retro inspección en todas sus actividades desde sus inicios como los son antecedentes de las empresas, identificación de las partes interesadas, compromiso que tienen con los usuarios y moradores de los distintos sectores aledaños que están cerca de la oficina matriz administrativa ubicada en el Cantón Chone, provincia de Manabí.

#### **7.16.5. ¿Qué va a lograr la ISO 26000 y por ende en nuestro proyecto?**

Transformar a la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray en una empresa amigable con el medio ambiente y cuidar el bienestar de sus trabajadores la Iso 26000 será una gran herramienta para la ejecución del proyecto de investigación.

ISO 26000 integrará la experiencia internacional en responsabilidad social, lo que significa qué asuntos la organización necesita abordar con el fin de operar de una manera socialmente responsable y qué es una mejor práctica en la aplicación de la RS. ISO 26000 será una herramienta de RS poderosa para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. (ISO 26000, 2010)

Nosotros comprendimos que la norma Iso 26000 es muy importante tanto a nivel nacional como internacional, además puede ser de gran utilidad para las nuevas empresas.

### **7.17. Características más relevantes de la ISO 26000**

La ISO 26000 se ha definido como un estándar universal de RS. Ahora bien, ¿cuáles son las características más relevantes de esta Guía?

- Desde el punto de vista del alcance geográfico, es una norma global, pensada para todo el mundo; se dirige a todo tipo de organizaciones. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas, sindicatos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro, etc. De alguna manera, esto confirma que la responsabilidad social no es solo corporativa o de la empresa, sino de todas las organizaciones de la sociedad. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Ha sido elaborada por consenso (que no significa unanimidad). Esto no garantiza una aceptación total, pero sí, al menos, una oposición moderada. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Como consecuencia de todo lo anterior, ofrece una idea de la RS. Aunque esta concepción ha sido criticada, la idea de que existe una única RS para todo tipo de organizaciones. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- La ISO 26000 no es una norma jurídica, de cumplimiento obligatorio. Es decir, lo que contiene son orientaciones, no requisitos. Su lenguaje es el de la recomendación. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Es, pues, una norma voluntaria. De alguna manera, se confirma el punto de vista ampliamente mayoritario entre expertos y empresarios de que va más allá de la ley. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- No está elaborada para ser certificada: como no establece especificaciones obligatorias, no puede afirmarse si una organización cumple o no lo que dice la norma y, por tanto, un auditor externo no puede certificarlo. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Trata de hacer operativa la RS. Asiste a las organizaciones en su implementación, mantenimiento y mejora de los marcos y estructuras. (NORMAS ISO 26000, 2010).

- Ofrece una visión de conjunto de la RS. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Usa un lenguaje fácil de comprender y de usar. De esta forma, su uso no requiere de servicios especiales de consultoría, auditorías o procesos de formación. (NORMAS ISO 26000, 2010).
- Contiene muchas sugerencias e indicaciones sobre cómo ponerla en práctica, desde la elaboración de los grandes objetivos de la organización, la identificación y el compromiso con las partes interesadas. (NORMAS ISO 26000, 2010).

#### **7.18. Algunas críticas a la guía**

Como cualquier iniciativa internacional en la que confluye una gran diversidad de partes interesadas, con necesidades y perspectivas heterogéneas, la ISO 26000 ha sido objeto de crítica. Se recogen aquí algunas de las críticas más frecuentes. (NORMAS ISO 26000, 2010).

#### **7.19. Al proceso:**

- Representación incompleta en muchos grupos de trabajo. A pesar de ser el estándar con mayor participación de representantes de países y sectores, algunos argumentan que no estuvieron representados todos los sectores de todos los países.
- Desde que la ISO trabaja en estándares técnicos, y no en cuestiones políticas, algunos cuestionan la capacidad de la organización para brindar directrices universales en materia de RS.

Al dar acceso a los consultores en la fase de elaboración de la Guía, hubo quienes llamaron la atención acerca de un posible conflicto de intereses, dado que esos consultores podrían presionar por hacer certificable la ISO 26000. (NORMAS ISO 26000, 2010).

#### **7.20. Al resultado:**

- Riesgo de “estandarizar” la RS: homogeneizar criterios de RS para organizaciones heterogéneas puede crear problemas a la hora de implementar la Guía.
- No reconoce la realidad de muchas pequeñas y medianas empresas, sino que está pensada para empresas que cuenten con una infraestructura y unos recursos suficientes para su implementación.
- El texto es voluminoso, y el contenido muy generalista. No facilita la

contemplación de las particularidades de las empresas.

- Como es una norma voluntaria, no vinculante, no hay nada que garantice que las organizaciones, efectivamente, vayan a implementar la norma.
- Al tratarse de una norma universal, es poco sensible a las peculiaridades culturales de cada país.
- Su enfoque preventivo, más que correctivo, puede restarle potencia.
- A pesar de tratarse de una norma voluntaria, no reconoce un papel relevante para los Estados.
- Puede resultar una amenaza para la libre competencia, si, por ejemplo, los Estados exigiesen su cumplimiento como condición para que las empresas sean admitidas en concursos para concesión de contratos.
- El uso del término “esfera de influencia” se puede entender como una injerencia de la empresa en las actividades de otras organizaciones.
- A pesar de no ser certificable, su utilización como base para certificaciones es posible.
- Se puede manipular como una barrera al libre comercio y a la libre competencia.
- No está claro cómo se puede compaginar con futuros estándares sobre la materia que se puedan proponer.

Como puede verse, algunas de estas críticas son objetivas, pero la mayoría hacen referencia a problemas que no tienen por qué darse. En todo caso, la eficacia de la ISO 26000 deberá comprobarse en la práctica, a partir de su uso. (NORMAS ISO 26000, 2010)

### **7.21. ¿Qué significa ser una empresa socialmente responsable?**

Es tener una cultura empresarial la cual debe estar basada en principios como la honestidad, transparencia y servicio. Aquí es donde aparece la empresa comprometida con sus empleados, con la comunidad y el medio ambiente pasando lo estipulado por las leyes. Esta actitud da un valor agregado a los ojos de los consumidores y le favorece como una ventaja competitiva a la empresa con respecto a sus competidores.

#### **7.21.1. Raíz de la responsabilidad social empresarial**

Se puede decir que la responsabilidad es correlativa del poder. Cuanto mayor es el poder de una organización, mayor es el alcance de su responsabilidad. Toda la reflexión que haremos

sobre la responsabilidad no debe hacer olvidar el hecho fundamental del poder, de la capacidad de las empresas de influir en la vida de personas y sociedades.

Es frecuente encontrar la RSE asociada a los departamentos de marketing, relaciones públicas o relaciones institucionales. Forma entonces parte de la estrategia de proyección de imagen de la empresa a la sociedad: construcción de marca, gestión de la reputación, diplomacia corporativa.

### **7.21.2. Índice de accidentes.**

Según la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), hasta agosto, 137 personas fallecieron en accidentes de buses, de un total de 1433 muertes en siniestros vehiculares en el Ecuador.

#### **Cronología: 103 muertos en el año 2018 por accidentes de magnitud.**

- 31 de enero de 2018, vía Biblián-Cañar, Coop. Cañar, 6 fallecidos y 12 heridos.
- 17 de marzo de 2018, vía Jujan-Tres Postes, dos buses interprovinciales (choque frontal), Coops. Loja y Ecuador, 11 fallecidos y 54 heridos.
- 24 de marzo de 2018, vía Jipijapa-Cascol, bus interprovincial accidentado (volcamiento), Coop. Rutas Portovejences, 12 fallecidos y 25 heridos.
- 12 de agosto de 2018, vía Cuenca-Moyeturo, bus contratado por hinchas de club deportivo, Coop. Señor de los milagros, 12 fallecidos y 30 heridos.
- 14 de agosto de 2018, vía Pifo-Papayacta, bus internacional proveniente de Colombia, 12 fallecidos y 19 heridos.
- 1 de septiembre de 2018, vía Cuenca-Loja, accidente de bus interprovincial, Coop. Viajeros, 11 fallecidos y 37 heridos.
- 16 de septiembre de 2018, vía Cuenca-Riobamba, accidente de bus interprovincial, Coop. Turismo Oriental, 5 fallecidos y 27 heridos.
- 18 de septiembre de 2018, vía Pindo-Balsas, volcamiento y caída a un abismo de 400 mts, Coop. Nambija, 12 fallecidos y 27 heridos.

Uno de los pasajeros accidentados en el bus de la Coop. Nambija, este 18 de septiembre, señaló que el conductor del vehículo iba a exceso de velocidad. “Intentó rebasar a un bus de otra cooperativa, perdió pista y se fue para el abismo”. Ese fue su relato. El accidente dejó 12 personas fallecidas y 27 heridos; por el número de afectados se considera un accidente de magnitud, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

### 7.21.3. Cronología de accidentes en días el mes de septiembre

- 10 de septiembre, Guayaquil, avenida Narcisca de Jesús (autopista), un muerto (acompañante de camión) y tres heridos, entre bus de transporte público y camión plataforma.
- 13 de septiembre, Guayaquil, calles Ayacucho y Tarquí, bus escolar choca contra otro vehículo.
- 13 de septiembre, bus de la cooperativa Azuay choca con camioneta, El Retiro de Machala, 3 heridos, provincia de El Oro.
- 14 de septiembre, Quito, un bus queda suspendido en paso a desnivel, en av. 10 de agosto, sector La Y.
- 16 de septiembre, coop. Turismo Oriental 42, accidente en ruta Cuanca-Quito, sector de Colta-Columbé, 23 heridos y 5 muertos (ya expuesto en listado anterior)
- 17 de septiembre, provincia de Chimborazo, volcamiento de bus de pasajeros.
- 18 de septiembre Accidente de bus, Guayaquil; mujer y su hija heridas. Causa: imprudencia del conductor.
- 18 de septiembre 14 muerto y 23 heridos, Balsas-Machala, prov. El Oro

Según un informe de la ONU sobre seguridad vial en el mundo, la periodicidad de un accidente de magnitud en Ecuador es cada 24 días, en promedio. En Europa, un siniestro que involucra 15 personas, entre fallecidas y heridas, y se registra cada 720 días.

**Fuente:** Cronología realizada con datos del El Comercio

## 8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

La propuesta del sistema de RSE mejorara el servicio que ofrece la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray a sus usuarios.

**Variable dependiente:** Mejorar el servicio de los usuarios de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

**Variable independiente:** Propuesta de un sistema de responsabilidad social empresarial.

## 9. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.

El proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo por el hecho que se trabajara con datos numéricos de la cooperativa de transporte, la misma que facilita la recolección de información, de forma efectiva y sencilla mejorando la comprensión del problema de investigación propuesta, procurando apoyar en la bibliografía-documental y de campo.

**Investigación cuantitativa.** La investigación cuantitativa se utiliza cuando se pretende explicar fenómenos de causa y efecto. Este modelo requiere el empleo de un lenguaje unificado y la posibilidad de cuantificación de los fenómenos estudiados en la cual se incorpora la recolección, procesamiento y análisis de datos o se expliquen, validados por un método científico o por otros medios. (Ugalde Binda & Balbastre Benavent, 2013)

Para llevar a cabo esta investigación se procederá a recolectar información de la cooperativa, así como de los usuarios para proceder a realizar encuestas que servirán para determinar los criterios y requerimientos de los mismos para después cuantificarlos estadísticamente, esto permitirá tener una idea clara para la elaboración del sistema de responsabilidad social empresarial.

### **9.1.Modalidad de la investigación**

**Investigación de campo.** En este punto se desarrollará la recolección de información principal, que permita obtener una base fundamentada, que, por el simple hecho de darse en el lugar o campo de aplicación, permitirá que en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray en el cantón Chone provincia de Manabí se desarrolle de mejor manera el proyecto de investigación.

**Investigación bibliográfico-documental.** Este tipo de investigación consiste en la recolección de información, de forma técnica y científica que solo se puede adquirir a través de fuentes como: artículos científicos, revistas, libros publicaciones entre otras.

Esta investigación bibliográfica-documental es de gran importancia para el desarrollo de del proyecto de investigación en una forma técnica, que comprenda el aprendizaje de los contenidos referentes al tema, y que sirve para cumplir con los objetivos planteados que permitan ampliar criterios entre los diferentes autores.

### **9.2.Métodos de investigación:**

**Método deductivo.** En este apartado, una vez que se realizó la investigación cuantitativa se da el paso al método deductivo, la cual se encarga del análisis e interpretación de los datos, o resultados para el desarrollo de las conclusiones.



Una vez obtenida la investigación cuantitativa de la cooperativa de transporte, referente a los requerimientos y sugerencias, se procederá a realizar el respectivos análisis e interpretación de la información adquirida, para plantear las posibles conclusiones que servirán en el proyecto de investigación.

**Método analítico.** Este método es uno de los más importantes por el mismo hecho que permite obtener un desglose claro del problema para verificar sus causas y efectos que generan, en si un análisis de un todo.

A partir de la investigación de campo netamente en Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray, en la cual se encarga de la verificación de un todo, se procederá mediante el método analítico a observar las causas y efectos del problema encontrado, para proveer de posibles soluciones que permitan el cumplimiento y desarrollo del proyecto de investigación, es por ello que para el Sistema de Responsabilidad Social se empezó delimitando el bajo rendimiento en Responsabilidad Social que tiene la Cooperativa, así como los criterios y requerimientos de los clientes.

### **9.3.Técnicas de investigación:**

**Observación.** Se entiende como un proceso deliberado, sistemático, dirigido a obtener información de forma directa del contexto donde tiene lugar las acciones (Silva Grimán, Suarez Camacho, & Peña Hernandez, 2016)

Es la primera técnica que se utiliza al momento de realizar cualquier actividad en la que fue fundamental en la investigación, para captar momentos propicios en la que se reflejaba los problemas latentes dentro del proceso de producción de microempresa lo que conlleva al desarrollo de la hipótesis.

**La encuesta.** Es una técnica para adquirir información, mediante la utilización de un cuestionario previamente elaborado.

Por medio de esta técnica conoceremos las sugerencias y reclamos que tienen los usuarios de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

**Entrevista:** Reunión de dos o más personas para tratar un asunto, generalmente ya sea profesional o de negocios.

Por medio de esta técnica se recolecto información importante del Gerente General sobre la situación actual en cuanto a RSE de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Araya si como de los servicios y procesos que se desarrolla en dentro de la organización.

### 9.3.1. Población y muestra

#### Población

El total de clientes que intervienen en la investigación está conformado por 700 clientes que fueron seleccionados de las distintas sucursales de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

#### Muestra

En esta muestra participaron 700 clientes que hacen uso del servicio que ofrece la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray. Para el cálculo de la muestra se realizó la siguiente formula.

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

#### Dónde:

n= muestra

e= error (estimado entre el 1% y el 5%).

N= Población o universo.

En este caso se aplica la formula correspondiente.

N= 700

e= 0.05

$$n = \frac{700}{1 + 700 * (0.05)^2}$$

700

$$n = \frac{\quad}{1 + 700 * 0.0025}$$

$$n = 254$$

## **10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **10.1. Actividades del primer objetivo específico**

#### **Investigar los criterios de responsabilidad social empresarial en base a normas.**

**Actividad 1 primer objetivo:** Comparar los criterios de las normativas de Responsabilidad Social Empresarial

En este punto se realizara una investigación de las distintas normas basadas en la Responsabilidad Social Empresarial para consecuentemente sacar sus características más relevantes de cada una junto con sus criterios.

#### **SA 8000.**

Esta norma es un documento que refleja la mayor parte del trabajo realizado por SAI, es de una de las pioneras en normas sociales certificatorias en el mundo y su misión es obtener buenos puestos de trabajo en los diferentes campos industriales. Está conformada en convenciones de ILO, en español OIT, la ONU, y leyes nacionales. La SA8000 crea un lenguaje común para interpretar la ejecución de las diferentes propuestas sociales en la industria.

Para su Certificación, SAI consulta con sus sindicatos, empresas y ONG's como proporcionar guías para analizar la norma SA8000 para los auditores, los cuales deben constatar el cumplimiento de los estándares y los altos cargos de la empresa. Además, esta organización ha creado 20 consultas nacionales o regionales multi-participativas en las cuales se debaten temas complicados de SA8000.

El sistema de Gestión apoya la implementación sostenible de los elementos o partes de la SA8000, el trabajo infantil, forzoso y obligado, seguridad y salud, libertad de asociación y el derecho de convenios colectivos, la discriminación, las practicas disciplinarias, horas de trabajo y remuneración.

**¿Cuáles son los principales requisitos?**

La certificación SA8000, básicamente establece condiciones mínimas para lograr un ambiente de trabajo seguro y sostenible.

- La libertad de asociación y negociación colectiva.
- Una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo.
- Contiene reglas respecto a la duración de la jornada laboral, los salarios, la lucha a la discriminación y al trabajo infantil o forzado.

A continuación, detallaremos los elementos que contienen el texto SA8000.

**Trabajo Infantil:** Se pretende la erradicación del trabajo infantil y su apoyo, se escriben procedimientos y políticas para erradicarlos y se ofrecen soportes financieros entre otros para que los niños sean escolarizados.

**Trabajo Forzado y Obligado:** En este caso se pretende la eliminación del trabajo Forzoso y su apoyo. Las personas tienen derecho a salir de los diferentes recintos de trabajo después de su jornada laboral y son libres de terminar su relación laboral. Los salarios deben de ser dignos y las personas no son de propiedad de nadie.

**Seguridad y Salud:** En la norma nos indica que los puestos de trabajo ha de ser seguros para evitar los accidentes laborales. El personal debe ser capacitado periódicamente sobre cursos de prevención de Riesgos Laborales y los superiores deben ser informados de los riesgos, además en toda empresa debe existir sistema de detección de riesgos y archivo de registros de accidentes. A todo el personal se le debería proporcionar de equipo de protección personal y atención médica inmediata si fuera el caso.

**Libertad de Asociación y convenios colectivos:** Se debe respetar los derechos y unir sindicatos y convenio colectivos. El personal es libre de organizar sindicatos y tomar decisiones con el empleador y es un deber de que las empresas informen a sus trabajadores de los derechos de los mismos, además pueden elegir un representante que los represente como organización que son parte.

**Discriminación:** Hay que eliminar toda discriminación racial, nacional o de origen social como la religión, orientaciones o preferencias sexuales, opinión política, etc. Por ningún momento un trabajador puede recibir un trato diferente de otro trabajador ya sea por estado de salud o carencia física.

**Horario Laboral:** Esta problemática es la que tiene mucha presencia incluso en los países en los que la Responsabilidad es tenida en cuenta. Las normativas se deben cumplir los estatutos industriales que indican que no debe haber horas extras, las horas extras deben de ser opcionales y remuneradas.

**Salario o Remuneración:** Los trabajadores tienen derecho a un salario mínimo para subsistir, el cual debe de ser suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

**Sistemas de Gestión:** Las organizaciones que buscan obtener una certificación de acuerdo con la reglamentación deben de ir más allá del simple cumplimiento e integración de las normas en sus sistemas prácticos de gestión.

### **Libro Verde Europeo (UE), 2001.**

La Unión Europea desde los años 90 publica una serie de libros verdes que tratan sobre diversos aspectos, siempre con la finalidad de mejorar las relaciones, negocios, políticas. Aunque muchas de estas publicaciones pueden relacionarse de forma directa con la Responsabilidad Social, debido a que pueden tratar el desarrollo sostenible, medio ambiente.

### **Unión Europea.**

Es una comunidad política de Derechos constituida en régimen de organización internacional, que se la formo para acoger la integración y gobernanza en común de los estados de Europa. En la actualidad está conformada por 27 estados europeos que se han ido incorporando durante los últimos años y fue establecida con el tratado de la Unión Europea de 1993.

### **Libro Verde Europeo.**

En 1993, el “Presidente Delors” pidió a las empresas europeas que participaran en la lucha contra la exclusión social. Esta movilización resulto ser importante y supuso la creación de redes europeas de empresas, más tarde en el año 2000, el Consejo Europeo de Lisboa se apeló a la Responsabilidad Social de las empresas.

### **El Libro Verde publicado en 2001.**

Tiene el claro objetivo de iniciar un debate sobre cómo podría fomentar la UE la responsabilidad social en las empresas a nivel europeo e internacional. Debido a este interés, la UE intenta convertirse en una economía basada en el conocimiento y pretende crecer

económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y una mayor cohesión social.

La primera parte del Libro, trata técnicamente sobre la RS en la empresa de forma interna, en ella se presentan los siguientes temas.

- Gestión de Recursos humanos.
- Salud y seguridad en el lugar de trabajo.
- Adaptación al cambio.
- Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

La segunda parte del Libro, se desarrolla con las partes externas a la misma.

- Comunidades locales.
- Proveedores, socios comerciales y clientes.
- Derechos humanos.
- Problemas ecológicos mundiales.

La tercera parte técnica es un enfoque global de la RS de las empresas.

- Gestión integrada de la RS.
- Informes y auditorías de la RS.
- Calidad en el trabajo.
- Etiquetas sociales y ecológicas.
- Inversión socialmente responsable.

### **Norma SGE 21.**

En el año 2000 surge esta norma, elaborada por Fonética, Asociación de empresas y profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España, cuya finalidad es publicar este ámbito entre las organizaciones. La norma SGE 21 nace de la demanda por parte de las empresas para contar con instrumentos que nos permitan el cumplimiento entre la gestión y los valores de cada organización. La última versión de este reglamento viene dada desde el año 2008.

Su característica principal es que una norma permita establecer, implantar y evaluar en las diferentes organizaciones en un sistema de gestión de ética y socialmente responsable.

Esta norma está elaborada por una serie de capítulos que la desarrollan, los primeros cinco explican los antecedentes y métodos generales del documento, siendo el capítulo seis el que

elabora la norma, por lo tanto, se basaran tanto en la implantación como la auditoria de la organización a evaluar.

**Las nuevas áreas de gestión son:**

- Alta dirección.
- Clientes.
- Proveedores y Subcontratistas.
- Recursos Humanos.
- Entorno Social.
- Entorno Ambiental.
- Inversores
- Competencia
- Administraciones competentes.

**Norma UNE 165010 EX.**

Esta norma que desarrolla un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Empresa, nace por el interés demostrado por las organizaciones en dar respuesta a la demanda social existente en relación a los impactos generados por sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente y los comportamientos éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos.

Se trata de una guía que establece los criterios para mejorar la actividad de la organización en relación con la Responsabilidad Social Empresarial. El contenido de la guía está inspirado y deberá considerarse como adicionales a los convenios internacionales, especialmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Convención de los Derechos del Niño de la ONU, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OTI) y tratados internacionales ambientales como los de prevención al cambio climático.

**SERIE AA1000**

**¿Qué es la AA1000?**

Las normas AA1000 son una herramienta, reconocida internacionalmente, orientada a fortalecer su compromiso con los grupos de interés al crear un sistema de Gestión del aseguramiento de la Sostenibilidad.

La serie de normas Accountability 1000(AA1000) ha sido elaboradas por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability) una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras.

Los principales conceptos claves del aseguramiento de la sostenibilidad se pueden resumir en:

Cumplimiento de los principios de AccountAbility

Con el término AccountAbility existen aspectos tales como:

- Rendir cuentas de las acciones
- Asumir las consecuencias de las mismas frente a los grupos de interés
- Fomentar el dialogo y el compromiso con ellos.

**¿A quién le interesa la Serie AA1000?**

- Proveedores y profesionales de aseguramiento de sostenibilidad.
- Entidades o profesionales que elaboran informes y buscan aseguramiento
- Usuarios de los Informes de Sostenibilidad.
- Agentes encargados de la elaboración de estándares.

**¿Qué beneficios nos aporta?**

**Los beneficios se los puede resumir en:**

- Proporciona un medio global para responder sobre la gestión y desempeño de una organización
- Evalúa como las Organizaciones gestionan la sostenibilidad más allá de los datos e informes financieros.
- Evalúa la Calidad de la información divulgada relativa al desempeño en sostenibilidad.
- Nos proporciona herramientas para evaluar el desempeño de la gestión medioambiental, emisiones de Gases de Efecto Invernadero y otros aspectos como la gestión sostenible de explotaciones forestales o etiquetas de comercio justo.

**Características de la serie AA1000**

- Cubre todos los resultados de la organización tanto económicos, sociales y ambientales es decir el desempeño sostenible.



- Examina como una organización conoce comprende e integra a los diferentes grupos de interés.
- Se centra de manera especial en las partes interesadas y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias.
- Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.
- Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ella.

## **PRINCIPIOS DE LA SERIE AA1000**

### **El principio de la Inclusividad.**

#### **La organización deberá ser inclusiva**

##### **Definición**

Es la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.

Los grupos de interés son individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeños que se asocian a una organización.

##### **Explicación**

La Inclusividad es mucho más que un proceso de implicación con los grupos de interés. Es un compromiso de ser responsable con aquellos sobre los que la organización genera impacto y con los que generan un impacto en la organización además de permitir su participación para identificar asuntos y encontrar soluciones. Implica la colaboración a todos los niveles, incluso del gobierno corporativo, para alcanzar mejores resultados.

Criterios del primer principio:

Una organización se adherirá al principio de exclusividad cuando:

- Se haya comprometido a ser responsable con aquellos sobre los que tiene un impacto o que generan un impacto sobre ella.

- Tenga en funcionamiento un proceso de participación de los grupos de interés que:
- Esté aplicado en toda la organización (p.e. a nivel de grupo y local);
- Esté integrado en la organización, y
- Sea continuo y no excepcional
- Tenga en funcionamiento, o acceso a, las competencias y recursos necesarios para llevar a cabo un proceso de participación de los grupos de interés.
- El proceso de participación de los grupos de interés:
  - Identifique y comprenda a los grupos de interés, su capacidad de implicación, y sus opiniones y expectativas;
  - Identifique, desarrolle e implemente estrategias, planes y formas de compromiso con los grupos de interés, que sean apropiadas, sólidas y equilibradas;
  - Facilite el entendimiento, el aprendizaje y la mejora de la organización;
  - Establezca formas para involucrar a los grupos de interés en decisiones que mejorarán el desempeño en materia de sostenibilidad.
  - Fortalezca la capacidad de los grupos de interés internos y apoye el fortalecimiento de la capacidad de los grupos de interés externos para participar y
  - Aborde conflictos o dilemas entre las distintas expectativas de los grupos de interés.
  - El compromiso con los grupos de interés genere como resultado una participación de los grupos de interés en el desarrollo y alcance de una respuesta responsable y estratégica a la sostenibilidad.

### **Principio de relevancia**

La organización deberá identificar sus temas relevantes

### **Definición**

Consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.

Un asunto relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés.

## **Explicación**

Para tomar buenas decisiones y acciones, una organización y sus grupos de interés tienen que conocer que asuntos son relevantes en el desempeño de sostenibilidad de la organización.

Una organización se adherirá al principio de relevancia cuando:

- Tenga en funcionamiento un proceso para determinar la relevancia que:
  - Esté aplicado en toda la organización (p.e. a nivel global y local);
  - Esté integrado en la organización, y
  - Sea continuo y no excepcional
  - Tenga en funcionamiento, o tenga acceso, a las competencias y recursos necesarios para llevar a cabo un proceso que determine la relevancia.
- El proceso para determinar la relevancia:
  - Identifique y represente de forma justa los asuntos, desde un amplio abanico de fuentes, que incluyen las necesidades y preocupaciones de los grupos de interés, las normas sociales, las consideraciones financieras, las normas de referencia y el desempeño basado en las políticas y comprenda su contexto de la sostenibilidad.
  - Evalúe la relevancia de los asuntos de sostenibilidad identificados, basada en los criterios adecuados y explícitos que sean creíbles, claros y entendibles, así como replicables, defendibles y asegurables.
  - Determine el significado de los asuntos de sostenibilidad identificados, utilizando criterios y umbrales que sean creíbles, claros y comprensibles además de replicables, defendibles y asegurables.
- Tenga en cuenta el contexto variable de la sostenibilidad y la madurez de los asuntos y las preocupaciones, e
- Incluya un modelo de tratamiento para los conflictos y los dilemas entre las diferentes expectativas relativas a la relevancia.
- El proceso de determinación de la relevancia aporte una comprensión exhaustiva y equilibrada de sus asuntos de sostenibilidad relevantes y establezca un orden de prioridad.

## **Principio de Capacidad de Respuesta**

La organización deberá responder a los asuntos de los grupos de interés que afecten su desempeño.

### **Definición**

Son los asuntos de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés.

### **Explicación**

La Capacidad de Respuesta refleja como una organización responde a sus grupos de interés y es responsable ante ellos además de incluir el establecimiento de políticas, objetivos y metas, estructura de gobierno, sistemas y procesos de gestión, planes de acción, compromiso con los grupos de interés, medición y control del desempeño de aseguramiento. Las respuestas de la organización podrán no estar de acuerdo con la visión de todos los grupos de interés. Los grupos de interés participan en el desarrollo de las respuestas.

### **Criterios**

Una organización se adherirá al principio de capacidad de respuesta cuando:

- Tenga en funcionamiento un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas que:
- Esté aplicado en toda la organización (p.e. a nivel global y local);
- Esté integrado en la organización;
- Sea continuo y no excepcional;
- Esté basado en un entendimiento exhaustivo y equilibrado de la respuesta esperada por parte de los grupos de interés a los asuntos relevantes;
- Involucre apropiadamente a los distintos grupos de interés;
- Considere la relación entre la madurez de un asunto y la idoneidad de la respuesta;
- Priorice las respuestas en función de la relevancia y la necesidad de los recursos, y
- Considere la puntualidad de la respuesta.
- Tenga en funcionamiento, o tenga acceso a, las competencias y recursos necesarios para cumplir sus compromisos.
- Responda de una forma exhaustiva y equilibrada a los asuntos relevantes.

- Responda de forma que se aborden las necesidades, preocupaciones y expectativas de los grupos de interés.
- Responda de forma oportuna
- Tenga en funcionamiento un proceso para comunicar a los grupos de interés, que:
  - Esté aplicado en toda la organización (p.e. a nivel global y local);
  - Esté integrado en la organización, y
  - Sea continuo y no excepcional

### **ISO 26000**

A nivel mundial las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo principal de la responsabilidad social es de contribuir con el desarrollo sostenible.

Las organizaciones cada vez están más observadas por parte de sus diversas partes interesadas, por su relación con la sociedad y el impacto del medio ambiente, por este motivo es de suma importancia de RS ya que ofrece una gran variedad de beneficios.

### **¿Qué es?**

La ISO 26000 es una norma internacional que se publicó por la organización ISO además ofrece una guía sobre responsabilidad social. La cual fue diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo tanto privadas como públicas, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Esta norma les ayudara a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de la manera socialmente responsable ante una sociedad más exigente.

Es importante recalcar que no es:

- No es una certificación como la ISO 9001 o la ISO 14001
- No tiene una finalidad regulatoria.
- No es de cumplimiento obligatorio y no es considerada una norma jurídica
- No es una norma de sistema de gestión.

Según el documento Descubriendo ISO 26000 se considera que:

“cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la ISO 26000 se consideraría una mal interpretación del propósito e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma”.

### **Ventajas de la Norma**

Dentro de una organización puede influenciar en los siguientes aspectos:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes o usuarios.
- Mejorar la productividad y compromiso de sus trabajadores
- Mejorar la visión de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
- Mejorar la relación con otras empresas, gobiernos, medios de comunicación, clientes y la comunidad donde se esté desempeñando.

### **PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Principio 1 Rendición de Cuentas:** Las organizaciones deben aceptar su grado de responsabilidad cuando cometen errores ante las autoridades competentes y la sociedad civil. Así también deberá tomar las medidas adecuadas para dar solución a sus errores y tomar medidas preventivas que vengan al caso una organización deberá responder por:

- Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía.
- Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos.

**Principio 2 de transparencia:** las organizaciones deberán revelar de forma completa y en un grado razonable sin dar a conocer su información confidencial o aquella protegida por derechos de propiedad, la información sobre sus políticas, decisiones y actividades, incluyendo los impactos conocidos y probables sobre la sociedad y medio ambiente. Esta información debe ser de fácil acceso.

**Principio 3 Comportamiento Ético:** el comportamiento de las organizaciones debe basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad. Deben demostrar una preocupación por las personas, animales y medio ambiente.

**Principio 4 Respeto a los intereses de las partes interesadas:** las organizaciones deberían respetar, considerar y responder a los intereses de sus dueños, socios, clientes, integrantes, así como a otros individuos o grupos que puedan tener derechos, reclamaciones o intereses específicos a tenerse en cuenta.

**Principio 5 Respeto al principio de legalidad:** toda organización debería dar a conocer las leyes y regulaciones aplicables dentro de sí misma para que cada miembro lo tenga muy en cuenta. El principio de legalidad es de cumplimiento obligatorio.

**Principio 6 Respeto a la Normativa Internacional del Comportamiento:** en toda organización deberá tener en cuenta como mínimo las normativas de comportamiento internacional en lo que refiere a Responsabilidad Social. En el caso de que las leyes locales entren en conflicto con dicha normativa, las organizaciones como mínimo deberán tener en cuenta las acciones que le permitan respetarlas en la mayor medida posible.

**Principio 7 Respeto a los Derechos Humanos:** los derechos humanos son de carácter universal. Las organizaciones deberían respetar y promover lo establecido en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

## **MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Materia Fundamental 1. Gobernanzas de la organización:** toda organización debería contar con un sistema de gobernanza de la organización con el cual puedan supervisar e implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar y poner en práctica los principios de responsabilidad social.

**Materia Fundamental 2. Derechos humanos:** se debe reconocer y respetar los derechos humanos como base esencial tanto para el principio de la legalidad como para los conceptos de equidad y justicia social. Los estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. En si la organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos incluso en sus esferas de influencia.

**Materia Fundamental 3. Prácticas laborales:** cuando se produzca el caso de un trabajo que no sea bien compensado y productivo, deriva en una problemática social importante. Las organizaciones deben contribuir en la generación de empleos con prácticas laborales que se basen en principios de legalidad, lo que permite dentro del marco de responsabilidad social: justicia, estabilidad y paz.

**Materia Fundamental 4. El medio Ambiente:** la condición primordial para la supervivencia y el desarrollo saludable de los seres humanos, el cuidado del medio ambiente se convierte en uno de los aspectos más importantes de la responsabilidad social. En este aspecto la serie de normas ISO 14000 se pueden usar como un marco de referencia para que las organizaciones conozcan de forma sistemática la problemática ambiental, además puede realizar un autodiagnóstico de desempeño en esta materia.

**Materia Fundamental 5. Practicas justas de operación:** este punto se refiere a las formas en que una organización usa su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos esto se puede alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la aplicación de la responsabilidad social de una manera más amplia

**Materia Fundamental 6. Asuntos de consumidores:** Hace referencia a las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación entre otros. Aquí se hace énfasis a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del consumidor, como herramienta fundamental sobre los asuntos de los consumidores y el consumo sostenible.

**Materia Fundamental 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad:** las relaciones entre organizaciones y las comunidades en las que operan deberían enfocarse en la participación activa de la comunidad. Dicha participación ayudara a fortalecer la sociedad civil.

**Actividad 2 primer objetivo:** Seleccionar la norma a utilizar dentro del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

Esta actividad permitirá elegir la norma más idónea a utilizar para la creación de la propuesta de investigación y poder desarrollar el sistema de Responsabilidad Social Empresarial por lo cual se realizó un cuadro de diferencias entre la SA 8000 Y LA ISO26000 que se muestra a continuación.



**Tabla 8.** Diferencia entre la norma ISO26000 y la SA 8000

<b>CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES</b>	<b>ISO 26000</b>	<b>SA 8000</b>
Es auditable y una norma de gestión.		X
Es voluntaria y con vigencia internacional	X	X
Es una Guía de Responsabilidad Social	X	
Aplicación: En organizaciones públicas y privadas, en países desarrollados y en vías de desarrollo	X	X
Aplicación se centra únicamente en: Derechos laborales, sindicales y derechos humanos		X
Áreas temáticas: Derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas operacionales justas, consumidores, comunidad y desarrollo y gobernanza organizacional.	X	
No incorporan obligaciones no contempladas por la normativa local.		X
Incorporó la figura de la “auditoria social”.	X	X
Grupos de interés: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, ONG´s, SSRO (servicios, apoyo, investigación).	X	X
Su objetivo principal es lograr el Desarrollo Sostenible	X	

**Elaborado por:** Los Autores

La norma SA 8000 hasta hace poco tiempo fue la única normativa internacional existente en relación con la temática de la Responsabilidad Social, pero debido a su importancia mundial en noviembre de 2010 se publicó la norma ISO 26.000:2010. Ambas normativas se centran entre otras cuestiones, en la protección de las condiciones laborales de los empleados, y tienen su base en algunos instrumentos internacionales que fueron publicados con anterioridad.

**SE ELIGIÓ LA SIGUIENTE NORMA (ISO 26000)**

Se eligió esta norma porque es la más actualizada en temas de responsabilidad social en la actualidad y es la más ideal para fomentar a las organizaciones a ser más socialmente responsables ya que contiene principios materias relevantes para ser aplicadas dentro de las mismas.

### **¿Qué es la ISO 26000?**

La **ISO 26000** se caracteriza por ser una guía hecha por Standards Organization (ISO) que proporciona recomendaciones en materia de Responsabilidad Social (RS) que sirve para todo tipo de organizaciones tanto para el sector público como privado no importa su tamaño o la actividad que realice como puede ser la productiva o de servicios.

### **Principales requisitos ISO 26000**

Es un documento con la consideración de estándar internacional ya que ha sido redactado por la ISO, pero por su contenido se trata más bien de una guía.

Cumplir los requisitos de la ISO 26000 es una iniciativa voluntaria ya que la norma no busca servir para propósitos de certificación, uso regulatorio o convenido. Esta más enfocado en servir para propósitos orientativos.

### **La norma ISO 26000 contiene indicaciones sobre:**

- Principios, prácticas y temas relacionados a la Responsabilidad Social.
- Como integrar e implementar la Responsabilidad Social en la organización y su entorno de influencia.
- La identificación y el compromiso con los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, propietarios o accionistas y sociedad).
- La forma de comunicar el compromiso y desempeño de la organización en relación con la Responsabilidad Social.
- La contribución de la organización con el desarrollo sostenible.

### **¿Cómo integrar esta guía sobre Responsabilidad Social en una organización?**

En primer lugar la organización deberá tomar en consideración dos prácticas fundamentales en el ámbito de la Responsabilidad Social: el reconocimiento de la RS dentro de su área de influencia, además de la identificación y participación de sus grupos de interés.

**Al realizar esto la organización deberá trabajar sobre las 7 materias fundamentales de la Responsabilidad Social:**

### **1. EL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN**

El sistema de toma de decisiones de la organización u órgano de gobierno, se ve especialmente afectado en lo que respecta a transparencia, comportamiento ético, respeto por la ley, respeto por todas las partes interesadas, rendición de cuentas.

### **2. LOS DERECHOS HUMANOS**

En materia de derechos humanos las organizaciones han de prestar especial atención a asuntos como: la igualdad de oportunidades y discriminación, empleo a menores, principios fundamentales y derechos laborales, libertad de organización y asociación colectiva.

### **3. PRÁCTICAS LABORALES**

Hacen énfasis a asuntos como: las condiciones de trabajo y protección social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo profesional y formación. Todo esto basado desde un punto de vista interno y externo mas no solo desde la perspectiva interna de las empresas además se debe incluir el trabajo subcontratado o de proveedores y colaboradores.

### **4. MEDIO AMBIENTE**

Toda la organización sea cual sea su tamaño y actividad producen un impacto al medio ambiente. Las recomendaciones y requisitos ISO 26000 se enfocan en puntos como la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, la protección de la biodiversidad, el control del cambio climático y el cuidado de hábitats naturales.

### **5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

En el ámbito de la responsabilidad este aspecto habla sobre como una organización se relaciona con otras organizaciones para generar valor y resultados positivos. Algunos puntos de esta área hacen referencia a prácticas de competencia justa, respeto de los derechos de propiedad, anti-corrupción.

### **6. ASUNTOS RELACIONADOS CON LOS CONSUMIDORES**

En este aspecto se refiere a la responsabilidad que tienen algunas organizaciones que producen bienes de consumo o proveen productos y servicios a los consumidores. Los principales elementos a tomar presentes son: la información y transparencia al consumidor,

prácticas justas de marketing y comunicación, protección de la salud del consumidor, uso de prácticas justas de contratación, servicios de atención al cliente, protección de datos.

## 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Este aspecto no solo se basa en la creación de empleo, además engloba todo impacto que puede producirse en una organización dentro de la comunidad que trabaje. Aquí está incluido la obra social, la generación de riqueza e ingresos de la zona, desarrollo y acceso a la tecnología, fomentar la educación, formación y cultura.

Una vez que se identifique las materias fundamentales de la Responsabilidad Social, la organización podrá convertirlas en una parte esencial de sus planes políticas, estrategias y operaciones. Por tal motivo se deberá integrar la RS dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de la organización, generar competencias internas en materia de Responsabilidad Social, desarrollar la comunicación interna y revisar y mejorar progresivamente las medidas implantadas en relación con la ISO 26000.

A continuación se dará a conocer de cómo está conformada la ISO 26000 por medio de un cuadro en el cual está dividido por capítulos con una síntesis resumida de lo que trata cada uno.

**Tabla 9** Apartados que contiene la norma ISO 26000

<b>Título del capítulo</b>	<b>Número del capítulo</b>	<b>Descripción de los contenidos del capítulo</b>
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.

Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.

Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Fuente: Norma ISO 26000

Elaborado por: Los Autores

**Conclusión del primer objetivo:** se entendió que se debe investigar las características más importantes de las normas que hablan de RS para poder tener un mejor panorama de cual contiene aspectos importantes para una organización que quiere convertirse en una empresa socialmente responsable.

## 10.2. Actividades del segundo objetivo específico

**Definir los criterios y requerimientos del público en general, como base para el sistema de responsabilidad social.**

**Actividad 1 segundo objetivo:** Buscar los requerimientos de la norma seleccionada.

Esta actividad se desarrollara por medio del uso de la norma ISO 26000 en la cual se sacara todos los criterios y requerimientos que exige la norma para ser aplicada en una organización.

A continuación se mostrara un cuadro en el cual constan los requerimientos de la norma junto con una breve síntesis de lo que significa cada uno.

**Tabla 9.** Cuadro de requerimientos de la norma ISO 26000

<b>Código</b>	<b>Detalle</b>	<b>Descripción</b>
3.3.1	Generalidades	La organización debería considerar la legitimidad de aquellos intereses y su coherencia con la normativa internacional de comportamiento.
3.3.2	Expectativa de la Sociedad	La organización debería, no obstante respetar la normativa internacional de comportamiento como las que reflejan la declaración Universal de derechos Humanos.
3.3.4	Integración de RS.	Debería reflejarse en su toma de decisión y tenerse en cuenta en la implementación de actividades.
4.1	Generalidades	Las empresas deberían respetar los 7 principios.
4.2	Rendición de cuentas	Una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.  La organización debería aceptar un escrutinio adecuado y además aceptar el deber de responder a ese escrutinio.
4.3	Transparencia	La organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.  La organización debería ser de forma clara, precisa y completa y en un grande razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones, de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.  Una organización debería tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito, naturaleza y localización de sus actividades.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad de cualquier interés que controle la actividad de la organización.</li> <li>• Manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles de responsabilidad, formas de rendir cuentas a las autoridades de la organización.</li> <li>• Normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa el desempeño en relación con la RS.</li> <li>• Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de RS.</li> <li>• Orígenes, cantidades y aplicación de recursos financieros.</li> <li>• Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.</li> <li>• La identidad de partes interesadas y criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos.</li> </ul>
4.4	Comportamiento Ético	<p>La organización debería tener un comportamiento ético.</p> <p>La organización debería basarse en valores de honestidad, equidad e integridad.</p> <p>La organización debería promover activamente un comportamiento ético mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y declaración de valores fundamentales.</li> <li>• Desarrollo y utilización de estructura de gobierno que ayuda a promover un comportamiento ético dentro de la organización en la toma de decisiones.</li> <li>• Y el formato y promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo la investigación con personas y respeto animal.</li> </ul>
4.5	Respeto a los intereses de partes interesadas.	<p>La organización debería respetar considerar y responder al interés de sus partes interesadas.</p> <p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar partes interesadas.</li> <li>• Reconocer y mostrar respeto, tanto para los intereses como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiestan.</li> <li>• Considerar los puntos de vistas de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad.</li> </ul>
4.6.	Principio de Legalidad	<p>La organización debería aceptar que el respeto al principio de la legalidad es obligatorio.</p> <p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los requisitos legales</li> <li>• Asegurar que sus relaciones cumplan con los marcos legales y aplicables.</li> <li>• Mantenerse informado de todas las obligaciones legales y revisar periódicamente el grado de cumplimiento.</li> </ul>
4.7	Respeto a la Normativa internacional del comportamiento.	<p>Una organización debería respetar las normativas internacionales de comportamiento a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad.</p> <p>Una organización debería ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.</p>
4.8	Respeto a los derechos	<p>Una organización debería respetar los derechos Humanos y reconocer su importancia como su</p>

	humanos.	<p>universalidad.</p> <p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar siempre que sea posible, promover los derechos de la carta universal de los derechos humanos.</li> <li>• Respetar la universalidad de estos derechos que son aplicables de forma invisible en todos los países y situaciones donde los derechos no se protejan.</li> </ul>
5.2.1	Impactos, intereses, expectativas	<p>Al abordar su RS, una organización debería entender 3 relaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre la organización y la sociedad.</li> <li>• Entre la organización y sus partes interesadas.</li> <li>• Entre partes interesadas y la sociedad.</li> </ul>
5.2.2	Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de RS.	<p>Los impactos de las decisiones y actividades de una organización deberían considerarse en relación con estos asuntos.</p> <p>Una organización que busca reconocer su RS, debería considerar tanto las obligaciones de carácter legal, como otras obligaciones que existen.</p>
5.2.3	La responsabilidad social y la esfera de influencia de la Organización.	<p>Una organización debería ejercer la debida diligencia para evitar contribuir a los impactos negativos a través de sus relaciones.</p>
5.3.2	Identificación de partes interesadas.	<p>Al identificar las partes interesadas la organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?</li> <li>• ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente en la organización?</li> <li>• ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?</li> </ul>
5.3.3	Involucramiento, partes interesadas.	<p>Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento en partes interesadas relevantes.</p> <p>Una organización debería ser consiente del efecto de sus decisiones y actividades sobre los intereses y necesidades de partes interesadas.</p>
6.3.7.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar quien discrimina a sus empleados.</p> <p>Una organización debería considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables de la toma de conciencia sobre sus derechos.</p> <p>Una organización debería contribuir a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada si fuera posible.</p>
6.3.8.2	Acciones y expectativas relacionadas.	La organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos.
6.4.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar buenas condiciones de trabajo y que cumplan las leyes internacionales.</li> <li>• Respetar los niveles más altos mediante otros instrumentos.</li> <li>• Compensar a los trabajadores para las extraordinarias conforme las leyes regulaciones envíos colectivos.</li> </ul>
6.4.6.2	Acciones y Expectativas relacionadas.	<p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar, mantener e implementar una política de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Comunicar las exigencias que los trabajadores deberían seguir con el cumplimiento de prácticas de seguridad.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a las autoridades competentes sobre seguridad y salud.</li> </ul>
6.5.2	Principios y Consideraciones.	<p>Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad ambiental.</li> <li>• Enfoque precautorio</li> <li>• Gestión de riesgos ambientales</li> <li>• Quien contamina paga.</li> </ul>
6.5.2.2	Consideraciones	<p>Una empresa debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de ciclo de vida.</li> <li>• Evaluación del impacto ambiental.</li> <li>• Adquisición sostenible.</li> <li>• Aprendizaje de la toma de conciencia.</li> </ul>
6.5.4.1	Descripción del asunto.	<p>Una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía de edificios, transportes, etc.</p> <p>Se debería tener en cuenta las exigencias de recursos de un producto final durante su uso.</p>
6.5.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar fuentes de energía y otros recursos utilizables.</li> <li>• Promover una adquisición sostenible.</li> <li>• Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del producto.</li> <li>• Promover el consumo sostenible.</li> </ul>
6.5.5.2.2	Adopción al cambio climático	<p>Debería considerar proyecciones climáticas globales, locales y futuras.</p> <p>Implementar medidas para responder a impactos dentro de su esfera de influencia.</p>
6.5.6.2	expectativas y acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar impactos negativos para minimizar los mismos.</li> </ul>

	relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar que los animales salvajes y su habitats son parte de nuestro ecosistema.</li> <li>• Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conllevan la extinción global.</li> </ul>
6.6.3.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Para prevenir la corrupción una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los riesgos de corrupción e implementar políticas que las combatan.</li> <li>• Establecer y mantener un sistema eficaz ante la corrupción.</li> <li>• Trabajar en la lucha contra la corrupción.</li> </ul>
6.6.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto a las políticas.</li> <li>• Implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de cada persona.</li> <li>• Prohibir actividades que impliquen falta de información o comunicación</li> </ul>
6.6.5.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Para promover una competencia justa una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar sus actividades de manera coherente.</li> <li>• Promover la toma de conciencia ante los empleados.</li> <li>• Apoyar las prácticas, así como las políticas públicas.</li> </ul>
6.6.6.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Para promover la RS en su cadena de valor una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar políticas y prácticas de compra de criterios éticos.</li> <li>• Implementar políticas y prácticas que conlleven al respeto.</li> <li>• Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurar de que cuenta con título legal de</li> </ul>

		disponer de la propiedad.
6.7.3.2	Acciones y expectativas relacionadas	Al comunicarse con los consumidores, una organización debería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No involucrarse en prácticas confusas.</li> <li>• Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing.</li> <li>• Información relativa a la accesibilidad de productos y servicios.</li> </ul>
6.7.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores. Debería proporcionar productos que sean seguros para los usuarios.
6.7.5.2	Acciones y expectativas relacionadas	Para contribuir al consumo sostenible la organización debería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una educación eficaz.</li> <li>• Los diseños de embaces deben ser de fácil agarre</li> <li>• Ofertas de productos de alta calidad.</li> </ul>
6.7.6.2	Acciones y expectativas relacionadas	una organización debería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar medidas para prevenir quejas.</li> <li>• Ofrecer certificados de garantía que exceda los periodos de garantía entregados.</li> </ul>
6.7.8.2	Acciones y expectativas relacionadas	Una organización que suministra servicios esenciales debería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No desconectar los servicios por falta de pago.</li> <li>• Operar de manera transparente precios y cargos.</li> </ul>
6.7.9.2	Acciones y expectativas relacionadas	Al educar los consumidores una organización debería abordar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad.</li> <li>• Información acerca de leyes apropiadas.</li> <li>• Información acerca del uso de cualquier precaución necesaria.</li> </ul>
6.8.2.2	Consideraciones	Una organización debería considerar apoyar políticas públicas relacionadas cuando se involucra con la

		sociedad.
6.8.3.2	Acciones y expectativas relacionadas.	<p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar a grupos de las distintas comunidades.</li> <li>• Mantener relaciones transparentes con funcionarios locales.</li> <li>• Alentar y apoyar a los ciudadanos.</li> </ul>
6.8.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover y apoyar la educación en todos los niveles.</li> <li>• Alentar la incorporación de niños a la educación formal.</li> <li>• Ayudar y conservar el patrimonio cultural.</li> </ul>
6.8.5.2	Acciones y expectativas relacionadas	<p>Una organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el impacto de sus decisiones sobre su inversión.</li> <li>• Prestar atención especial a los grupos vulnerables de empleo.</li> <li>• Promover condiciones de empleo.</li> </ul>
6.8.6.2	Acciones y expectativas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir al desarrollo tecnológico.</li> <li>• Considerar involucrarse con distintas organizaciones.</li> <li>• Adoptar prácticas que le permitan la transferencia y difusión tecnológica.</li> </ul>
6.8.7.2	Acciones y expectativas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar el impacto económico dentro de la sociedad.</li> <li>• Debería eliminar impactos negativos.</li> <li>• Considerar aumentar la toma de conciencia acerca de la amenaza del VIH</li> </ul>
6.8.9.2	Acciones y expectativas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debería tener en cuenta el desarrollo de la comunidad a planificar.</li> <li>• Evitar acciones contra la comunidad de la organización.</li> <li>• Considerar aliarse con otras organizaciones.</li> </ul>

7.3.3.2	Ejercicio de la Influencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las organizaciones deberían tener en cuenta aspectos sociales como económicos.</li> </ul>
7.3.4	Establecer prioridades para mantener asuntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una organización debería comprometerse con sus prioridades para mantener la RS en todas sus prácticas cotidianas.</li> </ul>
7.6.3	Resolución de conflictos dentro de una organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>La organización debería desarrollar mecanismos para resolver conflictos con las partes interesadas.</li> </ul>
7.8.3	Consideraciones	<p>Una organización debería considerar los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la iniciativa es coherente con el cp 4.</li> <li>La reputación de la organización que desarrollaron la iniciativa.</li> <li>La accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si una organización debe firmar un contrato para participar a la iniciativa tiene algún costo.</li> </ul>

Fuente: Norma ISO 26000

Elaborado por: Loa Autores.

**Actividad 2:** Determinar los requerimientos de los usuarios por medio de la norma.

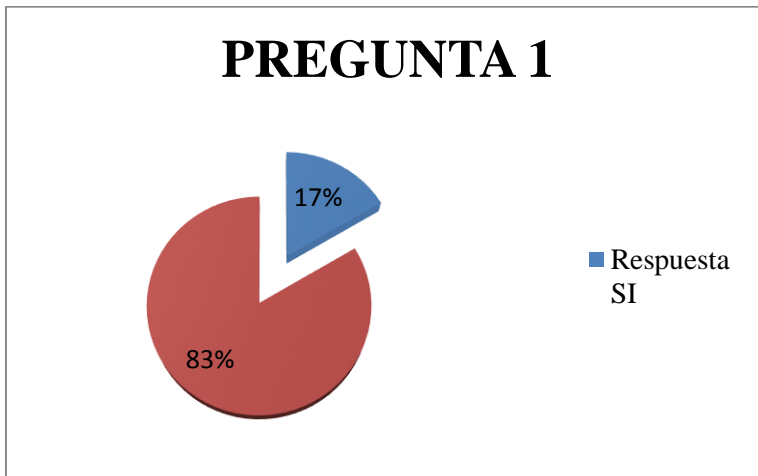
**Actividad 2 segundo objetivo:** para el cumplimiento de esta actividad se optó por usar la encuesta la cual es una técnica de investigación en el cual se detallará que piensan los clientes de la Cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray en cuanto a los servicios que brinda, si conocen en que consiste un sistema de responsabilidad social empresarial, así como sus requerimientos y mejoras. Para un análisis más eficiente de las encuestas se sacó la respectiva muestra ya que la cooperativa cuenta con un promedio de 700 clientes al día así que se encuestó a 254 clientes. Además, se procederá a realizar las siguientes tabulaciones y graficas de las encuestas realizadas.



**Tabla 10:** Pregunta número 1

Pregunta 1	¿Conoce en que consiste un sistema de responsabilidad social empresarial?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	42	17%
Respuesta NO	212	83%
TOTAL	254	100%

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 1.** Representación gráfica tabla N° 10

Elaborado por: Los Autores

**Análisis:** se llegó a obtener que más 83% de los encuestados desconocen lo que es un sistema de responsabilidad social empresarial.

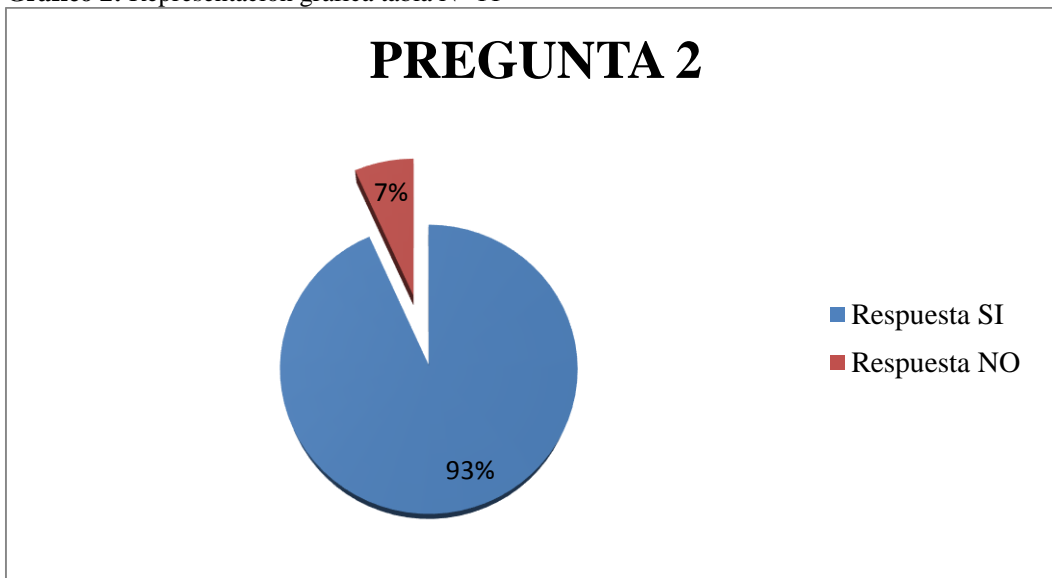
**Tabla 11.** Pregunta número 2

Pregunta 2	¿Está de acuerdo en que capaciten al personal administrativo, chóferes y controladores de las diferentes unidades de transporte para brindar un mejor servicio al cliente?
------------	--

DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	237	93%
Respuesta NO	17	7%
TOTAL	254	100%

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 2:** Representación gráfica tabla N° 11



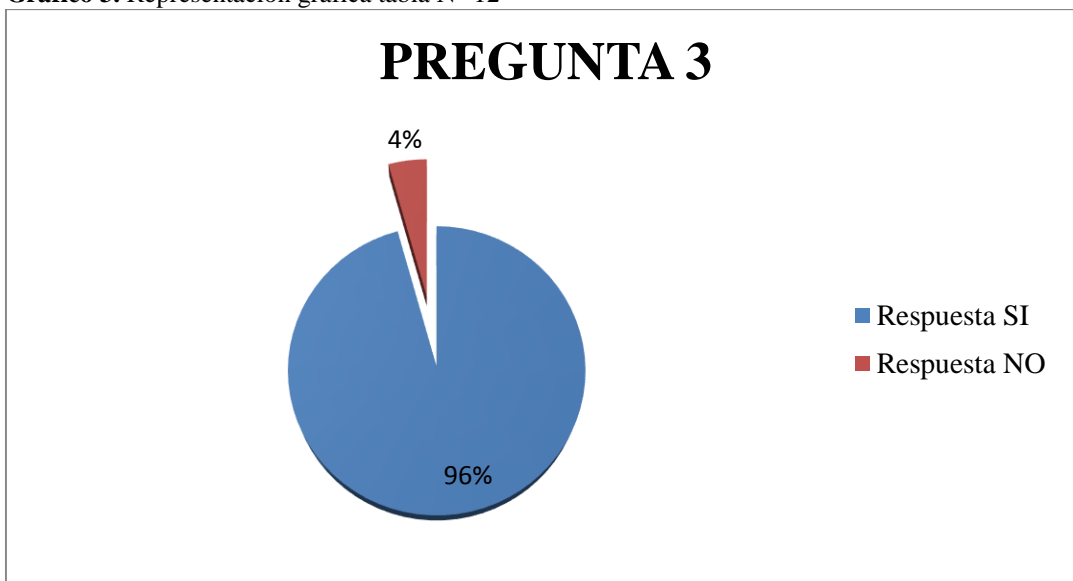
Elaborado por: Los autores.

**Análisis:** se llegó a obtener que más del 93% de los encuestados están de acuerdo que se capacite a los trabajadores tanto administrativos, chóferes y controladores para así minimizar las quejas y reclamos sobre la mala atención hacia los clientes.

**Tabla 12.** Pregunta número 3

Pregunta 3	¿Está de acuerdo que un personal de seguridad requise a los pasajeros al momento de ingresar al bus?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	243	96%
Respuesta NO	11	4%
TOTAL	254	100%

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 3.** Representación gráfica tabla N° 12

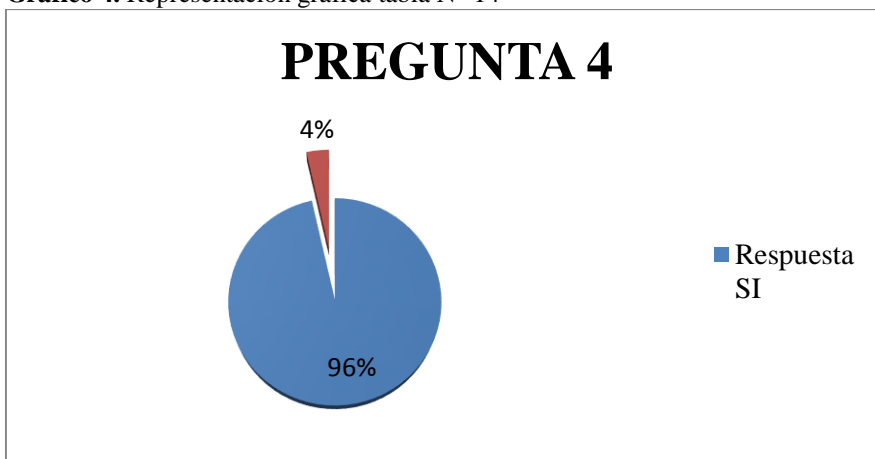
**Elaborado por:** Los autores.

**Análisis:** más del 96% de los encuestados están de acuerdo en que exista personal de seguridad ya que se sienten inseguros por la delincuencia que aqueja al país.

**Tabla 13.** Pregunta número 4

Pregunta 4	¿Qué piensa acerca de que la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray debería rediseñar o mejorar sus aspectos en sus distintas sucursales?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	245	96%
Respuesta NO	9	4%
TOTAL	254	100%

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 4.** Representación gráfica tabla N° 14

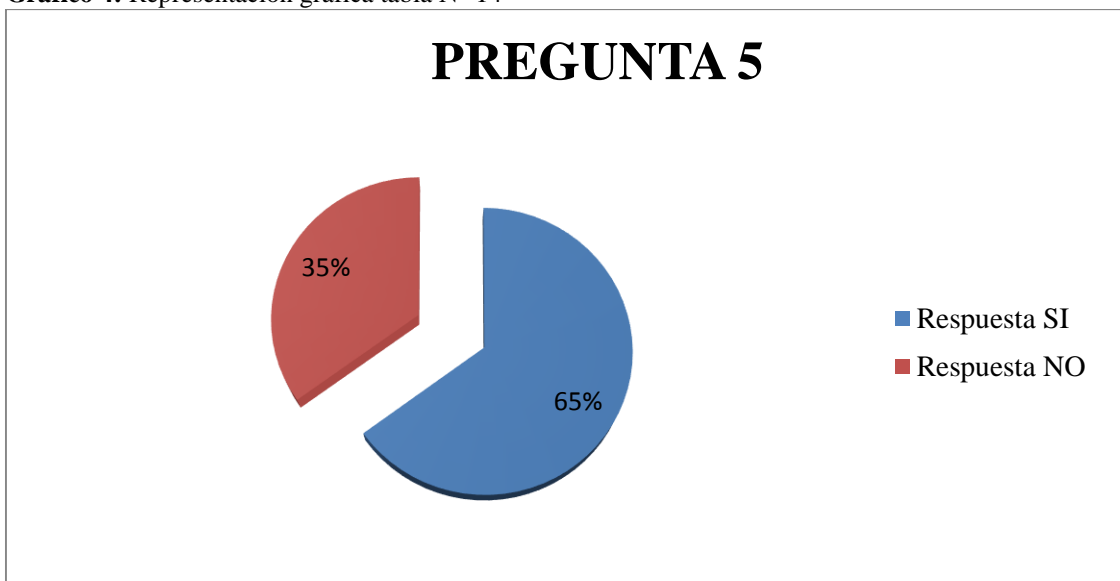
**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:** más del 96% de los encuestados dicen que debería mejorar o rediseñar el aspecto de las sucursales ya que algunas están deterioradas y en otras no funcionan los baños.

**Tabla 14.** Pregunta número 5

Pregunta 5	¿Piensa que debería mejorar el envío de encomiendas?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	165	65%
Respuesta NO	89	35%
TOTAL	254	100%

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 4:** Representación gráfica tabla N° 14

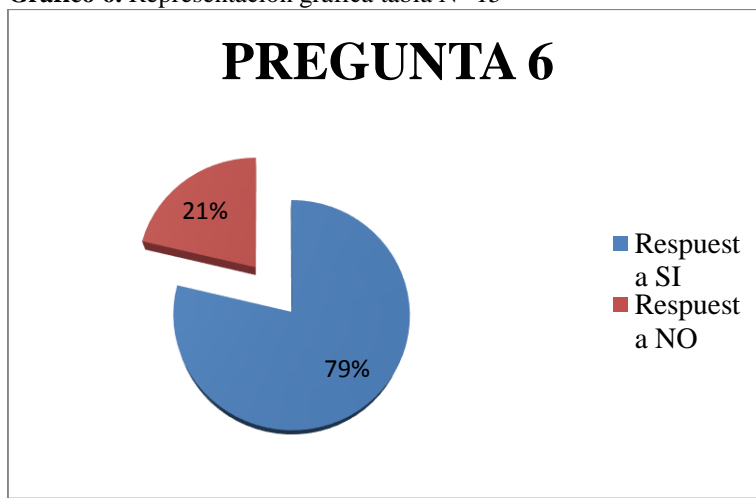
**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:** más del 65% piensa que se debería mejorar el envío de encomiendas ya que en ciertas ocasiones se extravían o no llegan a su lugar de destino.

**Tabla 15.** Pregunta número 6

Pregunta 6	¿Piensa que debería realizarse una revisión técnica (check list) antes de que un autobús de los distintos terminales?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	200	79%
Respuesta NO	54	21%
TOTAL	254	100%

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 6.** Representación gráfica tabla N° 15

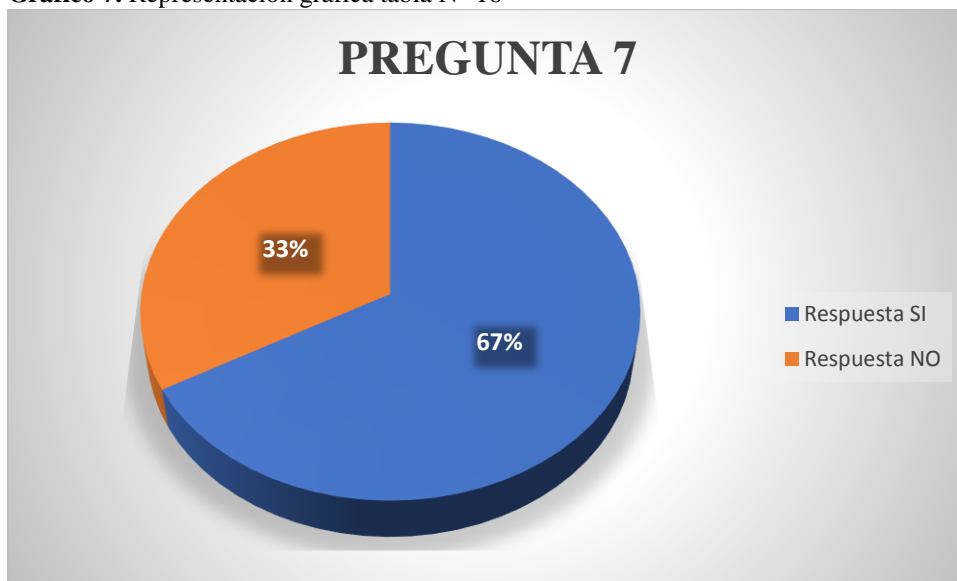
**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:** más del 79% piensa que debería realizarse una revisión antes de que salga de los distintos terminales los autobuses de la cooperativa hacia sus diferentes destinos ya que así se evitaría accidentes y se resguardaría la seguridad de los pasajeros.

**Tabla 16.** Pregunta número 7

Pregunta 7	¿Piensa que debería existir manuales del servicio al cliente en la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	170	63%
Respuesta NO	84	33%
TOTAL	254	100%

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 7.** Representación gráfica tabla N° 16

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:** como se detalla en la gráfica más del 67% dice que si debería existir manuales del servicio al cliente con el fin de brindar un servicio de calidad.

**Tabla 17.** Pregunta número 8

Pregunta 8	¿Piensa que debería existir una lista en cada sucursal de las distintas rutas que ofrece la cooperativa de transporte?	
DATOS	ENCUESTADOS	%
Respuesta SI	1698	66%
Respuesta NO	86	34%
TOTAL	254	100%

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 8.** Representación gráfica tabla N° 17

**Elaborado por:** Los Autores

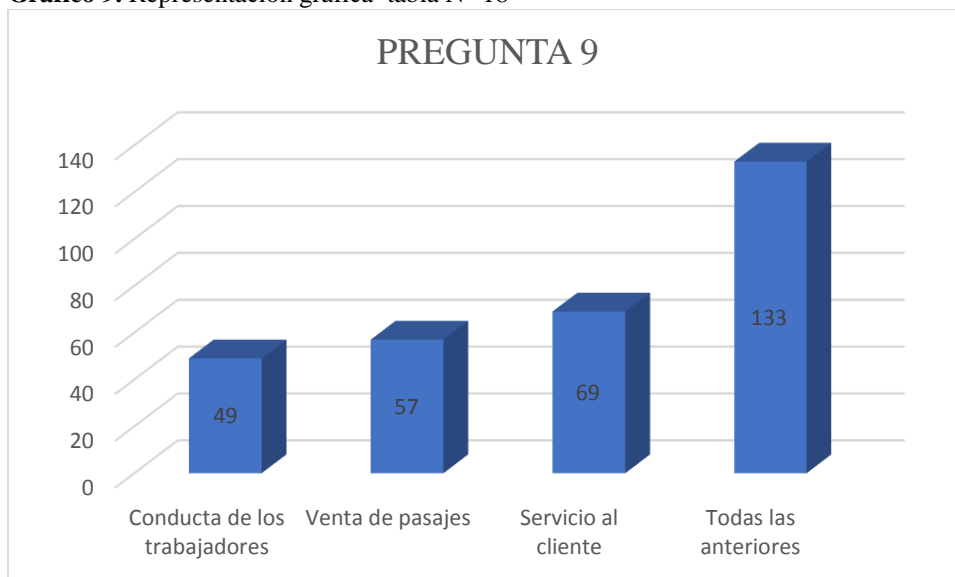
**Análisis:** como se nota en la gráfica más del 66% de los encuestados aprueban que si debería existir una lista con las distintas rutas que transita la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

**Tabla 18.** Pregunta número 9

SERVICIOS	
Pregunta 9	¿De los siguientes servicios, según su criterio cual se necesita mejorar?
	%
Conducta de los trabajadores	49
Venta de pasajes	57
Servicio al cliente	69
Todas las anteriores	133

**Elaborado por:** Los Autores.



**Gráfico 9.** Representación gráfica tabla N° 18

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:** como se nota en la gráfica la pregunta 9 está enfocada en saber qué servicios se debe mejorar de cooperativa de transporte en la cual más de 133 encuestados están de acuerdo que se mejore distintos aspectos que se detalla en la gráfica mientras que una pequeña parte solo piensa que se debería mejorar ciertos servicios.

**Tabla 19.** Pregunta número 10

REQUERIMIENTOS	
Pregunta 10	¿Cuáles son sus requerimientos hacia la cooperativa de transporte?
	%
Seguridad	70
Que los choferes respeten el límite de velocidad	64
Cuidado del medio ambiente	36
Ayuda de la comunidad	26
que la cooperativa sea una empresa socialmente responsable	28
Todas las anteriores	134

Elaborado por: Loa Autores

Gráfico 10. Representación gráfica tabla N° 19



Elaborado por: Los Autores

**Análisis:** como se detalla en la gráfica la pregunta 10 se basa en cuales son los requerimientos que exigen los clientes de la cooperativa Carlos Alberto Aray como se nota 134 encuestados está de acuerdo que se cumpla con todos los literales que se muestra en la tabla 10 mientras que los demás encuestados piensan que solo se debe cumplir con ciertos requerimientos.

### Diagrama Causa-Efecto.

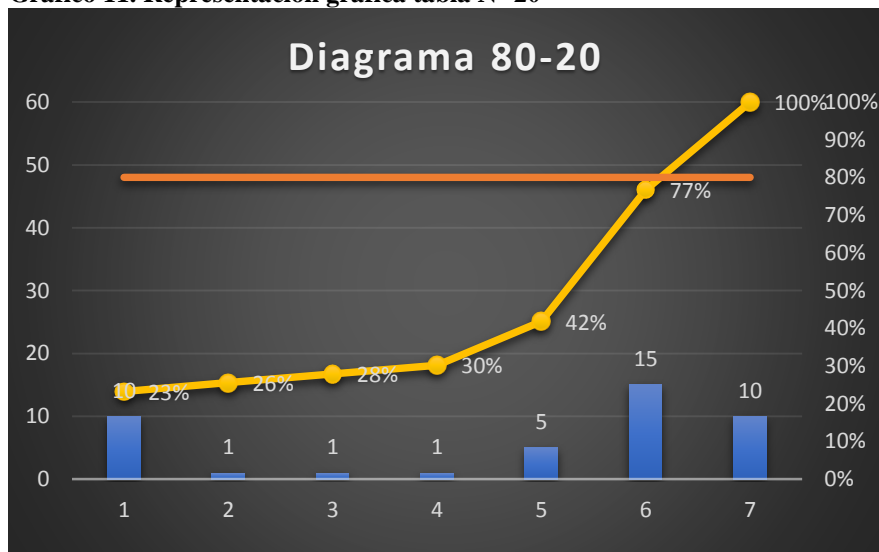
Tabla 20. Diagrama causa efecto

Numero	Causas	Frecuencia	fi	F.R	F.R.A	80-20
		f	fi			
1	Por seguridad	10	10	0.23	23%	80%
2	Falta de espacio	1	11	0.02	26%	80%
3	Mejora de atención a los usuarios	1	12	0.02	28%	80%
4	Mas asientos para esperar el transporte	1	13	0.02	30%	80%
5	Falta de mobiliarios	5	18	0.12	42%	80%

6	Falta de información sobre la cooperativa de transporte	15	33	0.35	77%	80%
7	Personal calificado, Mas capacitación técnica	10	43	0.23	100%	80%
<b>Total</b>		<b>43</b>				

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 11. Representación gráfica tabla N° 20



Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

Mediante el análisis 80-20, el cual nos menciona que se debe resolver el 20% de los problemas más relevantes existentes en la cooperativa de transporte el cual consiste que existe carencia de información de la cooperativa de transporte, como página web de la misma, donde detalle misión, visión, entre otros, dándole enfoque a los problemas más importantes para poder solucionarlos.

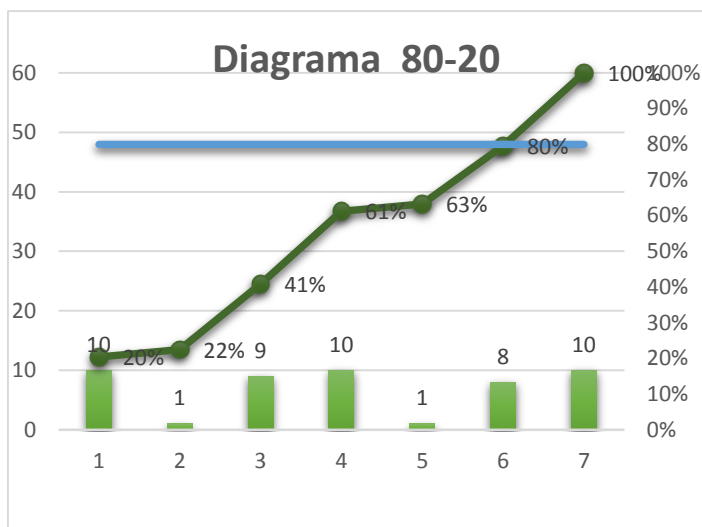
Tabla 21. Requerimientos

Numero	Requerimientos	Frecuencia	fi	F.R	F.R.A	80-20
		f	fi			
1	Responsabilidad de los choferes	10	10	0.20	20%	80%
2	lector de metales al ingresar al bus	1	11	0.02	22%	80%
3	Un guardia	9	20	0.18	41%	80%
4	Una página virtual detallada de la cooperativa	10	30	0.20	61%	80%

5	Falta de wifi	1	31	0.02	63%	80%
6	Que paren en las paradas establecidas	8	39	0.16	80%	80%
7	Que respeten el límite de velocidad	10	49	0.20	100%	80%
<b>Total</b>		<b>49</b>				

Elaborado por: Los Autores

Grafico 12. Representación gráfica tabla N° 21



Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

En el respectivo análisis pertinente hemos obtenido como resultado que el índice con mayor ponderación, es que se exista responsabilidad por parte de los choferes respetando las leyes de tránsito establecida y límites de velocidad, y que cumplan con el reglamento interno de la cooperativa de transporte.

**Conclusión del objetivo 2:** se entendió que siempre es necesario el conocer los requerimientos de una norma para así entender que se necesita para aplicarla y usarla. Así como se lo realizó en la presente investigación donde al realizar estas actividades se determinó que criterios y requerimientos necesitan los usuarios pero basados en los (debería) la norma ISO 26000.

### 10.3. Actividades del tercer objetivo específico

**Fijar los lineamientos para la propuesta del sistema de responsabilidad social empresarial.**

**Actividad 1:** Encontrar los lineamientos de RSE adecuados en la Norma ISO 26000 para el sistema.

En esta actividad se buscara información pertinente sobre los principios y materias fundamentales los cuales serán base para formar la propuesta del sistema de Responsabilidad Social empresarial

En primera instancia están los principios que se darán a conocer por medio del presente grafico que se mostrara a continuación en el cual están los 7 principios de RSE.

Grafico 13: Principios de Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Norma ISO 26000

Después de conocer los siete principios de la RSE por medio del gráfico 13 se dará a conocer las siete materias de la RSE que está expuesto en el cuadro que se muestra a continuación donde constan tanto las materias como los asuntos de cada una y los apartados donde los pueden encontrar en la norma ISO 26000 capítulo 6.

**Tabla 21.** Apartados de la Normativa

	<b>Abordados en el apartado</b>
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	6.2
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	6.4.6

Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	6.5.6
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	6.6
Asunto 1: Anti–corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7

Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Los Autores

Para poder complementar la investigación de actividad 1 del objetivo 3 se realizó un DOFA en cual constan los 7 principios y las 7 materias basándose en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray. A continuación se dará conocer lo antes mencionado en el presente cuadro.

**Tabla 22.** DOFA de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray frente a la NORMA ISO 26000:2010

PRINCIPIO / MATERIA FUNDAMENTAL	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	No se está generando información relacionada con el componente Social.	1) Normatividad que establece obligatoriedad de reportes dentro del proceso de rendición de cuentas a las organizaciones. 2) Las tendencias internacionales que promueven la importancia de la rendición de cuentas en los diferentes sectores económicos.	Se está generando información en lo que respecta a la gestión de la Responsabilidad Social en el componente Económico y el Ambiental	La normatividad establece monitoreo al componente ambiental y económico con un bajo seguimiento y control al componente ambiental.
<b>TRANSPARENCIA</b>	1) La no divulgación de lo que es la responsabilidad social junto a sus principios y valores corporativos. 2) No se cuenta con un comité debidamente estructurado de Responsabilidad Social. 3) No se fortalecen los lineamientos de sus códigos de conducta y buen gobierno. 4) Interacción insuficiente con las partes interesadas en lo que respecta a la Responsabilidad Social. 5) Se carece de una política que estimule y monitoree las practicas anticorrupción. 6) No participación en construcción de lineamientos nacionales en Responsabilidad Social.	1) Fomento y promoción a nivel internacional de la Transparencia como elemento fundamental de la gestión organizacional La Organización de Estados Americanos OEA cuenta con la Comisión de la Lucha contra el Soborno. 2) Creación en el Ecuador de la Secretaría Anticorrupción y Transparencia.	Tiene el principio de transparencia como base para el desarrollo de su Misión institucional.	La Secretaría Anticorrupción y Transparencia está enfocada básicamente en el monitoreo contra la corrupción y por la transparencia en los actos del Estado mas no en medios de transporte.



<b>COMPONENTE ÉTICO</b>	1) Falta promoción e implementación de valores y principios corporativos. 2) No promueve el comportamiento ético dentro sus funcionarios de una manera más explícita y contundente.	La ética en el contexto global como elemento fundamental para el desarrollo sostenible (cohesión social).	La cooperativa promueve este tipo de comportamiento a través de sus estatutos, de sus códigos de Conducta, de Ética y de Buen Gobierno	Una cultura social con valores y principios trastocados e invertidos.
<b>PARTES INTERESADAS</b>	1) Requiere una mejor comunicación con las Stakeholders.	Los intereses de las Stakeholders por La Organización.	1) Tiene Identificada cuáles son sus Stakeholders. 2) Responde a las inquietudes de las Stakeholders. 3) Considera los puntos de vista de las Stakeholders	Las pretensiones de índole particular de los grupos de interés que se apegan a los objetivos colectivos.
<b>LEGALIDAD</b>	La Organización se limita a cumplir a cumplir con la normatividad legal vigente sin trabajar en estándares superiores de gestión (No obligatorios).	Normatividad y actividades de los entes de vigilancia que facilitan y fortalecen el control.	Estructura y desarrollo de su misión fundamentada en la normatividad y legalidad.	Aparición permanente de múltiple normativas en el país.
<b>NORMATIVIDAD INTERNACIONAL</b>	Incertidumbre en el actuar de cara a tener que enfrentar situaciones donde haya conflicto de normas.	Ecuador se adhiere a normatividad internacional, evitando que haya conflictos.	Respeto y cumplimiento de las normas internacionales.	Normatividad Internacional sujeta a interés de determinados estados.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	1) No se cuenta con un proceso estructurado para la divulgación de derechos y deberes de los clientes. 2) No se evalúa el conocimiento de derechos y deberes.	Actividades de organismos internacionales que evalúan y monitorean el cumplimiento de los derechos humanos.	1) Respeto y cumplimiento de los derechos humanos. 2) Se cuenta con la declaración de derechos y deberes. 3) Acata principio de respeto a la normatividad internacional.	Conflictos internos en el país.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	1) No se cuenta con un proceso estructurado para la divulgación de derechos y deberes de los clientes. 2) No se evalúa el conocimiento de derechos y deberes.	Actividades de organismos internacionales que evalúan y monitorean el cumplimiento de los derechos humanos.	1) Respeto y cumplimiento de los derechos humanos. 2) Se cuenta con la declaración de derechos y deberes. 3) Acata principio de respeto a la normatividad internacional.	Conflictos internos en el país.
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>	1) El proceso de Gestión del Talento Humano no tiene el nivel de desarrollo que se requiere para trabajar. (Frágil gestión del bienestar del trabajador, No se hace la medición de la satisfacción en	Legislación que orienta, promueve y obliga la gestión eficiente del talento humano a nivel organizacional. Directrices nacionales para la gestión del talento humano en línea	Se cumple en general con requisitos de norma; A la no discriminación entre personal de la cooperativa, choferes, controladores y clientes ; Existen mecanismos para	Sistema de salud con limitación importante de recursos; mercado laboral que no siempre compite apropiadamente (retiro de personal hacia otras instituciones

	los funcionarios, No se trabaja en el desarrollo de competencias, se tiene programas de capacitación y educación continuada que no están debidamente estructurados, no existe el establecimiento de incentivos adicionales por logros.	con tendencias internacionales.	denunciar cualquier tipo de acoso, hostigamiento y/o abuso sexual	atraídos por mejores ofertas económicas)
--	--	---------------------------------	---	--

<b>FORTALECIMIENTO DE LA COMUNIDAD</b>	1) No se reconocer a la comunidad en que está presente como parte interesada importante en sus procesos de decisión. 2) No se concientiza y entrena a los empleados de la FHSC para respetar los valores, conocimiento y prácticas tradicionales de la comunidad. 3) No se tiene un diagnóstico de las necesidades de la comunidad de la zona de influencia. 4) No se cuenta con políticas de relaciones con la comunidad de entorno. 5) No se estimula la participación de los empleados en trabajo voluntario. 6) No se participa en la discusión de problemas comunitarios y en el encaminamiento de soluciones	1) Comunidad interesada en una mejor y más fluida relación con la organización. 2) Participación ciudadana como estructura de desarrollo comunitario estimulada y promovida por el estado	1) Realización en la comunidad de algunas campañas educacionales y/o de interés público (actividades que desarrollan los médicos del servicio social obligatorio). 2) Se está incluyendo ya la acción social en el proceso de planificación estratégica. 3) Interés de la alta dirección por las actividades de interacción con la comunidad	Personas con intereses personales e individuales (políticos y económicos) por encima de los intereses para el bien comunitario
<b>GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	1) No se desarrollan estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social, 2) No crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practican los principios de la responsabilidad social, 3) No usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos y Revisa y evalúa periódicamente los procesos de gobernanza de la	Estrategias y políticas internacionales que fomentan y direccionan la gobernanza responsable en las instituciones.	1) Demuestra compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes, 2) Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios (Incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos) puedan ocupar cargos directivos de la organización y 3) Equilibra el nivel de autoridad, responsabilidad y	Pobre interés y gestión de las entidades gubernamentales frente a la exigencia de gobernanzas responsables de las organizaciones.

	organización.		capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.	
<b>PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	1) No Integra en sus políticas y prácticas de adquisición de insumos criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, salud y seguridad, 2) no tiene establecido y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción, 3) No apoya y ofrece formación a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción, además no proporciona incentivos por los avances en su materia y 4) No identifica riesgos de corrupción e implementa políticas para combatirlas.	Los niveles de exigencia en los mercados que estimulan y obligan a las organizaciones como La Fundación a trabajar en prácticas justas de operación.	1) Promueve entre los empleados conciencia en la importancia de cumplir con competencia justa (legislación). 2) Informa a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.	Mercados vulnerables a conductas ilegales.
<b>ASUNTOS DEL CONSUMIDOR</b>	1) No Utiliza medidas y medios adecuados para llegar a las personas que hicieron uso de los servicios 2) No lleva a cabo la evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la inclusión o implementación de tecnologías de producción, 3) No promueve educación eficaz que da poder a los usuarios y les permite entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente, y 4) No hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos de compensación..	Conocimiento e ilustración de los clientes frente a los servicios que se prestan a nivel de transporte público, lo que se convierte en oportunidades de mejora para las organizaciones por este tipo de auditorías.	1) Proporciona atención al cliente de los servicios que ofrece la cooperativa 2) No se involucra en prácticas confusas o engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial, 3) Proporciona productos y servicios que son seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medio ambiente, 4) Evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad. La organización va más allá	Conocimiento e ilustración de los clientes frente a los servicios que se prestan a nivel de transporte público, lo que se convierte en una amenaza con requerimientos que rebozan las capacidades de la Organización.

			de los requisitos mínimos de seguridad y 5) Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a las quejas	
--	--	--	---	--

**Fuente:** Norma ISO 26000:2010

**Elaborado por:** Los Autores

**Actividad 2 tercer objetivo:** Estudiar los lineamientos elegidos de la norma ISO 26000.

Después de investigar se estudió que la propuesta se realizara en base de las siete materias fundamentales de la responsabilidad las cuales son un pilar fundamental dentro de la Norma ISO 26000. A continuación se detallara en que consiste cada una

## **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY**

### **Principios de la responsabilidad social aplicados en la C.T.A.A.A**

La ISO 2600 se centra en siete principios. En lo que se refiere a ejercer la responsabilidad social, el objetivo de una organización es la contribución al desarrollo sostenible. Aunque no exista una lista definitiva de principios para la RS, el objetivo de las empresas u organizaciones, en este caso de la C.T.C.A.A, deben ser respetados de la misma forma que las materias fundamentales que aparecen en la ISO 26000, las cuales se darán a conocer las cuales se trataran en este punto.

La C.T.C.A.A debería basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas que estén de acuerdo con los principios de correcta o buena conducta y con la normativa internacional de comportamiento. Para ello se debe tener en cuenta la diversidad social, ambiental, política, cultural, legal y organizativa que puede existir en su entorno o ámbito de influencia.

### **Rendición De Cuentas**

El primer principio de la norma ISO 26000 es la rendición de cuentas a la cual se la define como “condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y ante sus partes interesadas.

La rendición de cuentas por lo tanto consiste en que la organización debe rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Para el consejo administrativo esta debe responder ante quienes controlan los intereses y la cooperativa en sí, ante las autoridades competentes, en relación a leyes. También implica responder por el impacto global de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente en general y por las partes afectadas en concreto.

En la norma se menciona la diferencia de autoridad y por tanto el grado de rendición de cuentas puede cambiar en función de la organización que se trate, por tal motivo, las organizaciones con máxima autoridad deben ser más cuidadosos con sus decisiones más influyentes.

### **Sociedad**

Una cooperativa de transporte que ofrece un servicio de transporte de un lugar a otro a un grupo de personas y que al mismo tiempo da trabajo a otras personas no se puede decir que tenga una mala actuación o una práctica socialmente irresponsable, por lo tanto se puede determinar que la cooperativa no tendría que responder ante ninguna de sus partes interesadas. Pero si se diera el caso de que exista maltrato por parte de los trabajadores hacia los clientes o no se respeta la integridad de los mismos se consideraría como una influencia negativa en la sociedad.

### **Economía**

LA C.T.C.A.A. es una empresa de transporte grande por tal motivo su influencia económica es alta. Pero en este caso los únicos que pueden rendir cuentas de este impacto son el departamento de contabilidad hacia la alta gerencia, el gerente general y los socios.

### **Medio ambiente**

El impacto ambiental de la C.T.C.A.A esta en sus unidades, sus infraestructuras y el impacto ambiental que provocara las actividades que se llevan a cabo.

En cuanto a las unidades es muy difícil controlar el nivel de gases tóxicos que producen cada unidad por lo cual es recomendado que se les hagan mantenimientos programados para que las unidades estén en óptimas condiciones.

En las infraestructuras se deberá reducir en lo posible el uso de agua y energía innecesarias así como estar dotadas de basureros de reciclaje.

Y en cuanto a las actividades que se realizan cada unidad deberá tener basureros para evitar que los pasajeros arrojen desperdicios por las ventanas.

Por tanto la C.T.C.A.A deberá responder por los impactos de sus actividades y decisiones en la sociedad, el medio ambiente y debería tomar acciones para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e inesperados.

## **Transparencia**

La transparencia es la apertura respeto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente y voluntad de comunicarlas de una manera clara, exacta, oportuna, honesta. Las organizaciones y en este caso la cooperativa de transporte, deben ser transparentes en sus decisiones y actividades que impactan a la sociedad y el medio ambiente.

La cooperativa debe revelar de forma clara, la información sobre las políticas, decisiones y actividades, los impactos conocidos y los probables ante la sociedad y el medio ambiente. Para ello toda información debería estar disponible y ser accesible por todas las partes implicadas y no se refiere a la información protegida por derechos de propiedad o que pudiera incumplir normativas o relativa de seguridad, privacidad de las personas.

La C.T.C.A.A tiene reuniones programadas para dar a conocer la situación de la cooperativa, además de que las puertas de las oficinas están abiertas para que todo el mundo pueda acercarse a solicitar información. Tanto de normativas o reglamento interno. Sin embargo se puede mejorar la transparencia mediante una página de internet para que más personas puedan conocer acerca de esta empresa de transporte sobre sus actividades, su consejo administrativo, sus socios la misión y la visión.

## **Comportamiento Ético**

Una organización debería siempre actuar acorde con los principios de una buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada.

Para tener un comportamiento ético la forma de proceder la C.T.C.A.A debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Al ser una empresa de transporte público de beneficios económicos se corre un cierto grado de que en la realización de sus actividades no se den en algunas instancias se den de forma ética por lo cual se debe inculcar a sus trabajadores la honestidad y el respeto hacia la cooperativa.

## **Respeto A Las Partes Interesadas**

Este principio consiste en que una organización, debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Por lo tanto es un principio relacionado con la rendición de cuentas y el comportamiento ético.

Normalmente, una organización responde solo a los intereses de sus dueños o socios sin embargo, existen organizaciones que en los últimos años tienen otras finalidades y se encuentran en crecimiento. Ahora las partes implicadas en toda organización o institución también tienen derecho a reclamar así que deben ser respetadas y consideradas.

Una organización debe reconocer sus partes implicadas. En el caso de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray son:

- Alta gerencia
- Socios
- Trabajadores administrativos
- Choferes
- Controladores
- Proveedores
- Clientes

Por tanto a todas y cada una de las partes interesadas se les debe mostrar respeto a sus intereses y derechos legales aunque en ocasiones los intereses particulares de alguna de las partes puede perjudicar las actividades de la cooperativa de transporte

## **Respeto al Principio de la Legalidad**

Este principio trata sobre el cumplimiento obligatorio y respeto del principio de legalidad. La C.T.C.A.A es una empresa de transporte público y por tanto debe cumplir con todas las leyes y normativas aplicadas para su actividad desarrollada y a su finalidad.

### **Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento**

Este principio se refiere en que una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez de respetar el principio de legalidad.

Es aplicable a países o continentes donde las leyes y regulaciones locales no existan o estén en conflicto con la normativa internacional de comportamiento.

### **Respeto A Los Derechos Humanos**

Los derechos humanos son aquellas condiciones bajo las cuales cualquier persona debe vivir para así garantizar una forma de vida digna con sus necesidades.

En esta actualidad se dan casos en algunos países en los cuales de forma legal, los derechos humanos no se cumplen en algunos casos en otros ocurre de forma ilegal. En el Ecuador se da este tipo de caso es un principio importante dentro de la responsabilidad Social.

Las organizaciones deben respetar estos derechos y promoverlos en caso de que no se cumplan se debe denunciar a la mayor brevedad posible.

La empresa de transporte puede dar charlas de derechos humanos tanto a sus trabajadores y la sociedad para así concientizar y fomentar el respeto a las personas.

### **Poner en práctica e integrar la responsabilidad social en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.**

#### **Reconocer la responsabilidad Social e involucrarse con las partes interesadas.**

Existen dos practicas fundamentales sobre la responsabilidad social en una organización la primera es reconocer la responsabilidad social y la segunda identificar sus partes interesadas para consecuentemente involucrarse.

Para reconocer la responsabilidad social hay que tratar los asuntos que se dan como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades que se realizan en la organización. Una vez reconocidas las partes interesadas para involucrarse hay que respetarlas y tomarlas en cuenta, tal como se explica en uno de los principios de la norma.



## **Reconocer la responsabilidad social**

Al enfocarse en la responsabilidad social en una organización hay que diferenciar entre la sociedad, la misma organización y las partes interesadas y entender la relación que existe entre ellas.

La relación que existe entre la organización y la sociedad es sobre los impactos que producen las decisiones y actividades de las mismas.

Entre la organización y las partes interesadas la organización debe ser consciente de sus distintas partes interesadas que podrían verse afectadas por sus decisiones.

Ahora entre las partes interesadas y la sociedad la organización debe entender que los intereses no son los mismos intereses de la sociedad aunque las primeras formen parte de la sociedad.

Una forma sencilla y recomendable de identificar la responsabilidad social de la organización es estudiar los asuntos de cada una de las siete materias fundamentales tratadas en la ISO 26000. Estas materias fundamentales envuelven impactos más probables como económicos, ambientales y sociales. Se debe tener en cuenta que cada organización debe considerar todas las materias fundamentales pero no cada asunto tiene que encontrar sus responsabilidad social y ser aplicable.

## **Identificación e involucramiento con las partes interesadas.**

La labor de identificarse e involucrarse con las partes interesadas es un aspecto clave para la responsabilidad social en una organización.

Las partes interesadas que se han mencionado con anterioridad para el caso de la C.T.C.A.A son organizaciones o individuos que tienen intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de la organización como se ve reflejado en el grafico del literal anterior.

Ciertas partes interesadas de la organización son parte integral de la misma. Por ejemplo los empleados pero para poder reconocerlas las forma más práctica es evaluar detalladamente todos los impactos de sus decisiones y actividades con ello la identificación de la mayoría de las partes será más sencilla.

Hay una serie de preguntas que una organización debería hacerse para poder encontrar a sus partes interesadas.

- ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?
- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?
- ¿Quién es más probable que exprese sus inquietudes acerca de las decisiones o actividades de la organización?
- ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso atender inquietudes similares?
- ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
- ¿Quién puede afectar a la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?
- ¿Quién quedaría perjudicado si se le excluyera del involucramiento?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

Todas estas preguntas son las que también se ha planteado en el punto anterior para reconocer las partes interesadas relativas a la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

La forma de familiarizarse con las partes interesadas para establecer un dialogo organización-parte. Se le puede realizar de distintas formas como: reuniones informales y formales, conferencias, talleres, mesas redondas entre otras y será una forma correcta cuando se establezca un diálogo interactivo y en ambas direcciones donde cada uno de a conocer sus intereses, expectativas e inquietudes.

### **Guía de integración de la responsabilidad social en todas las organizaciones y en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.**

Para poder integrar la responsabilidad social una organización debe estudiar sus características y ver de qué manera se asemeja con la responsabilidad social. La C.T.C.A.A para integrar la responsabilidad social en su empresa debería estudiar las características que la relacionan con la responsabilidad, deberá empezar por el objetivo de la organización, el tamaño, su localización, ect. No solo se debe conocer las características directas de la organización, también se deberá tomar en cuenta las características de las personas involucradas, las actividades históricas y las organizaciones con las que colabora en otras palabras con las partes interesadas.

### **Prácticas para integrar la responsabilidad social en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray**

La toma de conciencia dentro de la organización es muy importante para la incorporación de la responsabilidad social implica un compromiso y comprensión de los diferentes principios, asuntos y materias en los diferentes niveles.

La parte más alta de la C.T.C.A.A debería ser la primera en tomar conciencia sobre la responsabilidad social como la alta gerencia, presidente y gerente general los diferentes implicados sabrán los beneficios de RS. Con su ayuda se podrá crear una cultura de responsabilidad social en la cooperativa de transporte que tendrá una mayor implicación y conocimiento por parte del resto de personas relacionadas con la cooperativa fortaleciendo y desarrollando las actividades relativas a la responsabilidad social.

Los socios, trabajadores, choferes y controladores así como representantes deben de establecer la guía a seguir, los propósitos y aspiraciones.

### **Comunicación y credibilidad sobre la responsabilidad social.**

Para integrar la responsabilidad social en la C.T.C.A.A se generara la necesidad de comunicación tanto interna como externa. Como se ha explicado anteriormente para ejercer una toma de conciencia entre las distintas partes tanto interno como externo. Además se debe realizar una comunicación más abierta donde se informe de los impactos de las actividades y decisiones, los compromisos de la cooperativa o para promocionar la misma con la responsabilidad social como herramienta.

Existen distintas maneras de comunicación sobre responsabilidad social, las reuniones de partes interesadas son las más usuales ya que es más directa y cercana cuando se trata de una información interna y las publicaciones o anuncios cuando se informa de actividades o los planes y objetivos de responsabilidad de cara al público en general.

## **Las 7 materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial**

### **Gobernanza de la organización**

La gobernanza de todas las organizaciones es el sistema por el cual toman e implementan las decisiones para poder alcanzar sus objetos y la viabilidad. Hay muchos tipos de gobernanza en función de las organizaciones y en el medio en el que maniobren. Gobernanzas formales en las cuales todas las decisiones se toman de forma formal o sistemas de gobiernos que se desenvuelvan en un ambiente más informal e improvisado según las necesidades de cada contexto.

La gobernanza de todas las organizaciones debería de maniobrar de una forma socialmente responsable siempre teniendo en cuenta los siete principios de la responsabilidad social e implicando a los miembros de gobierno en situaciones de debida diligencia para que estas decisiones y actuaciones tengan mayores resultados socialmente responsables también con las partes interesadas.

### **Derechos humanos**

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponde a cualquier ser humano. Hay dos tipos el derecho civil y político que incluye el derecho a la vida, la libertad y la igualdad ante la ley y los derechos económicos, sociales y culturales, que contienen el derecho a la educación, la alimentación y la seguridad social.

### **Derechos humanos, debida diligencia**

Las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia para conseguir identificar, prevenir y enfocar los impactos que podrían producirse sobre los derechos humanos debidos a las actividades llevadas a cabo a sus decisiones. La debida diligencia se aplica a todas las materias de responsabilidad social.

### **Derechos humanos, situaciones de riesgo para los derechos humanos.**

Se dan situaciones en las que las organizaciones pueden encontrarse en dudas sobre los derechos humanos por ejemplo, conflictos de pobreza o cultura de corrupción. En ese caso las organizaciones deberían tomar las debidas precauciones para evitar estas situaciones para así minimizar el peligro de entrar en juicios valorativos por arte de las mismas organizaciones o sus partes interesadas.

### **Derechos humanos, evitar la complicidad**

La complicidad se define como un acto de ayudar o apoyar un acto ilícito o condenable. Existen algunos tipos de complicidad cuando se refiere a derechos humanos.

### **Derechos humanos, resolución de reclamaciones.**

Tanto los estados como las organizaciones no estatales para poder cumplir con su responsabilidad deberán de apoyar y establecer mecanismos de denuncia para aquellos que crean que se han cometido abusos o violaciones de los derechos humanos.

Estos mecanismos deberán ser accesibles y transparentes para todo aquel que necesite.

### **Derechos humanos, discriminación y grupos vulnerables.**

La discriminación es la distinción, exclusión o preferencia que evita la igualdad entre personas. Se basa en muchos prejuicios, políticos, de raza, de género, entre otros. Las organizaciones deberían de incluir en sus planes a todos los grupos de la sociedad sin importar su condición y dar las mismas oportunidades. Discriminar es u no de los principios fundamentales cuando se habla de derechos humanos.

### **Derechos humanos, derechos civiles y políticos.**

Este aspecto se refiere a los derechos que toda persona debe tener, los civiles con el derecho a la vida o a la seguridad y los políticos donde se puede mencionar la libertad de expresión u otras formas de libertad.

La C.T.C.A.A no tiene este asunto como pertinente ya que esto depende de cada persona con el estado de cada país más no con el transporte.

### **Derechos humanos, derechos económicos, sociales y culturales.**

De la misma forma que el asunto sobre derechos humanos anterior, es importante que todas las personas tengan derechos económicos, sociales y culturales. En este caso se refiere a la educación, a la salud o a la práctica de una religión diferente.

.

### **Derechos humanos, principios y derechos fundamentales en el trabajo**

Los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. Según la ISO 26000 todas la organizaciones deberían permitir la libertad de asociación y las negociaciones colectivas, evitar los trabajos forzosos y el trabajo infantil, eliminar la discriminación en el empleo que los asuntos son derechos laborales interrelacionados a los derechos humanos.

### **Prácticas laborales**

Son las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se lleva a cabo en una organización o en su nombre y las subcontrataciones.

### **Prácticas laborales, trabajo y relaciones laborales.**

Todas las organizaciones que creen puestos de trabajo hacen una labor importante para el desarrollo humano apoyando el crecimiento de nivel de vida. Debido a estas relaciones entre

empleadores y trabajadores, los países tienen unas leyes y normas que imponen obligaciones y ofrecen derechos en beneficio de la sociedad.

### **Prácticas laborales, condiciones de trabajo y protección social.**

Las condiciones de trabajo son las remuneraciones, horarios y jornadas laborales, periodos de vacaciones y protección de la maternidad entre otros. Estos aspectos están regulados según el sector y actividad por leyes y convenios colectivos aunque por otra parte es el empleador quien determina la mayoría de las condiciones.

### **Prácticas laborales, dialogo social.**

El dialogo social son las formas de comunicación entre los gobiernos, los empleadores y los empleados ya sea para poder negociar aspectos económicos o sociales o para intercambiar opiniones sobre asuntos relativos a las diferentes partes.

Para llevar a cabo diálogos los trabajadores deben haber escogido libremente un grupo de representantes dentro de la organización para que los represente ante los empleadores para así poder tratar los temas de conflicto o de interés común.

La C.T.C.A.A debería tener la mayor presencia posible ante sus trabajadores para así poder exponer las necesidades tanto de los trabajadores y clientes.

### **Prácticas laborales, salud y seguridad ocupacional.**

La salud y seguridad en el trabajo es muy importante debido a los costes económicos y no económicos derivados de enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo. Las organizaciones deberían de ofrecer en la medida de lo posible los mejores ambientes de trabajo para aumentar la salud y la seguridad de cada trabajador en su lugar de trabajo.

### **Medio Ambiente**

Todas las organizaciones de forma directa o indirecta influyen o generan un impacto medioambiental. Los impactos se pueden relacionar con el lugar donde se ubican las instituciones o las actividades que en ella se desarrollan. Los recursos naturales en el planeta se están acabando ya que estamos ante un cambio climático alarmante, distintas especies se están extinguiendo y esto está provocando que los seres humanos aceleren el deterioro del planeta.

Por este motivo las organizaciones deberían de reducir sus impactos en sus diferentes formas. La sociedad es la responsable de estos cambios la manera de maniobrar de una forma socialmente responsable seria preservando los recursos no renovables como la energía y el agua. Si las organizaciones no son socialmente responsables con el medio ambiente, la supervivencia de los humanos y del planeta están en un estado alarmante.

### **Medio ambiente, prevención de la contaminación**

Todas las personas y organizaciones están al tanto de lo que es la prevención de la contaminación aunque en muchas ocasiones no saben abordar el asunto. Con la cual la ISO 26000 menciona varias formas de contaminación en las cuales la una organización debe ocuparse para prevenirlas. Las emisiones del aire, el desperdicio del agua, la gestión de residuos, el uso y disposición de productos químicos y dañinos y otras formas de contaminación. Todas estas formas en más o menos medidas causan contaminación al medio ambiente.

### **Medio ambiente, uso sostenible de recursos.**

Los recursos que tiene el planeta son limitados por lo que se debe proceder de forma socialmente responsable, las organizaciones deben hacer uso de forma ordenada y a un ritmo adecuado para que así el planeta tenga tiempo de absorber residuos y generar ms recursos.

Según la ISO 26000 para mejorar el uso de los recursos hay diferentes áreas, la eficiencia energética, en la cual una organización deberá investigar sus consumos de energía para reducirla y usarla de una mejor manera así como tratar de hacer uso de energías renovables. La preservación del agua y su uso es muy importante a mejorar en las organizaciones y las personas en general.

### **Medio ambiente, mitigación del cambio climático y adaptación del mismo.**

El cambio climático se debe a las actividades humanas y la emisión de gases por el efecto invernadero. Ante este punto la alternativa es reducir la emisión de gases como el CO<sub>2</sub>, Metano entre otros. Para minimizar las emisiones se deben estudiar las posibles soluciones como medir las emisiones y prevenirlas en futuras situaciones se puede invertir en nuevas tecnologías.

### **Medio ambiente, protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitos naturales.**

En las últimas décadas del siglo XX por la masiva industrialización y urbanización del planeta existe una gran demanda de recursos naturales se ha desatado de una forma incontrolable y por la acción humana a cambiado muchas zonas del planeta dando lugar a cambios irreparables.

### **Prácticas justas de operación**

Se refiere al comportamiento ético y correcto de una organización con otras organizaciones, instituciones o gobiernos, socios y clientes entre otros. Los aspectos que se pretenden afrontar con las prácticas justas son la corrupción, la competencia justa, la participación política responsable, la responsabilidad social, la cadena de valor y los derechos de propiedad.

### **Prácticas justas de operación, anti-corrupción.**

La corrupción es el beneficio que una parte obtiene de forma ilegítima por la relación con otra parte. Las formas más frecuentes de corrupción son el soborno o los favores entre distintas organizaciones o personas. La corrupción es ilegal en todas sus formas y todas las organizaciones deben abstenerse de usarla y por el contrario condenarla junto con denunciarla ya que puede causar efectos muy negativos.

### **Prácticas justas de operación, participación política responsable.**

Existen organizaciones que influyen en procesos políticos públicos por tal motivo se debería prohibir el uso de estas influencias en dichos procesos.

### **Prácticas justas de operación, competencia justa**

La competencia entre las organizaciones y empresas es muy frecuente pero esto ayuda a las mejoras de productos, servicios, reducción de costes y otras ventajas generando una mejora del nivel económico y de la vida en general.

Cuando no se trabaja de forma ética se puede dar casos de competencia injusta, cuando las organizaciones se ponen de acuerdo en ofrecer los mismos productos o servicios por los mismos precios, bajar los precios para eliminar la competencia o la realización de concursos o licitaciones de forma engañosa son ejemplos claros.

### **Prácticas justas de operación, promover la responsabilidad social en la cadena de valor.**

Las organizaciones con sus decisiones sobre adquisiciones o compras pueden influir en otras organizaciones. Integrando la responsabilidad podrían tomar las decisiones teniendo en cuenta



la cadena de valor de los productos o servicios que se adquieren para evitar los impactos derivados de sus compras.

### **Prácticas justas de operación, respeto a los derechos de la propiedad**

Existen propiedades físicas e intelectuales que están reconocidos como un derecho humano. Todas las organizaciones deberán usar de propiedades que sean de su propiedad y en el caso que no sean de su propiedad compensar al dueño por ello.

### **Asuntos consumidores**

En materia de responsabilidad social trata sobre las organizaciones que ofrecen un producto o servicio a los consumidores o clientes. En el momento en que una organización ofrece un servicio o producto a un cliente debe responder a una serie de responsabilidades hacia ellos.

Los asuntos de responsabilidad dentro de esta materia son el marketing justo, la protección de salud y seguridad y el consumo sostenible.

Existen unos principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables en relación con las necesidades de los clientes. Estos principios se acordaron con las Naciones Unidas para amparar al cliente. Estos son la seguridad, estar informado, escoger, ser escuchado, ser compensado, educación y un ambiente saludable.

### **Asuntos de consumidores, prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y práctica justa de contratación.**

Este asunto tiene como objetivo que todos los consumidores sean informados correctamente y de una forma entendible sobre los productos que tiene la intención de adquirir. Con esto se evitara malentendidos y se igualan las condiciones para la negociación entre proveedores y clientes. Cuando se adquiere un producto o servicio no deseado o de menor calidad de lo que se espera se llega a generar una pérdida económica y de recursos en general que provoca pérdida de dinero.

### **Asuntos de consumidores, protección de la salud y la seguridad de consumidores.**

Cuando se venden productos o servicios seguros que no produzcan daños al usarlos o consumirlos se está protegiendo la salud y seguridad de los clientes. Al no cumplir con estos requisitos las organizaciones pueden tener pérdidas económicas y de reputación altas por tal motivo aparte de los requisitos legales que deben tener los productos o servicios la

organización de anticiparse y poner medidas para evitar posibles riesgos causados por sus productos y servicios.

#### **Asuntos de consumidores, consumo sostenible.**

En este punto se espera de las organización es ofrezcan en su medida posible productos que sean menos perjudiciales para la sociedad y que tenga una larga vida útil.

#### **Asuntos de consumidores, servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversia**

Este asunto habla de las situaciones de disconformidad que se pueden generar tras la venta o la ejecución de un servicio hacia el cliente. Estas circunstancias aparecen cuando el cliente no queda conforme con lo que ha adquirido. Las empresas por tal motivo ofrecen elementos como: garantías, derecho a reclamaciones, mantenimiento y reparaciones. No responder ante estas circunstancias es una violación a los derechos del consumidor y con ello no es socialmente responsable.

#### **Asuntos de consumidores, protección y privacidad de los datos de los consumidores.**

Para poder llevar a cabo las relaciones de negocios entre organizaciones y clientes se necesita tener los datos de los clientes. Cada vez se desarrollan bases de datos con información privada de las personas y por tal motivo las organizaciones tienen que tener cuidado con la información que se maneja para poder garantizar la privacidad.

#### **Asuntos de consumidores, acceso a servicios esenciales.**

Los servicios esenciales como la electricidad, la sanidad o el agua, deben ser amparados por cada estado pero en ciertos lugares el estado no lo pueden garantizar y es ahí donde las organizaciones deben hacerse cargo de garantizar estos servicios a los clientes y usuarios.

#### **Asuntos de consumidores, educación y toma de conciencia.**

Las organizaciones han de actuar de forma correcta dando a conocer a los clientes sobre las características de los productos o servicios así como de sus obligaciones y derechos a adquirirlos. Este problema se agranda cuando los clientes carecen de conocimiento o en casos son analfabetos. Se espera que cada organización actúe de forma socialmente responsable educando a los clientes de forma que sean capaces de poder comparar entre diferentes productos y que conozcan las características del producto o servicio.

**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.**

Para esta materia de responsabilidad social la comunidad es el ambiente social o las personas que residen en el mismo lugar donde trabaja una organización. Es notable que en la actualidad que las organizaciones ayuden a sus comunidades para contribuir con el desarrollo de las mismas ya que en ocasiones las organizaciones producen impactos negativos en su localidad.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad, participación activa de la comunidad.**

Las organizaciones además de asumir sus responsabilidades por los impactos en la sociedad y el medio ambiente deben ayudar a su entorno para mejorar la relación entre las partes interesadas.

Todas las formas de relación entre la comunidad desde la población hasta los gobiernos siempre que tengan buenas intenciones para el desarrollo a la comunidad servirán siempre que se apeguen a la legalidad.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad, educación y cultura.**

La educación y la cultura son dos aspectos importantes de la sociedad. Las expectativas sobre este asunto son de promocionar y promover la educación junto con la cultura para alcanzar mayores índices de desarrollo.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad, creación de empleo y desarrollo de habilidades.**

El empleo es una herramienta segura del desarrollo de comunidades. Ya que al ofrecer un empleo para realizar las actividades de una organización se forma personas haciéndolas mejores en una tarea determinada así se asegura un mejor futuro a las personas ya sea en una organización o en otra.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad, generación de riquezas e ingresos.**

Este asunto se enfoca en generar riqueza y aumentar ingresos en las comunidades gracias a la creación de empresas y competencia local. Con esto se crea un movimiento económico en la comunidad que favorezca las condiciones económicas. Los beneficios obtenidos por las organizaciones se usan para mejorar las condiciones de las comunidades suponen un desarrollo importante.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad, salud.**

La salud es lo más preciado para un ser humano es indudable que todo el mundo deberían tener muy en cuenta a la salud y trabajar para mejorarla de alguna forma. Las organizaciones también juegan un papel de suma importancia por tal motivo deben tenerlo muy presente al realizar sus actividades, procesos de producción entre otros. También se debe tener muy en cuenta la salud de sus partes interesadas. Las organizaciones deben ofrecer buenas condiciones de salud no solo a sus trabajadores si no a la comunidad por medio de la reducción de la polución, no contaminando el agua y promoviendo la salud para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

### **Participación activa y desarrollo de la comunidad, inversión social.**

Como último punto de esta materia aparece la inversión inicial. Se trata de la inversión por parte de las organizaciones de sus recursos en programas o iniciativas para mejorar los aspectos sociales de la comunidad como puede ser en la salud, mejorar infraestructuras o cualquier actividad social. Para lograr esto es necesario que las personas que están involucradas así como las partes interesadas con la organización colaboren con estas prácticas e identifiquen sus necesidades para aprovechar de estas inversiones de la mejor forma.

**Conclusión del tercer objetivo:** se concluyó que las siete materias de la RS fueron aspectos fundamentales para el desarrollo de la propuesta de investigación. Ya que al investigarlas y analizarlas se determinó los pasos a seguir y poder crear la propuesta del sistema de Responsabilidad Social Empresarial. Con la finalización del tercer objetivo se está cumpliendo con la tabla de actividades del presente proyecto.

Pero se decido realizar la propuesta que a continuación se detalla por medio de los siete principios para dar un mayor peso a la investigación realizada para este proyecto.

### **Propuesta del sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray**

#### **Aplicación de la ISO 26000 en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray**

En esta parte se enfocara las 7 materia fundamentales y se estudiarán para poder aplicarlas en la C.T.C.A.A.

Cada materia tiene asuntos a los cuales pueden ser oportunos o no y dentro de los oportunos se analizaran las prioridades en base a la organización

Para realizar esta tarea la organización deberá identificar cada asunto de cada materia y demostrar si es aplicable o tenga alguna relación con sus actividades y que puedan verse influidos por sus decisiones.

Una forma correcta de estudiar las materias fundamentales es hacerlo por separado y sin relacionarla entre sí.

### **11. Desarrollo de la propuesta**

Con base a lo presentado con anterioridad, a continuación, se describen las materias y asuntos planteados en la ISO 26000 y la respectiva gestión que la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray ha desarrollado para el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

#### **Primera Materia: Gobernanza de la Organización.**

##### **Asunto 1: Proceso de estructura y toma de decisiones.**

Para la ISO 26000 constituye el factor principal por medio del cual la Cooperativa de Transporte podrá tomar e implementar decisiones en un tiempo específico con lo cual se podrá desarrollar procesos, estructuras y sistemas para así promover y aplicar tanto principios como prácticas en Responsabilidad Social Empresarial.

Entre los procesos y estructuras de la toma de decisiones la norma sugiere que se desarrollen objetivos y metas orientados hacia la Responsabilidad Social Empresarial, con el cual se creara y se fortalecerá un compromiso hacia esta, al mismo tiempo que crea un ambiente y una cultura en la cual se practiquen sus principios a todas las partes interesadas.

Para poder ejecutar este asunto la toma de las decisiones de la Cooperativa de Transporte se basará en principios y valores, los cuales estarán orientados al mejoramiento continuo de la compañía en todos sus niveles, por lo que se realizó una política y principios de la RSE que se encuentra en el (Anexo 4).

Tiene como finalidad para la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray (de aquí en adelante como C.T.C.A.A.) generar una cultura y un ambiente donde se promueva y se practique la RSE por medio del desarrollo de talleres y capacitaciones, en todos los niveles de la compañía además de evaluar el código de ética, política y principios de RSE.

#### **SEGUNDA MATERIA: DERECHOS HUMANOS.**

En el tema de derechos humanos la ISO 26000, da a conocer que son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano, en este sentido los derechos humanos son muy importantes en el interior de las organizaciones ya que son considerados como fundamentales tanto para el principio de la legibilidad como para conceptos de equidad y justicia social.

### **Asunto 1: Debida Diligencia**

De acuerdo a la ISO 26000 este asunto permite a las organizaciones identificar, prevenir, y emprender los impactos reales y potenciales de los derechos humanos, crear una política de derechos humanos permitirá mantener informados a todos los miembros de la organización sobre su gestión en este tema.

Con relación a este asunto planteado por la ISO 26000, C.T.C.A.A. Se deberá aplicar una política de derechos de los trabajadores que se encuentra en el (Anexo 5), la cual constará de principios, valores, actuaciones, que promuevan y respeten los derechos humanos.

### **Asunto 2: Situaciones de Riesgos para los Derechos Humanos**

En este punto la Iso se refiere a aquellas situaciones que implican riesgos para los derechos humanos. Todas las organizaciones se despliegan en contextos y ambientes que comprometen riesgos para los derechos humanos. En este sentido se espera evaluar estos riesgos y diseñar estrategias para confrontar estos desafíos.

Con relación a los anterior C.T.C.A.A. Se deberá evaluar las decisiones que pueden afectar el respeto de los derechos humanos de los grupos de intereses, para asegurar que no se presente violaciones a esto, tomando como guías las políticas y conductas mencionadas con anterioridad.

### **Asunto 3: Evitar la complicidad.**

La ISO 26000 aconseja evitar cualquier acto u omisión que atente en contra de los derechos humanos esto incluye evitar complicidad directa (violación de los derechos Humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos cuando se tenga algún conocimiento).

Para poder realizar este punto la C.T.C.A.A. deberá guiarse en un código de conducta interna creada por los investigadores de este proyecto que se encuentra en el (Anexo 6), para así realizarle un seguimiento a las relaciones tanto de empleados, proveedores, clientes y autoridades.

**Asunto 4: Resolución de reclamaciones**

Este punto engloba a decisiones y actividades de la organización que pueden generar discusiones, e inconformidades por parte de sus grupos de intereses por ende es importante desarrollar mecanismos que generen solución a dichas reclamaciones respetando los derechos humanos.

Para la C.T.C.A.A. se propone crear un buzón de quejas y reclamos, además se deberá complementar por un formulario referente a este mismo punto el cual será creado por los estudiantes de esta investigación.

**Asunto 5: Discriminación y Grupos Vulnerables.**

Este asunto explica que el interior de la organización compromete cualquier tipo de distinción que debe ser atacada y prevenida de la mejor forma posible “la discriminación implica todo tipo de separación, exclusión, o preferencia que anula la igualdad de trato o de oportunidades cuando esta apreciación se basa en prejuicios que en motivos legítimos”.

En este punto hace evidencia que la C.T.C.A.A. al momento de realizar la toma de decisiones estudia cuidadosamente la acción de la organización, con el objetivo de no atentar la dignidad y derechos de todas las personas, se enfoca en un especial cuidado en los grupos más vulnerables.

Sin embargo, en lo que se refiere a la fuerza laboral existe un menor número de mujeres en la cooperativa, ya que la mayor parte de los trabajadores son choferes y requiere mayores esfuerzos.

**Asuntos 6 y 7: derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.**

Estos derechos son universales e indispensables para asegurar la dignidad y el desarrollo de las personas, la organización tiene la responsabilidad de respetar y promover el cumplimiento de estos derechos, entre ellos se encuentran el derecho a la vida, libertad de opinión y expresión, a la propiedad, salud, trabajo, entre otros.

En este sentido la empresa busca asegurar el desarrollo de todos sus funcionarios asegurándose que la remuneración pagada les permita disfrutar de esos derechos.

En este punto la C.T.C.A.A. cumple con los derechos antes mencionados.

**Asunto 8: Principios y derechos fundamentales del trabajo.**

Este asunto según la ISO 26000, sugiere que en la organización convivan y respeten los derechos fundamentales los cuales abarcan los derechos laborales, los mismos que se destacan en la OIT. Los cuales son: la libertad de asociación, eliminación de trabajo forzoso, erradicación del trabajo infantil, entre otras.

Con relación a este asunto la C.T.C.A.A. cumple con las normas legales tanto nacionales como internacionales con respecto a las prácticas laborales, además de que en el Ecuador son controlados por el Ministerio de Trabajo.

### **Tercera Materia: Prácticas Laborales.**

Se refiere a las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo las cuales son realizadas dentro y en nombre de la organización, aquí se incluye reclutamiento y promoción de trabajadores, transferencias y traslados, formación y desarrollo de habilidades, salud y seguridad entre otros.

#### **Asunto 1: trabajo y relaciones laborales.**

La ISO da a conocer que las organizaciones colaboran el bienestar y mejora del nivel de vida de las personas a través del pleno empleo, estabilidad en el empleo, y del trabajo decente.

Esta relación laboral se deberá llevar a cabo en un marco legal e institucional donde exista derechos y obligaciones tanto de los empleados como de los empleadores, con el propósito de facilitar la comunicación tanto interna como externa y el fortalecimiento de las relaciones laborales.

#### **Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social**

De acuerdo con la ISO un empleador debe otorgar y garantizar condiciones de trabajo que brinden calidad de vida a sus trabajadores junto con sus familias, estas condiciones deben apegarse a las leyes y normas nacionales que regulan las prácticas laborales de las organizaciones con el fin de difundir el desarrollo económico y social.

Adicionalmente se deben otorgar a los trabajadores de las organizaciones garantías jurídicas y políticas y prácticas que reduzcan las pérdidas de ingresos en casos de accidentes de trabajo, enfermedad, vejez, entre otros.

Las compañías deben otorgar protección social a sus empleados con el propósito de establecer un sentido de equidad y justicia social.



La C.T.C.A.A. aplica su gestión de recursos humanos, sus principios y políticas organizacionales para garantizar condiciones favorables para sus empleados.

Se propone que se realicen actividades que fortalezcan la salud mental y física para mejorar el nivel de vida y equilibrio de sus colaboradores, además de proporcionar horarios de trabajos y disponer instalaciones para actividades culturales de la familia.

### **Asunto 3: Dialogo Social**

El dialogo social está enfocado en el reconocimiento de los intereses de los empleadores y trabajadores para desarrollar todo tipo de negociaciones.

Para la ISO, este proceso pretende general políticas y soluciones que sean primordiales, así como sus necesidades de las partes interesadas, dando como resultado un entendimiento entre los trabajadores y la dirección mejorando sus relaciones y produciendo cambios relevantes en la organización.

En relación con este asunto, la C.T.C.A.A. esta de acorde con la ISO, ya que el Gerente de la Cooperativa de Transporte dio a conocer que no existe sindicatos ni pactos colectivos, lo cual no implica la restricción de asociaciones de los trabajadores, esto se debe a que los canales de comunicación entre la dirección y sus trabajadores funciona de forma efectiva.

### **Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional**

La organización debe impulsar y mantener el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, al mismo tiempo debe prevenir riesgos y daños en la salud provocados por las condiciones laborables.

Los temas de seguridad y salud ocupacional están relacionados con equipos, practicas, procesos, y sustancias peligrosas en el desarrollo del trabajo.

Con el fin de prevenir y reducir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales la C.T.C.A.A. deberá fomentar programas de salud para sus trabajadores, adicionalmente se deberá hacer uso del programa japonés de las “5S” (Clasificación y descarte organización limpieza, higiene y visualización, disciplina y compromiso) para poder controlar y mejorar consecuentemente las condiciones tanto físicas como la infraestructura de las diferentes áreas de la organización, con lo cual se difundirá buenas prácticas laborales basadas en el orden, limpieza, y buenas condiciones de trabajo.

### **Asunto 5: Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo**

Según lo planteado con la ISO, permite ampliar las opciones de los individuos para provechar y ampliar capacidades y funciones humanas, para alcanzar un nivel de vida decente.

Este proceso también incluye las oportunidades que deben tener todas las personas para poder aplicar estas capacidades, las organizaciones pueden promover fuentes de desarrollo por medio de políticas y actividades que involucren capacidades y bienestar de los trabajadores.

En la C.T.C.A.A. se deberá realizar una evaluación por competencias entre sus trabajadores administrativos para poder incentivarlos a ocupar un mejor cargo dentro de la cooperativa.

También que se promueva a realizar convenios con organizaciones de salud tanto medicas como odontológicas, tanto para trabajadores y familiares.

### **Cuarta Materia: Medio Ambiente.**

El medio ambiente es una condición indispensable para la sobrevivencia del ser humano, por esta razón es un aspecto primordial en la gestión de RSE, en las empresas, es importante analizar el impacto de las actividades que se realizan dentro de la organización, estos aspectos pueden ser, uso de los recursos, la ubicación de la organización, la generación de residuos y contaminación, ayudan determinar el impacto que se está generando al ecosistema.

### **Asunto 1: Prevención de la contaminación**

En esta norma internacional se propone que las organizaciones deben desarrollar e implementar estrategias que disminuyan y eviten la contaminación con el fin de mejorar su desempeño ambiental, para ello se pueden prevenir emisiones al aire, los vertidos directos al agua, promover una gestión adecuada de residuos, no usar productos tóxicos y peligrosos.

En la C.T.C.A.A. existe la contaminación del CO<sub>2</sub>, el cual es una variante de las emisiones del aire, este tipo de contaminante es muy difícil de controlar, pero para bajar su porcentaje la cooperativa obliga a sus socios/as a tener unidades nuevas y en perfecto estado de funcionamiento, con el fin de evitar el hacer daño al medio ambiente, además se desarrollaran estrategias con respecto al tratamiento y aprovechamiento de los residuos peligrosos (cambios de aceites, en las unidades de transporte).

En lo que respecta al uso de llantas se deberá capacitar a los conductores para mejorar sus hábitos de conducción y conocimientos mecánicos con lo cual se buscará optimizar la

utilización de estas por medio de actividades de control operativo, así como de mantenimiento, con esto se estará minimizando el impacto negativo al medio ambiente.

Sobre los desperdicios de agua se puede ahorrar el agua en los distintos baños por medio de grifos temporizados. La concientización tanto a trabajadores como a clientes ayudara a evitar el futuro desperdicio.

En lo que se refiere al cambio de aceite de los buses se deberá hacer un convenio con la Empresa Municipal Etapa de Cuenca la cual recolectara el aceite usado para tratarlo y reutilizarlo, cada socio se hará responsable de que se cumpla caso contrario tendrá que ser sancionado por la cooperativa esto dará mayor renombre a la misma convirtiéndola en la primera empresa de transporte amigable con el medio ambiente.

### **Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.**

En la ISO se da énfasis a la importancia de cambiar los volúmenes de consumo y producción con el fin de reducir el gasto innecesario de los recursos de la organización.

La empresa podrá utilizar sus recursos sosteniblemente por medio del uso razonable de la electricidad, tierra y agua, además de reemplazar recursos renovables o no renovables en sus operaciones. Es de suma importancia para las organizaciones tener en cuenta aspectos como: eficiencia energética, conservación y uso del agua, eficiencia del uso de materiales.

En relación con el uso sostenible de los recursos planteados en la Iso la Organización deberá desarrollar actividades propuestas por la norma.

En la C.T.C.A.A. se deberá crear un programa que se llame “Manejo de Recursos Naturales” con el cual se monitoreará en cada una de las sucursales el ahorro de la eficiencia energética y reducción del uso del agua, también se deberá promover a los empleados que obtén por buenas prácticas para el uso sostenible de los recursos y sean aplicadas tanto en el ámbito laboral como familiar.

Entre estas estrategias pueden estar: lámparas con sensores de apagados automáticos, apagar los monitores que no se usen, usar el AC solo en días calurosos.

### **Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático**

El cambio climático es un fenómeno que produce diferentes situaciones que ponen en riesgo la vida y supervivencia humana, causada en gran medida por la emisión de gases de efecto invernadero los cuales provienen de actividades humanas.

Por esta razón es importante que las organizaciones hagan esfuerzos por disminuir la emisión de estos gases y adaptarse a los cambios que dicho fenómeno genere.

En lo referente que se plantea en la ISO la C.T.C.A.A. trata de reducir en una gran proporción los límites de opacidad, eso se está logrando en la Cooperativa por la optimización de sus procedimientos relacionados con el mantenimiento de los buses y generación de lubricantes.

#### **Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales.**

El constante incremento en la demanda de los recursos naturales a producido que la actividad humana cambie los ecosistemas existentes en el mundo hasta el punto de generar una pérdida parcial o completa de estos.

Las organizaciones deben ser socialmente responsables promoviendo la restauración de los ecosistemas de sus localidades.

En lo que respecta este asunto la C.T.C.A.A. deberá realizar capacitaciones para instruir a sus conductores sobre lugares adecuados para el lavado de sus unidades, esto con el fin de minimizar los impactos negativos que son potenciales sobre la biodiversidad y el ecosistema.

### **QUINTA MATERIA: PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

Se basa en la conducta ética de la organización, así como en sus distintas transacciones con otras organizaciones, se desarrollarán en diferentes ambientes: participación responsable en la esfera pública, competencia justa y comportamiento.

#### **Asunto 1: Anti-corrupción**

Para la ISO 26000 la corrupción es un abuso de poder con el objetivo de tener ganancia privada dejando a un lado la eficacia y la reputación ética de la organización.

Para poder evitar la corrupción en la C.T.C.A.A. se deberá crear valores éticos orientados a la búsqueda de la honestidad, integridad y justicia para todas las actividades que se realizan dentro del consorcio los cuales se encuentran en el (Anexo 7).

Además, en la C.T.C.A.A. se asegurará de efectuar el debido proceso teniendo en cuenta todas las disposiciones legales que dieran lugar en caso de que cualquier funcionario se vea involucrado en actividades que dañen la seguridad y la ética del consorcio, se fomentara una cultura organizacional ética inculcando a todos los colaboradores valores y principios en RS, con lo cual se busca que la organización sea más transparente.

Adicionalmente se puede crear para todos los trabajadores medios y herramientas como: canales de comunicación electrónicos, vía telefónica o buzones de sugerencia para denunciar actividades indebidas o corruptas, se deberá garantizar la confidencialidad y prudencia.

### **Asunto 2: Participación Política Responsable**

En este asunto la ISO, propone que como búsqueda del beneficio general las organizaciones promuevan y apoyen políticas públicas evitando a su vez conductas que descompongan los procesos políticos públicos.

La C.T.C.A.A. cumple medianamente este asunto de la ISO 26000, ya que, aunque no esté involucrada en temas políticos se promueve el ejercicio de la democracia y el respeto por todos sus funcionarios, no se promocionara ni se recomendara tendencias políticas. Los trabajadores podrán ocupar cargo en la política, pero esto ya dependerá de cada persona, pero no tendrá derecho a usar el nombre de la cooperativa para su beneficio.

### **Asunto 3: Competencia Justa**

En la norma ISO se detalla que una competencia justa promoverá la innovación y la eficiencia motiva a generar procesos, productos o servicios, busca que las organizaciones tengan las mismas oportunidades y mejora el crecimiento económico y mejora el nivel de vida de la sociedad.

Existen diferentes cooperativas de transporte que son la competencia de la C.T.C.A.A. pero no se han dado casos que exista una competencia injusta ya que cada una se preocupa de brindar un servicio de transporte de calidad a sus clientes, lo que les diferencia que cada una de ella tiene su plus (valor agregado) es decir algunas ofrecen mayores servicios a sus clientes satisfaciendo las necesidades más exigentes.

**Asunto 4: Promover la RS en la cadena de valor**

Toda organización puede incluir la RSE en su cadena de valor a través de sus decisiones de compras y ventas, logrando influir en otras organizaciones al promover prácticas socialmente responsables.

Con respecto a este asunto se propone realizar en la C.T.C.A.A. alianzas a mediana y largo plazos con sus proveedores de insumos (llantas y aceites) y servicios lo cual le permite la generación de economías de escala, con esto se busca realizar las negociaciones de mayor volumen con plazos de entrega adecuados y contratos estables.

**Asunto 5: Respeto de los Derechos de la Propiedad**

Las organizaciones deben reconocer a todas las personas el derecho a la propiedad ya sea física como intelectual, con lo cual se fomenta la inversión, seguridad económica, creatividad e innovación.

En general la cooperativa cumple con la ISO 26000, ya que posee políticas y prácticas en las cuales se detallan requisitos legales que protegen los derechos de autor y la propiedad física intelectual, estos requisitos se ven reflejados en los contratos de trabajo.

**Sexta Matería: Asunto De Consumidores**

Según la ISO todas las organizaciones deben producir y ofrecer productos o servicios, deben asumir la responsabilidad de sus consumidores y clientes, las que se pueden detallar son las siguientes: proporcionar educación clara y veraz, promover el consumo sostenible, reducir riesgos asociados al producto o servicio, responder a necesidades esenciales de los consumidores vulnerables entre otros.

Las naciones unidas presentan directrices que deben seguir las organizaciones para dar protección al consumidor ya que se recomienda seguirlas ya que presenta las naciones socialmente responsables frente a este grupo de interés.

Las necesidades auténticas que deben satisfacer las organizaciones a sus clientes según la ONU deben ser, seguridad, tener acceso a productos y servicios no peligrosos, estar informados, recibir información transparente que permita la toma de decisiones, escoger libertad de elegir según sus preferencias, libertad para expresar opiniones.

Toda organización debe respetar y satisfacer las necesidades de sus consumidores poniendo especial atención en los grupos más vulnerables de la comunidad ya que estos grupos requieren productos y servicios especializados.

**Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva y prácticas de contratación.**

La ISO 26000 prevalece la importancia de la información presentada a los consumidores, acerca de los productos y servicios que ofrece la empresa, ya que por la cual basan sus decisiones de compra y consumo.

Esta información en todo momento debe ser transparente y veraz, además de dar claridad acerca de los impactos sociales, económicos, y ambientales tanto de productos como de servicios, como resultado se tendrá una compra que satisfaga las necesidades y expectativas de los consumidores.

Con relación la C.T.C.A.A. cumple con lo reglamentado en la ISO ya que da a conocer abiertamente como es el servicio que ofrece tanto de transporte como de encomiendas, la información obtenida será confiable y segura.

**Asunto 2: protección de la salud y la seguridad de los consumidores**

En la norma se da a conocer sobre la obligación de conocer productos y servicios seguros que no representen riesgos a los consumidores. Las empresas deben facilitar instrucciones de uso o de consumo con la finalidad de proteger, promover la salud y seguridad de sus clientes.

La C.T.C.A.A. debe tener en consideración este aspecto ya que les debe exigir a sus usuarios a momentos de ingresar al bus que se coloquen su respectivo cinturón de seguridad para evitar cualquier incidente mientras el bus este en movimiento y que los choferes respeten el límite de velocidad.

**Asunto 3: Consumo Sostenible**

Para poder lograr un mejor desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida según la ISO es necesario eliminar el consumo de productos y recursos a tasas incoherentes ya que esta situación produce daños al medio ambiente y disminución de los recursos. Las organizaciones deben tomar responsabilidad en este tema tomado en cuenta los servicios y productos que ofrece, sus ciclos de vida, su cadena de valor y la información para sus consumidores.

El consumo sostenible no es un asunto de RS pertinente a la C.T.C.A.A. ya que se refiere al consumo de recursos de formas que no perjudiquen al desarrollo sostenible.

#### **Asunto 4: Servicios de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.**

Para la ISO, las organizaciones deben crear mecanismos para poder conocer las necesidades e inquietudes de sus clientes, además de brindar garantía de sus productos y servicios, estos mecanismos ayudaran a aumentar la satisfacción de los consumidores al recibir información y asesoramiento adecuado sobre el producto o servicio que adquieran.

En la C.T.C.A.A. se deberá crear un departamento de servicio al cliente que garantizará la comunicación con sus clientes que tendrá el objetivo de dar respuestas oportunas a las quejas y sugerencias de los clientes para satisfacer sus necesidades e intereses.

#### **Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores**

De acuerdo a la ISO 26000, las organizaciones deben asegurar la privacidad de la información que obtienen de sus consumidores por medio del uso de sistemas de seguridad que garantice el buen uso y protección de dicha información, este requerimiento es de gran índole ya que hace énfasis a la privacidad que tiene todas las personas motivo por el cual los datos recolectados deben ser transparentes y veraces.

Con referencia a este asunto la C.T.C.A.A. deberá dar cumplimiento a lo exigido por la ley estableciendo mecanismos por medio de contratos de confidencialidad que protejan la información de sus clientes.

#### **Asunto 6: Acceso a servicios esenciales.**

En la ISO, reitera que la satisfacción de las necesidades básicas es un derecho que el estado debe garantizar a todas las personas, pero muchos casos no es posible dar pleno cumplimiento a esto. Por ende, las organizaciones podrían contribuir a satisfacer las necesidades básicas que estén ausentes en la comunidad ofreciendo beneficios y diferentes alternativas para la satisfacción de sus necesidades básicas.

Dentro de la Cooperativa tanto clientes como trabajadores tendrán acceso a servicios básicos como: agua, aire ac, e iluminación tanto en la matriz como en las diferentes sucursales de la empresa de transporte.

#### **Asunto 7: educación y toma de conciencia**



La norma decreta que las organizaciones deben educar a sus consumidores, transfiriendo conocimiento e información útil acerca de los productos y servicios que ofrecen con el fin de que los consumidores estén bien informados y sean conscientes de sus derechos y deberes, tomen decisiones con fundamentos y puedan desarrollar habilidades para evaluar y comparar productos y servicios del mercado.

Se propone que la C.T.C.A.A. resalte la importancia de reducir el impacto al medio ambiente generado al medio ambiente por la emisión de gases y sustancias perjudiciales para la capa de ozono, además cada oficinista debe brindar información de que en que consiste el servicio de transporte, así como de encomiendas, frecuencias, horarios a todos los clientes.

### **Séptima Materia: Participación Activa Y Desarrollo De La Comunidad.**

Es primordial para las organizaciones promover relaciones con las comunidades con las que trabaja, para ello debe involucrarse de una manera respetuosa tanto con sus integrantes y sus instituciones, reflejando y fortaleciendo valores democráticos y cívicos, no solo se debe identificar e involucrarse con las partes interesadas de la organización, si no también se debe crear y apoyar una relación continua con la comunidad para aumentar el bienestar y calidad de vida dentro de la población.

La creación de empleo, las inversiones sociales, creación de programas de educación, desarrollo de habilidades, esto contribuirá al logro de un mejor bienestar económico y social en la comunidad.

#### **Asunto 1: participación activa de la comunidad**

En la norma se propone que las organizaciones podrían brindar ayuda proactiva a la comunidad para poder prevenir y resolver sus diversos problemas fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, en si siendo buenas ciudadanos organizacionales de la comunidad, para ello se deben familiarizarse y contextualizarse con las necesidades y prioridades de la sociedad, para así crear e impulsar estrategias de RSE, sin descuidar el principio de respeto de la legibilidad los procesos de participación y los derechos culturales, sociales y políticos de los integrantes de la comunidad.

En este asunto el gerente de la C.T.C.A.A. afirmo que se contribuye con la comunidad arreglando las señalizaciones de las vías, también apoyan a una escuela de bajos recursos que lleva el mismo nombre de la misma, además genera empleo para los habitantes de la comunidad de Chone.

**Asunto 2: Educación y cultura**

Como base del desarrollo social y económico estos temas son de gran importancia los cuales deben ser considerados por las organizaciones motivo por el cual la ISO 26000 indica que se deben crear y gestionar acciones relacionadas con su preservación y promoción, con el objetivo de generar un impacto positivo sobre la unión social y el desarrollo.

En la C.T.C.A.A. deberá apoyar, respetar y autorizar a todos sus trabajadores que se encuentren en un proceso de formación académica permitiendo y contribuyendo a su desarrollo personal y profesional.

**Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades**

La ISO da a conocer una serie de actividades en este asunto, ya que la creación de empleo por parte de las organizaciones aumentara el desarrollo económico y social como complemento las organizaciones podrían llevar a cabo acciones que permitan el desarrollo de habilidades para promover el empleo y garantizar el acceso a trabajos honestos y productivos.

La C.T.C.A.A. contribuye a la generación de empleo en el Ecuador y con ello está acorde con las acciones propuesta por la ISO 26000.

En relación con el asunto anterior la organización ha empezado a vincular nuevos trabajadores de comunidades aledañas a la cooperativa de transporte siempre que cumpla con los perfiles requeridos con la misma.

**Asunto 4: desarrollo y acceso a la tecnología**

El establecimiento de tecnologías, conocimientos y habilidades especializadas por parte de las organizaciones contribuye al desarrollo de las comunidades en las que trabaja al promover el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

La inversión social y la consolidación de alianzas estratégicas con otras organizaciones permiten mejorar el acceso de la comunidad a nuevas tecnologías de información y comunicación que permitan desarrollar diferentes actividades económicas.

En este caso la C.T.C.A.A. puede donar equipos de computación a comunidades aledañas al Cantón Chone.

**Asunto 5: generación de riquezas e ingresos.**

Para la ISO las organizaciones deben crear un entorno en el cual se promuevan y apoyen el espíritu emprendedor desarrollando programas que fortalezcan el liderazgo y emprendimiento, el desarrollo de proveedores locales y empleando a los habitantes de la comunidad, la integración de la población, los grupos y organizaciones locales en las actividades y cadenas de valor en las organizaciones fomentan la generación de empleo y disminución de la pobreza.

La C.T.C.A.A. puede apoyar a las comunidades aledañas con talleres de emprendimientos o apoyo a pequeños microempresarios, para que pueden generar un negocio y aumente los beneficios económicos de la comunidad.

### **Asunto 6: Salud**

Con base a la norma las organizaciones deben respetar el derecho a la salud y desarrollar programas que promuevan el tema y permitan reducir los riesgos y amenazas a la salud pública que puedan tener impactos negativos sobre el bienestar de las comunidades.

La C.T.C.A.A. deberá promover capacitaciones para la reducción de la polución, la contaminación del agua además de fomentar programas de salud tanto para los trabajadores y habitantes aledaños de la cooperativa.

### **Asunto 7: Inversión social**

Invertir recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la comunidad permite a las organizaciones a contribuir al desarrollo de la comunidad para ello se deben alinear las necesidades y prioridades de las comunidades con las que las organizaciones operan para priorizar la inversión en temas como: educación, cultura, salud, emprendimientos entre otras actividades que impulsen el desarrollo económico y social.

Se evidencia el cumplimiento de este punto propuesto en la ISO el gerente dio a conocer que se realizan donaciones tanto como para una escuela de bajos recursos, programas en beneficio de la comunidad, arreglo de las señalizaciones de las vías.

Cabe recalcar que no siempre es necesario el recurso económico para hacer buenas acciones en ocasiones es necesarios solo contar con recursos humanos y contar con buena voluntad.

### **Valoración Económica**

No se pueden encontrar empresas u organizaciones certificadas con las norma ISO 26000 ya que no es obligatoria por lo que ya depende de cada empresa si la implementa o la pone en práctica de forma correcta en sus organización para así mejorar su responsabilidad social y lograr mejores beneficios.

Sin embargo existen empresas a nivel tanto internacional y nacional que ofrecen servicios de implementación de la ISO 26000 dando apoyo y capacitándola a la organización y sus miembros. Además les brindara la información necesaria sobre la ISO 26000 y como debe ser aplicada en cada organización según sea su actividad.

En el caso de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray puede acudir para tener una mayor noción de lo que es responsabilidad social empresarial al consorcio CERES ( Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social) que está ubicada en la ciudad de Quito la cual fue creada por el 2005 para promover un enfoque corporativo basándose en generar un valor agregado empresarial, busca involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de negocios socialmente responsables para crear una sociedad más justa y sostenible.

Este consorcio será el encargado de evaluar a la cooperativa de transporte y ver si puede formar parte de esta más o menos sus capacitaciones tiene el valor de 3500 dólares para 100 trabajadores.

## **12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS SEGÚN SEA EL CASO).**

### **12.1. Impacto Técnico:**

La propuesta de investigación se basó en lo técnico ya que se hizo uso de la norma internacional ISO 26000 la cual tendrá un gran impacto en los procesos administrativos como en los servicios que ofrece la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray a todos sus clientes. Por otra parte, también se podrá detallar como es el proceso del servicio al cliente de quejas, reclamos y sugerencias así como del servicio al cliente en base a las siete materias fundamentales de la norma.

### **12.2. Impacto Social.**

Desde el punto social con la aplicación de la norma en la investigación se propone que la empresa de transporte ayude a las poblaciones más necesitadas por medio de contribuciones a escuelas rurales, campañas de salud a sus trabajadores. También que impulse a la cooperativa de transporte a donar un presupuesto para arreglar las calles de las parroquias donde se

encuentren ubicadas tanto su matriz como sus sucursales, así como de la señalización de tránsito.

### **12.3. Impacto Ambiental**

Desde el punto ambiental esta investigación tendrá gran impacto positivo en el ahorro del agua, de la energía eléctrica así como de la reducción de los gases por medio del uso de unidades nuevas y en perfectas condiciones. Tanto para los socios, trabajadores y las comunidades aledañas de la cooperativa fomentara la concientización de proteger y cuidar el medio ambiente, además de reciclar los desperdicios. Todo esto está enfocado por cuidar el planeta que está pasando por grandes problemas ambientales.

### **12.4. Impacto económico**

Con la aplicación de la norma en el proyecto de investigación impactara positivamente en mejorar la productividad de los trabajadores en los procesos y servicios que ofrece la cooperativa de transporte lo que se verá reflejado en el aumento de sus ingresos que con el tiempo le será de gran utilidad para fomentar nuevos proyectos como expandir su mercado a otras provincias y con ello aumentar aún más su capital , ya que al mejorar el servicio más usuarios preferirán viajar en este medio de transporte

## **13. VALORACIÓN ECONÓMICA O PROFORMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO.**

A continuación, se dará a conocer la proforma para poder implementar el sistema en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray que se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 8: Proforma para la implementación del sistema de Responsabilidad social empresarial**

**Elaborado por: Los Autores**

### **13.1. Presupuesto de la propuesta**

#### **Determinación de costos**

El recurso económico es importante en cuanto a la obtención de información necesaria puesto que es la base y sustentación del presente proyecto, a continuación de describen los rubros generados para la investigación.

**Tabla 22.** Rubros de la propuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción	N. ocasiones	Responsable	Valor unitario	Cantidad	Total
Capacitaciones a los trabajadores en temas de responsabilidad social y la norma ISO 26000	2 veces al año	Consorcio CERES	\$3500	80 Personas	\$3500
Capacitaciones sobre el medio ambiente	Cada 3 meses	Ministerio de medio Ambiente	\$50	160 personas	\$50
Realizar publicidad para que las personas conozcan el servicio de la cooperativa.	Cada 3 meses	Gráfica Liset	\$10	10 papelografos	\$100
Ayuda a la comunidad	1 vez al año	C.T.C.A.A	\$600	400 personas	\$600
Ayuda a una escuela de bajos recursos	Cada periodo escolar	Departamento de contabilidad de la C.T.C.A.A	\$500	300 alumnos	\$500
Planimetrías de rutas	1 vez	Estudiantes del proyecto de investigación	\$30	80 choferes	\$30
Creaciones de buzones de quejas y sugerencias así como de servicio al cliente	1 vez	C.T.C.A.A	\$50	2 buzones	\$100
Compra de grifos de presión para ahorro del agua	1 vez	Departamento de contabilidad de la C.T.C.A.A	\$7	21 Sucursales	\$147
Programa Japonés de las “5S”	1 vez	Compañía CEFE	\$3000	80 personas	\$3000
Programa de salud y odontología	3 veces al año	C.T.C.A.A	\$20	80 personas	\$1600
Lámparas led con sensor de proximidad	1 vez	C.T.C.A.A	\$7.50	21 sucursales	\$157.5
Local de capacitaciones	2 veces	C.T.C.A.A	\$200	80 personas	\$200
Total					\$9984.5

**Costos directos**

Los costos directos para la elaboración de la propuesta de investigación se basan en la siguiente tabla, por medida de tiempo mensual y diario que representamos en un estudio financiero realizado en la elaboración de la propuesta.

### 13.2. Presupuesto de la investigación

#### Costos directos

**Tabla 23.** Costos directos

<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Útiles de escritorio			\$ 25.00
Internet	200 horas	\$ 0.75	\$ 150
Impresiones a color	250	\$ 0.10	25.00
Impresiones en Blanco/Negro	225	\$ 0.05	\$ 11.25
Capacitaciones	2 veces al año (CERES)	\$3.500	\$3.500
Televisiones Smart	21	\$4.200	\$4.200
Página Web	1( Plataforma wix) al año	\$100	\$100
Afiches	300(Grafica liset)	\$0.10	\$30.00
Gigantografias	21(Grafica liset)	\$16	\$336
Copias B&N	200	\$ 0.02	\$ 4
Anillados	6	\$ 1.25	\$ 7.50
Transporte (viajes)	12	\$ 10 pasaje	\$ 120
Encuestas	250	0.02 ctvs.	\$ 5
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 8513.75</b>

**Elaborado por:** Los Autores

#### Costos indirectos

Los costos indirectos para la elaboración de nuestra propuesta de investigación se basan en la siguiente tabla, por medida de tiempo mensual y diario que representamos en un estudio financiero realizado para la elaboración de la propuesta.

**Tabla 23.** Costos indirectos

<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Alimentación	20	\$ 2.00	\$ 40.00
Cuaderno de apuntes	2	\$ 3.00	\$6
Laptops	2	\$400	\$400
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 446</b>

Elaborado por: Los Autores

Total de costos: Costos directos+ Costos indirectos

Total de Costos: 8513.75+446

Total, de costos: 8959.75

### Costos totales

El costo total es la suma de los costos tanto indirectos como directos para la realización de la propuesta e investigación para la obtención de datos.

**Tabla 24.** Costos totales

<b>Costos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Total \$</b>
<b>Directos</b>	Gastos	8513.75
<b>Indirectos</b>	Gastos	446
<b>Total</b>		8959.75

Elaborado por: Los Autores

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 14.1. Conclusiones.

- Se concluyó que al poder investigar diferentes normas de responsabilidad social se debe tomar muy en cuenta sus características principales, cuando fueron creadas, que contienen y si están vigentes así como sus requerimientos para consecuentemente obtener información clara y precisa de la norma que pueda servir para poder desarrollar un sistema de Responsabilidad Social Empresarial. En lo referente a la investigación realizada nos sirvió para poder elegir la Norma ISO 26000 ya que es la más actualizada en información de Responsabilidad Social Empresarial y contiene aspectos relevantes en cuanto a trabajadores, clientes, comunidad, medio ambiente entre otros.



- También se comprendió que es muy importante encontrar y analizar los requerimientos que contenga una norma ya que con ello se podrá determinar cómo aplicar la misma dentro de una organización, en el caso de esta investigación contribuyo a poder determinar los criterios y requerimientos de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray en base a los (debe) que contiene la norma elegida dando como resultado por medio de las encuestas realizadas se llegó a determinar que existe un déficit en fomentar la Responsabilidad social empresarial ,generando problemas en los servicios que se ofrece a los clientes así como factores relevantes que deben ser cambiados por la cooperativa de transporte.
- Por otra parte, se entendió que el investigar y analizar los lineamientos que contiene la norma ISO 26000 en el capítulo 6 es decir las siete materias fundamentales junto con sus respectivos asuntos de la RS abrió un panorama más amplio para visualizarlos mejor y poder determinar los más acordes y aptos para poder ser aplicados en el desarrollo de la propuesta del sistema de responsabilidad social empresarial consecuentemente se desarrolló dicha propuesta aplicando lo antes mencionado cave recalcar que se cumplió todas las actividades de la tabla de actividades hasta este punto pero se desarrolló la propuesta del sistema de investigación para dar un mayor peso a la investigación realizada y con ello impulsar la calidad, efectividad, productividad y la seguridad, con ello se cumplirá el objetivo principal del proyecto de investigación que es mejorar el servicio al público en general.

#### **14.2. Recomendaciones.**

- Se recomienda que la Cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray capacite periódicamente a sus trabajadores en normativas vigentes en el país para desarrollar el progreso de esta y fomentar la mejora continua.
- Se recomienda poner mayor atención en las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ya que gracias a ellos existe la cooperativa de transporte y por tanto son la fuente de ingresos. Se debe tener en claro que esta cooperativa esta para brindar el mejor servicio y caracterizarse de la competencia.
- Se recomienda fomentar la ética, compañerismo, compromiso, trabajo en equipo y la creación de una página web para darse a conocer mejor al público e invertir en publicidad ya que existen mucho medio de comunicación para darse a conocer mejor a una sociedad cambiante

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social. *Pensamiento y Gestión* (32), 1-26. ISSN: 1657-6276.
- Aguilera Castro, Adriana, Puerto Becerra, Doria Patricia, Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión* [en línea] 2012, (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 20 de enero de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002>> ISSN 1657-6276
- Calvo, P. (2014). *Etica Empresarial, Responsabilidad Social y Bienes Comunicativos*.
- Carrasquilla Ospina, J. (2013). Discurso Eclesial y Responsabilidad Social. *Revista de la ciencia del espíritu*, LV (159), 221-249. ISSN: 0120-1468.
- Chirinos, María Eugenia, Fernández, Lizyllen, Sánchez, Guadalupe, responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y Palabra* [en línea] 2012, 17 (Noviembre-Enero): [Fecha de consulta: 20 de enero de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524700002>> ISSN 1605-4806.
- Chirinos, M. E., Fernández, L., & Sánchez, G. (2012). Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables. *Razón y Palabra*, XVII (81), 1-20. ISSN: 1605-4806.
- Dopico Parada, A., Rodríguez Daponte, R., & González Vásquez, E. (2012). La Responsabilidad Social Empresarial y los Stakeholders. Un Análisis Clúster. *Revista Galega de Economía*, XXI (1), 1-17. ISSN: 1132-2799.
- Duque Orozco, Y. V., & Martínez Baron, D. (2012). Responsabilidad Social Empresarial en la Dimensión Laboral. *Revista Facultad de Ciencias Económicas Investigación y Reflexión*, XX (1), 171-187. ISSN: 0121-6805.
- Garcia Schilardi, M. E. (2014). Transporte Público Colectivo: su rol en los procesos de inclusion social. *Revista Bitacora Urbana Territorial*, XXIV (1), 1-20. ISSN: 0124-7913.
- ISO 26000, Responsabilidad Social Empresarial, (2010)
- Jauregui, R., Martínez Pujalte, V., & Torme, A. (2011) “Responsabilidad Social
- La responsabilidad social de la empresa en américa latina. (2012). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- León, M. d., Baptista, M. V., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum Empresarial*, XXVII (1), 31-63. ISSN: 1541- 8561.
- Mozas Moral, A., & Puentes Poyatos, R. (2010). La Responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos* (103), 75-100. ISSN: 1135-6618.
- Navarro, F. (2018). *La Responsabilidad Social Corporativa España: ESIC*.
- Pérez Ordoñez, M. D., & Morales Méndez, J. D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista CUIDARTE*, II (1), 206-215. ISSN: 2216-0973.
- Sánchez, I., Hernández, V., Hernández, G., & Oliva, G. (2012). Gestión Ética y La Responsabilidad Social en la Comunidad. *Multiciencias* , XII, 186-190. ISSN: 1317-2255.
- Urdaneta, J. (2012). El Transporte Público Urbano en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XVIII (3), 449-461. ISSN: 1315-9518.
- Vargas Forero, G. A. (2011). Responsabilidad Social Empresarial, Ciudadanía y Desarrollo. *Cuadernos de Administración*, XXIV (43), 177-191. ISSN: 0120-3592.
- Zapata Gómez, A., & Sarache Castro, W. A. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: Un modelo de casualidad. *Dyna* , LXXX (177), 31-39. ISSN: 0012-7353

# **16. ANEXOS**

**Anexo 1.** Hoja de Vida, Ing. Medardo Ulloa

Equipo De Trabajo:

**Tutor De Titulación:****Coordinador del Proyecto:****Nombre:** Medardo Ángel Ulloa Enríquez

Ingeniero Industrial

**Teléfonos:** 0992741822**Correo electrónico:** medardo.ulloa@utc.edu.ec**CURRICULUM VITAE:****Apellidos:** Ulloa Enríquez**Nombres:** Ángel Medardo**Cedula:** 100097032-5**Celular:** 0992741822**Teléfono convencional:** 000000000**Doctorados PhD.:**

- Doctor en ciencias técnicas.
- Msc. en gestión de la producción.
- Dpl. en didáctica de la educación superior.

**Universitarios:** Ing. Del trabajo**Idiomas Extranjeros:** Ingles.

**Anexo 2. Hoja de Vida, Jaime Iza****Equipo De Trabajo:****Investigadores:****Hoja De Vida****Datos Personales**

**Nombres:** Jaime Andrés

**Apellidos:** Iza LLuilema

**Ciudadanía:** ecuatoriano

**Número de cédula:** 172750300-3

**Fecha de nacimiento:** 6 de enero de 1994

**Estado civil:** Soltero

**Dirección:** Machachi

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Mejía

**Teléfono:** 0979901445

**Correo Electrónico:** jaime.iza3@utc.edu.ec

**Estudios Realizados**

**Primaria:** Escuela Fiscal Luis Felipe Borja

**Secundaria:** Colegio Nacional Machachi

**Nivel Universitario:** Decimo ciclo “Ingeniería Industrial ““Universidad Técnica De Cotopaxi”

**Anexo 3. Hoja de Vida, Janio Vera**

**Datos Personales**

**Nombres:** Janio Andrés  
**Apellidos:** Vera Garzón  
**Ciudadanía:** ecuatoriano  
**Número de cédula:** 131195806-8  
**Fecha de nacimiento:** 29 de julio de 1994  
**Estado civil:** Soltero  
**Dirección:** Barrio la Calera  
**Provincia:** Cotopaxi  
**Cantón:** Latacunga  
**Teléfono:** 0978956025  
**Correo Electrónico:** janio.vera@utc.edu.ec

**Estudios Realizados**

**Primaria:** Unidad Educativa Fiscal Doctor José Vicente Luque  
**Secundaria:** Unidad Educativa Particular Pablo VI  
**Nivel Universitario:** Decimo ciclo “Ingeniería Industrial ““Universidad Técnica De Cotopaxi”

**Experiencia Laboral**

**Empresa:** Agropecuarios Parroquia Bachillero  
**Cargo:** Cosecha.  
**Tiempo:** 3 años.

#### **Anexo 4. Política Y Principios de la RSE para la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray**

La cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray. Que se dedica al transporte interprovincial de personas de una provincia a otra, admite que la seguridad, calidad y el cuidado del medio ambiente son partes fundamentales de la responsabilidad social empresarial y para el cumplimiento de los objetivos de una empresa o negocio.

Por tal motivo, se compromete a orientar sus recursos con el fin de:

- Crear una gestión de responsabilidad social empresarial que está enfocado en la calidad de sus servicios, la satisfacción de sus clientes, protegiendo el medio ambiente, la integridad física, la salud y la calidad de vida de sus trabajadores y la de sus colaboradores.
- Mejorar sus relaciones con la comunidad, realizando esfuerzos en la contribución de proyectos productivos que mejoren la calidad de vida de sus habitantes y priorizando la contratación de choferes del sector donde esté ubicada la matriz de la cooperativa contribuyendo a generar fuentes de trabajo.
- Iniciar la prosperidad de la cooperativa de transporte cumpliendo con un código aplicable y con los compromisos suscritos con las autoridades, los clientes, en relación al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial tomando en cuenta la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional.
- Difundir el desarrollo de las competencias de sus trabajadores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
- Implicar a la comunidad en su propio desarrollo sostenible en la identificación, evaluación y control de los aspectos ambientales, satisfaciendo los valores de una cooperativa socialmente responsable.
- Propagar esta política a sus trabajadores, clientes, autoridades, la comunidad y otras partes interesadas inculcando una actitud pronta en la materia de responsabilidad social empresarial a través de una sensibilización y capacitación adecuada a sus requerimientos.
- Examinar, documentar, implementar y mantener periódicamente la política de RSE para así cerciorarse que siga siendo oportuna y apropiada para la Cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.



- En función de estos compromisos, la cooperativa definirá sus objetivos estratégicos y creará continuamente planes de acción orientados a comprometer a los stakeholders (choferes) a aplicar un sistema de mejoramiento continuo de la gestión.
- La gerencia tiene la seguridad que el cumplimiento de esta política nos permitirá un desempeño y desarrollo futuro sustentable.

**Anexo 5.** Política de Derechos de los Trabajadores de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

- La cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray no empleara a nadie que esté por debajo de la edad legal.
- Todos los trabajadores de la cooperativa de transportes Carlos Alberto Arar serán afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a partir de los tres meses de trabajo.
- Ningún trabajador que sea empleado en la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray será discriminado por raza discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo.
- En la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray no se permitirá ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.
- El salario que recibirán los trabajadores de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray será acorde a la función que realice para la empresa.
- La cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray garantizara que sus trabajadores realicen su jornada laboral en lugares seguros y saludables.
- La cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray asegura que todos y cada uno de los socios de la empresa cumplan con lo expuesto en el apartado de los clientes y trabajadores de este código.
- La cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray no permitirá de ninguna forma un trabajo forzado ni involuntario.

## **Anexo 6. Código Interno de Conducta**

### **Código De Conducta Interno**

#### **Decisión de la alta Dirección**

En el ámbito del reciente desarrollo de la responsabilidad social empresarial, diversas instituciones e iniciativas vienen insistiendo en la convivencia de que las sociedades formen normas internas de conducta que incentiven el comportamiento ético de sus trabajadores y ayuden a evitar la corrupción en todas sus formas.

Con la presente “conducta interna de prácticas responsables del personal de la cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray” se da un paso más hacia el objetivo de poder encaminar hacia un comportamiento profesional ético y responsable de sus trabajadores en el desarrollo de las actividades de la cooperativa en cualquier parte del país, todo ello como un elemento fundamental de sus cultura empresarial, en la que se establezca la formación y el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.

Para el alcance anteriores objetivos, la presente conducta interna nos establece obligaciones de comportamiento exigibles frente a la cooperativa como tal si no se trata de una guía de estándares de conducta que la cooperativa espera de sus trabajadores por tal motivo se creara un mecanismo de denuncia que permita que los mismos trabajadores puedan comunicar, de manera confidencial, cualquier irregularidad que afecta a la conducta interna.

#### **A Quién Aplica**

**Trabajadores:** a los 100 empleados tanto de la parte administrativa así como los choferes de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

**Proveedores:** se refiere a todos quienes prestan servicios de manera directa a la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

**Seguridad física:** por la prestación del servicio de transporte que ofrece la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray se propone que se contrate un guardia para las sucursales más importantes y menos seguras.

**Comunidad:** la más importante es la de Chone ya que ahí se encuentra la matriz de la cooperativa.

**Socios:** la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray cuenta con un total de socios.

**Cliente:** es el principal aporte que recibe la cooperativa para poder existir al cual se le brinda el servicio de transporte de una provincia a otra y el cual debe ser calidad sin afectar al medio ambiente.

## **CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE CUMPLIMIENTO**

A fin de que se cumpla la presente conducta interna se formará un comité de ética que estará formado por:

- El gerente administrativo
- La secretaria
- Director de recursos humanos

El comité de ética actuara por propia iniciativa a cualquier instancia de un empleado debidamente identificado que denuncie cualquier irregularidad de incumplimiento.

Las denuncias por incumplimiento se las comunicara a todos sin excepción.

El comité de ética depende primordialmente del gerente general y tiene las siguientes funciones básicas:

- La propagación de la conducta interna entre todos los trabajadores de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.
- El recibimiento de todo tipo de escritos relacionados con la aplicación de la conducta interna.
- La tramitación de evasivas relacionadas con la aplicación de la conducta interna hasta que se dé una resolución.
- La explicación de las dudas que se plantee sobre la aplicación de la conducta interna.

En ejercicio de sus funciones el comité de ética garantizara:

- La confidencialidad de datos y antecedentes manejados, así como de las actuaciones llevadas a cabo salvo que la ley o requerimiento judicial intervenga dicha información.
- El análisis detallado de cualquier dato, información o documento en base a los cuales se promueva su acción.
- El conocimiento de un procedimiento adecuado a las circunstancias del caso en el que se actuara siempre con libertad y respeto del derecho hacia cualquier persona afectada
- La seguridad de cualquier trabajador como consecuencia de la presentación de peticiones o denuncias del comité.

Las decisiones del comité de ética tendrán un perfil vinculante para la sociedad y para el trabajador.

### **Marco Regulatorio**

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de trabajo
- Ley de seguridad social
- Reglamento de movilidad ANT

### **Secciones Contenidas**

#### **Confidencialidad**

Los trabajadores de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray no podrán hacer uso o comunicar en su propio beneficio de cualquier dato, documento o información durante el tiempo que ejerzan sus actividades.

La obligación de confidencialidad perecerá una vez concluidas las actividades en la cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray y se comprometerán en devolver cualquier material relacionado con la empresa que tenga en su poder el trabajador Adicional el código de conducta interno constara como un parámetro en el contrato de trabajo individual.

#### **Conflictos de Interés**

- En relación a la vida privada de los trabajadores la cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray respeta la vida privada de sus trabajadores y consecuentemente de sus decisiones.
- En el marco de esta política de respeto no es obligación que en caso de surgir conflictos de interés personales que puedan comprometer la rectitud o profesionalidad de sus funciones en la cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray se haga saber al comité de ética para que con respeto de la confidencialidad e intimidad de las personas se pueda proceder a tomar medidas convenientes en beneficio mutuo de la sociedad o de las personas afectadas.
- En relación a la política de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray se desarrolla su modelo de negocio sin interferir políticamente en su comunidad aledaña.

- Cualquier relación de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray con gobiernos, instituciones, autoridades y partidos políticos debe estar basado en la legalidad y neutralidad.
- Si se realizan contribuciones que en su caso se la realicen en dinero a partidos políticos, instituciones y autoridades públicas se hará siempre de acuerdo con la legislación vigente y garantizando sus transparencias. Además, deberán ir precedidas de un informe de la Asesoría jurídica que acredite su plena legalidad.
- Se da el derecho de que los trabajadores a participar en actividades políticas legalmente reconocidas siempre que estas no obstaculicen el adecuado desempeño de su actividad en la cooperativa y se las realice fuera del horario laboral y de las instalaciones de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray de modo que no puedan ser atribuidas a la empresa.
- En relación a uso de bienes y servicios de la sociedad los trabajadores de la cooperativa de transportes Carlos Alberto Aray administraran un uso suficiente de los bienes y servicios de la sociedad y no lo usaran en beneficio propio los bienes o servicios de la cooperativa ni se aprovecharán de su posición en la sociedad para obtener ventajas personales y oportunidades de negocio propias.
- En función de otras actividades los trabajadores de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray solo podrán realizar actividades laborales y profesionales que sean netamente de la empresa.
- Sin daño a las competencias propias del departamento de recursos humanos cualquier actividad laboral o profesional ajena a la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray que puedan afectar a la jornada laboral hacia la sociedad deberá ser previamente autorizada por el comité de ética.
- El comité de ética informara constantemente a la Gerencia sobre las autorizaciones concedidas y sobre el cumplimiento de esta conducta.

## **Anexo 7. Valores Éticos**

LA Cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray se basara en valores éticos para crear un ambiente laboral basado en la honestidad, en el respeto y la tolerancia.

Algunos de los valores éticos que se propondrán son:

- Lealtad.
- Compromiso.
- Calidad.
- Solidaridad.
- Justicia.
- Integridad.
- Legalidad.
- Responsabilidad social.
- Sustentabilidad.

**Una cultura empresarial fuerte genera ciertos beneficios, tales como:**

- Marca bases para la toma de decisiones.
- Permite atender las necesidades de los empleados.
- Hace que se respeten los derechos del personal.
- Evita la discriminación al interior de la empresa.
- Aumenta la motivación y satisfacción de los trabajadores.
- Se reducen los conflictos de intereses entre los colaboradores.
- Genera igualdad de oportunidades.
- Protege la confidencialidad de la información.
- Se incrementa la productividad en la empresa.
- Se establecen relaciones de largo plazo tanto con proveedores y los clientes.
- Beneficia la reputación de la empresa y favorece sus ventas.

Anexo 8. Formulario para quejas y sugerencias.



## FORMULARIO

### DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL PUBLICO EN GENERAL

#### Ayúdenos a Mejorar

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

Nombre:

---

Empresa:

---

Puesto:

---

Dirección:

---

Teléfono: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

#### Motivo de la queja / sugerencia

- |  |                                      |                                |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Calidad del servicio  | <input type="checkbox"/> Equipaje    |                                |
| <input type="checkbox"/> Atención del personal | <input type="checkbox"/> Encomiendas | <input type="checkbox"/> Otros |

Descripción detallada

Anexa algún documento: NO  SI  Tipo de documento

Solución esperada

AGRADECEMOS SUS OBSERVACIONES.



Serán atendidas en un plazo máximo de 5 días laborales

### Anexo 9. Frecuencias de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

A continuación se detalla por la presente planimetría las rutas que ofrece la Cooperativa de Transporte a sus clientes.





### Anexo 10. Check List para buses











Habitualmente en el país se usa medios de transporte motivo por el cual, es recomendable que en el momento de llegar los buses al terminal o parada autorizada se debe chequear su condición.

A continuación, se presenta un modelo de lista de chequeo para los buses de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES CARLOS ALBERTO ARAY** que deben revisar antes de ser abordarlos.

<b>Nombre del 1er. Conductor</b>		<b>C.I</b>	
<b>Nombre del 2do. Conductor</b>		<b>C.I</b>	
<b>Nombre de auxiliar o acompañante</b>		<b>C.I</b>	
<b>Nombre de la cooperativa</b>		<b>Patente</b>	
<b>Destino del viaje</b>			
<b>Permiso circulación</b>		<b>Revisión técnica</b>	<b>Seguro obligatorio</b>
<b>Datos dueño</b>			<b>Número de pasajeros</b>
<b>Kilometraje inicial</b>		<b>Hora salida</b>	<b>Fecha salida</b>
<b>Kilometraje final</b>		<b>Hora llegada</b>	<b>Fecha llegada</b>

Marcar con un visto en el ítem de condición según el estado de la unidad de transporte

CONDICIÓN			GRÁFICO	ITEM A REVISAR	OBSERVACIONES
Perfecto	Bueno	Malo			
				Caminar alrededor del bus para una inspección visual general de su condición	
				Revisar el estado de los neumáticos, sus tuercas y si están bien inflados	
				Verificar la existencia de los neumáticos de repuesto	
				Mirar debajo del bus en búsqueda de cualquier fuga de líquido	




				Verificar el buen funcionamiento de las luces bajas del bus	
				Verificar el buen funcionamiento de las luces altas del bus	
				Verificar el buen funcionamiento de las luces marcha atrás del bus	
				Verificar el buen funcionamiento de las luces de posicionamiento del bus	

				Verificar el buen funcionamiento de las luces de freno del bus	
				Verificar el buen funcionamiento de las luces intermitentes del bus	
				Revisar el parabrisas (picaduras o trizaduras)	
				Verificar el adecuado funcionamiento del limpiaparabrisas y sus plumillas	

				Revisar las ventanas del bus	
				Revisar la salida de emergencia del bus (apertura y cierre) y que no esté obstruida	
				Revisar que todos los asientos estén firmemente anclados al piso del bus	
				Revisar que los asientos tengan sus cinturones de seguridad	

			Revisar el funcionamiento de los cinturones de seguridad	
			Revisar la iluminación interior del bus	
			Revisar si el baño está operativo y limpio	
			Revisar los portamaletas y el cierre adecuado de sus puertas	



			Consultar por los niveles de líquido correspondientes	
			Solicitar al conductor una revisión de los frenos del bus	
			Verificar que no se excederá la capacidad máxima de pasajeros del bus	

## **Anexo 11. Plan de Marketing del Sistema de RSE**

### **Plan de Marketing para promocionar el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray**

#### **AMBIENTE INTERNO**

##### **Análisis de la situación**

La cooperativa brinda desde el año un servicio de transporte y encomiendas al público en general a diversos destinos del Ecuador.

##### **Misión**

Impulsar y promover la satisfacción de nuestros clientes brindando un servicio de transporte de calidad junto con una adecuada rentabilidad para la empresa.

##### **Visión**

Ser reconocidos como una de las mejores cooperativas de transporte público a nivel nacional.

##### **Ambiente para clientes**

La cooperativa ofrece sus servicios al público en general sin distinción alguna ya que todos reciben el mismo trato ya que en la cooperativa no hay preferencias.

#### **AMBIENTES EXTERNOS**

Existen varias cooperativas de transporte que ofrecen los mismos servicios que la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray con precios competitivos, además de facilidades de ventas en línea.

#### **ANALISIS FODA PARA EL SISTEMA DE RSE.**

##### **Amenazas**

- Son muy pocos conocidos los sistemas de RSE.
- La cooperativa no cuenta con el presupuesto para implementarlo.
- Una competencia competitiva.
- Falta de apoyo del departamento administrativo.

##### **Debilidades**

- Falta de personal capacitado.
- No posee publicidad en medios masivos.
- Desinterés de las partes interesadas.
- La aplicación de la Norma ISO 26000 no es obligatoria.

##### **Fortaleza**

- Aumento de capital.
- Sería la primera cooperativa del país en hacer uso de la RSE.
- Mejoraría la productividad de los trabajadores.
- Prestigio a nivel nacional.

## **Oportunidades**

- Que las cooperativas de transporte del Ecuador no están enfocados en la RSE.
- El uso del internet para darse a conocer y obtener más clientes.
- Trabajadores comprometidos con un cambio para la cooperativa.
- El uso de redes sociales y afiches para dar a conocer sobre el sistema de RSE.

## **METAS Y OBJETIVOS DE MARKETING**

### **Meta de Marketing**

Ser reconocidos en un 90% a nivel nacional como la mejor empresa de transporte al hacer uso de la RSE.

### **Objetivos de Marketing**

1. Mejorar el servicio de transporte y encomiendas ofreciendo mayores beneficios a los clientes como un pequeño refrigerio o un café mientras esperan abordar el bus.
2. Contratar una persona especializada en marketing.
3. Diseñar una creativa página web, con el logo e información de la empresa de transporte.
4. Mejorar la publicidad con el uso de los medios de comunicación como televisión y radio, redes sociales, afiches y papelografos.
5. Realizar un estudio de los precios de los boletos con el fin de compararlos y establecer mejores opciones.

## **ESTRATEGIAS DE MARKETING**

- a) Dar un servicio de calidad a los clientes de la C.T.C.A.A
- b) Desarrollar un plan de publicidad.
- c) Exponer en que consiste un sistema de RSE por medio de un video corto en pantallas Led en todas las sucursales de la cooperativa.

## **Servicio**

Se ofrece al mercado un servicio de transporte público tanto para las personas de la región costa, sierra y oriente que incluye:

- Transporte de una provincia a otra. (depende de las frecuencias con las que cuenta la C.T.C.A.A.

Se cuenta con buses de marca reconocidas a nivel internacional, los cuales están equipadas con:

- Aire acondicionado.
- Pantalla plana para TV
- Wi-fi
- Espacio interno amplio
- Asientos tipo de cama
- Todas las unidades de transporte están aseguradas

## **Precio**

- Se pretende ofrecer un precio competitivo o para los clientes, que este acorde con el excelente servicio que se va a ofrecer.
- Ofrecer tarifas diferentes para los clientes más frecuentes y clientes con discapacidad.

### **Plaza**

Las oficinas deben estar ubicadas en lugares accesibles para los clientes:

- Se podrá reservar los pasajes y envío de encomiendas por medio de vías telefónicas o por internet.

### **Promoción**

- Para viajes estudiantiles o giras técnicas se harán descuentos por el número de estudiantes.
- Por la compra del pasaje se dar un pequeño refrigerio.

### **PROPUESTA DEL PLAN DE MARKETING**

1. Para empezar el Gerente General tendrá a cargo la propuesta.
2. Se deberá implementar de forma inmediata con el fin de no perder clientes.
3. Se contratara el servicio de un profesional en diseño gráfico que elabore una página web.
4. Se contratara el servicio de un profesional de Marketing quien estará a cargo de la publicidad de la cooperativa.
5. Se evaluara el estado de los buses con el fin de detectar posibles mejoras o remplazos.
6. Se hará convenio con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas para sacar un provecho de su personal capacitado.
7. Se deberá dar la función a cada oficinista de las distintas sucursales de la cooperativa atender a los clientes por teléfono, en persona y por internet.
8. La gerencia estará a cargo de evaluar la compra de pantallas led para dar a conocer el sistema de RSE cave recalcar que las pantallas tendrán más utilidades como dar información de las actividades que se realiza en la C.T.C.A.A
9. Se deberá realizar un plan para evaluar el progreso en el trabajo y el alcance de los objetivos y metas, por medio de un cronograma.

## **Anexo 12. Política de Igualdad Laboral y no Discriminación**

La presente Política es aplicable a todo el personal que labora en la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray su vigilancia, operación y evaluación estará a cargo del Gerente General.

Queda estrictamente prohibida cualquier forma de maltrato, violencia y rechazo de las autoridades de la cooperativa de transporte hacia el personal y entre el personal en materia de:

- Apariencia física
- Cultura
- Discapacidad
- Idioma
- Sexo
- Genero
- Edad
- Condición social, económica, de salud o jurídica.
- Embarazo
- Estado civil o conyugal
- Religión
- Opiniones
- Origen étnico o nacional
- Preferencias sexuales
- Situación migratoria

### **DESARROLLO**

#### **1. Datos de identificación del centro de trabajo.**

#### **2. Objetivo de la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.**

Establecer los lineamientos que promuevan una cultura de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo y garantizar la igualdad de oportunidades para cada persona integrante del personal de cooperativa.

#### **3. Alcance**

Esta Política en Igualdad Laboral y No Discriminación para la cooperativa de transporte se contemplen dentro del objetivo de la misma, tales como:

#### **4. Definiciones**

- **Sexo:** conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres. Incluye la diversidad indudable de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que los sustentan y las diferencias relativas a la función de procreación.
- **Violencia:** cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como el público.

#### **5. Principios Generales**

- I. Se respetara las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.

- II. Se promoverá la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.
- III. En los procesos de contratación se buscara otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.
- IV. Se fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmosfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de terquedad y violencia.
- V. La cooperativa se comprometerá en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de la empresa no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.
- VI. Se respetara y promoverá el derecho de la personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la conciliación en la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores y socios.

### Anexo 13. Políticas de los Usuarios de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

Esta Política se basara en diez aspectos que pueden exigir los clientes en general hacia la cooperativa:

1. Las **paradas** deben ser ubicadas a máximo cinco minutos de caminata para el peatón y deben ser espacios seguros. Además deben tener lugares que sirvan para resguardarse de la lluvia o evitar el sol esto incluye bancas para sentarse.
2. Los **usuarios** deben tener el tiempo necesario para abordar la unidad de transporte y deben hacerlo únicamente cuando esta esté completamente detenida, para evitar caídas y accidentes. lo mismo debe pasar al momento que se baje un pasajero. En el caso de que se trate con personas con algún tipo de **discapacidad**, el controlador del bus deberá ayudarlas a abordar la unidad. Nunca se debe descender del bus en media vía o carriles centrales.
3. Las **personas** tienen derecho a ser tratadas cordialmente, no con insultos ni groserías. Además, a que durante el viaje no haya correteados o frenazos de golpe que pongan en riesgo su estabilidad. La **velocidad** del bus debe ser constante. No debe viajar excesivamente lento o demasiado rápido.
4. Se deben **respetar los asientos** de preferencia para personas embarazadas, con niños en brazos, o de la tercera edad. Estos deben estar ubicados en la parte delantera del bus. Y en caso de que el pasajero no ceda el asiento a estos grupos vulnerables, de manera cordial el conductor o ayudante deben pedirle que lo haga.
5. La unidad debe encontrarse **limpia**, sin basura en el piso y sin palabras indecorosas escritas en los asientos. Debe tener un basurero o fundas en todos los asientos. La música, en caso de haberla, debe ser moderada, no ruidosa.
6. No se debe exceder el número de **pasajeros** sentados y de pie, para que no existan pisotones, golpes, apretujones ni empujones entre usuarios. Así se evita también el manoseo del que son víctimas las mujeres cuando el bus está demasiado lleno.
7. Las **personas** tienen el derecho a que el bus no expulse humo negro frente a ellas mientras esperan una unidad de transporte y a que no toquen la bocina cerca de ellas sin motivo alguno.
8. El bus debe viajar con las **puertas cerradas** para no poner el riesgo la integridad de los pasajeros. Las ventanas deben estar en correcto funcionamiento para que puedan ser abiertas o cerradas en caso de lluvia o sol.
9. Las personas tienen derecho al **confort**. El transporte es un negocio. Si alguien va a una tienda o restaurante y no es bien atendido, no regresa, pero en el caso de los buses, las personas no pueden hacer lo mismo. Pero el usuario tiene derecho a viajar con comodidad, los buses de la cooperativa son climatizados (siempre a la temperatura adecuada), los asientos son cómodos y espaciosos y se deberá respetar el límite de velocidad.
10. Se deberá dar facilidades para el **multitransporte** como por ejemplo para transportar bicicletas.

## **Anexo 14. Política de Equidad de Género y Conciliación**

### **COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY**

Esta política será la pauta que oriente las conductas y quehaceres de toda la cooperativa tanto para la matriz como para las distintas sucursales buscando proyectarlas a todas aquellas empresas y proveedores que colaboran externamente con la empresa en su labor. Solo de esta manera como cooperativa de transporte público se está realizando una contribución real al cambio cultural que la sociedad necesita en este ámbito.

1. Compromiso con la equidad de género: impulsar la inclusión equitativa de las mujeres en todos los equipos de trabajo y en todos sus cargos, con el objetivo de avanzar hacia una representación de hombres y mujeres similar a la que se observa en la composición de género de nuestra sociedad. También se impulsará la adopción de medidas que fomenten la participación y empoderamiento de las mujeres en la C.T.C.A.A.

#### **Acciones:**

- Incorporar mujeres en todos los procesos de reclutamiento y selección de personal directamente o mediante terceros se debe dar especial énfasis en aquellos cargos en donde históricamente ha habido una escasa participación de mujeres, como en niveles ejecutivos altos y medios y en áreas operacionales como por ejemplo para manejar los buses.
  - Crear Comité de Decisión mixto para los procesos de selección con igual representación de hombres y mujeres.
  - Tener una representación equilibrada de mujeres y hombres en cargos de responsabilidad y toma de decisiones con igualdad de requerimientos para el desempeño de los mismos.
  - Priorizar la incorporación del sexo menos representado, aquellos casos en donde ambas personas tengan similares méritos.
  - Fomentar la capacitación y la adquisición de habilidades claves para el desempeño adecuado de las funciones en aquellos cargos a los que las mujeres deseen postular.
  - Contar con prácticas de remuneraciones basadas en criterios de igualdad: a igual función, igual remuneración tanto para hombres y mujeres.
2. Cumplimiento de las normativas de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal: fomentar el cumplimiento de las tareas laborales, familiares y personales de quienes son parte de la cooperativa equilibrando los roles tanto para hombres y mujeres.

Mediante la capacitación, beneficios y buenas prácticas a nivel la cooperativa promoverá la equidad y conciliación e incentivará a todos los grupos de interés a que desarrollen medidas en este ámbito, impulsando mecanismos que aseguren su cumplimiento.

#### **Acciones**



- Impulsar el artículo 43 que se refiere a la equidad y género en el Ecuador.
  - Contar con la infraestructura adecuada para equipos laborales mixtos (como baños, sala de lactancia, entre otros).
  - Levantar un diagnóstico en toda la cooperativa acerca de problemas serios tanto de la vida laboral como la familiar que puedan estar viviendo los trabajadores de la cooperativa tanto hombres como mujeres dando lugar a propuestas concretas que impulsen la conciliación laboral y familiar.
  - Facilitar la flexibilidad horaria y física (del lugar de trabajo) en aquellos casos que se requiera permisos especiales.
  - Establecer el calendario de vacaciones para colaboradores con hijos o familiares que requieran cuidados especiales.
  - Adecuar los equipos, máquinas y elementos de protección personal para que las labores las puedan desempeñar de en igualdad de género tanto para hombres y mujeres.
3. Promoción de igualdad y la diversidad de género: Simpatizar a la generación de procesos que permitan disminuir y prevenir eventuales situaciones de género en los diferentes ámbitos de la cooperativa.

#### Acciones

- Levantar en un corto plazo por medio del Comité de Equidad y Conciliación de la cooperativa un diagnóstico de la empresa tanto en la matriz como en las sucursales respecto a la situación que se vive en la materia de equidad de género y de conciliación, que concluya en proponer medidas e iniciativas concretas para llenar vacíos, segregaciones y carencias.
  - Impulsar una cultura organizacional que integre los valores de igualdad de género y conciliación.
  - Crear e implementar planes de trabajo para mejorar el clima laboral en todas sus áreas de la cooperativa.
  - Desarrollar programas de salud integral (física y mental) para las personas de la organización, tomando en cuenta los riesgos de salud asociados a su sexo.
4. Prevención y detección del acoso laboral, sexual y violencia de género: como parte del principio general de reprobación cualquier conducta que atente contra la dignidad, calidad de vida, seguridad, desarrollo social y personal de los hombres y mujeres que trabajan en la empresa, la C.T.C.A.A. promoverá y ejecutará acciones de prevención de violencia de género y de acoso sexual y laboral en todas sus formas.

#### Acciones

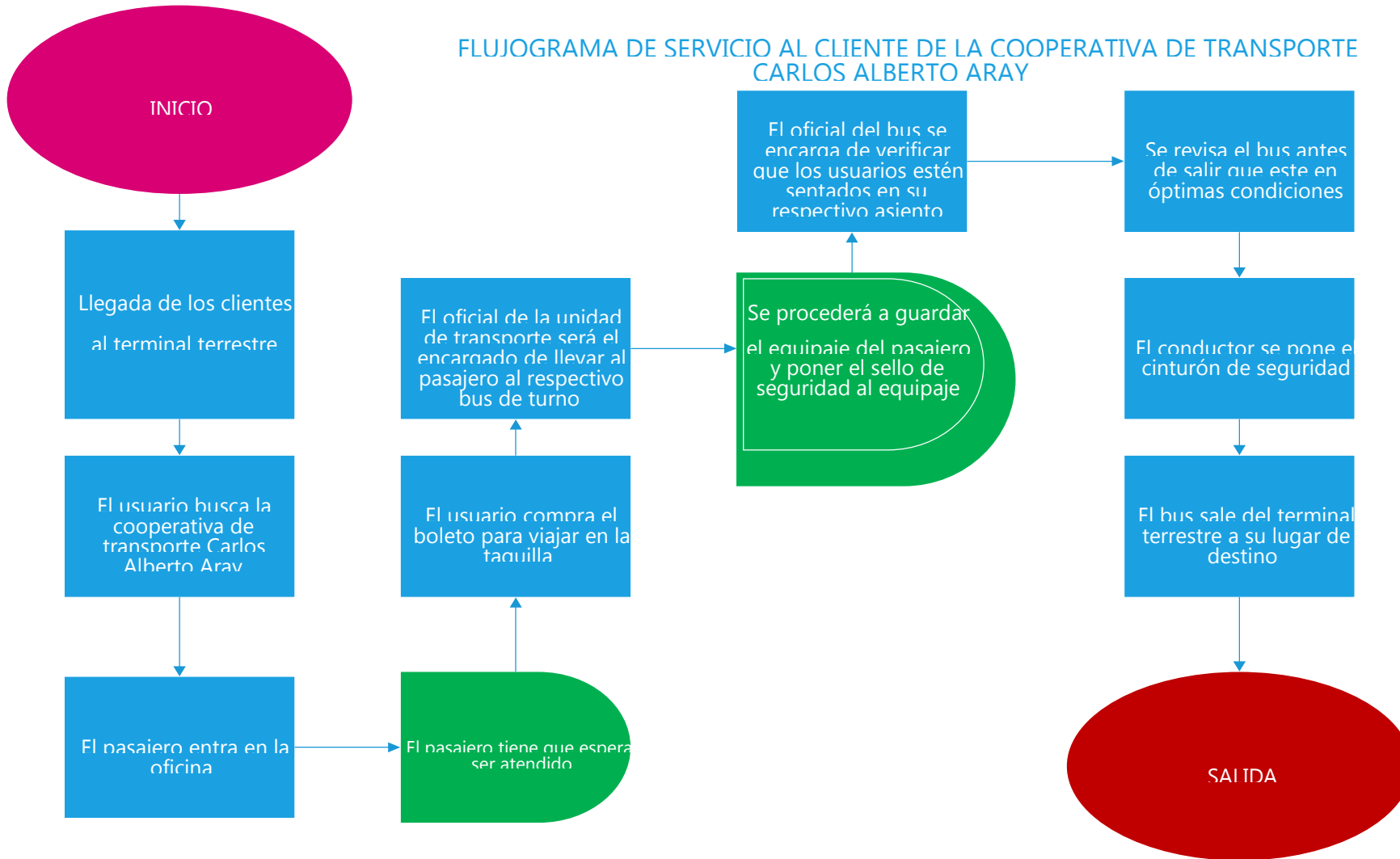
- Con el apoyo de organismos especializados nacionales como el Consejo Nacional para la Igualdad de Género o internacionales como la ONU mujeres se capacitará a todo el personal, en el tema de violencia del género y acoso sexual en todas sus formas, con el fin de alertar sobre conductas que pudieran darse tanto en el interior de la cooperativa como en el entorno familiar, para contribuir en la formación de una cultura de rechazo y prevención de este tipo de conductas.
- Impulsar medidas que permitan eliminar todo trato abusivo, irrespetuoso o discriminatorio, con especial énfasis en lo que se refiere a las mujeres que

trabajan en la cooperativa, creando un mecanismo de denuncia que entregue garantías de confidencialidad, a la vez que se proteja de represalias a quienes denuncien este tipo de conductas, sean personas afectadas o personas que han sido testigos de las mismas.

- Elaborar programas o equipos de ayuda para casos de violencia de género o violencia intrafamiliar.
  - Difundir la existencia de un canal de denuncias de la C.T.C.A.A para informar sobre conductas consideradas como acoso laboral, sexual y de violencia de género, entre otros ámbitos.
5. Formalizar e impulsar la Política de Equidad de Género: Corresponderá al Comité de Equidad de Género y conciliación que será creado para desarrollar proyectos e iniciativas en esta materia, generar los planes de acción que den cumplimiento a esta Política.

**Anexo 15.** Flujogramas

FLUJOGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY



Flujograma

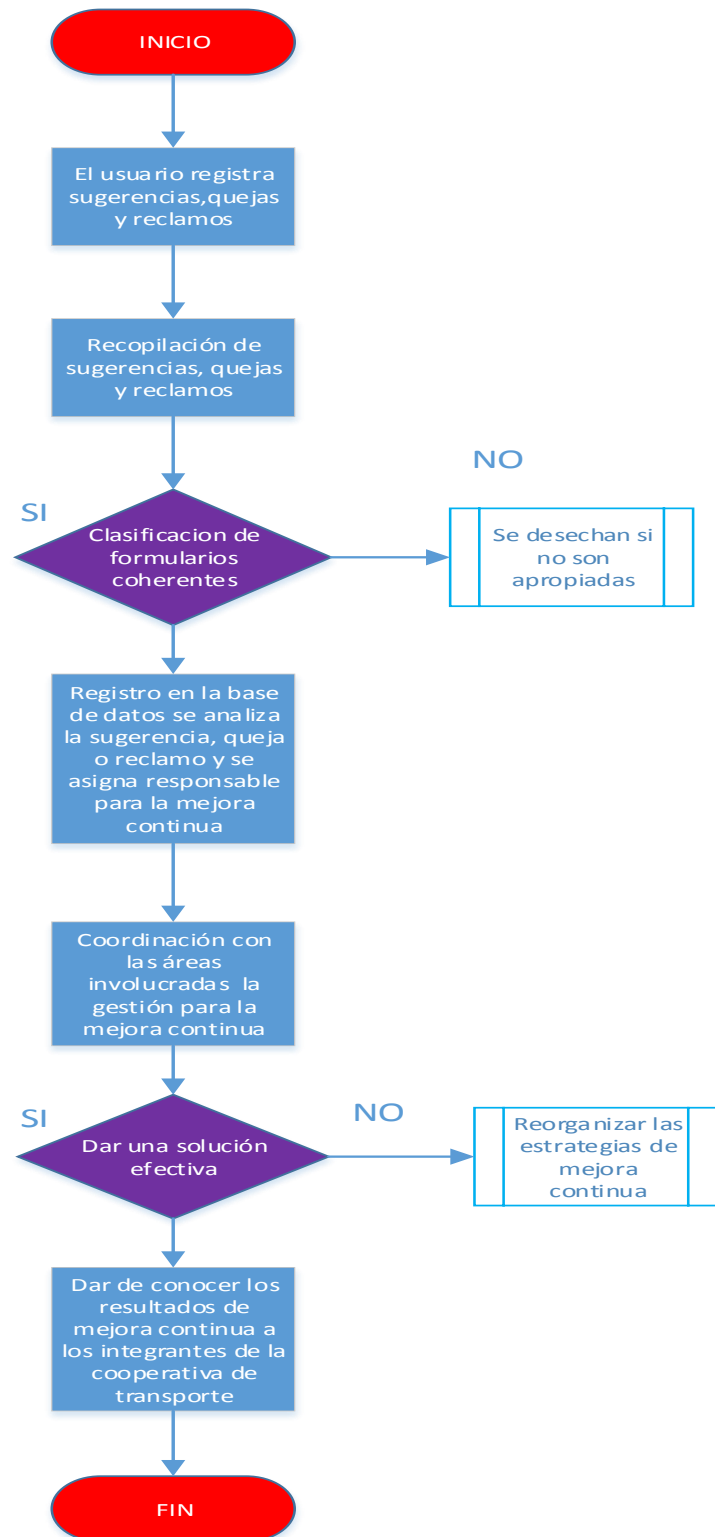
Servicio

al

Cliente

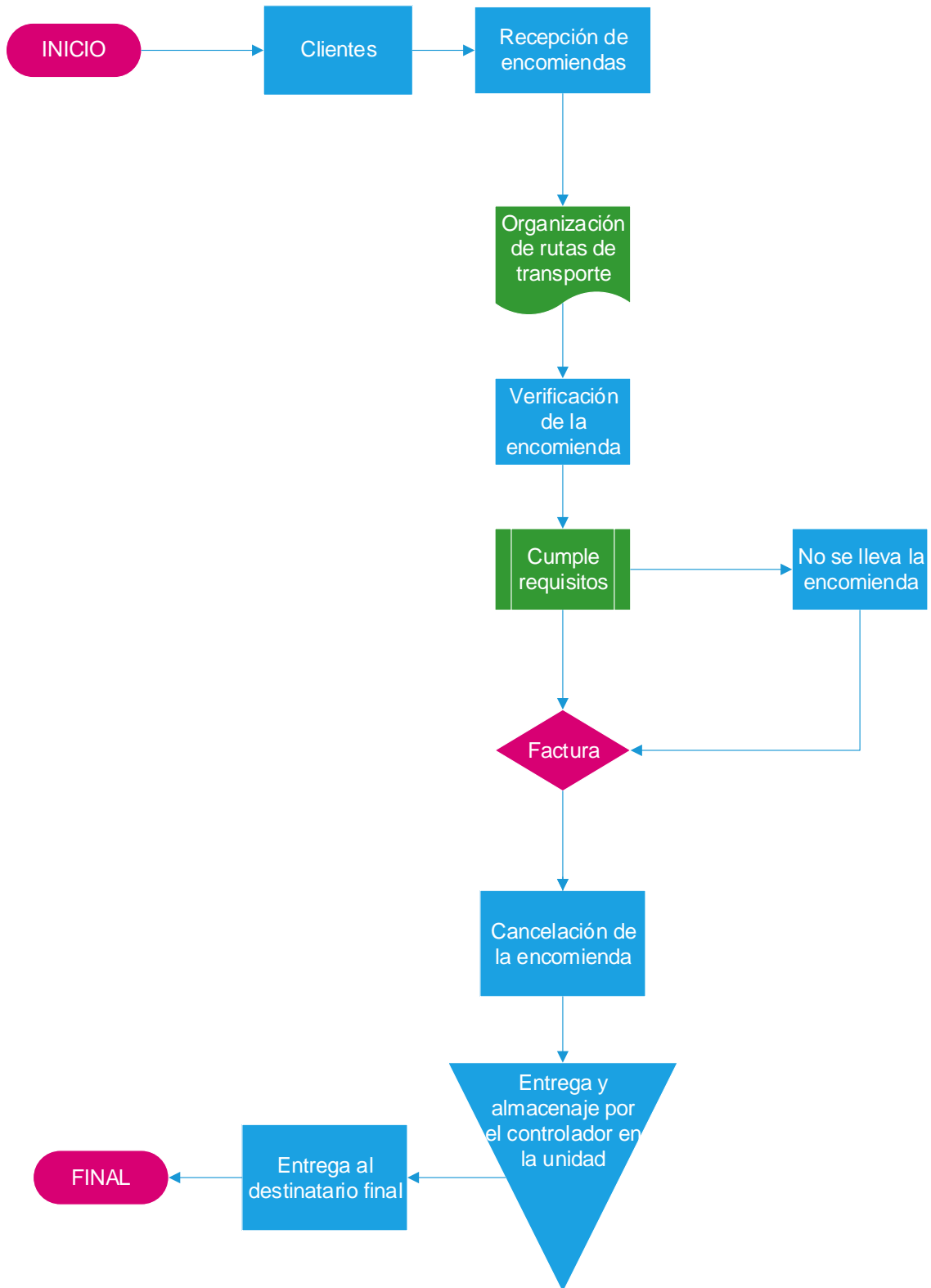
Flujograma propuesto para quejas y sugerencias.

### FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

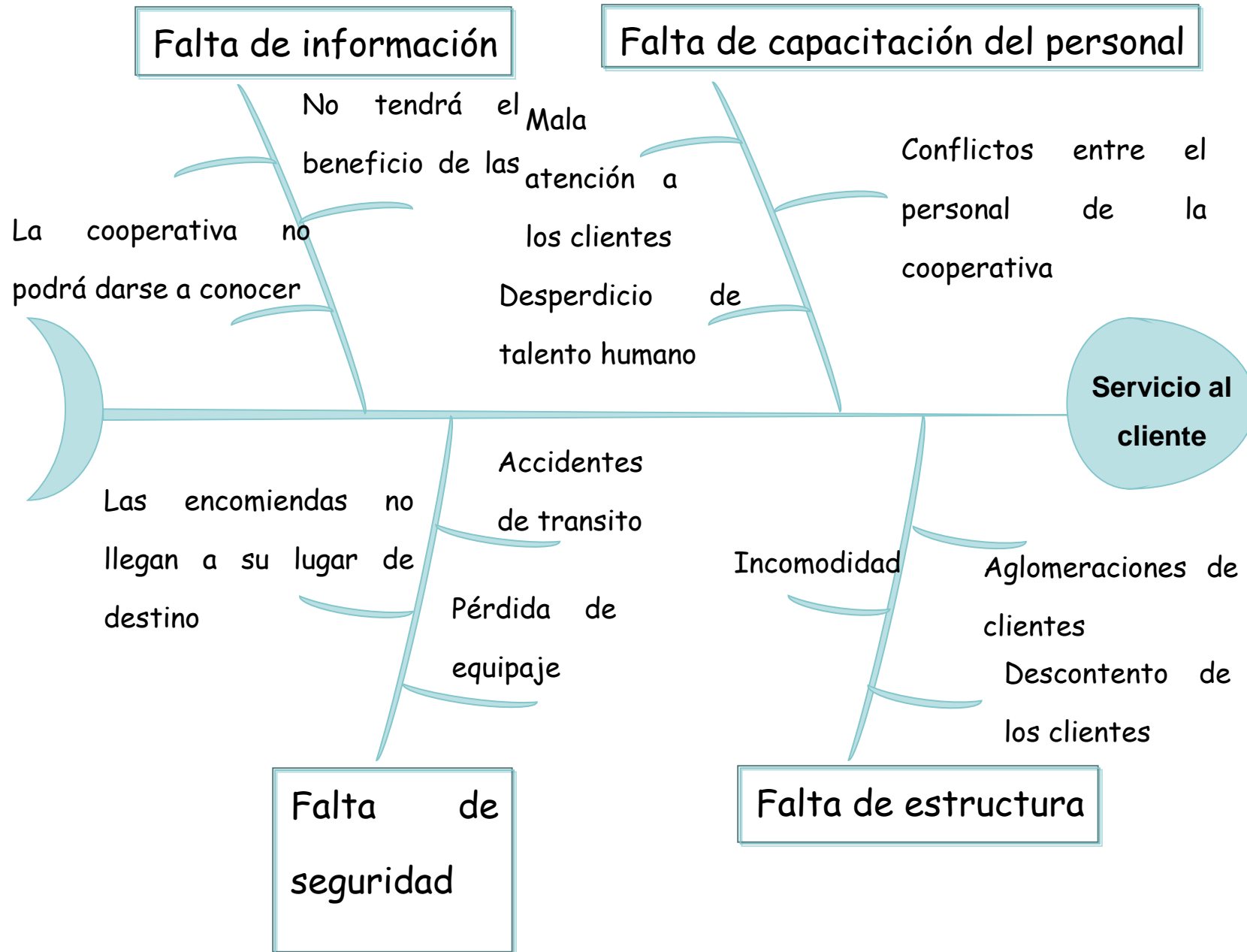


## Flujograma Propuesto para encomiendas

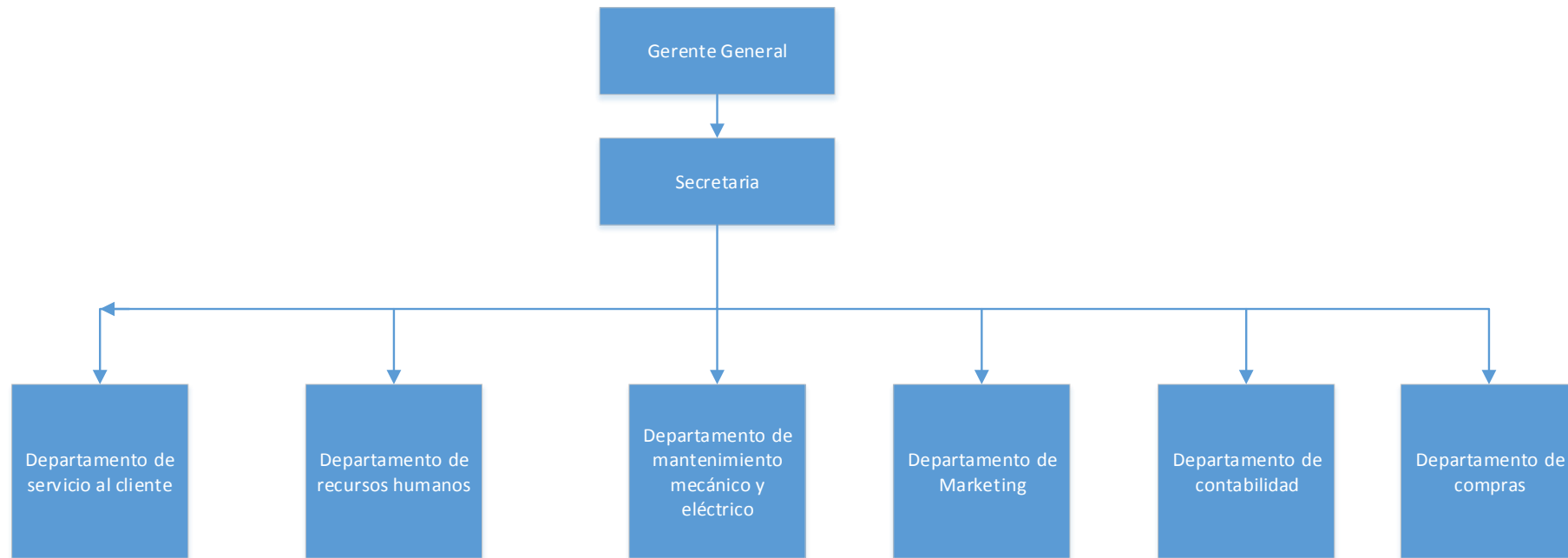
## FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA ENCOMIENDAS



Anexo 16. Diagrama de Ishikawa



**Anexo 17.** Organigrama estructural de procesos de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray



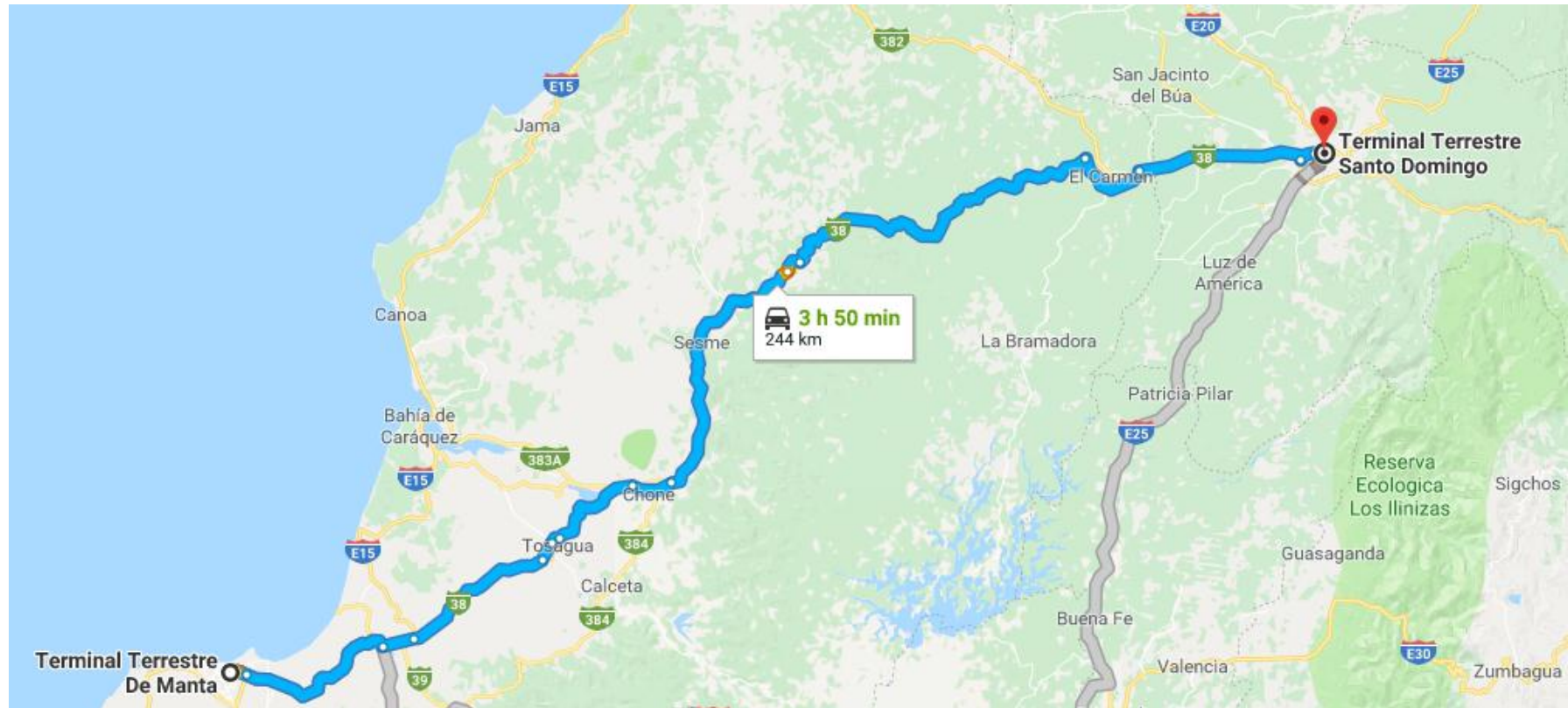


## Anexo 18. Planimetrías:

### Manta- Santo Domingo

#### Análisis:

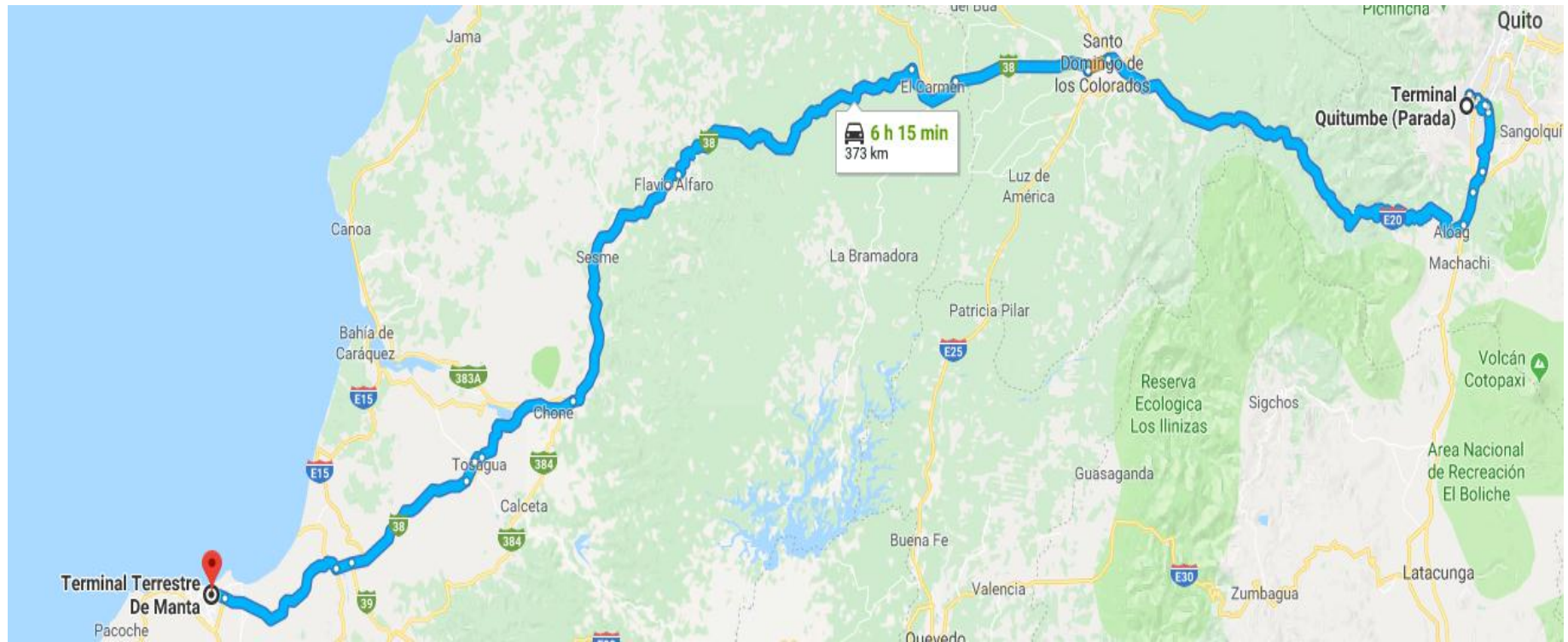
Esta ruta va desde el Terminal de Manta hasta el termin



al de Santo Domingo con un tiempo promedio de 6 horas de viaje.

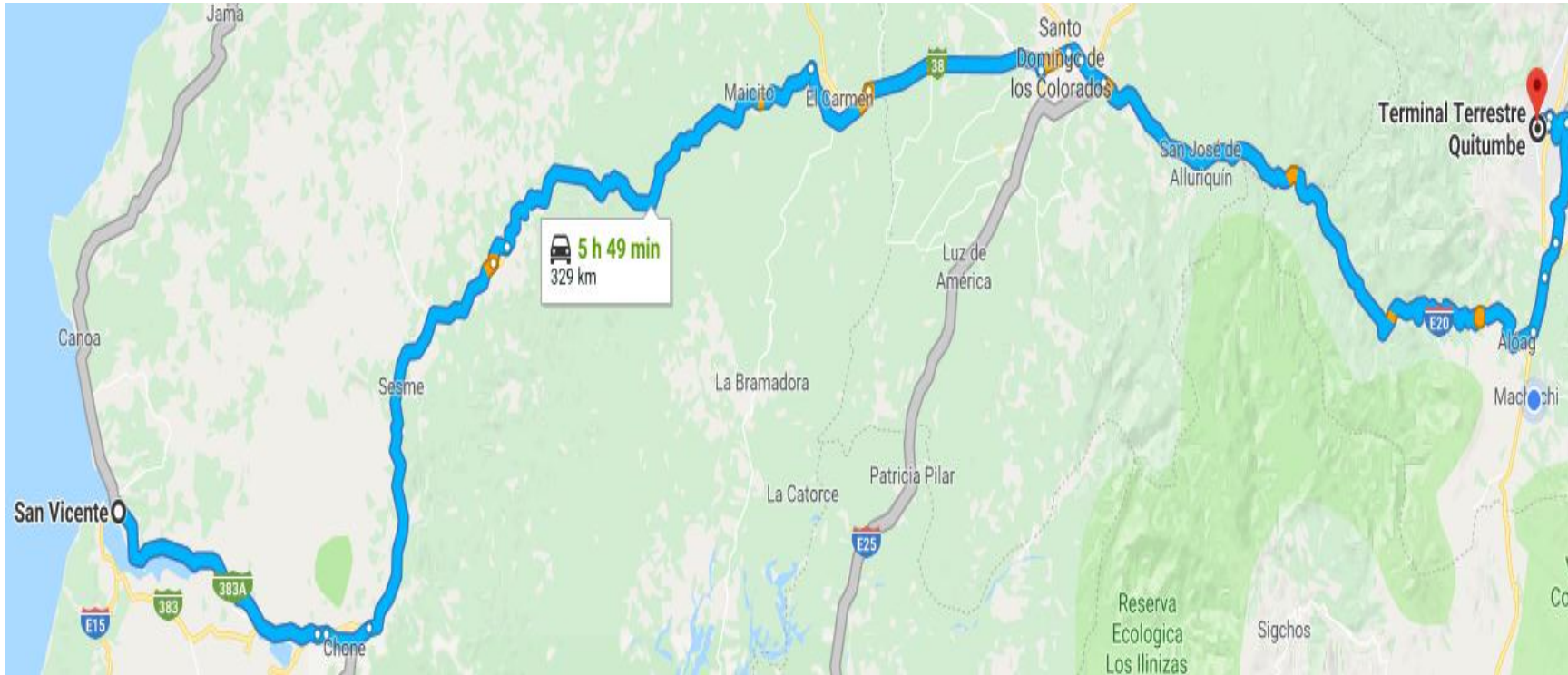
### Planimetría del Terminal de Manta- Terminal Quitumbe (Quito)

**Análisis:**  
Esta ruta parte desde el terminal de



Manta hasta el Terminal Quitumbe con un tiempo aproximado de 8 a 10 horas de viaje, dependiendo de condiciones climáticas y de la velocidad de la unidad.

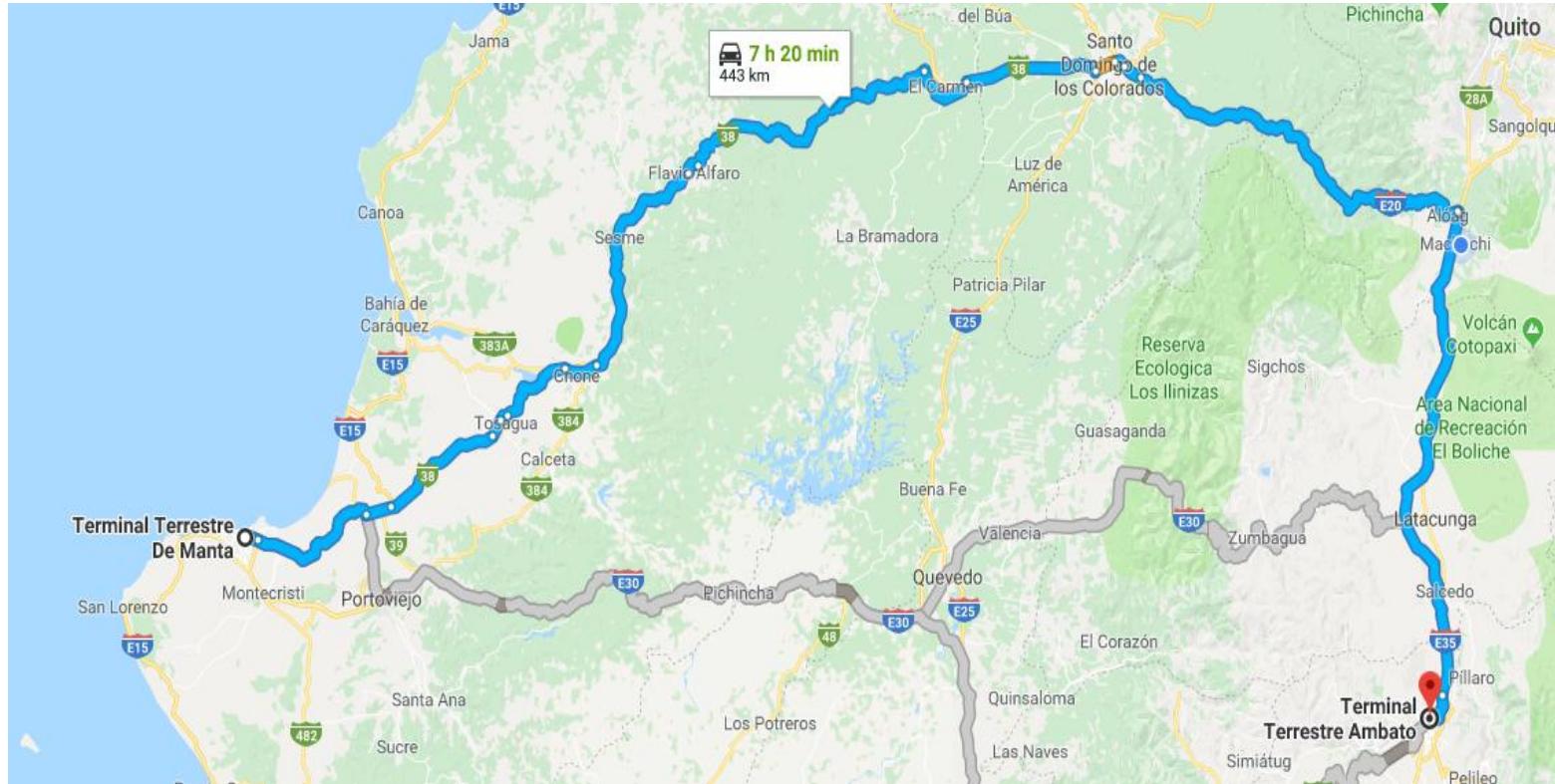
Planimetría Terminal San Vicente-Terminal Quitumbe (Quito)



**Análisis**  
: En esta ruta se demora de terminal a terminal un promedio de 8

horas de viaje.

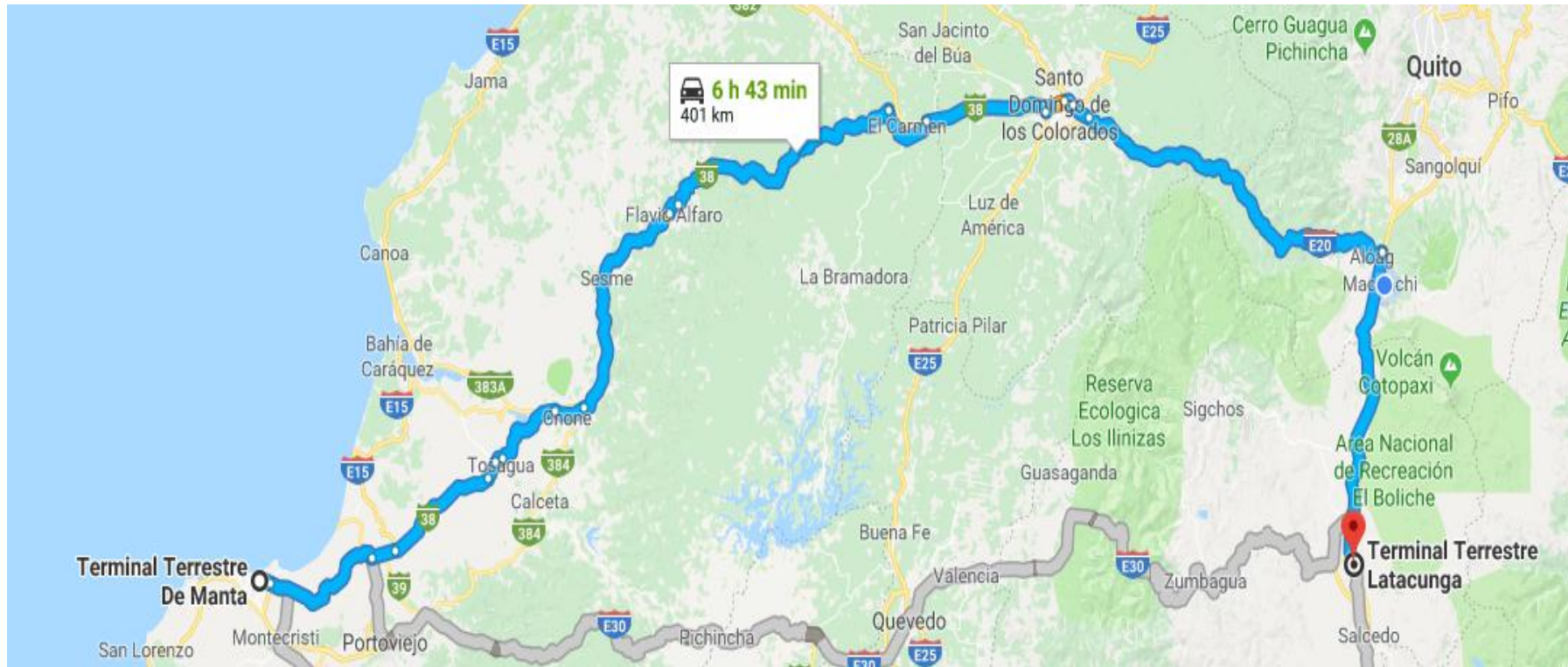




Planimetría Terminal  
Manta- Terminal  
Ambato

**Análisis:** De terminal a terminal se demoran un tiempo promedio de 8 a 10 horas de viaje dependiendo de las distintas condiciones climáticas y la velocidad de la unidad.

### Planimetría Terminal Manta-Sucursal Latacunga



**Análisis:** El tiempo estimado de llegada a que se demora a una unidad de

transporte en llegar a la ciudad de Latacunga es de 8 horas de viaje.

**Anexo 19.** Lista De socios y Conductores de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Listado de Socios.**

Actualmente la cooperativa cuenta con 77 unidades ya que dos unidades fueron vendidas por los socios.

<b>NOMBRE DEL SOCIO</b>	<b>N° DE CEDULA</b>	<b>AÑO</b>	<b>MARCA</b>	<b>PLACA</b>	<b>EDAD</b>	<b>TIPO DE LICENCIA</b>
MARCO DEMETRIO GALARZA BUCHELI	171655651-7	2017	HINO	MAA5482	33	B,C,D
STALIN LEONARDO ZAMBRANO CAICEDO	130622553-4	2018	HINO	MAA5734	44	B,D,E
EDWIN FRANCISCO MALDONADO RAMIREZ	050104780-7	2015	MERCEDES BENZ	MAA5727	62	B,E
RIGOBERTO PEREZ LANDETA	170738167-7	2013	VOLKSWAGEN	MAA3070	57	A,B,E

HUGO HUMBERTO GAVILANES URREA	0201014362	2014	INTERNACIONAL	MAA5460	53	B,E
EDWIN LIVINTON LARA PAREDES	0201706082	2017	HINO	MAA5481	36	B,C,D
CARLOS IVAN PILLAJO PILLAJO	1802673804	2013	VOLKSWAGEN	EAA1099	45	B,E
ANGELA CRISTINA LOPEZ YANEZ	180388109-1	2019	MERCEDES BENZ	MAA5736	35	B,C,D
LUIS ESTUARDO ENDARA ANDRADE	1302060973	2018	HINO	MAA5742	66	B,E
EDGAR GEOVANNY VILLACIS ZAMORA	1203195910	2011	HINO	IAA1100	48	B,E
WILMER VICENTE ZAMBRANO	1203675440	2014	HINO	MAA3187	45	D

INTRIAGO						
CARLOS ALONZO VILLAMAR ORMAZA	1709740771	2011	VOLKSWAGEN	MAA3038	52	B,E
ANGEL PEDRO RAMIREZ AUCATOMA	0201355294	2008	VOLKSWAGEN	MAT0529	45	E
LENIN GONZALO ENRIQUEZ ESTRELLA	060301238-6	2018	HINO	MAA5711	38	B,C,D
VICTOR HUGO ALCIVAR ARTEAGA	1712467354	2015	HINO	MAA3239	48	B,E
MAYER BOLIVAR ESPINOZA FLORES	060231524-4	2017	HINO	MAA5464	49	B,E
JEFFERSON DISNEY CEDEÑO	1306915222	2017	HINO	MAA5468	49	B,E



CORNEJO						
LENIN ENRIQUE MUÑOZ TORRES	1308752391	2015	HINO	MAA3245	37	B,E
BYRON ERNESTO MORALES VALDIVIEZO	171505853-1	2012	HINO	MAA3048	39	B,E
HENRY VICENTE VILLAMIL CHAVARRIA	130993069-9	2009	VOLKSWAGEN	MBB4212	40	E
JURI EVARISTO ZAMBRANO MOREIRA	130388343-1	2009	VOLKSWAGEN	MAU0219	57	E
JOSE PUBLIO TUAREZ VELEZ	130143061-5	2015	HINO	MAA3211	69	D
LUIS FERNANDO CHILIG CAIZA	171118029-7	2015	HINO	MAA3230	49	B,D,E
GALO FABIAN	170417430-7	2012	HINO	JAA1400	64	E

CHIPANTASI LASSO						
EDISON PATRICIO MAILA ORTOÑO	171312686-8	2018	HINO	MAA5744	46	A,B,E
MARCOS ANTONIO ZAMBRANO CASTRO	130679801-6	2018	HINO	FACTURA	45	B,D,E
LUIS ENRIQUE SALTOS SOLORZANO	1301681894	2018	HINO	MAA5710	70	B,E
JOSE ALFREDO SALMERON ACOSTA	1310289796	2014	VOLKSWAGEN	MAA3228	41	A,B,C,D
ADRIANA CESIBEL VELEZ ZAMBRANO	131038188-2	2018	HINO	MAA5443	37	B,E
LEYCY NARCISA ZAMBRANO	1303464893	2012	HINO	MAA1385	58	B,C

ARTEAGA							
JANIO VERA PINCAY	1303606956	2017	HINO	MAA5456	58	B,C,D,E	
TANIA CONSUELO GARZON MENDOZA	1305201541	2016	HINO	MAA3261	52	B,C,D	
SEGUNDO ARMANDO ZUMBA SILVA	0500020490	2014	INTERNACIONAL	MAA3263	75	B,E	
RAMON TOBIAS NAVARRETE MACIAS	1305327205	2014	HINO	MAA3162	53	B,E	
DARONIS ESTUARDO ENDARA MENDOZA	1308030723	2016	HINO	MAA3265	39	B,C,D,E	
DEIFILIO VINICIO	0200950582	2013	HINO	MAA3095	54	E	

SOLIS RAMOS						
HILDA CLEMENCIA PILATUÑA CAYANCELA	1301308530	2015	HINO	MAA3227	48	B,E
BYRON ERNESTO MORALES VALDIVIEZO	171505853-1	2018	HINO	FACTURA	39	B,E
JAIME RIGOBERTO PAREDES TAPIA	0501833255	2017	HINO	MAA5472	49	D
FRANKLIN JIOVANNY NARANJO DURAN	0201645272	2016	HINO	MAA4611	38	D
ANGEL HERNAN CASTRO ALARCON	0200736569	2016	HINO	MAA3273	58	E
LUIS ISIDRO PARRA GARCIA	170230260-3	2018	HINO	MAA5720	78	E
LUIS ANTONIO	1302464308	2018	HINO	MAA5723	61	E

ZAMBRANO GANCHOZO						
CARLOS ALFREDO FORTIS SAAVEDRA	0801854779	2014	INTERNACIONAL	MAA2944		
LUJE GALLO MARCO PATRICIO	1715646129	2018	HINO	MAA5714	40	B,E
JOSE JORGE ORTIZ	170825674-6	2003	MERCEDES BENZ	AAV0956	54	E
SERGIO FERNANDO CUZCO MOLINA	060376950-6	2018	HINO	MAA5705	28	B,E
JOSEPH DAVID GARCIA BAILON	MAA5747	2019	HINO	MAA5747	23	B,C
ANDRADE BARRE ROQUE IGNACIO ABIGAIL	1303788457	2013	HINO	JAA1593	59	E
LOPEZ LOPEZ	0602943888	2012	HINO	KAA1010	41	E

PABLO DOMINGO						
MENDOZA MOREIRA RAMONA MARIA	1303355612	2014	HINO	MAA3205	59	C,D
VERA ESPINOZA JORGE ELEUTERIO	1100298122	2014	INTERNACIONAL	MAA3260	71	E
SILVA BALSECA ANGEL MIGUEL	0602164535	2012	HINO	AAA1951	52	B,D,E
PADILLA FRANKLIN RENE	1709296212	2013	VOLKSWAGEN	MAA3240	53	B,E
JOFRRE RAFAEL ZAMBRANO SALTOS	1309182879	2014	VOLKSWAGEN	IAA3233	42	B,E
MIRIAM MARGOTH NARANJO DURAN	0201559069	2012	HINO	JAA1152		
MILTON ORLANDO	1803934700	2016	HINO	MAA3257	51	B,E

GUAMAN TOAPANTA						
WILLIAM EFRAIN DEL POZO VALVERDE	0201239860	2012	YUTONG	EAA1063	49	E
VERONICA PATRICIA PILATASIG CONDOR	060373859-2	2018	HINO	HAA3130	38	C
CARLA ERIKA VILLAVICENCIO DELGADO	130363144-2	2009	HINO	MAS0979	57	B,E
MIRIAM LILIAN RAMIREZ ESTRADA	0602928244	2011	HINO	MAT0487	43	B,E
GRINOLFO EDMUNDO POSLIGUA BAILON	130095692-5	2012	VOLKSWAGEN	MAA3002	69	B,D,E

LORENA NORALMA ZAMBRANO MOREIRA	130720294-3	2007	FORD	MAT0518	48	B,E
LIMBER EDISON MUÑOZ TORRES	1309005203	2007	MERCEDES BENZ	MAT0363	40	E
TYRON ABDON MUÑOZ INTRIAGO	1310398563	2005	VOLKSWAGEN	MAS0837	37	E
JUAN GABRIEL BAILON INTRIAGO	131178413-4	2018	HINO	MAA6635	32	B,E
LEONEL IGNACIO CASTRO GARCIA	130543906-0	2016	INTERNACIONAL	MAA3256	52	B,E
FROVEN LAUREANO ARAUZ MENDOZA	1302743982	2018	HINO	FACTURA	62	B,E
CHRISTIAN MAURICIO GALARZA	171884250-1	2017	HINO	MAA5484	30	B,C,D



BUCHELI							
EDGAR VINICIO CADENA ULLOA	0201520111	2016	HINO	MAA3505	43	B,E	
TITO ASAEL CALDERON MACIAS	1303699183	2015	HINO	MAA3189	60	D	
FREEDY ANTONIO LINDAO MIRANDA	0904524725	2009	VOLKSWAGEN	MAU0037	64	B,E	
RODDY ODINES ZAMBRANO VELEZ	1705901666	2009	VOLKSWAGEN	MAT0503	58	B,E	
JISSELA DEL ROCIO VITERI MENDOZA	130977524-3	2017	HINO	MAA5483	40	C,D	

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Presupuestos de adquisición de un vehículo nuevo**

CHASIS	Presupuesto	CARROCERÍAS	Presupuesto

Hino	\$80,000	Modelo	\$85,000
Mercedes	\$75,000	Patricio cepeda	\$75,000
Volkswagen	\$80,000	Marco Polo	\$110,000

**Elaborado por: Los autores**

Se debe tener en cuenta y en consideración que para la adquisición de un bus de transporte interprovincial se debe tener una inversión de unos \$170,000 solo para la unidad de transporte.

**Listado de conductores de la Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray.**

La empresa cuenta con 80 choferes en esta tabla de da a conocer el tipo de licencia, la fecha de caducidad y la cantidad de puntos que tienen, así como su educación.

**Tabla 19: listado de conductores actuales de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray**

<b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>	<b>NÚMERO DE CEDULA DE CIUDADANÍA</b>	<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	<b>TIPO DE LICENCIA</b>	<b>FECHA DE CADUCIDAD DE LA LICENCIA</b>	<b>NÚMERO DE PUNTOS EN LA LICENCIA DE CONDUCIR</b>	<b>EDUCACION</b>	<b>EDAD DE LOS CONDUCTORES</b>	<b>TIEMPO DE EXPERIENCIA</b>
MARCO DEMETRIO	171655651-7	22/04/1986	D	14/03/2022	4,5	SECUNDARIA	32	10 años
STALIN LEONARDO	130622553-1	14/01/1975	E	12/04/2020	19,5	SECUNDARIA	43	10 años
DARWIN PATRICIO	050243416-0	15/10/1986	E	28/11/2020	12	SECUNDARIA	32	10 años
VICENTE DAVID	171310658-9	01/10/1975	E	21/06/2021	12	SECUNDARIA	43	10 años
HUGO	020101438-2	04/11/1966	E	11/11/2018	12	SECUNDARIA	52	15 años

HUMBERTO						A		
EDWIN LIVINTON	020170608-2	21/05/1983	E	12/12/2020	18	SECUNDARI A	35	15 años
CARLOS IVAN	180267380-4	27/10/1974	E	12/11/2018	13,5	SECUNDARI A	44	15 años
ARCECIO ABEL	130813435-0	24/04/1976	E	02/06/2019	15	SECUNDARI A	42	15 años
JORGE ROLANDO	060324045-8					SECUNDARI A		15 años
EDGAR GEOVANNY	120319591-0	19/09/1971	E	18/01/2022	3	SECUNDARI A	47	15 años
WILMER VICENTE	120367544-0	27/09/1974	D	16/09/2019	18	SECUNDARI A	44	15 años
CARLOS ALONZO	170974077-1	12/10/1967	E	17/10/2020	30	SECUNDARI A	51	20 años

ANGEL PEDRO	020135529-4	26/12/1974	E	06/01/2019	12	SECUNDARI A	44	20 años
LENIN GONZALO	060301238-6	28/03/1981	E	26/03/2022	9	SECUNDARI A	37	20 años
ANGEL NORBERT O	172096654-6	23/06/1993	E	20/07/2021	15	SECUNDARI A	25	20 años
TONI ALAN	120105548-8	02/09/1961	E	12/11/2022	21	SECUNDARI A	57	20 años
VICTOR HUGO	171246735-4	27/10/1971	E	01/03/2020	17	SECUNDARI A	47	20 años
MAYER BOLIVAR	060231524-4	12/01/1970	E	20/10/2019	25	SECUNDARI A	48	20 años
LIDER OLIVER	170843308-9	14/05/1964	E	30/05/2018	21	SECUNDARI A	54	20 años
LUIS ALBERTO	1310434355	22/02/1982	D	25/07/2021	7,5	SECUNDARI A	36	20 años

BYRON ERNESTO	171505853-1	19/12/1980	E	11/05/2020	6	SECUNDARI A	38	20 años
HENRY VICENTE	130993069-9	26/11/1979	E	21/11/2022	19,5	SECUNDARI A	39	15 años
JURY EVARISTO	130388343-1					SECUNDARI A		15 años
MAURO HENRRY	171418799-2	03/11/1977	E	30/11/2021	30	SECUNDARI A	41	15 años
CRISTHIA N JAVIER	131227680-9		D	11/10/2022	27	SECUNDARI A		15 años
GALO FABIAN	170417430-7	20/08/1955	E	17/06/2019	18	SECUNDARI A	63	15 años
EDISON PATRICIO	171312686-8	15/06/1973	E	11/11/2020	12	SECUNDARI A	45	15 años
MARCOS ANTONIO	130769801-6	23/01/1974	E	23/06/2019	25,5	SECUNDARI A	44	18 años

YANDRI FABRICIO	130810665-5	31/07/1982	E	02/08/2022	30	SECUNDARI A	36	18 años
JOSE ALFREDO	131028979-6	04/10/1978	D	20/02/2022	24	SECUNDARI A	40	18 años
DIEGO ARMAND O	130946008-6	25/09/1984	E	11/07/2022	20,5	SECUNDARI A	34	18 años
ALEX XAVIER	131011176-8	07/09/1980	D	27/06/2021	24	SECUNDARI A	38	18 años
CRISTHIA N RANCES	131077041-6	18/01/1982	E	01/06/2021	31	SECUNDARI A	36	18 años
RANCES PATRICIO	131077040-8	18/01/1982	E	08/09/2020	16	SECUNDARI A	36	25 años
JHON ARMAND O	130668765-6	27/12/1970	E	14/01/2023	30	SECUNDARI A	48	20 años
RAMON	130532720-5	13/05/1966	E	24/05/2022	20	SECUNDARI	52	20 años

TOBIAS						A		
ELVIS JAVIER	131084420-2	06/05/1982	E	23/05/2020		SECUNDARI A	36	20 años
MARCO VINICIO	172664228-1	25/04/1997	D	10/10/2022	30	SECUNDARI A	21	20 años
BAYRON	130639215-8	21/07/1971	E	12/06/2021	18	SECUNDARI A	47	30 años
BAYRON STALIN	060301239-5	29/03/1981	E	14/04/2020	7	SECUNDARI A	37	20 años
SANDRO LEONEL	130329951-4	24/09/1974	E	29/10/2019	25	SECUNDARI A	44	25 años
JAIME RIGOBERTO	050183325-5	23/12/1970	E	27/12/2018	10,5	SECUNDARI A	48	25 años
FRANKLIN GIOVANN	020164527-2	06/04/1981	E	24/06/2019		SECUNDARI A	37	25 años



Y								
JOSE LUIS	020179936-7	13/10/1988	D	20/07/2021	3,5	SECUNDARI A	30	20 años
EDDY DAMIAN	131383056-2	13/06/1994	E	10/07/2021	30	SECUNDARI A	24	20 años
SOLIS SOLORZA NO	130802169-8	05/08/1973	E	29/08/2018	6	SECUNDARI A	45	20 años
WILTON BENITO	171644761-8	06/01/1980	E	02/06/2020		SECUNDARI A	38	25 años
HERNAN EXEQUIEL	100247143-9	11/12/1975	E	20/11/2019	19,5	SECUNDARI A	43	20 años
MARCO PATRICIO	171564612-9	23/07/1979	E	05/12/2021	20	SECUNDARI A	39	20 años
JOSE JORGE	170825674-6	04/10/1965	E	30/10/2018	16,5	SECUNDARI A	53	20 años

MARCO ANTHONIO	060226416-0	15/11/1970	E	04/07/2019	22	SECUNDARIA	48	20 años
JOSEPH DAVID	131449772-6	04/09/1996	D	16/10/2022	30	SECUNDARIA	22	20 años
FREDDY AGAPO	131051906-9	02/10/1980	D	15/03/2022	30	SECUNDARIA	38	20 años
PABLO DOMINGO	060294388-8	08/10/1978	D		10,5	SECUNDARIA	40	20 años
ENRY EMBER	130664401-2	04/02/1973	E	13/05/2018	16,5	SECUNDARIA	45	20 años
JORGE ELEUTERIO	110029812-2	01/07/1948	E	08/07/2019	21	SECUNDARIA	70	30 años
ANGEL MIGUEL	050201375-8	24/11/1967	E	31/08/2020	12,5	SECUNDARIA	51	20 años
FRANKLI	170929621-2	31/08/1966	E	06/09/2021	15	SECUNDARIA	52	20 años

N RENE						A		
CRISTIAN JAVIER	060335625-4	18/12/1983	D	26/08/2019	24	SECUNDARI A	35	20 años
JOFFRE RAFAEL	130918287-9	22/08/1977	E	19/10/2020	21	SECUNDARI A	41	20 años
NESTOR GONZALO	020142186-4	05/12/1975	E	28/01/2023	12	SECUNDARI A	43	20 años
MILTON ORLANDO	020123570-2	15/12/1968	E	27/03/2022	1,5	SECUNDARI A	50	20 años
WILLIAM EFRAIN	020123986-0	08/10/1970	E	20/05/2019	13,5	SECUNDARI A	48	20 años
JOSE JULIAN	131179279--8			01/09/2021	30	SECUNDARI A		20 años
ROLANDO DOSITEO	130745495-7	20/12/1972	E	24/12/2018	30	SECUNDARI A	46	20 años
LUIS	180307084-4	18/09/1979	D	09/09/2018	10,5	SECUNDARI	39	20 años

OLMEDO						A		
GRINOLG O EDMUND O	130722939-1	02/05/1975	E	02/05/2019	16,5	SECUNDARI A	43	20 años
ENRIQUE POLIVIO	171580379-5		E	30/06/2019		SECUNDARI A		20 años
RAMON ISAURO	130351362-4	27/09/1961	E	15/09/2019	30	SECUNDARI A	57	20 años
MUÑOZ INTRIAGO	131039856-3	05/07/1982	E	27/07/2021	24	SECUNDARI A	36	20 años
LUIS ARNALDO	131139535-2	28/05/1984	D	06/10/2021	30	SECUNDARI A	34	20 años
LEONEL IGNACIO	130543906-7	30/12/1967	E	17/02/2021	30	SECUNDARI A	51	20 años

FROVEN LAUREAN O	130274398-2	16/12/1967	E	21/03/2021	24	SECUNDARI A	51	30 años
CRISTHIA N MAURICI O	171884250-1	27/05/1989	D	11/07/2022		SECUNDARI A	29	5 años
EDGAR VINICIO	020152011-1	08/02/1978	E	09/04/2022	19,5	SECUNDARI A	40	20 años
KELVIN ANTONIO	130904273-5	22/08/1976	A	03/06/2019	24	SECUNDARI A	42	20 años
FREDDY ANTONIO	090452472-5	15/06/1955	E	14/04/2020	22,5	SECUNDARI A	63	30 años
RODDY ONIDES	170590166-6	14/03/1961	E	27/03/2022	16,5	SECUNDARI A	57	20 años
ALFREDO	130425645-4	02/07/1964	3	18/07/2018	22,5	SECUNDARI	54	20 años

IGNACIO						A		
---------	--	--	--	--	--	---	--	--

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Análisis:** Actualmente la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray cuenta con 79 choferes activos los cual en su mayoría de caso son choferes fijos de la cooperativa, el nivel de educación de los señores choferes en un 80 por ciento son de título de secundaria y el sobrantes son de título de tercer nivel como ingenieros, abogados, licenciados, etc.

**Anexo 20. Rotativos:****Rotativos a Guayaquil**

Rotativo servicio Chone – Guayaquil y viceversa vigencia desde el día sábado, 16 de junio del 2018

Horarios	Destinos	Precio
04H00	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
09H25	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
15H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
05H35	GUAYAQUIL – MANTA	\$5,75
10H45	MANTA –GUAYAQUIL	\$5,75
14H50	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
07H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
14h15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
03H00	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
08H35	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
08H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
15H15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
04H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
11H50	GUAYAQUIL – CHONE – FLAVIO ALFARO	\$8,50
21H45	FLAVIO ALFARO – CHONE – GUAYAQUIL	\$8,50
06H30	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
13H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00

07H20	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
14H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
05H20	GUAYAQUIL – PORTOVIEJO – SANTO DOMINGO	\$12,00
15H00	SANTO DOMINGO - MANTA	\$8,00
05H45	MANTA - GUAYAQUIL	\$5,75
11H05	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
05H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
12H40	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
06H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
13H15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
04H30	CHONE – SANTO DOMINGO	\$5,00
09H15	SANTO DOMINGO – CHONE – GUAYAQUIL	\$12,00
12H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
19H15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
09H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
16H10	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
10H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
17H15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
11H30	CHONE – GUAYAQUIL	\$7,00
18H15	GUAYAQUIL – CHONE	\$7,00
PARADA		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray



## Clausulas

- ❖ Se prohíbe exceso de pasajeros, solo la capacidad de cada unidad.
- ❖ El turno de 07h30, 09h30 y viceversa, son directos, así como el de 23h30 Chone - Guayaquil y el turno de 09h25, 19h15de Guayaquil – Chone.

De incumplir dicho turno la sanción será de \$100. 00.

- ❖ Los socios, conductores y controladores usaran como uniforme camisa manga larga o corta color blanco, pantalón azul y corbata.
- ❖ Los turnos de 04h30, 07h30 y 09h30 son inamovibles.
- ❖ Todas las unidades deberán estar equipados con los servicios de WIFI, TELEVISION, USB y BAÑO.
- ❖ El vehículo que sin justificación alguna se reporta dañado será sancionado con \$100.00.
- ❖ El tiempo de recorrido de Chone – Guayaquil y viceversa es de 5 horas con 30 minutos.
- ❖ El tiempo de recorrido de Chone – Flavio Alfaro es de 50 minutos.
- ❖ Los vehículos seleccionados para hacer extra hacia la ciudad de Guayaquil es el turno de 04h00 y 04h30.
- ❖ Los vehículos seleccionados a realizar extra hacia la ciudad de Quito son Parada, 04h30 Chone- Santo Domingo, y 11h30 Chone – Guayaquil.
- ❖ El turno de 10h30 Chone - Guayaquil será opcional para hacer el turno de 21h15 de Portoviejo – Santo Domingo.

**Rotativo servicio ejecutivo. Vigencia desde el día miércoles, 11 de julio del 2018.**

### Sanciones:

#### (1) Un salario básico unificado por:

- ✓ Pasajero de pie.
- ✓ Prohibidos vendedores (a excepción de un dulcero)

- ✓ Recoger pasajero en la vía.
- ✓ Pasajeros de intracantonal.
- ✓ Prohibida carga de alimentos perecederos (pescados), en la terminal de Santo Domingo.
- ✓ Prohibido llevar pasajero Portoviejo-Manta y viceversa sin haber comprado el boleto de viaje.

**Clausulas:**

- ✓ Las unidades que hacen el turno Quito – Manta 07h30 a Carcelén, solamente se podrá mover cuando haya exceso de pasajeros.
- ✓ Todos los turnos con destino Manta, tendrán que cumplir su destino (sin excepción) en caso de incumplir se le sancionara con la suma de \$200.00.
- ✓ El turno de 22h00 pm de Manta – Quito (Carcelén) va directo sin parar hasta el Terminal Quitumbe.
- ✓ Prohibido parar a comer por la noche (a excepción de la unidad que hace el turno Puerto López –Quito 19h00 pm).
- ✓ Los extras de Puerto López serán de preferencia del turno 05h30, para las oficinas Jipijapa y Puerto López.
- ✓ El turno de Puerto López – quito de 19h00pm, solo entrara a Portoviejo. (Puerto López- Jipijapa- Quito),
- ✓ Las unidades de la cooperativa no pueden reemplazar a otras cooperativas como Reina del Camino, Trans.Esmeraldas y etc.
- ✓ Vehículo que no sale de Quito sin justificativo alguno, pagara una sanción económica de \$100.00 (cien dólares americanos).
- ✓ Las unidades que van en su turno y otra unidad la alcance en la carretera o terminales será sancionada con \$50.00 (cincuenta dólares americanos).

**24.2. Rotativo Quito, Ambato, Esmeralda, El Coca.**

Rotativo servicio ejecutivo con ACC. Vigencia desde viernes 09 de diciembre del 2016

**Rotativo servicio ejecutivo.**

Turnos	Destinos	Precio
12H30	MANTA – COCA	\$ 23,00
16H00	COCA - MANTA	\$23,00
21H00	MANTA – QUITO (SIN ENTRAR AL TERMINAL CHONE)	\$10,00
11H30	QUITO – MANTA (SIN COGER PASAJEROS EN LA VÍA)	\$10,00
03H30	MANTA – QUITO	\$10,00
19H00	QUITO – PUERTO LOPEZ	\$12,00
19H00	PUERTO LOPEZ – QUITO	\$12,00
13H00	QUITO – MANTA	\$10,00
09H30	MANTA – COCA	\$23,00
08H20	COCA – MANTA	\$23,00
19H30	MANTA – ESMERALDAS	\$11,00
08H55	ESMARALDAS – MANTA	\$11,00
05H30	MANTA – QUITO	\$10,00
21H30	QUITO – MANTA (SIN ENTRAR A STO DOMINGO)	\$10,00
19H15	MANTA – QUITO	\$10,00
10H10	QUITO – PTO LOPEZ	\$12,00
05H00	PTO LOPEZ – QUITO	\$12,00
23H05	QUITO – BAHIA	\$11,00
19H30	BAHIA – AMBATO	\$11,00
20H00	AMBATO - MANTA	\$10,00
22H00	MANTA – QUITO (SIN ENTRAR AL TERMINAL CHONE)	\$10,00
14H15	SANTO DOOMINGO - MANTA	\$8,00

08H30	MANTA – QUITO (SIN COGER PASAJEROS EN LA VÍA)	\$10,00
22H30	QUITO – MANTA ( SIN ENTRAR A STO DOMINGO)	\$10,00
10H45	MANTA – GUAYAQUIL (OBLIGATORIAMENTE DEBE SER DESPACHADO DE MANTA)	\$7,50
14H55	GUAYAQUIL – CHONE - BAHIA	\$9,00
05H15	BAHIA - ESMERALDAS	\$10,00
20H15	ESMERALDAS - MANTA	\$10,00
18H00	MANTA – AMBATO	\$10,00
19H00	AMBATO – MANTA	\$10,00
11H30	MANTA – QUITO (SIN COGER PASAJEROS EN LA VÍA)	\$10,00

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

#### **Manta - Quito:**

- ✓ Manta – Portoviejo es directo.
- ✓ Portoviejo (Las Banderas- Picoaza- El Choclo)
- ✓ Tosagua
- ✓ Chone (Raidistas)
- ✓ Flavio Alfaro
- ✓ El Carmen
- ✓ Santo Domingo

#### **Quito – Manta todos los turnos en el día, paradas autorizadas:**

- ✓ Tambillo – Aloag – Santo Domingo – El Carmen – Flavio Alfaro – Chone (Las Banderas) – Tosagua – Rocafuerte – Portoviejo – Manta y todos los turnos de la noche como se está trabajando hasta ahora,
- ✓ Quito – Manta el turno de 13h00, que no entra a santo domingo hará parada en:
- ✓ Tambillo – Aloag – km 9 y el resto de paradas autorizadas

**Anexo 21.** Plan de mantenimiento de buses.

El mantenimiento preventivo constituye un elemento fundamental para el funcionamiento seguro de la flota de buses, un plan apropiado también contribuye a minimizar el tiempo improductivo, este plan proporciona la información necesaria para lograr que los buses presente un servicio seguro, fiable y de óptimo rendimiento durante muchos años.

**Cronograma de actividades de mantenimiento Volkswagen****Para 12.000km****Motor**

- Cambio de aceite de motor y filtro
- Cambiar filtro de combustible secundario
- Cambiar elemento filtro de aire por interior
- Cambiar elemento filtro de aire secundario por exterior
- Inspeccionar refrigerante del motor

**Embrague**

- Inspeccionar liquido sistema de embrague
- Inspeccionar sistema de embrague

**Suspensión**

- Apretar tuercas pernos en u (grapa ballestas)
- Inspeccionar hoja de ballestas (alineación, fisuras y deformaciones)
- Inspeccionar y limpiar amortiguadores (fugas de aceite, daños en bujes de Fijación)
- Inspeccionar suspensión delantera
- Inspeccionar suspensión trasera
- Apretar y ajuste de barra estabilizadora.

**Frenos**

- Inspeccionar zapatas de frenos

- verificar funcionamiento con manómetro el compresor de aire
- Limpiar gobernador de la válvula del freno
- Limpiar válvula de descarga
- Inspeccionar estado de la cámara de aires y válvulas
- Inspeccionar fugas en mangueras
- Inspeccionar tubos de frenos y conexiones sueltas

### **Sistema eléctrico**

- Inspeccionar estado de la batería
- Inspeccionar funcionamiento del motor de arranque
- Inspecciona alternador
- Inspeccionar conexiones eléctricas
- Inspeccionar bombillo

### **Para 48.000 km**

#### **Motor**

- Cambio de aceite de motor y filtro
- Cambiar filtro de combustible secundario
- Cambiar elemento filtro de aire por interior
- Cambiar elemento filtro de aire secundario por exterior
- Inspeccionar refrigerante del motor
- Inspeccionar holgura de válvulas
- Apretar múltiple admisión de escape

#### **Tren propulsor**

- Cambio de aceite transmisión
- Cambio de aceite diferencial

#### **Suspensión**

- Apretar pernos en  $U$  (grapa ballestas)
- Inspeccionar hoja de ballestas (alineación, fisuras y deformaciones)
- Inspeccionar y limpiar amortiguadores (fugas de aceite, daños en bujes de fijación)
- Inspeccionar ajuste de suspensión delantera
- Inspeccionar ajuste de suspensión trasera
- Apretar ajuste de barra estabilizadora
- Cambiar aceite de la dirección hidráulica
- Inspeccionar alineación

### **Depósito de combustible**

- Desmontar – lavar tanque de combustible-montar

### **Frenos**

- Inspeccionar zapatas de frenos
- Verificar funcionamiento con manómetro el compresor de aire
- Limpiar gobernador de la válvula del freno
- Limpiar válvula de descarga
- Inspeccionar estado de la cámara de aires y válvulas
- Inspeccionar fugas en mangueras
- Inspeccionar tubos de frenos y conexiones sueltas.
- Cambiar cubos de rueda delanteros y traseros

### **Sistema eléctrico**

- Inspeccionar estado de la batería
- Inspeccionar funcionamiento del motor de arranque
- Inspecciona alternador
- Inspeccionar conexiones eléctricas

- Inspeccionar bombillos

### **Cronograma de actividades de mantenimiento buses Hino.**

#### **Para 10.000 km**

##### **Motor**

- Cambio de aceite de motor
- Cambio filtro aceite del motor
- Cambio de filtro de combustible secundario
- Cambio de elemento filtro de aire por interior
- Cambio de elemento filtro de aire secundario por exterior
- Inspección de refrigerante del motor

##### **Embrague**

- Inspección de fugas y funcionamiento
- Inspección de sistema de embrague

##### **Tren propulsor**

- Inspección de aceite de transmisión
- inspección de aceite de diferencial

##### **Suspensión**

- Apretar tuercas pernos en u (grapa ballestas)
- Inspección de hoja de ballestas (alineación, fisuras y deformaciones)
- Inspeccionar y limpiar amortiguadores
- Inspección de ajuste de suspensión delantera
- Inspección de ajuste de suspensión trasera
- Apretar ajuste de barra estabilizadora

##### **Frenos**

- Graduar freno y de parqueo



- Inspeccionar bandas de freno delanteros
- Inspeccionar bandas de frenos traseros
- Inspeccionar válvula de aire
- Inspeccionar mangueras
- Inspeccionar secador de aires

### **Sistema eléctrico**

- Inspeccionar estado de la batería
- Inspeccionar funcionamiento del motor de arranque
- Inspecciona alternador
- Inspeccionar conexiones eléctricas
- Inspeccionar bombillo

### **PARA 60.000 km**

#### **Motor**

- Cambio de aceite de motor
- Cambio filtro aceite del motor
- Cambiar filtro de combustible secundario
- Cambiar elemento filtro de aire por interior
- Cambiar elemento filtro de aire secundario por exterior
- Inspeccionar refrigerante del motor

#### **Embrague**

- Inspeccionar fugas y funcionamiento
- Cambio de líquido de embrague

#### **Tren propulsor**

- Cambio de aceite de transmisión

- Cambio de aceite de diferencial

### **Suspensión**

- Terquear tuercas pernos en u (grapa ballestas)
- Inspeccionar hoja de ballestas (alineación, fisuras y deformaciones)
- Inspeccionar y limpiar amortiguadores
- Inspeccionar ajuste de suspensión delantera
- Inspeccionar ajuste de suspensión trasera
- Apretar ajuste de barra estabilizadora
- Cambio de aceite de dirección hidráulico
- Inspección de alineación.

### **Frenos**

- Graduar freno y de parqueo
- Inspeccionar bandas de freno delanteros
- Inspeccionar bandas de frenos traseros

### **Cronograma de actividades de mantenimiento buses mercedes Benz.**

#### **Motor:**

- Cambio de Aceite motor.
- Inspección de Filtro de combustible.
- Inspección de filtro secundario de Combustible.
- Inspección de filtro de aire.
- Inspección de pérdidas y contaminación de aceite.
- Inspección de pérdidas de combustible.
- Inspección de filtro separador de agua.
- Inspección de pérdidas de refrigerante del sistema de Enfriamiento.

- Inspección de tensión y estado general de correas.

**Embrague:**

- Cambiar o inspeccionar líquidos de embrague
- Inspección de Funcionamiento de Embrague.
- Inspección de recorrido y juego libre del pedal de embrague.

**Transmisión:**

- Inspección de pérdidas de Aceite.
- Lubrique mecanismo de control de caja de velocidades.
- Cambio de aceite de engranajes.

**Eje trasero:**

- Cambio de aceite de engranajes Diferencial.
- Inspección de pérdidas de aceite.
- Inspección de estado de semiejes.

**Dirección:**

Inspección de pérdidas de aceite en el sistema de Dirección.

Inspección de juego de volante.

Inspección de funcionamiento de la dirección.

Lubricar articulaciones de la dirección.


**Frenos:**

- Inspección de zapatas de frenos
- Verificar funcionamiento con manómetro el compresor de aire
- Limpiar gobernador de la válvula del freno
- Limpiar válvula de descarga
- Inspección de estado de la cámara de aires y válvulas
- Inspección de fugas en mangueras

- Inspección de tubos de frenos y conexiones sueltas.
- Inspeccione conexiones flojas y posibles daños en tubos y mangueras.

**Suspensión:**

- Inspección de daños en hojas de resorte.
- Inspección de fijación o daños en los soportes.
- Lubrique pasadores de Resortes.
- Inspección de Amortiguadores

	SERVICIO AL CLIENTE	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

## Anexo 22. Procedimientos

### 1. OBJETIVO

Identificar los conceptos básicos del servicio al cliente de acuerdo al servicio dado

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes en general

### 3. DEFINICIONES

**Necesidades humanas:** son carencias unidas al deseo de satisfacerlas. Por ejemplo la sed el hambre entre otras.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con un requisito.

**Error:** acción que no sigue lo que es correcto, acertado o verdadero.

### 4. RESPONSABLES


- Gerente General
- Trabajadores
- Choferes
- Controladores

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### ¿Quién es el cliente?

Es aquella persona que acude a una empresa, industria o cooperativa de transporte para resolver una necesidad y recibe el impacto beneficioso o perjudicial de una gestión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

### **Tipos de clientela**

Existen dos tipos de clientela la interna y la externa

En la clientela interna están un compañero de trabajo de cualquier área que necesite un servicio. En cambio la clientela externa es toda aquella persona que acude a una compañía de transporte para resolver una necesidad.

#### Tipos de clientela externa

- Clientela agresiva
- Clientela abusiva
- Clientela furiosa
- Clientela triste
- Clientela feliz
- Clientela preguntona
- Clientela sabelotodo
- Clientela indecisa
- Clientela charlatana


Sin importar la clientela los trabajadores(as) de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray debe estar preparado(a) para adaptarse a ella.

### **CLIENTELA INTERNA**

Las personas que trabajan con uno(a) o que trabajan para uno(a) se les deben considerar clientes.

Se le debe dar la importancia necesaria a la clientela interna en la mayoría de las empresas ya que al estar satisfechas se eleva la productividad de dicha empresa.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

### **Necesidades de la clientela**

El éxito para una empresa es conocer y satisfacer las necesidades que tiene su clientela en cuanto a los servicios que requiera

Pero por otra parte hay otras necesidades que también las personas solicitan como:


- Sentirse bien recibido(a)
- Servicio puntual
- Sentirse cómodo
- Servicio ordenado
- Sentirse comprendido
- Recibir ayuda y asistencia
- Sentirse importante
- Sentirse apreciado(a)
- Sentirse reconocido(a) o recordado(a)
- Sentirse respetado(a)
- Sentirse seguro(a)

### **Servicio**

Es un acto o desempeño que ofrece una persona a otra para poder satisfacer una necesidad por ejemplo cuando una persona necesita trasladarse de un lugar a otro utilizando el transporte público.

### **Características de un buen servicio**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

A la hora de atender a un cliente es importante tener muy en cuenta algunas características presentes para todo buen servicio:


- La disposición a servir.
- Comunicarse con expresiones de mutua amabilidad.
- Tratar de comprender a la clientela.
- Escuchar a los demás.
- Ser honesto y digno de confianza.

#### **Pasos para dar una excelente calidad en el servicio de transporte público**

1. Para que los clientes sean amables con los trabajadores ellos deben demostrar amabilidad y cortesía para ello deberán sonreír, saludar amablemente y la disposición de ayudarlo o serle útil.
2. Se debe empezar el día con una unidad limpia al principio tal vez los clientes no se den cuenta pero con el paso de los días ellos preferirán viajar en las unidades de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.
3. Se debe escuchar música en un volumen moderado o bien solo en la cabina del bus ya que el volumen alto es una falta de respeto para los pasajeros.
4. Se recomienda utilizar solo luces blancas en el interior de la unidad para una mayor visibilidad.
5. Un buen mantenimiento de la unidad garantizara una seguridad pasiva
6. Mantener la velocidad dentro de los límites permitidos
7. Revisar que los asientos del autobús estén en óptimas condiciones.
8. Tener dentro del bus basureros tanto para disposición del chofer como para los pasajeros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General



	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

9. Evitar carreras con otras cooperativas de transporte por ganar pasajeros.

10. Cuidar las encomiendas y el equipaje de los clientes.

### **Errores que deterioran el servicio a la clientela**

El trato hacia la clientela es de suma importancia con lo cual se debe brindar las condiciones necesarias para que sea satisfactorio.


Motivo por el cual se debe dar un trato cortés, respetuoso, mediante un lenguaje asertivo.

### **La cultura del servicio**

Disponer de una actitud de servir es una cultura llegando a ser un modelo a seguir que consta de actitudes, costumbres y formas de pensar.

- Los trabajadores deben sonreír, una sonrisa dice más que muchas palabras.
- Deben ser los primeros en saludar
- Deben ser amables, corteses y respetuosos aun en situaciones difíciles con los clientes.
- Deben evitar discutir con la clientela.
- Demostrar una postura adecuada que muestre energía y entusiasmo.
- Al recibir las gracias por parte de un cliente debe contestarle con gusto y/o gracias por elegir nuestro servicio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

## 1. OBJETIVO

Conocer los conceptos y recomendaciones de clientes con derecho a atención preferencial.

## 2. ALCANCE

Incluye clientes con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas y niños(as).

## 3. DEFINICIONES

Discapacidad: se considera que es una falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de un individuo.

## 4. RESPONSABLES

- Gerente General
- Trabajadores
- Choferes
- Controladores

## 5. CONDICIONES GENERALES


### **¿Quiénes son clientes con derecho a una atención preferencial?**

Mujeres embarazadas, personas adultas mayores, personas con discapacidad, los niños y niñas. En si todas aquellas personas que requieran de una atención preferencial por parte de la persona que brinde el servicio.

### **Mujeres embarazadas**

Se reconoce cuando una mujer se encuentra en estado de gestación por el abultamiento del vientre. Cuando empieza el embarazo, se debe tomar en cuenta que hay mujeres que experimentan náuseas y malestares desde los primeros meses.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

### **Persona adulta mayor**

Son quienes tienen 65 años cumplidos o más.

La ley del Anciano que consta en la Constitución del Ecuador menciona que para la persona adulta mayor protegerá sus derechos como ciudadanos y ciudadanas. Entre los propósitos de esta ley está “garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”

### **Niños y niñas**

La edad para considerar a una persona como niño o niña es desde su concepción hasta los doce años.


También existe una ley que protege a la niñez y la adolescencia es la (Ley No. 2002-100) el cual es un código en el cual se indica que “la persona menor de edad tendrá el derecho de ser protegida por el Estado Ecuatoriano contra cualquier forma de abandono o abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte su desarrollo integral”.

**Los conductores deben ser precavidos cuando viajen con niños y niñas en un bus. Según la atención preferencial, solamente en los casos que una persona adulta lleva un niño o niña en brazos, esta persona adulta ya sea hombre o mujer tendrá el derecho a usar el asiento preferencial.**

### **Personas con discapacidad**

Discapacidad es la “condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, las cuales evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.( Ley Orgánica de Discapacidades Ecuador).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

**La atención preferencial a la persona con discapacidad inicia cuando se dirija hacia ellos, dejando de usar palabras como “minusválido”, “discapacitado” y solamente usar el nombre o persona con discapacidad. Es importante diferenciar la persona con discapacidad de la discapacidad misma.**

### **RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Se debe recordar que todas las personas tienen derecho a recibir una atención amable por parte de los conductores y controladores. Las personas adultas mayores, las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad, los niños y las niñas tienen derecho a una atención preferencial, esto quiere decir que tienen prioridad. A continuación las recomendaciones.


- I. Otorgar a estas personas el tiempo que requieran para subir a la unidad de transporte.
- II. Esperar que tomen asiento antes de avanzar con el bus.
- III. Solicitar a los pasajeros de forma amable que cedan los asientos preferenciales a las personas usuarias para quienes están destinados (adultas mayores, las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad, persona con niño o niña en brazos).
- IV. Hacer valer el derecho de los niños y niñas menores de tres años a viajar gratis.
- V. Hacer valer el derecho de la persona adulta mayor a viajar con solo la presentación de sus cédula y deberán pagar el 50% de sus pasaje los valores cambiaran de acuerdo al lugar que se dirija dicha persona.
- VI. Devolver inmediatamente la cédula a la persona adulta mayor. No esperar que esta se levante a retirarla cuando el bus este en movimiento o que tenga que pedirla antes de bajar.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:


- VII. Preguntar a la persona con discapacidad si requiere apoyo para subir o ubicarse en el espacio que le corresponda.
- VIII. Comunicar a la persona con discapacidad visual cuando se la va a dejar sola. De lo contrario la persona creerá que sigue acompañado y puede estar hablando al vacío, lo cual es una falta de respeto. También se debe comunicar a la persona con discapacidad cuando ya llegue a su destino.
- IX. Permitir el ingreso de perros guías, animales de asistencia y productos para apoyar la movilidad sin que les genere gastos adicionales a las personas usuarias
- X. Usar una rampa o plataforma de elevación para atender a una persona en silla de ruedas o que presente movilidad reducida.
- XI. Preguntar a la persona si se encuentra en lista, antes de accionar la rampa o la plataforma de elevación.
- XII. Preguntar a la persona que se encuentre en el espacio para la silla de ruedas, si requiere apoyo para utilizar el cinturón de seguridad y el sistema de anclaje par la silla de ruedas.
- XIII. Hablar despacio y mirando directamente a la persona sorda para que pueda leer los labios. Recordar que la persona no escucha por lo cual es innecesario elevar el volumen de voz.
- XIV. Cerciorarse que todas las personas bajaron antes de avanzar con el bus, en especial cuando lo hacen por la puerta de atrás. Recordar que a los niños y niñas cuesta verles por los espejos.
- XV. Procurar detener el bus en la parada, evitando bajar a las personas en lugares de riesgo o peligro como las alcantarillas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

- XVI. Usar una comunicación amable: al mirar a las personas, no hacer gestos y tampoco gritar.
- XVII. Pensar primero lo que se va a decir de tal forma que evite una situación negativa en especial cuando se atiende a una persona molesta.
- XVIII. Expresar ideas claras y evitar contradecir abruptamente.
- XIX. Mostrar interés en lo que está diciendo la persona y explicar que debe estar atento en la carretera.
- XX. Evitar conducir bruscamente principalmente cuando el bus tenga pasajeros de pie.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

○ **OBJETIVO**

Analizar los principales componentes de un autobús con el fin de entender su funcionamiento y reportar averías para su mantenimiento.

○ **ALCANCE**

Aplica a todos los buses de la cooperativa de transporte Carlos Alberto Aray.

○ **DEFINICIONES**

**Aceite de motor:** aceite que se usa para lubricar los motores de combustión interna.

**Productividad:** capacidad de producción por unidad de trabajo o superficie de tierra trabajada.

**Aceite monogrado:** es un lubricante que solo cumple con un solo grado de la SAE puede ser un grado de verano o invierno.

**Aceite multitrabajo:** es un lubricante que tiene más beneficios que el aceite monogrado y rinde con mayor efectividad.

**Agua destilada:** Ha sido purificada y limpiada por destilación.

**Destilación:** proceso para separar las distintas sustancias que componen una mezcla líquida por medio de la vaporización y condensación.

○ **RESPONSABLES**

- Socios de la cooperativa
- Choferes de las unidades

○ **CONDICIONES GENERALES**

Antes de poner en funcionamiento un autobús es muy importante que los choferes revisen las condiciones en las que se encuentran.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jaime Iza</li> <li>● Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

## PASÓ 1

### Revisar el nivel de aceite

Para lo cual se debe sacar la varilla medidora, se debe limpiar con un papel o trapo, se debe introducir en el conducto y sacarla nuevamente. Revisar el nivel de aceite indicado en la varilla y si está bajo completar hasta el nivel correcto.

## PASÓ 2

### Comprobar los niveles de los líquidos

Comprobar el nivel del líquido refrigerante del radiador. También se debe hacer lo mismo con el contenedor de líquidos del limpiaparabrisas. Se debe usar siempre agua destilada o desmineralizada. También comprobar el nivel de líquido de la dirección asistida hidráulicamente y el mecanismo de embrague esto depende del sistema

Tapar bien con los tapones de cada recipiente con una buena presión.

## PASÓ 3

### Revisar las llantas

Buscar desgastes en las llantas y asegurarse que tenga la presión de aire especificada y que este libres de cortes y objetos extraños.

## PASÓ 4

### Revisar componentes adicionales del autobús.


Se debe revisar también las ventanas, los asientos, la rampa o elevador, timbres, cinturones de seguridad, pasamanos, luces y las escobillas.

### Funcionamiento del motor

#### ¿Qué es un motor a diésel?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General



	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Es un convertidor de energía química a energía calórica y finalmente a energía mecánica.

### ¿Y cómo se produce la combustión?

Para que se dé la combustión es esencial que estén presentes tres elementos: oxígeno, calor y combustible (diésel).

El tren alternativo

Es un conjunto de elementos que se encargan de convertir el movimiento rectilíneo del pistón en movimiento giratorio del cigüeñal. El mismo está compuesto por embolo o pistón, biela y cigüeñal.

### Ciclo de cuatro tiempos

Es el responsable de que se dé la combustión dentro de la cámara como un producto quemado del combustible.

Estos tiempos o fases son: admisión, compresión, fuerza y escape.

### Sistema de lubricación


Se encarga de lubricar las partes móviles internas del motor para reducir la fricción entre sus componentes. Primero este sistema enfría, lubrica y limpia el motor de los residuos de la combustión.

### Clasificación de los aceites

Los aceites lubricantes para el motor del autobús se clasifican según su grado de viscosidad. La sociedad de Ingenieros Automotrices (SAE) se encargan de certificar si un aceite es monogrado o multigrado por ejemplo el aceite SAE 30 es un aceite tipo monogrado y un aceite 15W 40 es de tipo multigrado. La “W” significa Winter que en español es invierno.

### ¿Cómo se sabe si un aceite lubricante es para motores a gasolina o a diésel?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Por medio de su especificación API (Instituto Petrolero Americano) la letra “S” indica si le aceite se debe utilizar únicamente en motores a gasolina, SA-SB-SC entre otros. En los motores a diésel la letra que lo identifica es la “C”, CA.CB-CC entre otros.

### **El filtro de aceite**

Se encarga de retener las partículas que se quedan en suspensión y se transportan en el aceite ayudando a limpiarlo. Motivo por el cual el filtro debe ser de buena calidad y debe ser cambiado en cada mantenimiento preventivo que se hace al motor.

### **Sistema de enfriamiento**

Es el que se encarga de bajar la temperatura excesiva en el motor. Para esto se utiliza un líquido refrigerante del que hay varias marcas en el mercado. Una de sus principales ventajas es que posee un pigmento que ayuda a identificar fácilmente las fugas.

### **Sistema de admisión y escape**


#### **El filtro de aire**

Está compuesto por una celulosa o por materiales sintéticos. Su función es atrapar las impurezas que están presentes en el aire. De esta manera ingresa el aire lo más limpio posible a la cámara de combustión. El aire que se filtre debe estar libre de impurezas como el polvo el cual resulta ser altamente abrasivo dentro del motor para las piezas en movimiento.

En la sección de escape se debe cuidar que el múltiple y el tubo de escape de los gases no estén rotos u obstruidos por algún golpe.

### **Sistema de alimentación de combustible**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Su función principal es proveer el combustible pulverizado. Este combustible tiene la misma consistencia del spray de los desodorantes. Ingresa en la cámara de combustión en el momento propicio para un efectivo quemado de los gases.

#### **Otras partes del sistema de alimentación de combustible son:**

El depósito de combustible que almacena el combustible le resta temperatura y recoge sedimentos.

El filtro del combustible es el que se encarga de atrapar las impurezas del combustible.

Otro dispositivo del sistema de alimentación es la **bomba de transferencia** esta bomba transporta en combustible del tanque a la bomba de inyección, o a los inyectores, dependiendo del sistema.

La **bomba de inyección** se encarga de enviar el combustible dentro de la cámara de combustión en forma finalmente pulverizada y dosificada a través de los inyectores.

#### **Sistema de distribución**

Es el encargado de mantener la sincronía en diferentes componentes del motor. La sincronía sucede cuando dos o más elementos funcionan de manera conjunta y pareja.

#### **Transmisiones de fuerza**


Las transmisiones de los vehículos son las encargadas de transmitir la fuerza entregada por el motor a las ruedas

Entre los principales componentes se puede destacar la caja de cambios, el embrague. El convertidor y los diferenciales, entre otros.

#### **Caja mecánica**

Es el elemento encargado de permitir diferentes rangos de velocidad y de dirección según el para requerido y la demanda de potencia. La caja de cambios va acoplada al volante de inercia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

del motor, del cual recibe el movimiento a través del embrague, el cual se encarga de acoplar o desacoplar la transmisión de fuerza a voluntad de la persona conductora.

### **Caja automática**

Al igual que la caja mecánica, la caja automática tiene la función de permitir diferentes rangos de velocidad y dirección.

### **Barras de transmisión**

Comunica la torsión o movimiento giratorio del motor hacia el eje diferencial.

### **Uniones cardánicas (cruces)**

El cardan es un componente mecánico que permite unir dos ejes. Su objetivo es transmitir el movimiento de rotación de un eje al otro. En los vehículos de motor se usa como parte del árbol de transmisión, el cual lleva la fuerza desde el motor, situado en la parte delantera del vehículo, hacia las ruedas traseras.

### **Soportes**

Su función es absorber las vibraciones producidas por el funcionamiento tanto del motor como de la misma caja de cambios.

### **Diferencial**


Es un elemento mecánico que permite que las ruedas giren en revoluciones diferentes. Según este se encuentre tomando una curva hacia un lado o hacia el otro.

### **Ejes palieres**

Son los ejes a través de los cuales se transmite el movimiento desde el diferencial a las ruedas motrices.

### **Diferencial de dos velocidades**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Permite obtener dos velocidades de salida a las ruedas.

### **Sistema de frenos**

Existen diferentes factores que influyen para detener el vehículo como: la superficie de la carretera, el estado de las ruedas, clima, peso del vehículo, entre otros.

Los sistemas de frenos se clasifican por su mecanismo de accionamiento en neumáticos e hidráulicos.

### **Líneas (mangueras y tuberías)**

Sirven de conexión entre las distintas partes del sistema de frenos neumáticos. Las líneas permiten que llegue el aire ya sea comprimido o presiones de desfogue o escape.

En el sistema se usan diferentes diámetros y materiales de construcción para estas mangueras por ejemplo para la conexión entre el compresor y el depósito principal está hecha de cobre porque debe soportar gran presión y alta temperatura. Las líneas entre los depósitos y las válvulas pueden estar hechas en vinil y nylon por su versatilidad.

### **¿Cuál componente se encarga de convertir la presión de aire en fuerza mecánica actuadores?**


Convierten la presión de aire que llega a las cámaras en fuerza mecánica que es aplicada para el movimiento del mecanismo de las fibras contra el tambor o disco.

### **Fibras de freno**

Tienen contacto directo con el tambor de frenos. El buen estado de estos componentes garantiza el buen frenado del vehículo. La vida útil de la fibras depende en gran parte de la manera que se conduzca el vehículo. La suciedad y el mal manejo del bus acortaran la vida útil de estos elementos.

Freno de motor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Es un componente auxiliar al sistema de frenos utilizado para mantener un mejor control del vehículo sin necesidad de activar el sistema de frenos o bajar las relaciones de velocidad en la transmisión.

### **Retardadores**

En lo buses los retardadores son sistemas utilizados como sistemas e apoyo para el sistema de frenos.

### **Sistema de anti-bloqueo para frenos neumáticos**

En la actualidad una gran parte de los autobuses están equipados con un sistema de bloqueo para el sistema de frenos. Este sistema evita el derrape provocado por el bloqueo de las ruedas cuando un chofer aplica los frenos convencionales.

### **Sistema de dirección**

Es guiar al vehículo de acuerdo a las necesidades del chofer. En los autobuses actuales las direcciones son integrales asistidas hidráulicamente.

### **Depósito de aceite**


Este elemento contiene el aceite que se usa para el funcionamiento del sistema. Tiene un filtro en su parte interna y en algunos casos el depósito puede estar ubicado lejos de la bomba.

### **Bomba hidráulica**

Esta bomba es la encargada de impulsar el aceite hacia la caja de dirección para que esta trabaje con suavidad.

### **Sistema de dirección asistida hidráulicamente**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Los buses de la actualidad usan dirección asistidas hidráulicamente, mejor conocidas como direcciones hidráulicas. Estas son accionadas con el volante ubicado en la cabina del chofer por medio de la columna de la dirección.

### **Varillaje**

Los varillajes se interconectan diferentes elementos del sistema de dirección. Un ejemplo de varillaje es la columna de dirección que une al volante con la caja de dirección.

### **Rotulas**

Son uniones con algún grado de elasticidad para que el bus contrarreste las irregularidades de la calzada, camino o carretera. Su función es de permitir la articulación de ciertos mecanismos.

### **Barras**

Toman el movimiento de la caja de dirección y lo transmiten a los terminales de dirección para que su buen estado influya en el alineamiento de las ruedas.

### **Sistema eléctrico**

#### **Funcionamiento de la batería**


La batería es un transformador de energía química en energía eléctrica. También se lo llama acumulador de corriente directa. La energía que esta almacenada en la batería es usada para alimentar el sistema eléctrico del bus mientras no esté en funcionamiento.

La recarga de la batería dependerá del nivel y la densidad del electrolito.

#### **Indicadores e interruptores del panel de instrumentos**

Un panel de instrumentos o tablero de instrumentos es un conjunto de instrumentos e indicadores en vehículos en el cual está el indicador de velocidad del vehículo, el tacómetro o

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

cuenta-revoluciones, el indicador de temperatura de refrigerante y el indicador del combustible.

Estos indicadores pueden ser analógicos o digitales o una combinación de ambos. También existen una serie de testigos luminosos de simbología normalizada como por ejemplo el testigo de presión del aceite, el de la carga de la batería y los indicadores de intermitente, entre otros.

### Accesorios

Aquí están los radios de comunicación, rampas o elevadores, los limpiaparabrisas, las luces internas, la pantalla de televisión, los reproductores de video, radio, etc.

Para poder hacer uso de la rampa o elevador el autobús debe estar completamente detenido y estacionado de forma correcta para abordar a los pasajeros

El radio de comunicación puede ser operado para enviar y recibir mensajes cortos, mientras el chofer maneje la unidad.

### Luces

No solo sirven para ver bien las condiciones del camino también están diseñadas para alertar a otras personas conductoras y peatones sobre la situación del autobús para que así otras personas puedan ver la unidad.

### Tipos de luces


**Luces bajas:** es una luz clara situada en los faros principales delanteros se usa para circular en la noche y ver en la oscuridad.

**Luces altas:** se las usa cuando las luces bajas son insuficientes o como señalización.

**Luces de niebla delantera:** produce una luz clara o ámbar de menor intensidad y alcance que las luces bajas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General



	SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

**Luces de niebla trasera:** proporcionan una luz perfecta en caso de encontrarse con niebla en el camino.

**Luces direccionales, delanteras y traseras:** se encuentran localizadas en las cuatro esquinas del bus su color puede ser ámbar o rojo y sirven para que otras personas conductoras vean a que dirección se dirija el bus o para cambiar de dirección del bus.

### Sistema de amortiguación

La suspensión de ballesta es uno de los sistemas de amortiguación empleado en autobuses. Es un conjunto elástico que está compuesto por láminas de acero.

La **suspensión neumática** o suspensión por resortes de aire utiliza la característica de los gases de comprimirse para ser usados en un ambiente presurizado.

Al **resorte de aire** también se le conoce como **bolsa de aire** está conformada por cuatro capas de material como: un forro interior, dos o cuatro capas de tela acordonada reforzada y una cubierta exterior. Es el corazón del sistema y está lleno con aire comprimido cuya presión varía según el peso del bus.

### Amortiguadores


Es un dispositivo construido de materiales resistentes. Su función es controlar las fuerzas axiales, radiales, centrifugas y de carga a las cuales es sometido el bus durante la conducción para así mantenerlo en equilibrio dinámico.

### Válvulas de control

- Las válvulas controlan las puertas.
- La válvula de control del freno de estacionamiento.

### Fallas generales que se presentan en los sistemas de un bus

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Los ruidos son una de esas fallas. El ruido es una sensación inarticulada generalmente desagradable. En el medio ambiente se define como todo lo molesto para el oído.

Otra falla son las fugas. Una fuga es la salida o escape de un líquido o un gas por una abertura provocada accidentalmente. En un bus se pueden dar fugas como: de fluido de aceite en el motor, dirección, retardador y transmisión. También están el líquido del refrigerante en el radiador del motor, o del aire en el sistema de frenos y en los accesorios como las puertas.

### **Situaciones de emergencia en la carretera**

Una de estas fallas puede ser el sistema de frenos. Una forma de constatar esto es cuando no se pueda detener la unidad en movimiento.

### **¿Es posible identificar algunas particularidades previas a la falla?**

Pues si es posible por ejemplo una respuesta lenta del frenado, frenado parcial al aplicar el pedal y que el freno de estacionamiento no detenga de forma eficiente.

Esta falla se la debe corregir a la brevedad posible para salvaguardar la integridad de los pasajeros y la misma unidad


### **Mantenimiento preventivo**

Es una acción o serie de acciones necesarias para alargar la vida útil del equipo y así prevenir suspensión de las actividades laborales por imprevistos. El propósito de este mantenimiento es planificar periodos de paralización de trabajo en momentos determinados para inspeccionar la unidad y así tomara acciones de mantenimiento para así evitar reparaciones de emergencia.

Un mantenimiento planificado mejora la productividad hasta un 25% reduce el 30% los costos de manteniendo y alarga la vida útil del bus en un 50%.

### **Mantenimiento correctivo**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

	<b>SERVICIO AL CLIENTE PREFERENCIAL</b>	Código CTCAA 001	
		Versión 1	Página:

Es aquel en el que se corrige los defectos observados en los equipos. Es la forma más básica de mantenimiento. Consiste en encontrar averías o defectos para después corregirlos y repararlos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaime Iza</li> <li>• Janio Vera</li> </ul>	Ing. Janio Vera Gerente General	Ing. Janio Vera Gerente General

## 17. FOTOGRAFIAS

**Fotografía N° 1: Oficina Cantón Latacunga.**



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 2: Área de espera de los usuarios en oficina ubicada en el Cantón Latacunga**



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 3:** Área de almacenaje de encomiendas.



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 4:** Unidades antiguas de la cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 5:** Unidades modernas de la cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 6:** Carro sorteado por el día del padre a los usuarios de la cooperativa.



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray

**Fotografía N° 7:** Inauguración de la construcción de la gasolinera Carlos Alberto Aray por parte del Gerente General.



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Carlos Alberto Aray