



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO
INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE MOVILIDAD,
TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE RIOBAMBA-ECUADOR”**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL.***

Autora

Jholexy Mishelle Guerrero Villarreal

Tutor

Ing. René Abdon Basantes Ávalos PHD

RIOBAMBA-ECUADOR

2019

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación con el tema: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE RIOBAMBA –ECUADOR”**, elaborado por la Srta. Jholexy Guerrero Villarreal, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba, 14 de octubre del 2019


Ing. René Basantes Ph.D.

C.I. 0601737679



CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE RIOBAMBA-ECUADOR”.

Proyecto de investigación para la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Mgs. René Basantes PhD.

TUTOR

FIRMA

Mgs. Patricia Chiriboga

MIEMBRO TRIBUNAL 1

FIRMA

Mgs. Alexander Vinueza PhD.

MIEMBRO TRIBUNAL 2

FIRMA

NOTA: _____

10

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Jholexy Mishelle Guerrero Villarreal con cédula de identidad N° 0804693133, por medio de este documento certifico que soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo y puede hacer uso de este documento como conviniere necesario para fines académicos.



Jholexy Mishelle Guerrero Villarreal

C.I. 0804693133

DEDICATORIA

Los sueños se construyen poco a poco con perseverancia, valentía para creer en uno mismo cimentado en la confianza y apoyo de nuestros padres. Es por ello que con infinito amor dedico este trabajo a mi padre Fernando Guerrero y a mi madre Margoth Villarreal por ser los pilares fundamentales en mi vida, por ser incondicionales y los principales promotores de apoyo que siempre me ampararon con su luz guiándome hacia el éxito, y a mi hermanita Jhuleidy Guerrero por permitirme dejar huellas en ella que inculquen su educación.

A mi familia en general por ser impulsores de apoyo, que creyeron en mí y por brindarme palabras de aliento en cada paso que di para la culminación de mi carrera.

Jholexy Guerrero V.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme abierto sus puertas y acogido en sus aulas, ofreciéndome un espacio para formarme profesionalmente, de la misma manera mi grato agradecimiento a todos y cada uno de los docentes que con su dedicación, empeño y profundos conocimientos me llenaron de sabiduría, y en especial a los señores miembros del Tribunal por brindarme asesoría para el desarrollo del trabajo mencionando, así como también al Ing. René Basantes que como tutor desempeño un papel fundamental brindándome su apoyo.

A mi familia, por brindarme motivación en cada paso, por ser soporte en los momentos más difíciles y llenarme de fortaleza para seguir adelante y nunca renunciar a mis propósitos.

Al GAD de Riobamba por brindarme un espacio que me permitiera desarrollar el trabajo de investigación en la Dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Jholexy Guerrero V.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INFORME DEL TUTOR	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
RESÚMEN	XII
ABSTRAC	XIII
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVOS	5
4.1. General	5
4.2. Específicos	5
5. HIPÓTESIS	5
6. ESTADO DEL ARTE	6
6.1. Antecedentes	6
6.2. Fundamentación	8
UNIDAD I	8
6.2.1.1. Generalidades de la dirección de gestión de movilidad tránsito y transporte. 8	
6.2.1.1.1.1. Historia	8
6.2.1.1.1.2. Localización	8
6.2.1.1.1.3. Misión	9

6.2.1.1.1.4.	Visión	9
6.2.1.1.1.5.	Principios y valores	10
6.2.1.1.1.6.	Servicios	11
UNIDAD II.....		12
6.2.1.2.	La responsabilidad social empresarial	12
6.2.1.2.1.1.	Historia de la responsabilidad social empresarial	12
6.2.1.2.1.2.	Definiciones de responsabilidad social empresarial.....	13
6.2.1.2.1.3.	La responsabilidad social empresarial en el mundo.....	14
6.2.1.2.1.4.	ISO 26000	16
6.2.1.2.1.5.	La responsabilidad social en el Ecuador	18
6.2.1.2.1.6.	Organizaciones que promueven la responsabilidad social en el país.....	19
UNIDAD III		22
6.2.1.3.	Desarrollo institucional.....	22
6.2.1.3.1.1.	Definición de desarrollo institucional	22
6.2.1.3.1.2.	La administración y el desarrollo institucional	23
6.2.1.3.1.3.	Gestión del talento humano.....	24
6.2.1.3.1.4.	Los procesos.....	24
7. METODOLOGÍA		25
7.1. Método		25
7.2. Tipo de investigación.....		25
7.3. Diseño		26
7.4. Población y muestra.....		26
7.4.1.1. Población		26
7.4.1.2. Muestra		26
7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos		27
7.5.1.1. Técnicas		27
7.5.1.2. Instrumentos.....		27

7.6.	Técnicas de procesamiento de la información	27
8.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
8.1.	Análisis de la entrevista realizada a los directivos.....	28
8.2.	Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal	34
8.3.	Análisis y discusión de resultados	42
8.4.	Comprobación de la hipótesis.....	42
8.5.	Propuesta: Modelo de responsabilidad social	46
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
9.1.	Conclusiones	50
9.2.	Recomendaciones	51
10.	BIBLIOGRAFÍA	52
11.	ANEXOS	56
11.1.	Anexo 1. Modelo del cuestionario	56
11.2.	Anexo 2. Modelo de la entrevista.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género del encuestado.....	34
Tabla 2. Grado de conocimiento en RSE.....	34
Tabla 3. Factores relevantes en RSE	35
Tabla 4. Aporte al medio ambiente.....	35
Tabla 5. Conocimiento de normativa en la dirección.	36
Tabla 6. Contribución de la dirección al desarrollo y capacitación de colaboradores.	36
Tabla 7. Participación de clientes, proveedores y empleados con los valores de la dirección.	37
Tabla 8. Actividades que reflejen el compromiso con la comunidad.....	37
Tabla 9. Aporte positivo al entorno	38
Tabla 10. Existencia de un departamento para las prácticas de RSE.	38
Tabla 11. Seguimiento del cumplimiento de metas en actividades de RSE.....	39
Tabla 12. Dependencia de una correcta aplicación de RSE.	39
Tabla 13. Beneficios de aplicación de RSE.....	40
Tabla 14. Crecimiento de la dirección con la RSE.....	40
Tabla 15. Complicación al implementar RSE	41
Tabla 16. Tabla cruzada de las preguntas 6 y 10.....	44
Tabla 17. Prueba chi cuadrado.....	45
Tabla 18. Frecuencias esperadas.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.....	9
Gráfico 2. Servicios que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte	11
Gráfico 3. Principios de desarrollo sustentable	15
Gráfico 4. Esquema de la ISO 26000	16
Gráfico 5. Servicios que Ofrece el IRSE	20
Gráfico 6. Actividades que realizan el CERES	21
Gráfico 7. Definiciones de administración según varios autores.	23
Gráfico 8. Modelo de RSE.....	47
Gráfico 9. Dimensiones y componentes de gestión.....	48
Gráfico 10. Hoja de control de actividades de RSE	49

RESÚMEN

El trabajo de titulación: “La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte de Riobamba-Ecuador”; tiene como objetivo determinar el impacto que ha generado la responsabilidad social empresarial y como ha aportado al desarrollo institucional de la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte, es por ello que se realiza un diagnóstico con el fin de recolectar datos para generar información y dar solución a la problemática, la cual consiste en la aplicación con deficiencia de las prácticas de responsabilidad social empresarial. El método utilizado es el descriptivo y el tipo de investigación es bibliográfica y de campo, a través de entrevistas a los directivos y encuestas al total del personal el cual está conformado por 66 personas. Los resultados arrojaron que el personal se encuentra poco informado acerca de la responsabilidad social empresarial, además del desconocimiento de reglamentos que guíen el accionar de la misma, así como también la inexistencia de un modelo propio para las actividades de RSE, además se proporciona una estrategia basada en un modelo de RSE en el cual asegure el mejoramiento continuo de estas prácticas creando sostenibilidad en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad social, desarrollo institucional, procesos, aplicación, sostenibilidad, recursos.

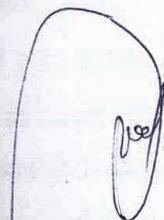
ABSTRAC

The degree work: “Corporate Social Responsibility and Institutional Development in the General Direction of Mobility, Transit and Transport Management of Riobamba-Ecuador.” The objective is to determine the generated Corporate Social Responsibility impact and how it has contributed to the institutional development of the general management of mobility, transit, and transport management. A diagnosis was made in order to collect data to generate information, and to solve the problem, to apply with a deficiency of Corporate Social Responsibility practices.

The used method is descriptive, and the type of research is bibliographic and of field, through interviews with managers and surveys of the entire staff made up of 66 people. The results showed, the team is poorly informed on Corporate Social Responsibility, as well as to the lack of regulatio

KEY WORDS:

Social responsibility, institutional development, processes, application, sustainability, resources.



Reviewed by: Caisaguano Janneth

Language Center Teacher



1. INTRODUCCIÓN

El éxito empresarial de las organizaciones recae en la ardua labor de sus dirigentes, puesto que deben ser capaces de administrar bajo ciertos parámetros que estén alineados al cambio y adaptabilidad. Llevar a cabo actividades en la administración requiere de responsabilidad con una visión holística del entorno debido a que las sociedades cambian constantemente y se encuentran expuestos ante un mercado cambiante dejando de pensar en el clásico paradigma de unidad y volverse parte de un todo.

La nueva concepción de las empresas va ligada al nuevo marco económico, político y social, ya que se manifiesta en la profundización de los derechos democráticos y preocupaciones importantes como el desarrollo sostenible, el agotamiento de los recursos naturales, los efectos ambientales, que suponen la incorporación de aspectos éticos junto a los objetivos materiales tradicionales en la estrategias y práctica de actuación de las empresas. (Cea, 2010)

En América Latina existen varias instituciones que se interesan en promover la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial tanto en las pequeñas como en medianas empresas, en Brasil se encuentra el instituto Ethos de empresas de responsabilidad social empresarial creado en 1998, es una organización no gubernamental con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a prosperar en los negocios en forma responsable, volviéndolas aliadas para la construcción de una sociedad sostenible y justa. (Henaó, 2013)

En el país existe un consorcio ecuatoriano para la responsabilidad social llamado CERES que es una organización privada sin fines de lucro comprometida con la RSE (responsabilidad social empresarial), y está conformado por 75 organizaciones enfocadas en el desarrollo sustentable, entre sus funciones esta facilitar espacio para compartir conocimientos e incentivar alianzas, a más de capacitar y promocionar la RSE fortaleciendo los conocimientos así como también brindar acompañamiento, es decir, proporciona soporte para la incorporación de la RSE y comunica los logros alcanzados de los miembros. (CERES, 2016)

En la ciudad de Riobamba la Dirección de gestión de movilidad tránsito y transporte es un departamento del GAD municipal que por ordenanza será empresa pública, el cual tiene como objetivo modernizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para que de esta manera asegure la prestación de un servicio de calidad al usuario, por lo que se ve en la necesidad de llevar a cabo actividades

que comprometan la efectividad, siendo una empresa pública se relaciona con la sociedad de manera directa por lo que la RSE juega un papel muy importante en ella. (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

El presente trabajo de investigación está enfocado en la responsabilidad social empresarial, tomando como punto de partida los ideales de diversos autores e investigadores que ya tiene experiencia en el tema, generando pautas para la investigación actual, una vez comprendido el tema de RSE se busca determinar el grado de influencia que genera la aplicación de ésta en la dirección de gestión de movilidad tránsito y transporte en la ciudad de Riobamba y sus deficiencias, además de conocer el grado de entendimiento del tema que tienen sus colaboradores para dar continuidad a los procesos a través de una propuesta enfocada en las necesidades que existan en la dirección tomando en cuenta el análisis de resultados reconociendo la importancia de la RSE en el desarrollo institucional mejorando de manera radical los procesos de la administración.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad está enfrentando problemas tanto ambientales como sociales, los mismo que han causado daños irremediables y que cada día toman mayor importancia, debido a ello las empresas tratan de minimizar la problemática por la cual se está atravesando contribuyendo a la reducción de estos niveles tratando de responsabilizarse por el accionar de cada uno de ellos evitando satisfacer a ciertos grupos de interés sino también apoyar al entorno en el cual se desenvuelven, logrando un comportamiento ético con la sociedad.

La dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, y es la encargada de regular y ordenar actividades ya sean de transporte terrestre, señalización, seguridad vial, y tránsito asegurando un servicio de calidad, trabajando de manera directa con la sociedad, al convertirse en una empresa pública se ve en la obligación de trabajar ética y responsablemente tanto con sus clientes internos como externos, brindándoles la seguridad necesaria minimizando los riesgos y transmitiendo una imagen confiable. La RSE son aquellas prácticas que motiva el desarrollo de las empresas, involucrándose en formar parte de un todo de manera amigable promoviendo cambios sociales tanto internos como externos, los cuales traen grandes beneficios a la institución a corto y largo plazo. Las prácticas de RSE son bases fundamentales en muchas empresas en la actualidad ya sean grandes o pymes, así como también públicas o privadas, se han visto grandes cambios tanto en la reputación, ventas, riesgos, competitividad, etc., entre los que se puede nombrar.

En la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte aplican prácticas de RSE las cuales se efectúan a través de actividades que favorecen a la ciudadanía entre las cuales se pueden mencionar el asesoramiento y capacitaciones a los sectores sociales acerca del manejo de las leyes de tránsito como educación vial y en el ámbito jurídico a las cooperativas de taxis y buses urbanos. En el presente trabajo de investigación se pretende establecer el nivel de cumplimiento que ha tenido las prácticas de RSE influyendo en el desarrollo institucional, puesto que se ha observado que dichas prácticas son aplicadas con deficiencia, es decir que no se están llevando a cabo de la manera pertinente provocando que el impacto deseado no llegue a sus expectativas, además otro de los motivos que influyen en las prácticas de RSE con deficiencia es el inadecuado conocimiento de los colaboradores acerca de los que engloba la RSE y el valor que esta tiene para la dirección, entonces, se diagnosticará a la institución para luego analizar los resultados y comprobar en qué medida

influye la RSE en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte por lo que se requiere identificar lo siguiente:

¿En qué medida las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial influyen en el desarrollo institucional de la Dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte?

3. JUSTIFICACIÓN

El giro empresarial en la actualidad va encaminado no solo a generar recursos económicos sino también proteger y cuidar de los elementos fundamentales para llevar a cabo los procesos de cada organización dependiendo del giro de la misma, es allí donde ingresa la Responsabilidad social empresarial. Muchas empresas ahora ya son parte de organizaciones que promueven prácticas de RSE, guiándolas por el nuevo proceso de adaptabilidad promoviendo que dichas prácticas sigan creciendo constantemente y realizándolas de la manera más eficiente.

Las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial traen consigo beneficios que le dan realce a las organizaciones no solo generando una reputación positiva antes los medios, sino también ante el entorno en el que se desenvuelve, haciendo que el clima laboral sea el deseado con un personal motivado y con ganas de superarse, por lo que las prácticas de RSE se deben aplicar como una norma ética que reflejen los valores en las organizaciones.

La dirección a través de ordenanza pretende convertirse en empresa pública y por ende las prácticas de RSE están vinculadas de manera directa con las actividades que ésta realiza, hoy en día en la dirección se aplican prácticas de RSE las mismas que son aplicadas con deficiencias y no generan el impacto deseado, es decir que no cumplen con los objetivos que se han propuesto para la dirección, es por ello que la finalidad de este trabajo de investigación es descubrir en qué medida las prácticas de RSE influyen en el desarrollo institucional de la dirección, y con ello hallar las causas de las deficiencias de las prácticas a través de una investigación a todos los colaboradores y hallar la raíz del problema, a fin de proponer una estrategias que promuevan el desarrollo de las prácticas de RSE y que estas perduren en el tiempo.

4. OBJETIVOS

4.1. General

- Determinar el impacto de la responsabilidad social empresarial en el desarrollo institucional de la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

4.2. Específicos

- Diagnosticar el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte.
- Analizar los resultados de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en la dirección general de gestión de movilidad tránsito y transporte.
- Proponer estrategias que permitan la aplicación adecuada y el mejoramiento de la responsabilidad social empresarial.

5. HIPÓTESIS

La responsabilidad social empresarial aporta positivamente al desarrollo institucional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GAD de Riobamba.

6. ESTADO DEL ARTE

6.1. Antecedentes

Los datos bibliográficos en los que se fundamenta la presente investigación radican en las siguientes tesis que sirven de apoyo gracias al argumento propuesto por sus autores en cada una de ellas:

En la tesis de grado de Ortiz Paula, estudiante de la Universidad Pontificia Javeriana para obtener el título como administradora de empresas con su tema de investigación titulado: “La responsabilidad social como base de la estrategia competitiva HZX”, donde HZX es una organización dedicada a suministrar productos y servicios para la exploración de petróleo, el principal objetivo de la investigación fue describir las prácticas de RSE como base de estrategia competitiva de la empresa, en la realización de la investigación descriptiva realizó una búsqueda de las características de la contribución social llegando a un análisis que va de la mano con su estrategia, en donde la autora concluyó en su estudio afirmando que : “es evidente que la RSE debe ser parte del ADN de la empresa, HZM toma muy en serio la implementación, progreso y control del tema en la organización”. (Ortíz, 2009)

El autor Henao, en el desarrollo de su trabajo de maestría de la Universidad Nacional de Colombia trata el tema de: “La responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A”, el objetivo general del proyecto es proponer una estrategia de estudio de RSE para la organización Pranha, en la cual se ha propuesto elementos de algunas definiciones de varios modelos, de normas y guías más importantes del RSE; igualmente toma en cuenta las especificidades del sector de la construcción y las orientaciones dadas por la presidencia de la empresa, además manifiesta la integración de elementos conceptuales de la responsabilidad social empresarial como una estrategia de gestión, le permite a la organización en cuestión una nueva manera de acercarse al mercado y a la sociedad; no como una táctica de imagen o filantropía, sino como un instrumento de generación de valor y herramienta de diferenciación y competitividad, sustentada en el mediano y largo plazo, además el autor en su escrito pretende que la expectativa que ha sido generada dentro de la organización con la elaboración del trabajo, sea alcanzada y se adopte como un estilo de vida empresarial, que permita direccionar su actividad en los intereses de los accionistas, colaboradores, clientes, comunidad en general y demás grupos interesados. (Henao, 2013)

En el proyecto de investigación previo a la obtención del título, Galarza en su tema de tesis acerca de: “La responsabilidad social empresarial como el crecimiento empresarial del sector Curtiembres de la zona de planificación 3 del Ecuador”, su objetivo fundamental es estudiar el grado de relación de la RSE en el crecimiento empresarial del sector Curtiembres así como la determinación del compromiso de las empresas con la RSE, en el cual afirma que la RSE no solo le genera incremento en ventas, sino que existe satisfacción por parte del personal al momento de realizar sus actividades, además se realizan algunas innovaciones que les permiten ser los primeros en el sector hacia donde están dirigidos, con una mentalidad socialmente responsable, y asegura también el autor que este tema de responsabilidad social debe convertirse en un reto para las empresas, incorporando valores ya sean ambientales, económicos como sociales creando así una estrategia global, la cual abre muchas oportunidades y con ello aprovechas las diversas oportunidades, sin embargo existen muchas organizaciones que tienen confusión al momento de aplicar estas prácticas, primordialmente en la sensibilización e información. (Galarza, 2015)

En la tesis de grado de Carolina Ramos previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas en la Universidad San Francisco de Quito presenta su tema: “Responsabilidad Social Empresarial: una herramienta para crear sostenibilidad económica, social y ecológica en las empresas que operan en el Ecuador”, el objetivo de la investigación es encontrar un modelo de RSE que pueda ser aplicado en las empresas ecuatorianas para crear sostenibilidad económica, social y ecológica, en el cual contempla varios aspectos, inicia con la visión que existe en el país de la RSE, tanto en organizaciones públicas como privadas, además realiza una pirámide que permite la implantación de un modelo de RSE para las empresas a nivel nacional y así realizar una comparación global con empresas internacionales llegando a un minucioso análisis que permita dar paso a una conclusión pertinente asegurando que más de la mitad de empresas en el país realizan prácticas de RSE y la utilizan como parte de su estrategia de negocios, y la manera más eficaz de involucrar a las empresas es crear compromiso y participación por los dueños y gerentes, además se sitúa en donde el consumidor ecuatoriano piensa que las prácticas de RSE es cumplir con la ley. (Ramos, 2013)

Las diversas investigaciones realizadas por parte de sus autores antes mencionados, en los diversos ámbitos reflejan la importancia de las prácticas de la RSE, demostrando en base a los distintos métodos para recoger datos y han propuesto estrategias que perduren en el tiempo, generando una estrategia competitiva por lo que las organizaciones no trabajan solas

sino que son dependientes del entorno en el cual se desarrollan por lo que deben ser capaces de mantener una relación conveniente con la sociedad.

6.2. Fundamentación

UNIDAD I

6.2.1.1. Generalidades de la dirección de gestión de movilidad tránsito y transporte.

En la primera unidad se proporciona información importante de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GAD de Riobamba, en cuanto a los datos principales los cuales son los siguientes:

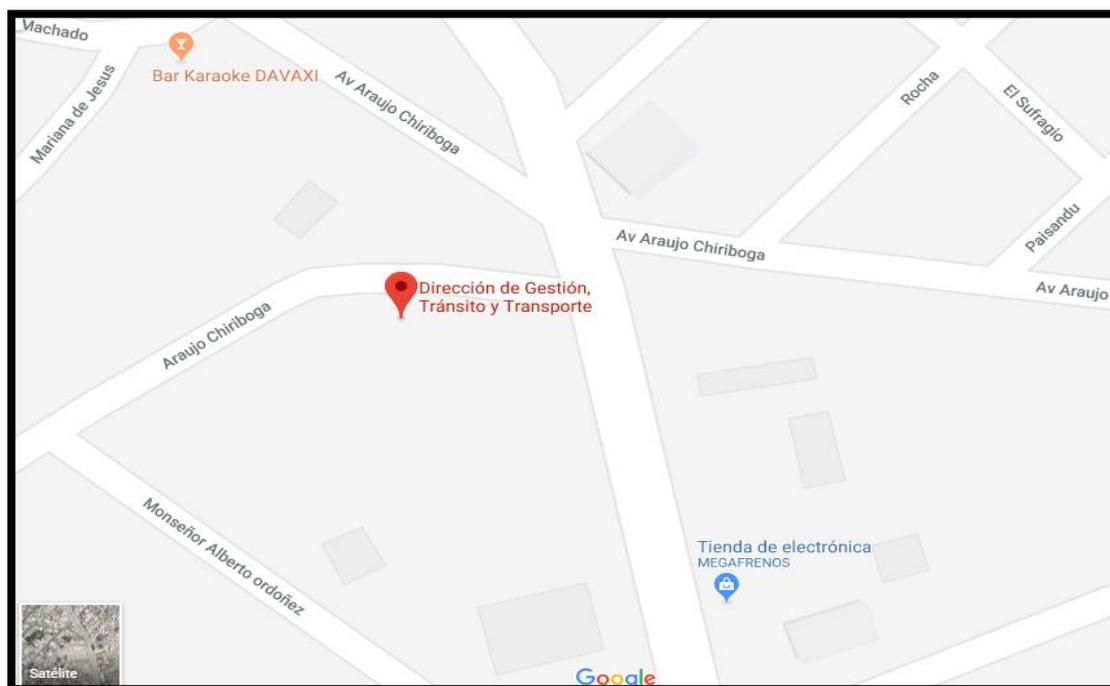
6.2.1.1.1.1. Historia

La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte tiene como director al Ing. Jhonathan Carrera, quien manifestó que para el adecuado funcionamiento de la mencionada institución contó con los debidos requerimientos y se les fueron transferidas las competencias de tránsito para una adecuada atención a los usuarios, dichas instalaciones municipales cuentan con la infraestructura necesaria y apegada a las necesidades para los requerimientos y así brindar los servicios pertinentes, en la obra constan todo en cuanto la contratación del mobiliario, equipos informáticos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento, y con un total de USD 100 mil mensuales de presupuesto asignado para la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte por parte del gobierno central. Inicio sus actividades en el 2014, a más de ello el funcionario especificó que el 01 de noviembre de mismo año a través de la dirección asumió la emisión de títulos habilitantes como constitución jurídica, permisos de operación, incremento de cupos, cambio de socio y todas las resoluciones administrativas. (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

6.2.1.1.1.2. Localización

Se encuentra localizada en la provincia de Chimborazo en el cantón Riobamba en Av. Circunvalación y Araujo Chiriboga (sector parque del diablo) como se muestra a continuación:

Gráfico 1. Ubicación de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte



6.2.1.1.1.3. Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo. (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

6.2.1.1.1.4. Visión

Gobierno autónomo descentralizado municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueve el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su gobierno municipal. (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

6.2.1.1.1.5. Principios y valores

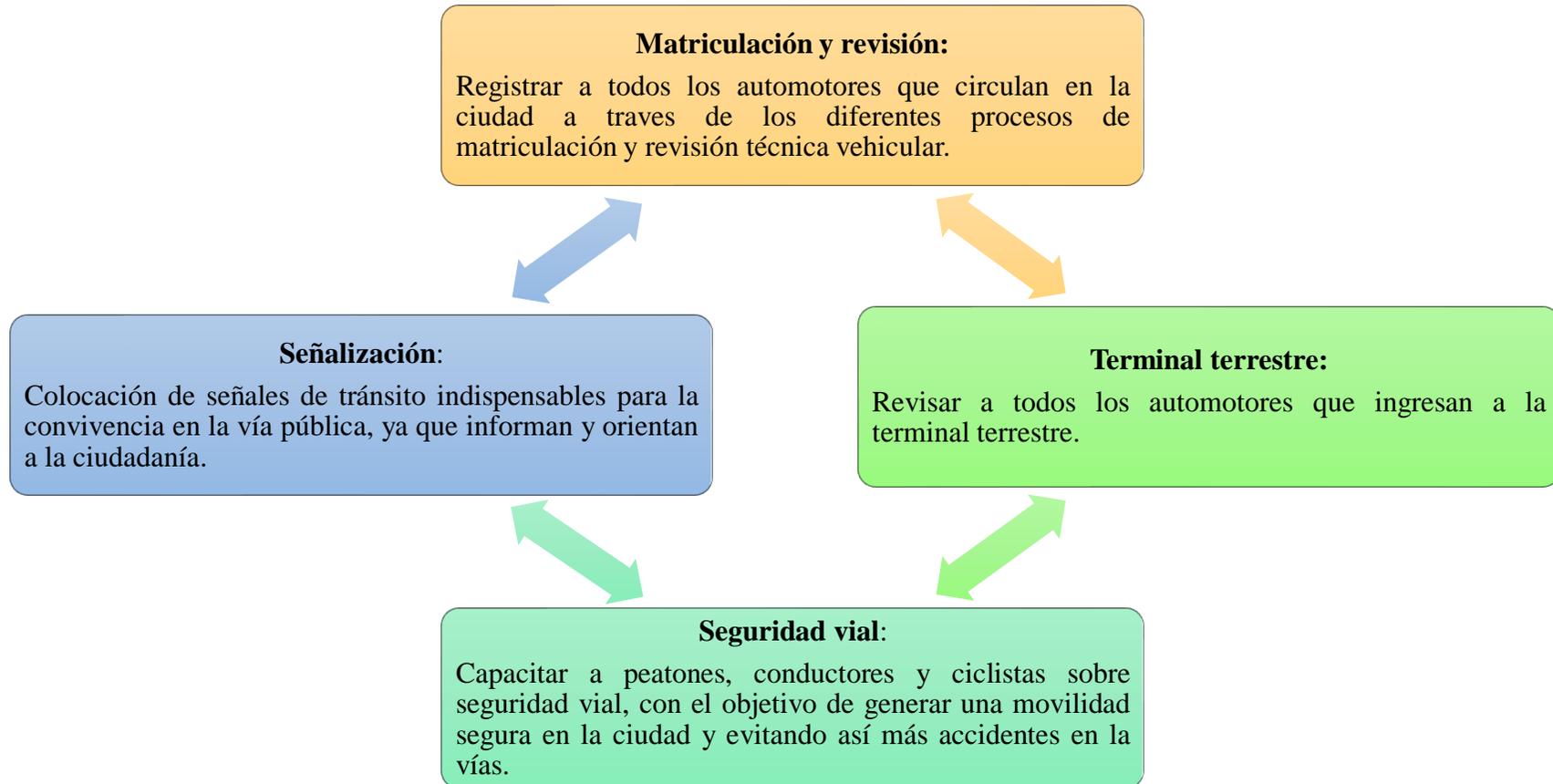
Los valores y principios definidos por la dirección son los siguientes:

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Creatividad
- Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en equipo
- Honradez
- Tolerancia. (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

6.2.1.1.1.6. Servicios

La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte brinda los siguientes servicios a la ciudadanía:

Gráfico 2. Servicios que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte



Fuente: (GAD Municipal de Riobamba, 2014)

Elaborado por: Jholexy Guerrero

UNIDAD II

6.2.1.2. La responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial tiene un significado muy grande que se ha venido formando en base a diversas corrientes de pensamiento y puntos de vista, tras un largo recorrido en la historia ha llegado a formar parte de la estructura de las empresas volviéndolas seguras y perdurables en el tiempo.

6.2.1.2.1.1. Historia de la responsabilidad social empresarial

No existe un dato exacto acerca del nacimiento de la responsabilidad social empresarial, pero hay un registro desde hace más de noventa años en donde patronos practicaban la RSE hacia sus empleados, en los años setenta se institucionalizó a partir de unos principios planteados por el pastor León H. Sullivan, en los cuales se recalcan la importancia de los derechos humanos, ya que su comunidad se encontraba regida por la discriminación racial y la fuerza de su voz se manifestó a través del mundo y empezó a recibir ayuda de personas filántropas, y hasta recibió apoyo del secretario general de las naciones unidas de ese entonces Koffi Annan. Los grandes inversionistas se opusieron a la alta inversión por su forma de gobierno pero Annan realizó un llamado al mundo para que se prefieran a las empresas que eran socialmente responsables obligando así a sus dirigentes a crear valor sobre sus empresas y que a su vez éstas sean capaces de brindar oportunidades sin dañar a terceros. (El ABC de la Responsabilidad Social en Chile y en el mundo, 2010)

La responsabilidad social empresarial empezó en países desarrollados debido a la revolución industrial, y poco a poco se fue expandiendo por el resto del mundo, aunque en los países de Latinoamérica es escaso. Existen normas y estándares internacionales que sirven como guía para el sector empresarial mundial, las cuales no son prácticas obligatorias y son aplicadas por aceptación voluntaria de los empresarios y se encuentra vinculada con la ética que se maneja en la empresa. (Villacís, 2016)

En Europa se germinó la idea del rendimiento de las empresas no sería un modelo único de evaluación, y con ello nacen las primeras actividades a nivel mundial como la International Labour Organization (ILO), y para el año 2011 existen tres foros internacionales de responsabilidad social empresarial como: International Labour Organization, Organization for Economic Cooperation Development (OECD) y el pacto mundial de las Naciones Unidas. (Villacís, 2016)

6.2.1.2.1.2. Definiciones de responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial surge en la década de los 50 y 60 como una corriente ética, moral y una tendencia de gestión administrativa de las empresas modernas, la iglesia católica influyó en los empresarios para el desarrollo de actividades socialmente responsables con sus colaboradores, en la revolución industrial los inversores con creencias filantrópicas religiosas hicieron donaciones y fueron caracterizadas como filantropía empresarial y desde entonces se consideró el nacimiento de la RSE. (Tapia, 2018)

La RSE va más allá, es una continua relación con la sociedad a todos los niveles. Es un proceso que involucra a todos sus stakeholders (los que permiten o afectan el funcionamiento de una empresa) y deben formar parte de la planeación estratégica de las empresas que la desarrollan. Aquellas que no lo hagan la misma sociedad se encargará de pasar cuenta de cobro, seguramente con nefastas consecuencias para su supervivencia. (Sarmiento del Valle, 2011)

La responsabilidad social empresarial, es un compromiso consciente y adecuado con la finalidad de cumplir de acuerdo a los estándares de las empresas, ya sea interno o externo, considerando expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto hacia las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo a la construcción del bien común. (Cajiga, 2010)

Por otro lado, otro autor menciona que la RSE es una idea que se ha posicionado en los diferentes estratos de la sociedad y ha posicionado acciones de grandes empresas. (Raufflet, 2012, pág. 2). Con el progreso de la sociedad las empresas asumen responsabilidad dentro del ámbito social, más allá de su actividad económica en una creciente tendencia de búsqueda de legitimación social. (Capriotti, 2010, pág. 21). La RSE es definida como el compromiso voluntario adquirido en la parte medular de una organización con la finalidad de hacerse cargo de los impactos que ocasionan las decisiones y actividades reflejando el compromiso que tiene la sociedad con el medio ambiente. (Motoya, 2012, pág. 33)

Según (Barba, 2015) cada organización debe ser capaz de desarrollar su definición de RSE, sobre la plataforma de la cultura organizacional y valores que guían su cotidianidad, en virtud de lo cual, el instituto Ethos de Brasil fundado en 1998, señala que la RSE es la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para

las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Consultores RSE, 2009)

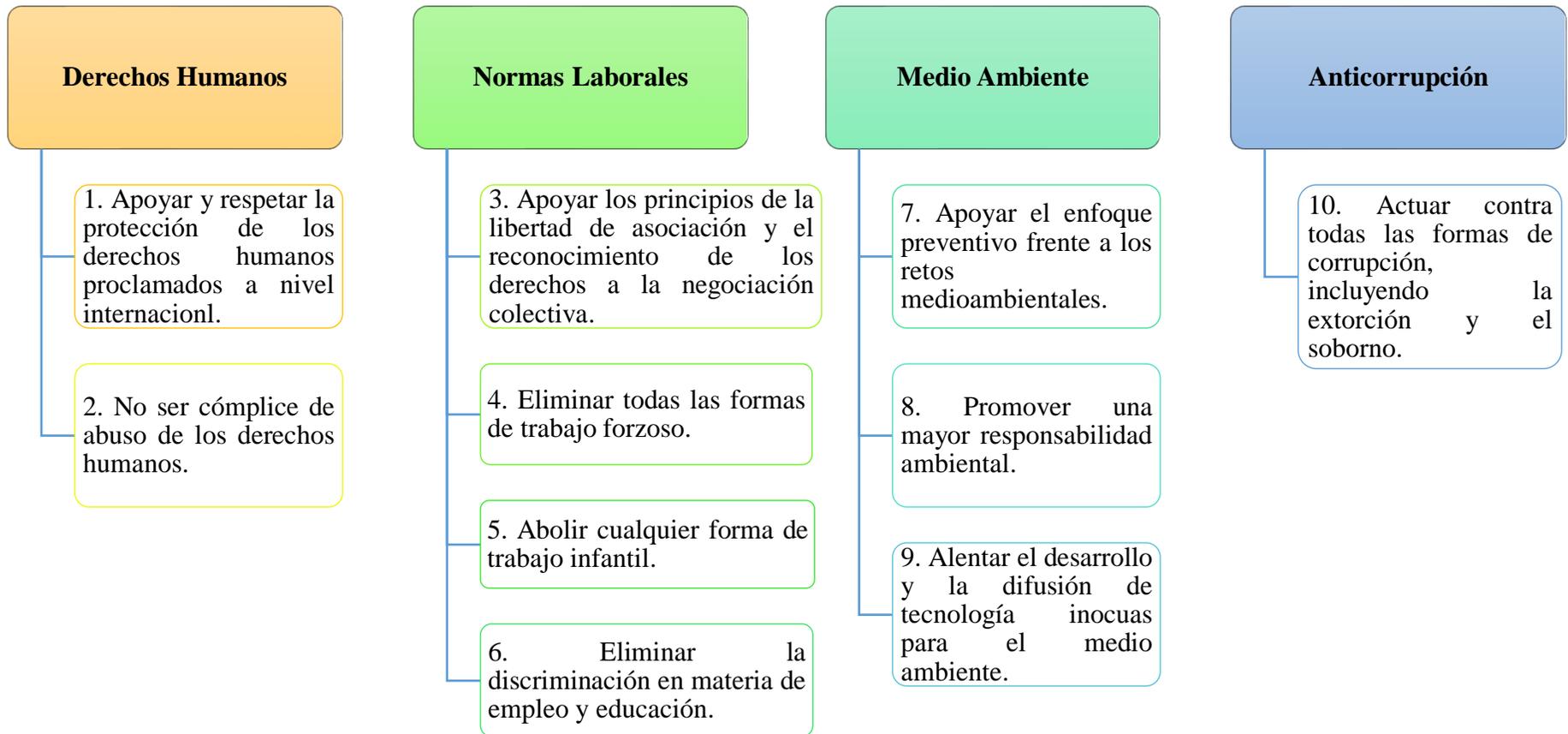
6.2.1.2.1.3. La responsabilidad social empresarial en el mundo

La difusión global de la RSE en el mundo ha traído mucho éxito para los diversos continentes, como es el caso del continente asiático en donde sus empresas están incluyendo más prácticas de RSE en sus actividades debido a los excelentes resultados en cuanto a materia medioambiental, en el caso del continente europeo contiene más del 90% de compañías han implementado estrategias de protección, por otro lado, en Australia y Nueva Zelanda han implementado estas prácticas en sus empresas en un 75%. En EEUU maneja una fuerte normativa para las empresas, es por ello que siempre se han caracterizado por tener un alto grado de importancia en estos temas y no solo por los beneficios fiscales que representan ya que buscan mantener un equilibrio entre los objetivos económicos y los sociales. El análisis de la situación actual de la RSE en el mundo y Latinoamérica es un tema complejo debido a las diferencias económicas, sociales y culturales que existe en cada región, es muy difícil generalizar los indicadores y más aún las políticas y resultados de la RSE en Latinoamérica por lo que no se puede mantener un mismo enfoque. (Martínez, 2015)

A lo largo de los años por las necesidades de contar con guías y estándares para ser socialmente responsables por parte de las entidades públicas y privadas surgieron entidades regulatorias como las ISO 26000 que se inició en el año 2005, el Global Reporting Initiative que se crea la primera propuesta en el 2000 con el fin de promover y regular las actividades de responsabilidad social empresarial y The global compact que nació de una decisión voluntaria. (Sánchez, 2014)

La organización de las naciones unidas determino algunos puntos que una empresa debe cumplir en la sociedad para que esta funcione armónicamente con el medio ambiente y contribuya al desarrollo local, en el año 2000 Global Impact compromete a la comunidad de negocio con diez principios de desarrollo sustentable que deben ser aplicados en toda empresa. (El pacto global, 2013)

Gráfico 3. Principios de desarrollo sustentable



Fuente: (El pacto global, 2013)
Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

6.2.1.2.1.4. ISO 26000

La norma internacional ISO 26000, es una guía sobre responsabilidad social, ofrece una guía armónica para las organizaciones del sector público y privado, y en los países desarrollados, en desarrollo y economías en transición, la norma se basa en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas y es así que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004. La ISO 26000 proporciona guías en conceptos y términos de responsabilidad social, antecedentes, tendencias y características, principios y prácticas, materias fundamentales, integración e implementación de los comportamientos socialmente responsables. (ISO 26000, 2010)

La ISO 26000 fue preparada por el ISO/TMB grupo de trabajo acerca de la responsabilidad social y se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes y con la participación de expertos con más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regiones representativas, estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales, ONG y servicios, apoyo, investigación, academia y otros, además proporciona orientación a los usuarios; pretendiendo que se lea y se utilice de forma integral, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre responsabilidad social pueden encontrar útil el esquema siguiente:

Gráfico 4. Esquema de la ISO 26000

Nº Capítulo	Título de capítulo	Descripción
Capítulo 1	Objeto y campo de aplicación	Se define el objeto y el campo de aplicación de la norma internacional e identifica limitaciones y exclusiones.
Capítulo 2	Términos y definiciones	Identifica y proporciona información de significados y términos clave que son fundamentales para la comprensión de la responsabilidad social y para el uso de la norma.
Capítulo 3	Comprender la responsabilidad social	Describe los factores importantes y las condiciones que influyen en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúa afectando su naturaleza y

		práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y como se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organización sobre el uso de la norma internacional.
Capítulo 4	Principios de la responsabilidad social	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Capítulo 5	Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	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 sobre la esfera de influencia de una organización.
Capítulo 6	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social. 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.
Capítulo 7	Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	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 mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Anexo A	Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	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.
Anexo B	Abreviaturas	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta norma internacional ISO 26000.

Fuente: (ISO 26000, 2010)

Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

6.2.1.2.1.5. La responsabilidad social en el Ecuador

En el país, se han realizado cambios en cuestión tanto de legislación como exigencias a las empresas, provocando que el sector privado se preocupe por los efectos de sus actos en todos los ámbitos, ya sea social, económico y ambiental. Este modelo de gestión a través de corporaciones multinacionales en las cuales se empezó a incorporar cambios en sus estrategias y prácticas en todos los territorios en los cuales operaban.

Es por ello que en el territorio ecuatoriano se ha palpado un cambio significativo en las buenas prácticas como en la producción orgánica y comercio justo en empresas asociativas cuya implementación de sellos de turismo responsable enfocados en atraer consumidores sofisticados. En Ecuador ya se cuenta con empresas grandes, medianas y pequeñas que han asumido el reto de contribuir al desarrollo sostenible, por parte del gobierno se han realizado cambios ideológicos expuestos en el plan nacional de desarrollo y los programas de RSE desarrollado en el país. (Villacís, 2016)

Las empresas ecuatorianas empezaron a incluir dentro de su planificación estratégica alguna actividad enfocada a la ayuda social, económica o ambiental, generando una buena imagen corporativa debido al agradecimiento por el involucramiento de las compañías en la disminución de sus problemáticas sociales, económicas y ambientales. De esta manera la RSE va dándose a conocer entre las diversas organizaciones de nuestro país y se relaciona con otro tema muy importante que es la ética empresarial, considerada como la integridad moral

de toda compañía y se lo constituye con la incorporación a las estrategias de la organización convirtiéndose en un factor de competitividad, debido a que se lo considera como un valor agregado, ya que no todas las compañías del país han estructurado dentro de su planificación beneficios, programas y actividades socialmente responsables que favorezcan a su entorno. En la capital se instauró en el distrito metropolitano el 26 de julio como día de la responsabilidad social con el propósito de concientizar, motivar, involucrar al a ciudadanía sobre la importancia de vivir responsablemente y existe un consejo metropolitano de responsabilidad social conformado como un espacio de diálogo y participación empresarial. (Sánchez, 2014)

En los últimos años se ha generado un gran interés tanto de las empresas públicas y privadas en implementar prácticas de RSE en sus procesos corporativos, los cuales se pueden evidenciar a través de los medios de comunicación a través de la web.

6.2.1.2.1.6. Organizaciones que promueven la responsabilidad social en el país.

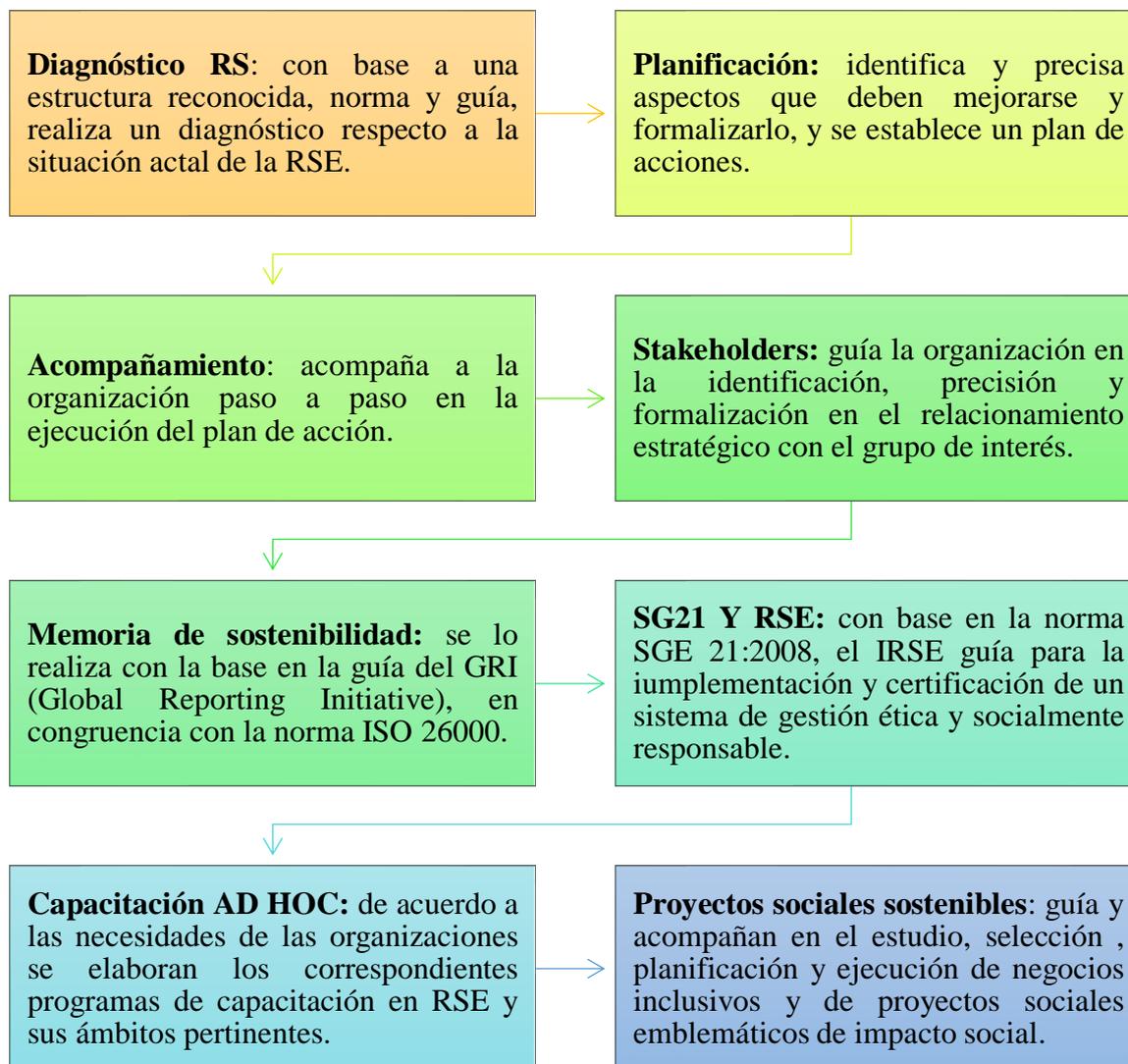
- **Instituto de responsabilidad social empresarial (IRSE)**

Es la primera iniciativa institucional en el Ecuador en el cometido de la RSE. Es una organización privada, sin fines de lucro. En sus gestores y protagonistas prevalece el ideal del perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. Al IRSE lo consolida un equipo de persona con positiva y vasta experiencia en el campo empresarial, en la academia, en la cátedra, en múltiples responsabilidades públicas y privadas. IRSE es parte de la fundación Horizontes, una persona jurídica, aprobada mediante acuerdo el 29 de diciembre de 2005, por el ministerio de educación y cultura de la república del Ecuador. (IRSE, 2016)

Las áreas de acción del instituto giran alrededor de tres ejes como son: a) información y difusión: se busca difundir los auténticos conceptos y componentes actuales de la RSE con el afán de orientar, informar y servir de guía logrando propagar hacia todos los niveles de la sociedad; b) formación de capacidades: con el fin de que todos los niveles de la organización se formen con bases, fundamentos y herramientas que compartan esta cultura de RSE no solo dentro de ella sino también en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones entre otras, IRSE imparte y desarrolla charlas, conferencias, encuentros y capacitaciones; c) investigación y desarrollo: por el avance tecnológico provoca un abanico de oportunidades en la RSE pero es difícil solo copiar y pegar debido a las diferencias de culturas por lo que

el IRSE investiga, selecciona, analiza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas que tornen eficaz el impulso de la cultura de RSE. (IRSE, 2016)

Gráfico 5. Servicios que Ofrece el IRSE



Fuente: (IRSE, 2016)

Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

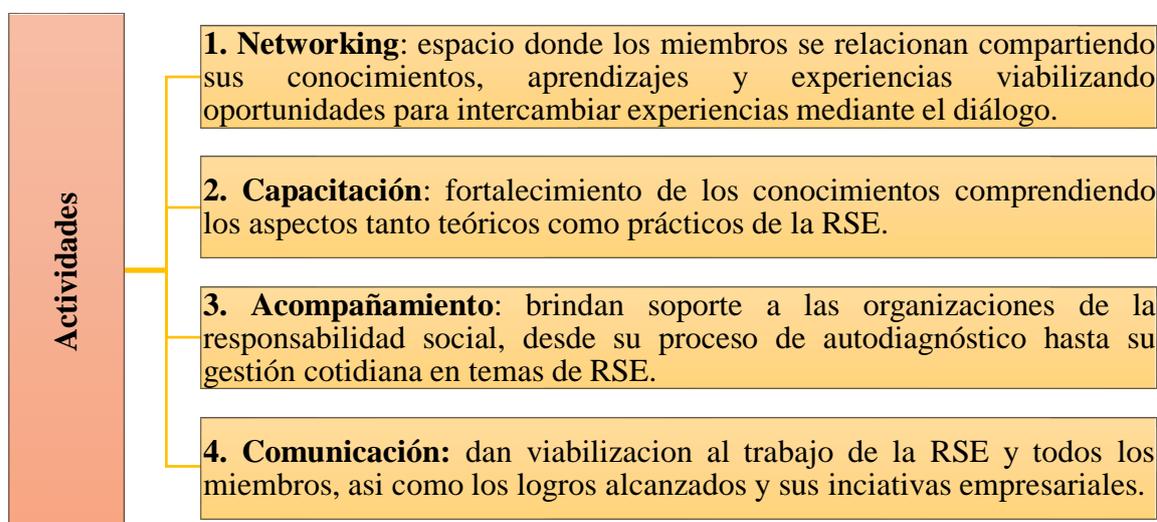
IRSE cuenta con más de diez años de servicio y con 80 organizaciones asistidas hasta el día de hoy, y reafirma en ser la primera institución del país en abordar de manera técnica y metodológica la responsabilidad social empresarial y de apuntar con gestión el desarrollo sostenible, se cimentan en una filosofía de valores trascendentes, con aplicación práctica que guían a las organizaciones en la implementación de la RSE con base en metodología, sistemas e iniciativas medibles, cuantificables, universalmente reconocidas y respetadas. (IRSE, 2016)

- **Consortio ecuatoriano de responsabilidad social empresarial (CERES)**

CERES es la red más importante de organizaciones comprometidas que logran promover la responsabilidad social en el país. Desde el año 2005 su trabajo se ha caracterizado por el de promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado en las empresas, que busca innovación, sensibilización y apoyo en la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice la sociedad hacia un ambiente justo y sostenible. (CERES, 2016)

CERES es una organización del sector privado, pero sin fines de lucro que, a más de privilegiar el intercambio de experiencias entre los diversos actores de la sociedad, el diálogo constructivo, así como también la construcción de capacidades que permitan fortalecer la gestión socialmente responsable de las empresas. Están comprometidas a apoyar y caminar junto a nuestros miembros en su recorrido hacia la sostenibilidad. En la actualidad CERES se encuentra conformado por más de 75 organizaciones, entre empresas públicas y privadas, organizaciones de sociedad civil y entidades educativas, todas ellas reconocidas por su trabajo enfocado en el desarrollo sustentables y la incorporación de la responsabilidad social empresarial como parte de su modelo de gestión. Además, cuenta con un código de ética interno en el cual determina los valores y principios que rigen el actuar de la organización y de quienes la integran, sin importar la naturaleza y fines de los mismos. (CERES, 2016)

Gráfico 6. Actividades que realizan el CERES



Fuente: (CERES, 2016)

Elaborado por: Jhology Guerrero V.

UNIDAD III

6.2.1.3. Desarrollo institucional

En el presente capítulo se desarrollan temas involucrados con el desarrollo institucional de una organización, se inicia con la definición y análisis de la misma, seguidos de temas de gran relevancia dentro de los procesos empresariales como la administración, el talento humano.

6.2.1.3.1.1. Definición de desarrollo institucional

En base a diversos teóricos, el desarrollo institucional se lo puede definir como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por una institución, en la búsqueda del incremento en los niveles tanto de calidad, equidad como pertinencia de aquellos servicios ofrecidos. Esto se logra mediante la modificación en los procesos sustantivos y la organización institucional. (Universidad de Guadalajara, 2013)

El desarrollo institucional ayuda a formular políticas y estrategias, métodos y herramientas analíticas que dan orientación a las actividades de los donadores (proveedores de los recursos), quienes mantienen teóricos-metodológicos para el desarrollo de las instituciones. Además, busca mejorar la capacidad organizacional, técnica y financiera de las organizaciones y otros agentes que estimulen el desarrollo sostenible. (Vargas, 2016)

El desarrollo institucional se define operacionalmente como la creación o fortalecimiento de las capacidades organizacionales a través de una red de organizaciones que generan, asignan y utilizan recurso humanos, materiales y financieros con mayor eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos específicos privados y públicos de manera sostenible; además se puede recalcar que el desarrollo institucional es un esfuerzo por gestionar y administrar el cambio organizacional, por lo que soporta en la obtención de resultados de los planes implementados en los arreglos organizacionales para el mejoramiento de las variables institucionales existentes. (Buyck, 1991)

La concordancia en los autores referente al desarrollo institucional hace hincapié en varios puntos acorde al tema, tratan de la creación de cambio en las organizaciones trabajando de la mano con los recursos que esta posee para cumplir un objetivo en común y perdurará en el tiempo con el desarrollo sostenible.

6.2.1.3.1.2. La administración y el desarrollo institucional

Uno de los factores primordiales en una organización es la buena administración en el cual se refleja el éxito o fracaso de una empresa, como bien se conoce este concepto trata de anticipar el futuro, preparándose a los posibles cambios que se esperan lleguen a la organización y como sobrellevar estos cambios y estar preparados antes ellos, a más de ello en la administración es posible dar seguimiento y controlar las actividades que se realizan para luego realizar un análisis de retroalimentación en busca de la mejora continua provocando continuidad en los procesos que se llevan a cabo, la administración como tal es una ciencia y arte que contiene principios los cuales nos rigen como dirigentes de una empresa y contiene también un proceso en el cual se desenvuelven todas las actividades paso a paso para una correcta y acertada administración y con ello una adecuada toma de decisiones.

La administración tiene varias definiciones que son propuestas por estudiosos de la materia, en sus escritos expresan ideas claras acerca de la misma llegando a una misma idea, entre los cuales se puede mencionar:

Gráfico 7. Definiciones de administración según varios autores.

Autor	Definición de Administración
Henry Fayol	“Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia”.
José Antonio Hernández	“La administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”.
Harold Koontz y Cyril O'Donnell	“La administración es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.
George Terry	“La administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr objetivos, mediante el uso de gente y recursos”.

Fuente: (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

Las diversas definiciones que se encuentran expuestas en la gráfica anterior muestran los diferentes puntos de vista que enfocan los autores, pero en sí la esencia que tiene cada uno de ellos es evidente, en el cual se puede notar una acertada palabra que se repite, la cual es procesos, afirmando que la administración consta con procesos, fases o etapas por medio de ellas se consigue el logro de los objetivos.

La administración como parte fundamental de las empresas va de la mano con el desarrollo institucional, son dos temas que se interrelacionan entre sí, en las empresas el área de desarrollo institucional y administrativo tiene por objeto mejorar los procesos que soportan la gestión empresarial efectiva ya sean los recursos humanos como los técnicos y los financieros, los cuales son requerimientos para el alcance de los objetivos estratégicos y el desarrollo de los proyectos que se realizan.

6.2.1.3.1.3. Gestión del talento humano

El talento humano forma parte medular en las organizaciones, puesto que se refiere a todos y cada uno de sus colaboradores, si bien es cierto un personal motivado es capaz de generar grandes cambios dentro de la organización, ya que todo parte desde el interior hasta el exterior generando una corriente positiva. Para lograr que el personal o el talento humano de una organización cumplan con las expectativas, llevando a cabalidad las actividades designadas a cada uno, es importante impulsar, fomentar, construir y capacitar al personal generando un personal activo con iniciativa e ideales claros, varias estrategias se han propuesto para palpar dichos cambios como la gestión del talento humano.

La gestión del talento humano se vuelve clave para incidir en el personal y mejorar el orden, la productividad y el desempeño en el trabajo, incidiendo notablemente en los resultados de la organización. Es responsabilidad de la organización, y no únicamente del área de gestión humana, gestionar el talento humano que posee, llegando, no solo a los niveles de mando de los directivos, sino alcanzando los niveles inferiores de la organización, la gestión del talento humano implica captación, desarrollo, retención, mejora y transmisión del talento tanto directivo y operativo. (Prieto, 2013)

6.2.1.3.1.4. Los procesos

Los procesos se definen como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada de resultados”. (ISO 9000, 2000) Por otra parte otro autor menciona que proceso en el ámbito administrativo es: la secuencia

ordenada de actividades, incluidos los tramites de los procedimientos administrativos, interrelacionados entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicio al ciudadano, como cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones y que crean valor intrínseco para el cliente interno y externo. (Cantón, 2010)

En una organización, los procesos en conjunto con una excelente administración aplicada colocan a la misma en el éxito empresarial, provocando que el desarrollo institucional sea el esperado de la mano con los recursos que posee y un personal adecuado, con disposición de colaborar y realizar las actividades de manera eficaz. Detrás del desarrollo institucional se encuentran diversas técnicas impartidas por los altos directivos y puestas en práctica, creando valor en la organización y sostenibilidad económica, con una imagen corporativa positiva en donde el entorno es el motor impulsador de los objetivos enunciados en la planificación.

7. METODOLOGÍA

7.1. Método

- Investigación descriptiva

Se recaba información de la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte con el fin de conocer las relaciones y aspectos de los fenómenos que son objeto de estudio, partiendo desde la observación directa del estado actual de la RSE en la dirección, buscando especificar propiedades, características y rasgos importantes en torno al RSE y el desarrollo institucional generando un sentido de entendimiento y altamente estructurado. (Hernández R. F., 2014)

7.2. Tipo de investigación

- Investigación bibliográfica o documental

El desarrollo de la investigación depende de información obtenida de libros, revistas y documentos en general para recopilar datos importantes que fomenten la investigación de la responsabilidad social empresarial, ya que es el punto de partida para dar inicio al desarrollo del trabajo, profundizar los temas de interés a través del conocimiento previo según versiones de autores, además de la obtención de información de otras tesis respecto al tema generando ideas ante la problemática. (Hernández R. F., 2014)

- Investigación de campo

Se obtiene información a través de las diversas técnicas como la entrevista y el cuestionario, es decir se utilizan procedimientos propios para recopilar información, de esta manera la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte será expuesta ante estas técnicas para reconocer la fuente del problema y proponer soluciones válidas. (Hernández R. F., 2014)

7.3. Diseño

- Investigación no experimental

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Sampieri, 2010). Por lo que en la presente investigación solo se observaran y se diagnosticará el grado de cumplimiento de la RSE en la institución analizando en la que se encuentran para luego proponer una solución al problema existente.

7.4. Población y muestra

7.4.1.1. Población

Población N° 1: para las entrevistas correspondientes se toman en cuenta a tres funcionarios de la dirección, como son el asesor jurídico y dos analistas del servicio de transporte.

Población N°2: La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte según la investigación pertinente cuenta con un total de 66 colaboradores, aquellos que se encuentran laborando en la actualidad y se tomará en cuenta para la presente investigación.

7.4.1.2. Muestra

Muestra N° 1: para la población N° 1 no se debe emplear muestras debido a que es muy pequeña, por lo tanto, se realiza al total de la población.

Muestra N° 2: El desarrollo de la investigación está dirigido a la población interna de la institución por lo que la muestra es el total de esta, está conformado por 66 funcionarios, es decir el estudio se lo realizará al total del universo.

n = 66

7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la elaboración de la investigación es necesario de las siguientes técnicas:

7.5.1.1. Técnicas

- Entrevista

Según autores señalan que: “la entrevista, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad”. (Hernández R. F., 2010)

- Encuesta

Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (Behar, 2008)

7.5.1.2. Instrumentos

- Guía de entrevista
- Cuestionario

7.6. Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utiliza el programa estadístico SPSS el cual permite emitir un análisis exacto de los resultados validando la encuesta a través de los datos ingresados para emitir el respectivo análisis e interpretación.

8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

8.1. Análisis de la entrevista realizada a los directivos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ENTREVISTA 1

Nombre: Renato Basantes

Cargo: Asesor Jurídico

Objetivo: obtener información de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte por parte de sus directivos.

Nota: la información proporcionada por los entrevistados será de uso oficial para la realización del proyecto de investigación titulado: **“La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la dirección general de gestión, de movilidad, tránsito y transporte de Riobamba-Ecuador”**

1. ¿Qué modelo utilizan para las prácticas de responsabilidad social empresarial?

Somos parte del GAD municipal y como nuestro ente rector nos pide distintos modelos de gestión, para brindar los servicios de transporte terrestre, tránsito y educación vial, entre los modelos esta la atención al cliente, despacho para la colocación de señalización y modelos de gestión para el control operativo de la vía pública.

2. ¿Existe un departamento encargado de planificar, llevar a cabo las actividades y darles seguimiento a las prácticas de responsabilidad social empresarial?

Si, de hecho, hay un departamento o una unidad técnica, ellos entre otras cosas están encargados de la planificación de todo lo que se lleva a cabo en la dirección y aparte de eso dentro del GAD municipal existe un departamento de planificación y proyectos.

3. ¿De qué forma la dirección se encuentra vinculada con la resolución de problemas ambientales y sociales?

Se encuentra vinculada, más que todo en la emisión de gases y contaminación, y no solamente en ese sentido sino auditiva de los vehículos, es por ello que lo se plantea la implementación de un centro de revisión técnica vehicular.

4. ¿La aplicación de la responsabilidad social empresarial ha traído cambios radicales a la dirección a partir de su aplicación? ¿en qué área?

Si en todo sentido, más que todo en el trabajo diario con la comunidad, en la implementación de señalización horizontal y vertical, coadyuvando en el tránsito en los lugares que la ciudadanía crea pertinente y en la que técnicamente se han determinado que son focos de alerta en cuanto a la accidentabilidad.

5. ¿Los colaboradores se encuentran bien informados acerca de una entidad socialmente responsable?

Si, yo creo que si encuentran bien informados.

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ENTREVISTA 2

Nombre: Santiago Flores

Cargo: Analista de servicios de transporte y seguridad vial

Objetivo: obtener información de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte por parte de sus directivos.

Nota: la información proporcionada por los entrevistados será de uso oficial para la realización del proyecto de investigación titulado: **“La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la dirección general de gestión, de movilidad, tránsito y transporte de Riobamba-Ecuador”**

1. ¿Qué modelo utilizan para las prácticas de responsabilidad social empresarial?

Bueno, la dirección asumió sus competencias en el 2014, luego inició un proceso de estructuración y en base a ello se vieron las necesidades de la comunidad, luego se crea un pequeño modelo de gestión para tratar de solventar las necesidades de tránsito y seguridad vial, para mejorar la calidad de vida.

2. ¿Existen un departamento encargado de planificar, llevar a cabo actividades y darles seguimiento a las prácticas de responsabilidad social empresarial?

Si, básicamente el departamento técnico se encarga de planificar, y ahora mucho más con la competencia de control operativo se planifica los temas de seguridad.

3. ¿De qué forma la dirección se encuentra vinculada con la resolución de problemas ambientales y sociales?

ANT regula el tema d matriculación vehicular y de esta forma ANT obliga la revisión técnica vehicular según la normativa y se analiza la cantidad de gases que produce un vehículo a la atmósfera, y controlar dichos gases.

4. ¿La aplicación de la responsabilidad social empresarial ha traído cambios radicales a la dirección a partir de su aplicación? ¿en qué área?

Si, como es una competencia nueva para el municipio ha sido un proceso de transición muy lenta, en el sentido de que la responsabilidad social es muy grande, ya que velamos por la seguridad y minimizar accidentes, a través de capacitaciones socializando a la población en general.

5. ¿Los colaboradores se encuentran bien informados acerca de una entidad socialmente responsable?

Las personas que trabajan en la dirección no poseemos mucha información acerca del tema, sino que a medida que se realizan las actividades vamos aprendiendo, es muy poco la información que tenemos acerca de la Responsabilidad social.

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ENTREVISTA 3

Nombre: David Panches

Cargo: Analista de tránsito y seguridad vial

Objetivo: obtener información de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte por parte de sus directivos.

Nota: la información proporcionada por los entrevistados será de uso oficial para la realización del proyecto de investigación titulado: **“La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la dirección general de gestión, de movilidad, tránsito y transporte de Riobamba-Ecuador”**

1. ¿Qué modelo utilizan para las prácticas de responsabilidad social empresarial?

Un proceso tecnológico, para el fomento y políticas que permita el acompañamiento de la implementación y se pueda generar una cultura.

2. ¿Existe un departamento encargado de planificar, llevar a cabo las actividades y darles seguimiento a las prácticas de responsabilidad social empresarial?

En si no existe un departamento encargado de la responsabilidad social.

3. ¿De qué forma la dirección se encuentra vinculada con la resolución de problemas ambientales y sociales?

Actualmente estamos con la elaboración de un plan de movilidad en donde tiene obligatoriamente ser concordante con los temas de movilidad, salvaguardar el tipo de eventualidades, por ejemplo, los automotores conllevan a una afectación ambiental, por ende, este tipo de planes y proyectos tiene salvaguarda en temas ambientales.

4. ¿La aplicación de la responsabilidad social empresarial ha traído cambios radicales a la dirección a partir de su aplicación? ¿en qué área?

Hemos trabajado paulatinamente en la implementación, no ha habido grandes cambios, la gestión de movilidad hemos trabajado con la nomenclatura técnica.

5. ¿Los colaboradores se encuentran bien informados acerca de una entidad socialmente responsable?

La verdad nos hace falta conocimiento acerca de ello.

Gracias por su colaboración.

ANÁLISIS

Las respuestas proporcionadas por varios de los directivos de la Dirección aporta información algo contradictoria pero a su vez se logra evidenciar la raíz del problema, con lo que se puede afirmar que el tema de responsabilidad social se encuentra inmerso dentro las actividades que se realizan a diario, ya que todos los directivos tienen conocimiento de ello pero, no todos conocen como se logra la funcionalidad del mismo, es decir el modelo por el que se lleva a cabo las actividades ni el conocimiento acerca de algún departamento, uno de los dirigentes afirmó que existe un departamento en el cual se planifican todas las actividades de la dirección mas no existen un departamento integro con alguien encargado de llevar a cabo las practicas netamente de RSE, además el presupuesto es establecido por un departamento del GAD encargado de proyectos, todos aseguran que la aplicación de responsabilidad social ha traído cambios positivos en la dirección ya sean grandes o pequeños dependiendo del impacto y el proyecto que realicen, sin embargo también afirman que no todos los colaboradores poseen conocimiento de una entidad socialmente responsable aunque están tratando de llegar a todos y cada uno de ellos. La falta de conocimiento y experiencia provoca que el personal no cuente con información necesaria acerca de la RSE, para ello existen organización en el país sin fines de lucro que ayudan a que tanto empresas públicas como privadas tengan una guía para el proceso de RSE, brindándoles apoyo y concomimientos previos.

8.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal

Tabla 1. Género del encuestado

1. Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	44	66,7	66,7	66,7
	Femenino	22	33,3	33,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Los resultados obtenidos muestran que en la dirección existen un 66,7 % de hombres y un 33,3% de mujeres, por lo tanto, dentro de la dirección laboran más hombres que mujeres.

Tabla 2. Grado de conocimiento en RSE

2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene usted en temas de responsabilidad social empresarial?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	6,1	6,1	6,1
	Bajo	21	31,8	31,8	37,9
	Alto	27	40,9	40,9	78,8
	Muy alto	14	21,2	21,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Los conocimientos que tiene el personal de la dirección acerca de responsabilidad social empresarial en un 40,9% son altos; seguidos de un 31,8% bajos; luego un 21,2% muy alto y en último lugar tenemos a un 6,1% muy bajo, lo que demuestra que los conocimientos en su mayoría son altos, pero también existe una gran cantidad en bajos, lo que quiere decir que no todo el personal se encuentra orientado o tiene conocimiento de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 3. Factores relevantes en RSE

3. Seleccione los factores que usted considere relevante entorno a la responsabilidad social empresarial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Preocupación por el medio ambiente	13	19,7	19,7	19,7
	Clientes satisfechos	23	34,8	34,8	54,5
	Aporte a la comunidad	16	24,2	24,2	78,8
	Colaboradores motivados	14	21,2	21,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

El factor que los encuestados en su mayoría consideraron que es relevante en la responsabilidad social fue en un 34,8% los clientes satisfechos; seguido por un 24,2% de aporte a la comunidad; luego un 21,2% colaboradores motivados y por último un 19,7% preocupación por el medio ambiente. Aunque no existe gran variación por parte de los encuestados en sus respuestas se puede evidenciar que el factor más relevante para el personal son los clientes satisfechos, lo que demuestra que por RSE entienden un buen servicio al cliente.

Tabla 4. Aporte al medio ambiente

4. ¿En qué medida la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte aporta al cuidado del medio ambiente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	4,5	4,5	4,5
	Bajo	15	22,7	22,7	27,3
	Alto	29	43,9	43,9	71,2
	Muy alto	19	28,8	28,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

En temas de medio ambiente y el aporte de la dirección al cuidado de este, los encuestados en un 43,9% afirmaron que es alto, seguido de un 28,8% de muy alto; un 22,7% bajo y un

4,5% muy bajo, lo que demuestra que en su mayoría el personal piensa que la dirección aporta para el cuidado del medio ambiente considerando alto este aporte.

Tabla 5. Conocimiento de normativa en la dirección.

5. ¿Tiene conocimiento de alguna normativa dentro de la institución en la cual se reflejen los valores y códigos de ética que guíen el accionar en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	4,5	4,5	4,5
	Bajo	17	25,8	25,8	30,3
	Alto	24	36,4	36,4	66,7
	Muy alto	22	33,3	33,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

El conocimiento acerca de una normativa que guíen el accionar y los valores, los encuestados aseguran en un 36,4% es alto; un 33,3% es muy alto; un 25,8% es bajo y un 4,5% es muy bajo; por lo tanto, en su mayoría el personal tiene conocimiento de una normativa que guíen los valores de la dirección mientras que una cantidad menor desconocen la misma.

Tabla 6. Contribución de la dirección al desarrollo y capacitación de colaboradores.

6. ¿Cómo calificaría usted la contribución que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte al desarrollo y capacitación para los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	4,5	4,5	4,5
	Bajo	10	15,2	15,2	19,7
	Alto	30	45,5	45,5	65,2
	Muy alto	23	34,8	34,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

La contribución que ofrece la dirección al desarrollo y capacitación del personal según la encuesta en un 45,5% es alto; en un 34,8% es muy alto; un 15,2% es bajo y en un 4,5% es muy bajo, por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman que la dirección ofrece a sus colaboradores capacitación creando desarrollo en ellos es alto y muy alto, mientras que muy pocos aseguran lo contrario.

Tabla 7. Participación de clientes, proveedores y empleados con los valores de la dirección.

7. ¿Cómo califica la participación de los clientes, proveedores y empleados con los valores de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	4,5	4,5	4,5
	Bajo	10	15,2	15,2	19,7
	Alto	38	57,6	57,6	77,3
	Muy alto	15	22,7	22,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Se observa en los datos obtenidos que en un 57,6% de los encuestados aseguran que la participación de los clientes, proveedores y empleados con los valores de la dirección es alta; un 22,7% es muy alta; un 15,2% es baja y en un 4,5% es muy baja, por lo tanto, en su mayoría los encuestados establecen que la participación de los clientes, proveedores y empleados es alto seguido de muy alto, mientras que una minoría afirman lo contrario.

Tabla 8. Actividades que reflejen el compromiso con la comunidad.

8. ¿En la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte realizan actividades las cuales reflejen el compromiso con la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	10,6	10,6	10,6
	Alto	30	45,5	45,5	56,1
	Muy alto	29	43,9	43,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Según los encuestados el compromiso que la dirección tiene con la comunidad en general en un 45,5% es alto; un 43,9% es muy alto y en un 10,6% es bajo, lo que demuestra que las actividades que se llevan a cabo en la dirección reflejan el compromiso que tiene con la comunidad en un alto y muy alto porcentaje.

Tabla 9. Aporte positivo al entorno

9. ¿Cree usted que la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte aporta positivamente al entorno en el cual se desenvuelve?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,5	1,5	1,5
	Bajo	11	16,7	16,7	18,2
	Alto	30	45,5	45,5	63,6
	Muy alto	24	36,4	36,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Los datos obtenidos demuestran que en un 45,5% de los encuestados optan por un aporte positivo al entorno alto; seguido de 36,4% muy alto; un 16,7% bajo y un 1,5% muy bajo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados aseguran que el aporte de la dirección al entorno es positivo, mientras que en una minoría es bajo el nivel de aporte.

Tabla 10. Existencia de un departamento para las prácticas de RSE.

10 ¿Existe un departamento en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte que designe un presupuesto para llevar a cabo actividades y prácticas de responsabilidad social empresarial, como capacitaciones a clientes internos y externos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	6,1	6,1	6,1
	Bajo	26	39,4	39,4	45,5
	Alto	28	42,4	42,4	87,9
	Muy alto	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Según los datos observados demuestran que en un 42,4% de los encuestados tiene conocimiento alto de la existencia de un departamento de RSE, mientras que en un 39,4% es bajo; un 12,1% es muy alto y en un 6,1% es muy bajo, es decir que la mayoría del personal tiene conocimiento de un departamento de RSE seguido por un bajo conocimiento de este departamento, por lo tanto, el personal no cuenta con suficiente información acerca del tema.

Tabla 11. Seguimiento del cumplimiento de metas en actividades de RSE.

11. ¿Existe un seguimiento del cumplimiento de metas que se llevan a cabo al realizar actividades de responsabilidad social?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	7,6	7,6	7,6
	Bajo	21	31,8	31,8	39,4
	Alto	25	37,9	37,9	77,3
	Muy alto	15	22,7	22,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

En los datos obtenidos en cuanto al seguimiento del cumplimiento de metas de las prácticas de RSE en el personal se pudo evidenciar que en un 37,9% aseguran un alto seguimiento, un 31,8% es bajo el seguimiento; 22,7% es muy alto y en un 7,6% es muy bajo, lo que refleja que la mayoría conoce de un seguimiento que se realiza mientras que en un porcentaje considerable afirman tener un bajo conocimiento del seguimiento.

Tabla 12. Dependencia de una correcta aplicación de RSE.

12. Seleccione de quién depende una correcta aplicación de prácticas de Responsabilidad social en la dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Altos Mandos	12	18,2	18,2	18,2
	Subordinados	7	10,6	10,6	28,8
	Altos mandos y subordinados	31	47,0	47,0	75,8
	Gobierno Cantonal	11	16,7	16,7	92,4
	La comunidad	5	7,6	7,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

La dependencia de una correcta aplicación de las prácticas de RSE según los datos obtenidos, en un 47% los encuestados seleccionaron a los altos mando y subordinados; mientras que en un 18,2% seleccionaron altos mandos; en un 16,7% seleccionaron gobierno cantonal; en un 10,6% seleccionaron a los subordinados y en un 7,6% seleccionaron a la comunidad. Por lo tanto, los encuestados en su mayoría optaron por los altos mandos y subordinados como los principales actores de la aplicación de la RSE.

Tabla 13. Beneficios de aplicación de RSE.

13. De las siguientes opciones seleccione los beneficios que se obtiene al implementar la Responsabilidad Social empresarial en la dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sostenibilidad y crecimiento económico	24	36,4	36,4	36,4
	Mayor compromiso y productividad de los colaboradores	21	31,8	31,8	68,2
	Atractiva imagen corporativa y reputación	9	13,6	13,6	81,8
	Mejor relación con el entorno	12	18,2	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

En relación a los beneficios que ha traído consigo la implementación de las prácticas de RSE, los encuestado en un 36,4% aseguraron sostenibilidad y crecimiento económico; un 31,8% seleccionaron mayor compromiso y productividad de los colaboradores, un 18,2% optaron por una mejor relación con el medio ambiente y en un 13,6% seleccionaron atractiva imagen corporativa y reputación.

Tabla 14. Crecimiento de la dirección con la RSE.

14. A nivel de desarrollo institucional ¿cómo cree usted que ha crecido la Dirección con la aplicación de responsabilidad social?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	3,0	3,0	3,0
	Bajo	9	13,6	13,6	16,7
	Alto	31	47,0	47,0	63,6
	Muy alto	24	36,4	36,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Según los datos obtenidos en torno al crecimiento de la dirección con la aplicación de la RSE, un 47% es alto crecimiento; un 36,4% es muy alto, un 13,6% es bajo y un 3% es muy bajo, por lo tanto, la mayoría del personal asegura que la dirección ha crecido en una escala alta y muy alta, es decir que ha traído cambios significativos en la misma.

Tabla 15. Complicación al implementar RSE

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Complicaciones a raíz de la implementación de RSE	Falta de una guía para el desarrollo de la responsabilidad social	31	23,1%	47,0%
	Una estrategia errónea no acorde a las necesidades	23	17,2%	34,8%
	Falta de experiencia por todo el personal	31	23,1%	47,0%
	Falta de compromiso laboral	21	15,7%	31,8%
	El liderazgo	28	20,9%	42,4%
Total		134	100,0%	203,0%

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Según los encuestados en temas de complicaciones al implementar RSE, un 23,1% están la falta de una guía para el desarrollo de la responsabilidad social y falta de experiencia por todo el personal; un 20,9% es el liderazgo; un 17,2% es la utilización de una estrategia errónea no acorde a las necesidades y un 15,7% falta de compromiso laboral. Por lo tanto, el personal en su mayoría asegura que las complicaciones más notorias fueron la falta de una guía y la experiencia del personal.

8.3. Análisis y discusión de resultados

Los datos obtenidos a través de la encuesta y entrevista arrojaron información acerca de las causas del problema en la dirección en temas de RSE, en una de las preguntas planteadas a los directivos demostraron el poco o bajo conocimiento en RSE, es decir, que en la dirección si cuentan con un modelo de gestión para llevar a cabo actividades de todo tipo, mas no un modelo encaminado en la responsabilidad social y de la misma manera no cuentan con un departamento que desarrolle íntegramente prácticas de RSE. Las respuestas varían en cuanto al conocimiento que posee el personal puesto que afirman varios directivos que los colaboradores se encuentran informados, pero al realizar las encuestas se puede observar claramente que existe una gran cantidad de personas que tiene poco conocimiento en RSE, uno de los directivos mencionó que no han sido capacitados íntegramente en responsabilidad social y como funciona dentro de la dirección sino más bien las prácticas de RSE se han desarrollado y han ido aprendiendo poco a poco con la colaboración del personal.

En la dirección la mayoría de encuestados afirmaron que las actividades de la misma provocan efectos positivos tanto en el entorno como en el medio ambiente, conjuntamente con los colaboradores y los directivos, pero carecen de información acerca de algún reglamento en el cual se reflejen los estándares de una entidad socialmente responsable, por lo que se puede asumir que no conocen aquellas organizaciones que promueven las prácticas de RSE en el país, ayudando a que las mismas desarrollen actividades que generen grandes cambios creando sostenibilidad en el tiempo, de esta manera este trabajo va encaminado a generar un propuesta que consiste dar a conocer una estrategia para que las prácticas de RSE se generen de tal forma que sean perdurables, es por ello que se propone un modelo de RSE como estrategia.

8.4. Comprobación de la hipótesis

Hipótesis: La responsabilidad social empresarial aporta positivamente al desarrollo institucional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GAD de Riobamba.

Para proceder a la comprobación de la hipótesis es necesario la formulación de una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_1), en donde a través de las pruebas del Chi-cuadrado en el programa estadístico SPSS y se puede rechazar o aceptar la hipótesis.

H_0 : La responsabilidad social empresarial no aporta positivamente al desarrollo institucional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GAD de Riobamba.

H₁: La responsabilidad social empresarial aporta positivamente al desarrollo institucional en la dirección general de gestión de movilidad, tránsito y transporte del GAD de Riobamba.

Las preguntas que se toman en cuenta para la demostración de la hipótesis son las preguntas 6 y 10 como se muestra en la siguiente tabla cruzada, en donde se puede observar los datos ingresados, el recuento (frecuencias observadas) y el recuento esperado (frecuencias esperadas).

Pregunta 6: ¿Cómo calificaría usted la contribución que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte al desarrollo y capacitación para los colaboradores?

Pregunta 10: ¿Existe un departamento en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte que designe un presupuesto para llevar a cabo actividades y prácticas de responsabilidad social empresarial, como capacitaciones a clientes internos y externos?

Fórmula:
$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

- **Chi-cuadrado:** X^2
- **Recuento:** F_e
- **Recuento esperado:** F_o

Tabla 16. Tabla cruzada de las preguntas 6 y 10.

		10 ¿Existe un departamento en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte que designe un presupuesto para llevar a cabo actividades y prácticas de responsabilidad social empresarial, como capacitaciones a clientes internos y externos?				Total	
		Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto		
6. ¿Cómo calificaría usted la contribución que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte al desarrollo y capacitación para los colaboradores?	Muy bajo	Recuento	2	0	1	0	3
		Recuento esperado	,2	1,2	1,3	,4	3,0
	Bajo	Recuento	1	3	6	0	10
		Recuento esperado	,6	3,9	4,2	1,2	10,0
	Alto	Recuento	0	14	12	4	30
		Recuento esperado	1,8	11,8	12,7	3,6	30,0
	Muy alto	Recuento	1	9	9	4	23
		Recuento esperado	1,4	9,1	9,8	2,8	23,0
	Total	Recuento	4	26	28	8	66
		Recuento esperado	4,0	26,0	28,0	8,0	66,0

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

Las opciones de criterio son:

Criterio	Opción
Si, X^2 calculando $< X^2$ tabla	Se debe aceptar la hipótesis nula (H_0)
Si, X^2 calculando $> X^2$ tabla	Se debe aceptar la hipótesis alternativa (H_1)

Tabla 17. Prueba chi cuadrado SPSS.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,203 ^a	9	,003
Razón de verosimilitud	17,378	9	,043
Asociación lineal por lineal	2,833	1	,092
N de casos válidos	66		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

- **Nivel de significación:** 0,003
- **Grados de libertad:** $GL = (\text{filas}-1) (\text{columnas} -1)$
 $GL = (4-1) (4-1)$
 $GL = 9$
- **Valor que corresponde al chi cuadrado:** X^2 tabla= 25,20

Tabla 18. Frecuencias esperadas.

Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)²	(Fo-Fe)²/Fe
2	0,2	1,8	3,24	0,00
0	1,2	-1,2	1,44	1,20
1	1,3	-0,3	0,09	0,07
0	0,4	-0,4	0,16	0,40
1	0,6	2,4	5,76	9,60
3	3,9	2,1	4,41	1,13
6	4,2	-4,2	17,64	4,20
0	1,2	-1,2	1,44	1,20
0	1,8	12,2	148,84	82,69
14	11,8	0,2	0,04	0,00
12	12,7	-8,7	75,69	5,96
4	3,6	-2,6	6,76	1,88
1	1,4	7,6	57,76	41,26
9	9,1	-0,1	0,01	0,00
9	9,8	-5,8	33,64	3,43
4	2,8	-2,8	7,84	2,80
TOTAL= X^2 calculando				155,82

Fuente: encuesta realizada al personal de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

El resultado obtenido es el siguiente:

X^2 calculando $> X^2$ tabla (se rechaza H_0 y se acepta la H_1)

$155,82 > 25,20$ (se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa)

Por lo tanto, el resultado obtenido cae en la zona de rechazo por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa manifestando que la responsabilidad social empresarial si aporta positivamente al desarrollo institucional en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

8.5. Propuesta: Modelo de responsabilidad social

La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte, según sus directivos en la entrevista afirmaron que cuentan con un modelo en general para llevar a cabo las actividades de la misma, dentro de las cuales se encuentra la RSE, es por ello que el conocimiento en general es deficiente por parte de los colaboradores y por ende las practicas también, la raíz del problema está en la comunicación puesto que en los resultados de las encuestas se evidencia que el personal no se encuentra en condiciones de responder de manera adecuada a los términos de RSE, la falta de socialización del tema no solo depende de los directivos sino también de cada uno de los integrantes.

Uno de los objetivos de este proyecto es proponer una estrategia que mejoren las prácticas de RSE, por lo tanto, se propone un modelo de RSE encaminado a los objetivos de la dirección ofreciéndole continuidad en sus procesos y generando sostenibilidad a través de una retroalimentación. El modelo tomado como estrategia fue propuesto anteriormente por estudiantes de la universidad colombiana de Nariño para una organización con el fin de vislumbrar el impacto que genera la acción empresarial y la pertenencia de sus elementos.

El modelo de RSE cuenta con tres dimensiones y algunos componentes que deben ser analizados y encaminar a cada dimensión las actividades que corresponden, es importante identificar para luego clasificarlo y promover las prácticas de manera correcta, a continuación, el modelo:

Gráfico 8. Modelo de RSE.



Fuente: (Luna, 2012)

Elaborado por: Jholey Guerrero V.

- Eco-optimización: esta dimensión es aquella que se encarga de que los procesos que se están llevando a cabo mejoren cada vez más, es decir que cada vez que se lleven a cabo actividades de RSE sirva como punto de partida y retroalimentación para en el futuro programar una actividad más grande y con ello motivar a que estas no se paraliquen promoviendo el bien común.
- Bioética empresarial: esta dimensión se encuentra a cargo de atender todos los dilemas morales bajo las cuales se laboran en el día a día, ya que si bien es cierto en las encuestas los colaboradores manifestaron en su mayoría que no todos los clientes ni el personal se rigen de acuerdo a los valores de la dirección, más que todo los clientes debido a que trabajan directamente con el usuario, es por ello que se debe ejecutar este eje.
- Eco-desarrollo: esta dimensión específicamente se centra en el bienestar y sustentabilidad, pero del ecosistema donde se encuentra ubicada la institución, dentro de ella van a estar aquellas actividades relacionadas con el cuidado y protección que imparta la dirección a sus usuarios para evitar los daños medioambientales. (Luna, 2012)

Para organizar el modelo anterior a continuación se presentará una gráfica en donde se subdividen las actividades por cada dimensión y en el área en las que se deben desarrollar, esto hará más fácil el reconocimiento de las actividades de cada departamento.

Gráfico 9. Dimensiones y componentes de gestión

Dimensiones componentes de Gestión	Eco-optimización	Bioética	Eco-desarrollo
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia legal • Planeación estratégica • Liderazgo estratégico • Inteligencia ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Parámetros legales • Política verde 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo proyectos sociales y ambientales
Financiera y contable	<ul style="list-style-type: none"> • Administración financiera y contable 	<ul style="list-style-type: none"> • Política financiera y contable 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un presupuesto para trabajos sociales
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de talento humano • Incorporación, evaluación, desarrollo y administración del talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de respeto e igualdad, seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida • Trabajo comunitario
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de calidad • Suministros y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del servicio

Fuente: (Luna, 2012)

Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

Para reforzar y llevar seguimiento de cada actividad de RSE es importante controlar a través de una hoja de control, no solo para la verificación de la actividad sino para conocer todos los lineamientos. Es por ello que a continuación se presenta un modelo de hoja de control como parte de la propuesta del trabajo de investigación para el control ordenado de las actividades el cual es el siguiente:

Gráfico 10. Hoja de control de actividades de RSE

Hoja de control de actividades de RSE

Responsable:

Dimensión:

Componente:

Estrategia	Fecha inicio	Fecha final	Recursos utilizados	Meta cumplida en %	Observaciones	Firma

Elaborado por: Jholexy Guerrero V.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- La responsabilidad social empresarial como tal ha provocado cambios en la dirección, a raíz de su implantación según lo afirma el personal, ya que su aporte a la comunidad y su preocupación por el medio ambiente han generado que dichas actividades sean llevadas a cabo con mayor control y mejorándolas cada vez más, a más de ello los colaboradores en su mayoría aportaron respondiendo que la dirección promueve el desarrollo y capacitación de los mismos.
- El desarrollo de actividades de RSE en la dirección es alta, pero el control y seguimiento de dichas actividades son algo deficientes debido a la inexistencia de una persona encargada netamente de RSE, con el objetivo de planificar y la realización de un control con retroalimentación para la mejora en los indicadores de cumplimiento.
- El conocimiento de la responsabilidad social empresarial en la dirección en su mayoría es alto, aunque no todos los colaboradores tienen ese mismo conocimiento, mientras que los directivos afirman que en su totalidad existe conocimiento del tema, ello se debe a la falta de un departamento encargado de llevar a cabo no solo las prácticas de RSE sino socializar a todo el personal y así capacitarlos para que las prácticas sean llevadas acorde al objetivo de la dirección.
- La falta de un modelo específico para llevar a cabo las prácticas de RSE hacen que estén sean aplicadas con deficiencia, por lo que la estrategia es la implantación de un modelo que permita identificar las actividades de RSE en la dirección clasificándolas y organizándolas para que sean aplicadas en forma ordenada y así llevar control y darle seguimiento a cada actividad permitiéndose retroalimentar para la mejora continua.

9.2. Recomendaciones

- Se recomienda evaluar continuamente las prácticas de RSE con indicadores de cumplimiento, para asegurar que dichas actividades fomenten cambios positivos en la dirección y en sus colaboradores, de la misma manera ayudar al desarrollo de los colaboradores ya que al ser los principales actores de las prácticas de RSE generen iniciativa cubriendo todos los ejes que comprende la RSE.
- Se recomienda la implementación de una persona o la generación de un departamento encargado de las actividades de RSE, en el cual se planificará y se llevaran a cabo actividades netamente de RSE, con la finalidad de asignar un presupuesto y evaluar continuamente las actividades y las metas establecidas.
- Se recomienda iniciar con capacitaciones al personal donde socialicen el significado de una organización socialmente responsable, para dar inicio mejorando la comunicación interna de los colaboradores, es decir un personal informado es un personal eficiente, una norma existente para empezar es la ISO 26000 ya que ofrece una guía armónica para organizaciones tanto públicas como privadas.
- Se recomienda adoptar el modelo de RSE propuesto como estrategia en el trabajo para la clasificación y desarrollo de actividades, alineados a un solo propósito y así generar compromiso por todos aquellos que forman parte de la dirección y ayudar al cumplimiento de los objetivos de la misma.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Barba, D. (2015). Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de Casos en Riobamba. *Ciencia UNEMI*, 50-58.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Shalom.
- Buyck, B. (1991). *The Bank's Use of Technical Assistance for Institutional Development” Policy Research and External Affairs*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/204-688-1-PB.pdf
- Cajiga, J. (2010). Centro de Mexicano para la filantropía. *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: Cemefi.
- Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de calidad. *REICE*, 3-18.
- Capriotti, P. y. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile: Executive Business School.
- Cea, R. (2010). La responsabilidad social corporativa en las entidades bancarias de la unión europea análisis empírico y propuesta de modelo normalizado. Tesis Doctoral. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- CERES. (2016). *CERES*. Obtenido de Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad: <https://www.redceres.com/>
- Consultores RSE. (2009). *¿Qué es la Responsabilidad?* Obtenido de <http://consultoresnrse.com/2009/definicion-de-rse-responsabilidad-social-empresaria/>
- El ABC de la Responsabilidad Social en Chile y en el mundo. (25 de Febrero de 2010). *Accion empresarial*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de www.accionempresarial.cl
- El pacto global. (2013). *Objetivos del Milenio*. Obtenido de www.pactoglobal.ec
- GAD Municipal de Riobamba. (10 de Diciembre de 2014). *Municipio de Riobamba*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/competencias/gadm>
- GAD Municipal de Riobamba. (2014). *Municipio de Riobamba*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/noticias/boletines-de-prensa/8->

boletines-de-prensa-enero-julio-2016/44-en-diciembre-la-direccion-de-transporte-iniciara-su-gestion-en-las-instalaciones-del-parque-del-diablo

GAD Municipal de Riobamba. (29 de Octubre de 2014). *Municipio de Riobamba*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/mision-y-vision>

Galarza, E. (2015). La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector Curtiembres de la zona de planificación 3 del Ecuador. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Contadora. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17511>

Henao, J. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización Pranha S.A. Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Administración. Manizales, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12095/1/7711507.2013.pdf>

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

IRSE. (2016). *Instituto de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de IRSE: <https://www.irse-ec.org/irse/>

ISO 26000. (2010). *ISO.ORG*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

ISO 9000. (2000). Ornaizacion Internacional de Normalización 9000. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Luna, J. y. (2012). Modelo de responsabilidad social para la empresa privada con animo de lucro. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño. Vol. XIII. No. 1*, 116-134.

Martínez, A. (Junio de 2015). Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador enfocado en la erradicación del trabajo infantil, ejecutado por la empresa multinacional telefónica. Quito, Ecuador: Pontífica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10031/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20EN%20EL%20ECUADOR%20ENFOC>

ADO%20EN%20LA%20ERRADICACION%20DEL%20TRABAJO%20INFANTIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Motoya, B. y. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Rööd consultoría, comunicación & rp.

Ortíz, P. (2009). La responsabilidad social empresarial como base de la estrategias competitiva de HZX. Tesis de grado. Bogotá, Colombia: Universidad Pontífica Javeriana. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>

Prieto, P. (2013). Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Tesis Doctoral. Universidad de Medellin. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Ramos, C. (Mayo de 2013). Responsabilidad Social Empresarial: una herramienta para crear sostenibilidad económica, social y ecológica en las empresas que operan en el Ecuador. Tesis de Grado. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2315/1/106530.pdf>

Raufflet, E. L. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Pearson.

Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Sánchez, M. (2014). Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2014 de Seguros Oriente S.A. Tesis. Quito, Ecuador: Pontífica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8206/10.C02.000366.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sarmiento del Valle, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimens. empres. s. - Vol. 9 No. 2*, 6-15.

Tapia, A. M. (2018). La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 7(4), 68-89.

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*, 45-54.

Universidad de Guadalajara. (2013). *Universidad de Guadalajara*. Obtenido de <http://www.copladi.udg.mx/desarrollo-institucional>

Vargas, J. y. (2016). Desarrollo institucional como instrumento para el crecimiento económico y el desarrollo social ambiental. *Conjeturas Sociológicas*, 9-28.

Villacís, C. S. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 3(8), 452-466.

11. ANEXOS

11.1. Anexo 1. Modelo del cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Objetivo: mediante el uso del cuestionario se obtendrá información valiosa acerca del grado de conocimiento y aplicación de las prácticas relacionadas a la responsabilidad social empresarial por parte de los colaboradores de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte.

1. Genero

Masculino	
Femenino	

Señale con una “X” la frecuencia que usted considere correcta en base a las preguntas propuestas en los siguientes cuadros considerando lo siguiente: 1. Muy baja, 2. Baja, 3. Alta, 4. Muy alta.

2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene usted en temas de responsabilidad social empresarial?

1	2	3	4

3. Seleccione el factor que usted considere relevante entrono a la responsabilidad social empresarial. Solo una opción.

- Preocupación por el medio ambiente
- Clientes satisfechos
- Aporte a la comunidad
- Colaboradores motivados

4. **¿En qué medida la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte aporta al cuidado del medio ambiente?**

1	2	3	4

5. **¿Tiene conocimiento de laguna normativa dentro de la institución en la cual se reflejen los valores y código de ética que guíen el accionar en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte?**

1	2	3	4

6. **¿Cómo calificaría usted la contribución que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte al desarrollo y capacitación para los colaboradores?**

1	2	3	4

7. **¿Cómo califica usted la participación de los clientes, proveedores y empleados con los valores de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte?**

1	2	3	4

8. **¿En la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte realizan actividades las cuales reflejen el compromiso con la comunidad?**

1	2	3	4

9. **¿Cree usted que la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte aporta positivamente al entorno en el cual se desenvuelve?**

1	2	3	4

10. **¿Existen un departamento en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte que asigne un presupuesto para llevar a cabo actividades y prácticas de responsabilidad social empresarial, como capacitaciones a clientes internos y externo?**

1	2	3	4

11. ¿Existe un seguimiento del cumplimiento de metas que se llevan a cabo al realizar actividades de responsabilidad social empresarial?

1	2	3	4

12. Seleccione de quien depende una correcta aplicación de prácticas de responsabilidad social en la dirección. Solo una opción

- Altos mandos
- Subordinados
- Altos mandos y subordinados
- Gobierno cantonal
- La comunidad

13. De las siguientes opciones seleccione el beneficio que usted considere de la implementación de la responsabilidad social empresarial en la dirección. Solo una opción

- Sostenibilidad y crecimiento económico
- Mayor compromiso y productividad de los colaboradores
- Atractiva imagen corporativa y reputación
- Mejor relación con el entorno

14. A nivel de desarrollo institucional ¿cómo cree usted que ha crecido la dirección con la aplicación de responsabilidad social?

1	2	3	4

15. Durante la implementación de la responsabilidad social empresarial ¿Cuál fueron las complicaciones que surgieron a raíz de esta? Marque las que sean necesarias.

- Falta de una guía para el desarrollo de la responsabilidad social
- Una estrategia errónea no acorde a las necesidades
- Falta de experiencia por todo el personal
- Falta de compromiso laboral
- El liderazgo

Gracias por su colaboración.

11.2. Anexo 2. Modelo de la entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:

Objetivo: obtener información de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte por parte de sus directivos.

Nota: la información proporcionada por los entrevistados será de uso oficial para la realización del proyecto de investigación titulado: **“La responsabilidad social empresarial y el desarrollo institucional en la dirección general de gestión, de movilidad, tránsito y transporte de Riobamba-Ecuador”**

1. **¿Qué modelo utilizan para las prácticas de responsabilidad social empresarial?**

2. **¿Existe un departamento encargado de planificar, llevar a cabo las actividades y darles seguimiento a las prácticas de responsabilidad social empresarial?**

3. **¿De qué forma la dirección se encuentra vinculada con la resolución de problemas ambientales y sociales?**

4. ¿La aplicación de la responsabilidad social empresarial ha traído cambios radicales a la institución a partir de su aplicación? ¿en qué área?

5. ¿Los colaboradores se encuentran bien informados acerca de una entidad socialmente responsable?

Gracias por su colaboración.