

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS ÉNFASIS RECURSOS
HUMANOS**

**DIAGNÓSTICO DE LA MOVILIDAD
EMPRESARIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN
DEL PLAN SOSTENIBLE PARA
COLABORADORES DE GRUPO MUTUAL
ALAJUELA, 2018.**

Sustentante: Karol Mejías Arrieta

Tutora: M.Sc. Susana Araya Zamora

Heredia, Costa Rica

ÍNDICE

Contenido

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA	I
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	V
ÍNDICE DE CUADROS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
DECLARACIÓN JURADA	IX
CARTA DE APROBACIÓN TUTORA	X
CARTA DE APROBACIÓN LECTOR	XI
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO	XII
DEDICATORIA	XIII
AGRADECIMIENTO	XIV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1.1. Antecedentes del problema	19
1.1.2. Problematicación	21
1.1.3. Justificación del tema	23
1.2 Formulación del problema.	24

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1 Objetivo General.....	25
1.3.2 Objetivos específicos.	26
1.4 Alcances y Limitaciones.....	28
1.4 .1 Alcances.	28
1.4.2 Limitaciones.	29
1.5. APOORTE DEL INVESTIGADOR	30
1.6. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	31
1.7. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	31
CAPÍTULO II	32
MARCO TEÓRICO	32
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	33
2.1.1. Historia de la empresa	33
2.1.2 Visión	36
2.1.3. Misión	36
2.1.4 Creencias	37
2.1.5. Clima organizacional	38
2.1.6. Ubicación.	39
2.1.7. Imágenes de Grupo Mutua.	40
2.2 CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL	43
2.2.1. Movilidad Urbana Sostenible.....	43
2.2.2. Los tres componentes de la sostenibilidad son: social, ambiental, económico.	44
2.2.3. Movilidad Global:.....	45
2.2.4. Objetivos para una Movilidad Sostenible	46
2.2.5. Factores que influyen en la movilidad	47
2.2.6. Los conflictos de la Movilidad.....	49
2.2.7. Situación del Gran Área Metropolitana:	52
2.2.8. Agentes y Factores que ayudan al desarrollo Urbano	53
2.2.9. Impacto del desarrollo en la movilidad:	54
2.2.10. Importancia de la movilidad sostenible en la responsabilidad corporativa.	56
2.3.2. Características.....	59
2.3.3. Desarrollo del Plan Empresarial de Movilidad Sostenible.....	60
2.3.3.1. Fases del plan empresarial de movilidad sostenible	61
2.4 VARIABLES	67
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	67
CAPÍTULO III.....	70
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	71
3.1.1 Finalidad.	71
3.1.2 Dimensión Temporal	72

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	78
CAPÍTULO IV	81
MARCO METODOLÓGICO	81
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	82
4.3 TIPOS DE GRÁFICOS	83
4.3.1 Gráficos de línea	83
4.3.2. Gráficos de barras.....	83
4.3.3. Gráficos Circulares	84
4.4. ANÁLISIS DE DATOS	85
CAPÍTULO V	125
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFA	134
Libros	134
LIBROS WEB	135
Sitio Web	135
ANEXO	137

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Edificio principal.	40
Ilustración 2: Recepción y Servicios financieros	41
Ilustración 3: Vista de edificio Oficinas central	41
Ilustración 4: Conglomerado financiero	42
Ilustración 5: Posición por activo	42
Ilustración 6: Jerarquía de priorización de movilidad Sostenible.	44
Ilustración 7: Sostenibilidad	45
Ilustración 8: Movilidad corporativa.....	56
Ilustración 9: Consecuencias	57
Ilustración 10: Beneficios de plan empresarial de movilidad.....	60
Ilustración 11: Medidas para mejorar la movilidad.....	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Agencias en el país.....	39
Cuadro 2: Operacionalización de variables.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación con la empresa	85
Tabla 2: Género	86
Tabla 3: Edad	87
Tabla 4: Discapacidad	88
Tabla 5: Tipo de discapacidad	89
Tabla 6: Ingresos mensuales	90
Tabla 7: Hora de salida de la casa	91
Tabla 8: Tiempo de trasladarse	92
Tabla 9: Paradas en el trayecto del viaje.....	93
Tabla 10: Tipo de paradas en el trayecto.	94
Tabla 11: Hora de salida del trabajo	95
<i>Tabla 12: Presencia física en el lugar de trabajo</i>	<i>96</i>
Tabla 13: Medio de transporte	97
Tabla 14: Selección del medio de transporte.....	98
Tabla 15: Grado de satisfacción con el medio de transporte.....	100
Tabla 16 : Población muy satisfecha con el medio de transporte	101
Tabla 17: Viajar a la empresa en otro medio de transporte	102
<i>Tabla 18: Razones de No usar otro medio transporte.....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 19: Colaboradores con carro propio.</i>	<i>105</i>
Tabla 20: Tipo de combustible que utilizan.....	106
Tabla 21: El vehículo para trasladarse al trabajo.....	107
Tabla 22: Cantidad de personas que viajan en el vehículo.....	108
Tabla 23: Utilización del parqueo empresarial	109
Tabla 24: Satisfacción con el parqueo empresarial.....	110
Tabla 25: Carpooling.....	111
Tabla 26: Bicicleta	112
Tabla 27: Parqueo de bicicleta.....	113
Tabla 28: Lugar de parqueo de bicicleta.....	114
Tabla 29: Calidad de parqueo de bicicletas	115
Tabla 30: Tiempo de traslado parada del bus.....	116
Tabla 31: Transporte desde la parada del bus.	117
Tabla 32: Transporte Colectivo.....	118
Tabla 33: Movilización dentro de la empresa.	119
Tabla 34: Selección de movilización.....	120
Tabla 35: Infraestructura para peatones.	122
Tabla 36: Incentivo para transporte público	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relación con la empresa	85
Gráfico 2: Género	86
Gráfico 3: Edad.....	87
Gráfico 4: Discapacidad.....	88
Gráfico 5: Tipo de discapacidad.....	89
Gráfico 6: Ingresos mensuales.....	90
Gráfico 7: Hora de salida de la casa.....	91
Gráfico 8: Tiempo en trasladarse.....	92
Gráfico 9: Paradas en el trayecto del viaje	93
Gráfico 10: Tipo de paradas en el trayecto.	94
Gráfico 11: Hora de salida del trabajo	95
Gráfico 12: Presencia física en el lugar de trabajo.....	96
Gráfico 13: Medio de transporte.....	97
Gráfico 14: Selección del medio de transporte	99
Gráfico 15: Grado de satisfacción con el medio de transporte	100
Gráfico 16: Población muy satisfecha con el medio de transporte.....	101
<i>Gráfico 17 : Viajar a la empresa en otro medio de transporte.....</i>	<i>102</i>
<i>Gráfico 18: Razones de No usar otro medio transporte</i>	<i>104</i>
Gráfico 19: Colaboradores con carro propio.....	105
Gráfico 20: Tipo de combustible que utilizan.....	106
Gráfico 21: El vehículo para trasladarse al trabajo	107
Gráfico 22: Cantidad de personas que viajan en el vehículo	108
Gráfico 23: Utilización del parqueo empresarial.....	109
Gráfico 24: Satisfacción con el parqueo empresarial.	110
Gráfico 25: Carpooling	111
Gráfico 26: Bicicleta.....	112
Gráfico 27: Parqueo de bicicleta	113
Gráfico 28: Lugar de parqueo de bicicleta	114
Gráfico 29: Calidad de parqueo de bicicletas.....	115
Gráfico 30: Tiempo de traslado parada del bus.....	116
Gráfico 31: Transporte desde la parada del bus.....	117
Gráfico 32: Transporte Colectivo.....	118
Gráfico 33: Movilización dentro de la empresa.....	119
Gráfico 34: Selección de movilización.	121
Gráfico 35: Infraestructura para peatones.....	122
Gráfico 36: Incentivo para transporte público.....	124

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Karol Mejías Arrieta, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 115120161 egresado de la carrera de Administración de Negocios énfasis Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Diagnostico de Movilidad Empresarial para la Construcción del plan Sostenible para colaboradores de Grupo Mutual Alajuela, 2018."

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público, en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 20 días del mes de noviembre del año dos mil 18.

 115120161

Firma del estudiante

C.C.C.

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

San José, 16 de noviembre del 2018

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

El estudiante Karol Mejías Arrieta, cédula de identidad número 1-1512-0161 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "DIAGNOSTICO DE MOVILIDAD EMPRESARIAL PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN SOSTENIBLE PARA COLABORADORES DE GRUPO MUTUAL ALAJUELA, 2018", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

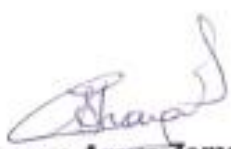
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA

CONSTANCIA LECTOR METODOLOGICO

Yo, Lic. Roger Coto Mora, cédula de identidad 1-1017-0471, en mi condición de lector metodológico, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Karol Mejías Arrieta**, titulada **"DIAGNOSTICO DE MOVILIDAD EMPRESARIAL PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN SOSTENIBLE PARA COLABORADORES DE GRUPO MUTUAL ALAJUELA, 2018"**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lector metodológico, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de la lectura anterior.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia, el día viernes 14 de diciembre del 2018.

Atentamente,



Lic. Roger Coto Mora
Lector Metodológico
Cédula identidad N. 1-1017-0421
Carné Colegio Profesional N° 022151

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

Carta de filólogo

19 de diciembre , 2018.

Señores
Universidad Hispanoamericana
Presente

Estimados señores:

El suscrito Edith Raissa Pizarro Alfaro con cédula de identidad número 401780133, profesional en Filología, hace constar que revisó el documento denominado **“DIAGNÓSTICO DE LA MOVILIDAD EMPRESARIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN SOSTENIBLE PARA COLABORADORES DE GRUPO MUTUAL ALAJUELA, 2018”** de la estudiante **Karol Mejías Arrieta**, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionadas con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción, entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas quedando de conformidad con lo pactado.

Atentamente,



Edith Raissa Pizarro Alfaro

Código del Colegio 35554

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a una persona muy importante en mi vida, a mi madre Guadalupe Arrieta, quien ha estado en cada momento de mi vida la que me acompaña en momentos cada uno de mis momentos sean bueno o malos, es la persona en la que siempre estoy en sus oraciones para que Dios me siga bendiciendo día a día es por eso que este pequeño paso que doy va dedicado especialmente a ella.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la empresa Grupo Mutual Alajuela en la cual laboro, especialmente a la dirección de desarrollo humano quien me dio la oportunidad de poder desarrollar mi proyecto universitario para optar el bachillerato.

En transcurso de los últimos dos años estuve a la aprobación de varios temas en diferentes empresas en las cuales no se pudo desarrollar, es por esto que estoy sumamente agradecida con la empresa, además que gracias a ella he podido continuar con mis estudios.

También quiera agradecer a mi tutora por toda la enseñanza, guía, paciencia que tuvo en este periodo para poder lograr concluir con el proyecto.

ABREVIATURAS

ITDP: Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo México

G.M.: Grupo Mutual

PEMS: Plan empresarial de movilidad sostenible.

INTRODUCCIÓN

Con la presente investigación se pretende realizar un análisis de la situación de los colaboradores en Alajuela, cuáles son los medios en que se transportan además de las hora habituales en las que viajan, y todos aquellos inconvenientes que puedan tener a la hora de trasladarse hasta el trabajo, además de poder identificar aquellas personas que cuente con una discapacidad o impedimento para transportarse en un medio específico. Con esto se pretende lograr implementar una movilidad más sostenible dentro de la empresa.

Hoy en día en Costa Rica en el gran área metropolitana el crecimiento urbano ha generado grandes problemas en el tema de transporte, se pueden mencionar como problemas graves el congestionamiento vial, debido al aumento de vehículos privados pues hoy en día es muy accesible obtener un vehículo, desde las agencias de vehículos hasta los bancos brindan facilidad para obtener su propio vehículo. A esto le podemos sumar el desarrollo de centros comerciales y residenciales.

Todos estos factores hacen que cada vez se tenga menos acceso a espacio público, que tengamos problemas en carreteras desde las carreteras mal diseñadas para los tiempos de hoy en día, hasta las carreteras con grandes daños. Con esto se hace un daño al ambiente y gran caos vial día tras día.

En el proyecto se puede observar cinco capítulos que se conforman de la siguiente manera:

Capítulo I: en el capítulo se presentan los antecedentes investigativos, planteamiento del problema, objetivos de la investigación así como sus alcances y limitaciones además como su justificación e importancia.

Capítulo II: se presenta el marco contextual el cual incluye los antecedentes de la empresa, además del marco teórico y todas aquellas definiciones de la movilidad sostenible:

Capítulo III: en este se desarrolla el marco metodológico donde se define el tipo de investigación, los métodos utilizados las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información además de las variables contempladas en la investigación.

Capítulo IV: análisis e interpretación de datos; en este capítulo se muestra la tabulación y los gráficos de los datos con el fin de mostrar la interpretación de cada uno de los resultados.

Capítulo V: en este capítulo se encuentran las conclusiones obtenidas y las recomendaciones brindadas con la finalidad de contemplar lo propuesto en los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

La movilidad fue una pieza central de la Sociología Urbana y de la Geografía Crítica de los años setenta, ambas con un pensamiento enfocado en la desigualdad socio territorial del transporte. En los años noventa, con la preocupación puesta en aspectos económicos de las reformas neoliberales del estado, el término movilidad visitó poco el campo del transporte y de lo urbano. Con el ascenso de la preocupación por aspectos sociales a comienzos de los años 2000, la movilidad se instala progresivamente como paradigma vinculado al advenimiento de las nuevas tecnologías y el fin de la sociedad industrial, en conexión con los cambios en la morfología y estructura urbana. En términos prospectivos, se instala vinculado al modelo de desarrollo urbano, uno integrador de los objetivos de eficiencia económica, equidad social y sustentabilidad ambiental (Gutiérrez A, 2013, p. 63).

Hoy en día el trasladarse de un lugar a otro se vuelve todo un caos. Costa Rica enfrenta un grave problema en sus carreteras, cada vez más existen más vehículos privados, el deficiente servicio de transporte público hace que las personas por comodidad deciden por sus propios vehículos lo que genera que nuestras carreteras hoy en día sean pequeñas para tanto tráfico.

El transporte público es empleado por más del 75% de los usuarios. Está basado en concesiones y permisos a empresas privadas de autobuses y taxis, cuyas rutas están dispuestas según un anticuado esquema radial entre las ciudades y sus alrededores, que no responde a las necesidades reales de viaje de los usuarios. Los tiempos y costos de transporte tienden a aumentar, y la mayoría de las flotas de autobuses resultan inadecuadas para el transporte masivo. Todo el modelo de transporte público por autobús es altamente contaminante e ineficiente en términos energéticos, y en general, ofrece una baja calidad de servicio. Téngase en cuenta que el transporte con motores de combustión interna es responsable del 66 % del consumo de hidrocarburos y del 54% de las emisiones de CO₂ del país. (Egloff et al 2018)

La problemática de las deficiencias del transporte público e infraestructura urbana para la movilización es el principal motivo para el desarrollo de este proyecto. Es por este motivo que muchos colaboradores de Grupo Mutual Alajuela presentan problemas a la hora de trasladarse desde su hogar hasta el trabajo, lo cual es muy importante para empresa saber cuáles son los colaboradores más afectados, y cuáles se trasladan desde lugares más lejanos.

1.1.2. Problematicación

Según César Bernal (2016), “enunciar o plantear un problema de investigación consiste en hacer una presentación clara y concisa de la relevancia del tema objeto del estudio” (p.116).

El sistema de infraestructura de Costa Rica presenta muchos problemas desde hace varios años atrás. Lora (2014) nos dice:

“Costa Rica cuenta, en primer lugar, con una infraestructura de carreteras entre las más densas de Latinoamérica, este indicador se ha mantenido más o menos constante desde hace varias décadas. La infraestructura del país se encuentra prácticamente colapsada en cuanto a su capacidad funcional, con una alta concentración de carreteras en la región central y sin capacidad física de expandirse. La población de la GAM se encuentra en constante crecimiento y la organización actual del sistema de transporte da prioridad al vehículo privado sobre el transporte masivo y peatonal lo que representa pérdidas para la sociedad traducidas en calidad de vida, contaminación del ambiente y pérdida de competitividad. Para el año 2011, aproximadamente el 45% de las viviendas poseen un vehículo de uso particular, y para el país es de aproximadamente un 38%. (p.5)”

Es por esto que la gran área metropolitana cuenta con mayor densidad de personas por ende los lugares habitaciones y de trabajo están sobrepobladas lo que genera problemas a los ciudadanos.

Por estos antecedentes en el país y Latinoamérica es importante empezar con un cambio en la población a beneficio de una mejor calidad de vida y ayuda con el medio ambiente.

El poder trasladarse desde Alajuela a San José en horas no muy transitadas se puede realizar en 30 minutos sin congestionamiento vial en un automóvil, sin embargo, en transporte público puede ser de 45 minutos a una hora. En horas pico este traslado suele suceder por una hora 30 minutos en los mejores casos, si se le suma algún accidente esto puede demorar un par de horas.

Esto se traduce a un gran estrés y pérdida de tiempo para que las personas puedan trasladarse hacia su trabajo debido a los inconvenientes relacionados con el tráfico. Para los colaboradores es des-motivante trasladarse al área de trabajo ya que se considera una pérdida de tiempo el trasladarse por varias horas sumado al estrés del caos vial y la inseguridad.

Son por estas razones del por qué la investigación de la movilidad sostenible, ya que hoy en día en Costa Rica son muy pocas las empresas hasta el gobierno que cuentan con un plan estratégico de movilidad sostenible en donde se vean beneficiados los trabajadores y las empresas.

1.1.3. Justificación del tema

Debido al gran congestionamiento que se vive hoy en día en el valle central, la ineficiencia del servicio público a la hora de utilizarlo para trasladarse de un lado a otro así mismo como la falta de una infraestructura adecuada. Hace que nos planteamos en que se está fallando y cuáles pueden ser una o algunas de las soluciones para poder ir mejorando poco a poco este gran problema que año tras año se incrementa.

Las personas que se trasladan hacia sus trabajos sufren de mucho estrés, y cansancio ya que en muchas ocasiones deben de salir de sus casa un par de horas antes para poder llegar a sus trabajos, centros de estudio, hospitales, o bien para realizar parte de los trabajos de su vida personal.

Las empresas se ven afectadas por no gestionar de manera adecuada la movilidad de sus colaboradores. Por ejemplo, se disminuye el tiempo productivo de las personas, se desincentiva la ejecución de negocios que requieran movilizarse hacia ciertos puntos

Por medio de esta investigación se analizan los beneficios que pueden obtener los colaboradores al implementar un plan de movilidad sostenible, y de qué manera se puede motivar para utilizar medios de transporte más amigables con el medio ambiente.

1.2 Formulación del problema.

¿Cómo afecta a los colaboradores que el Grupo Mutual Alajuela no cuente con un buen plan estratégico de movilidad sostenible en donde se vean beneficiados los colaboradores?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con respecto a los objetivos de la investigación (Álvarez, Paredes y Arteaga) (2015): “El objetivo central de una investigación es lo que se ha de demostrar a partir de una de las hipótesis, lineamientos o estrategias propuestas, lo cual nos permite formular: objetivos generales y específicos”. (p.17).

1.3.1 Objetivo General

Un objetivo general, según César Bernal (2016), “debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación” (p. 128)

El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y debe llevar a resultados concretos. (González, 2017, p.15).

Además para llegar a nuestro objetivo final se deben de considerar otros aspectos, lo que nos dice la teoría “Para el logro del objetivo general nos apoyamos en la formulación de objetivos específicos”. (Álvarez, Paredes y Arteaga, 2015 p.17).

DIAGNOSTICAR LA MOVILIDAD EMPRESARIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN SOSTENIBLE PARA COLABORADORES DE GRUPO MUTUAL ALAJUELA, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

Una de las mejores definiciones “Los objetivos específicos: la integración de los objetivos específicos es coincidente con el objetivo general y por tanto a los resultados esperados de la investigación.” (Álvarez, Paredes y Arteaga, 2015, p.18). Ambos objetivos son fundamentales a nuestra investigación.

Otra buena definición de los objetivos generales “cada objetivo específico está diseñado para lograr un aspecto de aquel; además, todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general” (p. 128-129) como bien lo comentábamos anteriormente para lograr el objetivo general se lleva de la mano los objetivos específicos, o viceversa ambos objetivos van ligados de la mano.

Los objetivos específicos son los que “se desprenden del objetivo general y son los pasos orientados al logro del objetivo general” (p. 96), esto según Cruz del Castillo, Olivares, & González (2014)

- **Identificar las posibles discapacidades que presentan los colaboradores.**
- **Identificar los horarios utilizados por los colaboradores para llegar hasta su lugar de trabajo.**
- **Analizar el grado de satisfacción con los medios de transporte utilizados y nuevas opciones.**

- **Determinar los medios en que se trasladan los colaboradores desde su hogar al trabajo y viceversa.**
- **Determinar los medios de transporte que utilizan los colaboradores para trasladarse a otra sucursal o capacitaciones en horas laborales.**

1.4 Alcances y Limitaciones

1.4 .1 Alcances.

Con esta investigación se pretende implementar una movilidad más sostenible con los colaboradores de Grupo Mutual Alajuela, poder ofrecer incentivos para incrementar el utilizar más el transporte compartido, o bien poder asistir al trabajo en bicicleta, entre otros.

La actual investigación puede servir como referencia para que otras empresas puedan valorar estos incentivos para un bien común y así poder contribuir con el medio ambiente.

1.4.2 Limitaciones.

La limitación que se han presentado en este proyecto es que no se logró que todos los colaboradores participaran de la encuesta, ya que algunos se pueden encontrar fuera de la oficina por varios días por tema de vacaciones. Por lo que se tuvo que ampliar el plazo de respuesta e incentivar por varios correos electrónicos el participar en la encuesta.

1.5. APOORTE DEL INVESTIGADOR

En la presente investigación se busca realizar un análisis de los medios de transporte utilizados por los colaboradores, cuáles son aquellos recorridos que deben realizar y si adicionalmente tienen otras obligaciones después del trabajo, esto con el fin de determinar medios de transporte más amigables con el ambiente en beneficio de los colaboradores y la empresa.

Basados en el diagnóstico realizado se podrán implementar medidas e incentivos para los colaboradores para poder realizar cambios en la cultura de cada uno y así poder promover una movilidad sostenible. Es importante incentivar este tipo de movilidad para que poco a poco la cultura vaya cambiando hacia una Costa Rica más sostenible en los medios de transporte utilizados.

1.6. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se va a realizar en la empresa Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo, específicamente en las oficinas centrales ubicadas en Alajuela.

1.7. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se realiza en el segundo semestre del año 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. Historia de la empresa

En el año 1973 es impulsada por el entonces gobernador de la Ciudad de Alajuela señor Antonio Pacheco Pérez y un grupo de representantes de la comunidad y clubes de servicio, se establece la entidad con un carácter social para coadyuvar en la solución habitacional del cantón. El 22 de octubre de ese año se da la apertura oficial de Mutual Alajuela.

Durante 15 años se mantiene operando bajo un perfil de crecimiento moderado ubicándose en el cuarto lugar en tamaño por activos. En 1988 representaba el 15% de los activos del sector mutualista.

Con la creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda durante la primera administración del Doctor Óscar Arias Sánchez, se incorporan las mutuales al Sistema y se inicia el otorgamiento de bonos familiares (subsidiado por el Estado costarricense) para la construcción de casas de habitación, a familias de escasos recursos.

En 1989 y cumpliendo un plan de expansión geográfica se asumen por absorción las operaciones de la asociación mutualista Mutual Puntarenas de Ahorro y Préstamo, con oficinas en las ciudades de Puntarenas y Ciudad Neily. Posteriormente entre los años 1990 y 1998 se abren 9 nuevas sucursales con el objeto de llevar los productos y servicios del Grupo Mutual a una vasta área del territorio nacional.

A finales del año 1995, las mutuales como entidades financieras, se incorporan a la supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

A partir de los años 90 se da la fusión por absorción entre Mutual Alajuela y Mutual Metropolitana y se adiciona a la cobertura geográfica las sucursales que pertenecieron a esta segunda, 8 en total y ubicadas en las siguientes ciudades: Liberia, Cañas, Tibás, Guadalupe, Hatillo, Desamparados y San José Centro.

El crecimiento geográfico de Mutual Alajuela continúa en el año 2001 cuando se da la fusión por absorción con Mutual Heredia de Ahorro y Préstamo. Por consiguiente las sucursales ubicadas en las ciudades de Heredia Centro, Santa Bárbara, Belén y Paseo Colón pasan a formar parte de los centros de negocios de Mutual Alajuela.

A partir del año 2002 y aprovechando las oportunidades tecnológicas que implementaba la entidad, se da la apertura de 4 nuevas sucursales en las siguientes ciudades: El Roble de Puntarenas, Heredia oeste, Heredia Mall Paseo de las Flores, Avenida Central en San José y en el año 2005 se abre una Agencia en la ciudad sureña de Pérez Zeledón.

En abril del 2006, se inician conversaciones entre Mutual Alajuela y Mutual La Vivienda de Ahorro y Préstamo, para conformar una alianza estratégica entre ambas entidades y bajo ese objetivo poder brindar a los clientes una respuesta inmediata a sus necesidades financieras y habitacionales. La fusión es aprobada por la Junta Directiva de las dos instituciones y la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Banco Hipotecario de la Vivienda avalan la propuesta.

El 01 de diciembre del 2006 inicia formalmente sus operaciones con el nombre de GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA, ampliando su cobertura en 16 sucursales más y a partir de ese momento los clientes tienen a su disposición 50 oficinas en seis de las siete provincias del país.

Para esta fecha el Grupo Mutual cuenta con 54 sucursales, abarcando las siete provincias costarricenses, además es propietaria de cuatro empresas Subsidiarias, a saber:

- Mutual Seguros Sociedad Anónima, Sociedad Comercializadora de Seguros de todo tipo.
- Mutual Valores, Puesto de Bolsa Sociedad Anónima.
- Mutual Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, Sociedad Anónima.
- Mutual Leasing, Sociedad Anónima.

2.1.2 Visión

“El conglomerado financiero estará entre las mejores alternativas en créditos hipotecarios, ofrecerá productos de ahorro e inversión y otras soluciones financieras para el desarrollo de las personas y sus negocios, a través de una experiencia del cliente, creencias, y responsabilidad social empresarial”

2.1.3. Misión

“Somos un conglomerado financiero que fomenta la inversión y el ahorro, con el fin de proveer soluciones habitacionales y financieras para las personas, fundamentada en las creencias y responsabilidad social empresarial”.

2.1.4 Creencias

Hoy en día Grupo mutual crea sus propias creencias en las cuales van fundamentadas para cumplir con la misión y la visión. Estas creencias son la identificación de los colaboradores.

- Eficiencia en el servicio al cliente y ventas
- El capital humano es importante
- Los equipos de alto desempeño producen mejores resultados
- Todo colaborador debe ser eficiente, ético y ofrecer un valor agregado
- Somos una empresa sostenible.

2.1.5. Clima organizacional

La estructura organizacional de la Mutual se encuentra conformada por:

- Junta Directiva
- Auditoría Interna

Estructura Interna de la Mutual Alajuela

- Gerencia General
- Asesoría de Recursos Humanos
- Asesoría Legal
- Asesoría Tecnologías de Información
- Subgerencia General
- Subgerencia Administrativo-Financiera
- Jefaturas
- Secciones

2.1.6. Ubicación.

Hoy en día Grupo Mutual Alajuela cuenta con 55 sucursales a nivel nacional, en cada una de ellas se puede tramitar desde el pago de servicios públicos, abrir cuentas de ahorro, certificados a plazo, y formalización de créditos de hipotecarios y de consumo.

Cuadro 1: Agencias en el país

AGENCIAS	
Agua Zarcas	Liberia
Alajuela	Limón
Avenida Central	Moravia
Avenida Segunda	Naranjo
Belén	Orotina
Caja Alajuela Mercado	P. J. Santamaría
Caja Central	P.Z. Parque (INS)
Caja City Mall	Palmares
Caja El Roble	Paseo Colón
Caja Este	Paseo de las Flores
Caja Norte	Pejibaye
Caja Oeste	Pérez Zeledón CC
Cañas	Plaza América
Cartago	Poás
CC del Sur	Puntarenas
Ciudad Colón	Puriscal
Ciudad Neily	Sabana
Curridabat	San Carlos
Desamparados	San José
Desamparados Clínica	San Rafael
Escazú	San Ramón
Grecia	Santa Ana
Guadalupe	Santa Bárbara
Guadalupe CC	Santa Cruz
Guápiles	Sarchí
Heredia	Tibás
Heredia Estadio	Tres Ríos
Heredia Mercado	

Fuente: Elaboración propia.

2.1.7. Imágenes de Grupo Mutual.

Ilustración 1: Edificio principal.



Fuente: Dirección de ventas.

Ilustración 2: Recepción y Servicios financieros



Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Ilustración 3: Vista de edificio Oficinas central



Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Ilustración 4: Conglomerado financiero

**Somos un
Conglomerado
Financiero**



Fuente: Dirección de ventas

Ilustración 5: Posición por activo



Fuente: Dirección de ventas

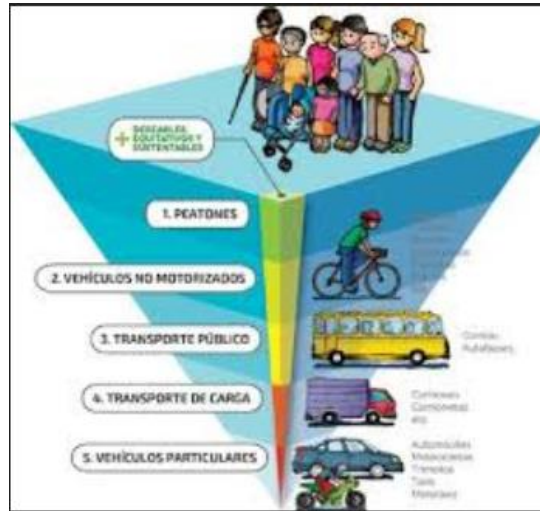
2.2 CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL

2.2.1. Movilidad Urbana Sostenible.

Un Plan de Movilidad Urbana Sostenible es un plan estratégico diseñado para satisfacer las necesidades de movilidad de las personas y empresas en las ciudades y sus alrededores en busca de una mejor calidad de vida. Se basa en las prácticas de planificación existentes y tiene en cuenta los principios de integración participación y evaluación. (Wefering, et. 2013 p.7)

El enfoque de movilidad sostenible establece una jerarquía para la priorización de modos de transporte en la planificación. Se consideran prioritarios los modos que tienen una mayor relación entre costo y beneficio en términos sociales, ambientales y económicos. Por ejemplo, se priorizan modos de movilización que demanden poca energía no renovable, generen menos emisiones contaminantes, sean eficientes en el uso del espacio urbano, propicien la actividad física e impliquen menor gasto por kilómetro-persona. Por tanto, los modos prioritarios, según este esquema, son caminar y la movilización en bicicleta (PEMS 2018 p.3)

Ilustración 6: Jerarquía de priorización de movilidad Sostenible.



Fuente: Plan maestro para la movilidad urbana sostenible Mérida 2015-2018

2.2.2. Los tres componentes de la sostenibilidad son: social, ambiental, económico.

- **Social:** su principal función es proporcionar condiciones adecuadas en accesibilidad a los ciudadanos, a su trabajo, bienes y servicios con transportes más saludables.
- **Ambiental:** se pretende contribuir a la protección del medio ambiente, reduciendo los impactos ambientales, tales como las emisiones de gases, contribuyendo además con la salud de los ciudadanos.

- **Económico:** se pretende satisfacer las necesidades de la movilidad con transportes más eficientes y económicos en beneficio del medio ambiente y los ciudadanos además de promover el desarrollo y la competitividad.

Ilustración 7: Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia.

2.2.3. Movilidad Global:

La Unión Europea desde el 2009 ha implementado un plan de acción a nivel regional que busca establecer pautas generales sobre movilidad urbana que las diferentes autoridades locales puedan adoptar en los planes locales, regionales y nacionales sobre movilidad urbana sostenible.

Por otra parte el congreso de Colombia aprobó en 2006 la Ley 1083 que establece pautas y normas sobre planeación urbana sostenible que los municipios y distritos deben adoptar en sus planes de movilidad.

2.2.4. Objetivos para una Movilidad Sostenible

Una de las funciones principales de la movilidad es que los ciudadanos puedan alcanzar el destino deseado en condiciones de seguridad, comodidad, igualdad de la forma más autónoma y rápida posible. El transporte es solamente un medio para facilitar la movilidad ciudadana.

Es importante entender la movilidad sostenible como un proceso y un camino que se debe de seguir a nivel nacional e internacional. Algunos de los objetivos de la movilidad y que muchos países han empleado son:

- Reducir el crecimiento de tráfico de vehículos, camiones, autobuses no amigables con el ambiente.
- Favorecer el acceso a bienes y servicios con el fin de lograr reducir la necesidad de movilidad.
- Fomentar el uso de los medios de transporte más eficientes desde el punto de vista ambiental, social y económico.
- Mejorar la salud humana y la seguridad reduciendo accidentes.

2.2.5. Factores que influyen en la movilidad

Los principales factores que interfieren en la movilidad de las personas son: el ingreso, el género, la edad, la ocupación y el nivel educacional. La disponibilidad de transporte motorizado impacta fuertemente a los hogares; sin embargo, puede ser considerada un factor asociado al nivel de ingreso. A continuación describimos las observaciones y conclusiones más relevantes. En primer lugar, la movilidad aumenta con el aumento del ingreso. En segundo lugar, varía conforme con las características económicas y sociales de las personas. Por ejemplo, así como los hombres suelen viajar más que las mujeres, también los hombres adultos involucrados en actividades laborales se desplazan más que los habitantes jóvenes y de edad avanzada. (Alcántara, 2015 p.31)

- **Estructura y tamaño de la familia:** según Alcántara nos indica que el tamaño de la familia afecta la demanda del transporte dentro de un hogar, ya sea por el número de personas que se movilizan sino por la dependencia y obligaciones que cada persona tenga.
- **Movilidad e ingreso:** siempre que los ingresos sean altos mayor será la movilidad que tendrá esta persona.
- **Movilidad y edad:** la edad impacta directamente la movilidad relacionada con las tareas que son atribuidas, aceptadas o esperadas por parte de cierto grupo de personas, de acuerdo con las condiciones sociales. Como la movilidad está primordialmente relacionada con el trabajo, las personas en fase “productiva” –entre los 20 y los 50 años– generalmente se desplazan más. (Alcántara, 2015 p.33)

- **Movilidad y género:** “las principales diferencias en las necesidades básicas de movilidad de hombres y mujeres están relacionadas con la división del trabajo, influenciada por el género dentro de la familia y la comunidad” (Alcántara, 2015 p.35). Se sabe que en Costa Rica las mujeres son las que más se trasladan de un lado a otro, ya que muchas veces son las cabeza de hogar, aparte de esto son las que van al súper por las compras, a la farmacia, al traslado de sus hijos a centros educativos etc.
- **Movilidad y discapacidad Física:** se sabe que en la actualidad las personas con discapacidad física se trasladan menos por varias razones, entre esas algunos necesitan de un apoyo para poder movilizarse, además que muchos de los accesos no están diseñados para personas con discapacidad, es un tema que se debe de tomar muy en cuenta a nivel nacional, ya que existe muchos impedimentos para estas personas.

2.2.6. Los conflictos de la Movilidad

En la actualidad la movilidad en el mundo es un tema muy complejo, ya que la costumbre es movilizarse en vehículo propio. Si bien es cierto en muchos países ya se han implementado medidas para una movilidad urbana más sostenible, existen otros países como el caso de Costa Rica que están un poco rezagados en el tema.

Evidentemente la congestión vehicular tiene muchas consecuencias negativas por la pérdida de tiempo que nos toma trasladarnos de un lugar a otro, además del daño al medio ambiente, que también nos afecta con el deterioro de la salud ya que la contaminación, el ruido y el sedentarismo nos afecta bastante en nuestra salud.

- **Vehículos en accidentes:**

Los vehículos motorizados son mucho más perjudiciales para la seguridad, debido a que su energía cinética es muy superior y a que tienen un mayor potencial de causar daños. Por su parte, el daño efectivo depende de la composición del tráfico de vehículos, de la velocidad y del comportamiento de los conductores. Cuando los vehículos motorizados son grandes (camiones, autobuses y automóviles) o circulan a altas velocidades (automóviles y motocicletas), el riesgo de causar daños graves a peatones, ciclistas y motociclistas es mucho mayor, que la relación de riesgo que se presenta entre automóviles-motocicletas y peatones, ciclistas y motociclistas. Como regla general, en América Latina y en los países asiáticos de ingresos medios, los automóviles son más numerosos que las motocicletas, mientras que en

África y en los países asiáticos de bajos ingresos, las motocicletas y los autobuses conforman la mayor parte de los modos de transporte.

- **Transporte y contaminación**

Es evidente que el uso del vehículo implica contaminación atmosférica. Según nos en su quinto capítulo nos indica varios tipos de contaminación:

1. Contaminación sensible: percibida por las personas a través del olor y de la visión. Está relacionada con fuentes cercanas a la persona y asociada a sensaciones desagradables.
2. Contaminación que afecta la salud humana: relacionada con la presencia de contaminantes como el CO, los óxidos de nitrógeno, los hidrocarburos y el material particulado.
3. Smog fotoquímico: relacionado con la producción de contaminantes secundarios a partir de la presencia en la atmósfera de contaminantes primarios emitidos por vehículos. Los principales contaminantes secundarios son el ozono y el peróxidoacetil-nitrato (PAN). Ambos necesitan de condiciones climáticas específicas como la insolación y se forman a lo largo de unas horas, pudiendo concentrarse lejos de las fuentes primarias de contaminación.
4. Efecto invernadero: causado sobre todo por la concentración de CO₂ en la atmósfera.

Uno de los impactos más importantes de la contaminación está relacionado con los efectos sobre el medio ambiente global como complemento al

medio ambiente local. Dentro esos impactos, el efecto invernadero es uno de los más relevantes por sus implicaciones de mediano y largo plazo. (Alcántara, 2015 p.130)

- **El ruido:** es uno de los contaminantes más molestos y que repercute de forma más directa a la calidad de vida en cada uno de las regiones del país. Interfiere con actividades cotidianas como dormir, estudiar, descansar puede ocasionar trastornos físicos tales como la disminución de la audición, aumento de la presión arterial, y enfermedades del corazón. Y además de trastornos psicológicos tales como: depresión, alteraciones del sueño, fatiga, insomnio crónico. El ruido proviene de tres fuentes principales como el motor, el escape, ruido de los de neumáticos y el ruido aerodinámico.
- **Congestión vehicular:** cada día son más los ciudadanos que se ven atrapados en congestionamientos vehicular, específicamente al trasladarse a sus lugares de trabajo o al regreso a sus hogares. La red vial se ha visto desbordada por el gran crecimiento en las últimas décadas de vehículos. Al tardarse más tiempo en trasladarse y al mantenerse casi siempre en las famosas “presas” el consumo de carburantes es mayor al permanecer los vehículos más tiempo del necesario circulando y al hacerlo a bajas velocidades incrementa las emisiones a la atmósfera lo que desencadena la contaminación, el ruido, accidentabilidad.

2.2.7. Situación del Gran Área Metropolitana:

La ausencia de ordenamiento territorial en la GAM tiene una alta importancia en términos económicos para Costa Rica. Por ejemplo, según el Plan Nacional de Desarrollo Urbano (2013) en su capítulo 5 "Competitividad y eficiencia territorial", "el problema básico a resolver en la GAM es la irracionalidad actual del sistema urbano, con altos sobre costos que son asumidos por las familias y las empresas, afectando de esta forma la productividad y la eficiencia del sistema productivo". La capacidad de movilidad vehicular dentro de la GAM, tanto en volumen de vehículos como en tiempos de viaje, se ha visto cada vez más limitada por el flujo creciente de automotores y la lenta actualización de obras viales. Esto lleva a una red de comunicación débil con una pobre conexión transversal entre radiales, poco desarrollo de tipo reticular, grandes flujos periféricos y pérdida de horas de trabajo y familia por tiempos prolongados de viaje (Plan GAM 2013). Estas situaciones, no sólo complican la movilidad dentro de la GAM, sino que adicionalmente, inducen al ciudadano a incurrir en una serie de costos que se incrementan con el tiempo y que están relacionados con la congestión vial, los accidentes de tránsito, la salud, la contaminación y el deterioro del ambiente (Loria et 2014 p. 18)

2.2.8. Agentes y Factores que ayudan al desarrollo Urbano

- **Sistema político y económico:** en la mayor parte de los casos se trata de una república federativa, bajo un Estado de Derecho democrático y de economía capitalista, donde conviven tres esferas de poder –ejecutivo, legislativo y judicial– donde los gobiernos se renuevan a través de elecciones periódicas y la propiedad privada de la tierra urbana impacta fuertemente la manera como la ciudad llega a ser construida. Involucra la existencia de un gran número de empresas privadas que operan y hacen negocios en las áreas urbanas.
- **Estado:** en este caso es importante evaluar al Estado observando sus políticas, a través del conjunto de decisiones y acciones tomadas en cada sector de injerencia, como educación, justicia, salud, desarrollo urbano, transporte público y tránsito.
- **Sector privado:** representado principalmente por la industria de la construcción, la industria automotriz y por capitales financieros, industriales y comerciales, todos con intereses específicos dentro del proceso de desarrollo urbano. Individuos: personas independientes o asociadas a algún tipo de organización, con sus necesidades e intereses específicos. Sistemas instalados de transporte y tránsito: con sus características físicas y de oferta de servicios, que condicionan las decisiones de las personas acerca de cómo usar la ciudad.

- **Procesos migratorios:** que pueden implicar aumento o disminución de la población de una ciudad, con impactos de todo orden en el desarrollo urbano. Dichos impactos son fuertemente relevantes, sobre todo si consideramos las enormes diferencias sociales, políticas y económicas existentes en los países en desarrollo.
- **Dinámica de la economía:** principalmente en lo que se refiere al nivel de empleo, al ingreso promedio de las personas y a la apertura de nuevos negocios en la ciudad.

2.2.9. Impacto del desarrollo en la movilidad:

Las distintas maneras a través de las cuales el desarrollo urbano ocurrió originalmente en los países en desarrollo han traído consecuencias de gran impacto en las condiciones de movilidad de las personas. La más significativa, sin duda, es la ubicación de las personas en relación con sus necesidades de trabajo, educación y tiempo destinado al ocio. En la mayor parte de las grandes ciudades la población de bajos ingresos ocupa regiones periféricas, donde el valor de la tierra o la posibilidad de adquisición de áreas libres y sin costo ha permitido la construcción de un hogar. En dichas áreas, la oferta de servicios públicos –como escuelas, centros de salud y transporte colectivo– es precaria y a ello se suma una limitada oferta de oportunidades de trabajo, tanto en cantidad como en variedad. Este escenario implica tres impactos relevantes. En primer lugar, se aprecia una reducción en la accesibilidad a los equipos y servicios que necesitan las personas.

Esta situación afecta tanto a los residentes de altos ingresos como a quienes perciben escasos recursos, pues todos ellos podrían llegar a los destinos deseados si hubiese a su disposición una amplia oferta de servicios públicos. En segundo lugar, las personas se ven obligadas a recorrer grandes distancias a diario solo para llegar a su lugar de trabajo. En tercer lugar, los largos trayectos provocan un considerable aumento en el costo del sistema de transporte público, situación que deriva en el cobro de tarifas más altas. Como consecuencia, para quienes dependen del transporte público –la gran mayoría– estas condiciones pueden representar un costo muy elevado en tiempo y comodidad. (Alcántara, 2015 p. 26)

2.2.10. Importancia de la movilidad sostenible en la responsabilidad corporativa.

La movilidad sostenible es un área que podemos calificar como relevante en el área de responsabilidad de empresas si atendemos precisamente ese impacto que la actividad empresarial tiene para las personas con las que opera en cuanto a los desplazamientos que empleados, clientes, proveedores, tienen que realizar por la empresa. Estos viajes contribuyen a una mejor o peor gestión del tiempo e inciden en la productividad.

Muchos desplazamientos inciden en la estabilidad laboral a través de los accidentes in itinere que tiene lugar al trabajo y hogar.

Ilustración 8: Movilidad corporativa



Fuente: planes de movilidad sostenible en empresas 2015

2.2.11. Consecuencias de los desplazamientos al trabajo

Como ya se ha señalado en apartados anteriores, el modelo territorial y productivo ha generado un incremento sustancial de las distancias entre domicilio y puesto de trabajo, lo que ha modificado el reparto modal de los desplazamientos por este motivo, tomando protagonismo los medios de transporte motorizados, especialmente el vehículo privado. Esta nueva situación ha provocado impactos ambientales, sociales y económicos importantes no solo para los trabajadores, sino también para los empresarios y la sociedad en su conjunto. (Vega, 2005 p.16)

Ilustración 9: Consecuencias

TRABAJADORES	EMPRESAS	SOCIEDAD
Tiempo de transporte convertido en tiempo de trabajo	Absentismo laboral por retrasos	Menor tiempo para las relaciones y la comunicación ciudadana
Siniestralidad in itinere	Horas perdidas por accidentes de tráfico	Los accidentes in itinere engrosan la cifra global de accidentes de tráfico
Mayor coste económico destinado al transporte al trabajo	En algunas ocasiones las empresas pagan el transporte de los trabajadores, en el caso de existir rutas o asumir el coste del transporte público. Supone un problema el coste destinado a aparcamiento	La ocupación de espacio destinado a viario y aparcamiento empobrece y, a veces, destruye el paisaje urbano y crea barreras que impiden la integración urbana de las actividades económicas
Estrés, fatiga y cansancio	Menor rendimiento en el puesto de trabajo	Mayor tendencia a la irritabilidad

Fuente: planes de movilidad sostenible en empresas 2015

2.3. Que es un plan empresarial de movilidad sostenible.

Son estrategias dinámicas con enfoque de largo plazo, cuya meta es generar un cambio en los hábitos de transporte de los colaboradores, proveedores y/o clientes hacia modos sostenibles. Buscan que se viaje menos (teletrabajo, videoconferencias), mejor (promover los modos de transporte no motorizados, transporte público, optimizar el uso del espacio de parqueo, carpooling) y de manera más eficiente (optimizar rutas y mejorar la tecnología), de forma que se logre disminuir las emisiones asociadas, se contemple un enfoque de género y se mejore la calidad de vida de las personas.

Un plan de movilidad urbana sostenible es un plan estratégico diseñado para satisfacer las necesidades de movilidad de las personas y empresas, ciudades y alrededores en busca de una mejor calidad de vida. (Wefering, 2014, p. 7)

2.3.1. Objetivos de movilidad sostenible

El éxito de un plan empresarial se basa en la participación activa de todos los implicados o colaboradores, dentro del ámbito de competencias que a cada uno de ellos se le asignen es importante que todos se sientan parte del plan para lograr todos los objetivos.

- Generar un cambio modal hacia alternativas de transporte sostenible.
- Mejora la calidad de vida
- Ahorro de costes o creación de beneficios

- Mejorar la protección, seguridad y accesibilidad en los traslados a la empresa.
- Beneficios medioambientales y de salud
- Imagen mejorada de la ciudad

2.3.2. Características

Son el resultado de un proceso estructurado que comprende un análisis de la situación, construcción de una visión, definición de objetivos y metas, selección e implementación de medidas, comunicación activa, monitoreo y evaluación e identificación de lecciones aprendidas para la mejora continua.

- Tener una visión a largo plazo y plan de implementación claro.
- Enfoque participativo.
- Consideración de todos los modos de transporte.
- Integración de actores, tanto a lo interno de la empresa como externos (otras empresas, municipalidad y gobierno nacional).
- Análisis del desempeño actual y futuro.
- Seguimiento, revisión y reporte regular.
- Comunicación continúa.

Ilustración 10: Beneficios de plan empresarial de movilidad.



Fuente: PEMS 2018

2.3.3. Desarrollo del Plan Empresarial de Movilidad Sostenible.

Para llevar a cabo un plan empresarial de movilidad sostenible es muy importante definir muy bien cuáles son las metas que se desean alcanzar para poder construir un plan de movilidad más eficiente de manera que se pueda desarrollar con todos los colaboradores.

Se debe desarrollar la visión, ya que será el eje que guía el planteamiento y desarrollo del plan empresarial. Luego de tener la visión se deben de definir las líneas de acción estas son las que definen las áreas de interés en la que la empresa

se concentrara y servirá de base para poder construir los objetivos y las metas, una vez establecidas se debe de detallar el presupuesto.

Cuando se detalla el presupuesto la intención es generar un estimado que sea de utilidad para dimensionar el costo, que desea la empresa invertir en el plan de movilidad y saber qué áreas se utilizara. Luego se debe definir el cronograma de implementación en este cronograma se define quienes son los colaboradores encargados de la medición del plan empresarial de movilidad sostenible y así desarrollar en conjunto un plan de monitoreo en donde se pueda estar observando si las metas son alcanzables, quienes de los colaboradores cumplen con el plan y así poder implementar un incentivo para que se siga manteniendo en el tiempo hasta que sea más adelante una cultura.

2.3.3.1. Fases del plan empresarial de movilidad sostenible

De acuerdo con el desarrollo anterior se llevan a cabo varias fases para su implementación en la empresa, a continuación se detallan.

2.3.3.1.1. Fase preliminar

- ✓ Implica a la dirección y agentes participantes: No es una tarea sencilla, dado que está sujeta a muchos factores (las políticas de la empresa, la situación económica, etc.) y elementos subjetivos (el estilo de dirección, la actitud ante la seguridad vial, etc.).

- ✓ Asignar responsables del plan: La elección de un departamento o persona responsable del desarrollo del plan así como de los procedimientos de participación de los trabajadores son fundamentales para la implementación de las políticas y medidas en este ámbito.
- ✓ Movilizar a los colaboradores y hacer partícipes: se debe de informar del objetivo principal del plan para también lograr concienciar, sensibilizar.

2.3.3.1.2. Diagnóstico.

Es la fase más importante porque depende de nuestro diagnóstico es donde salen nuestras acciones por tomar de acuerdo con los resultados obtenidos.

- ✓ Analizar la movilidad: los desplazamientos de casa al trabajo y del trabajo a casa (in itinere) exigen que la empresa conozca los hábitos de desplazamiento y comportamiento de sus trabajadores, por lo que será necesario preguntar a los mismos trabajadores a través de un cuestionario.
- ✓ Analizar las condiciones reales de conducción: el responsable de la elaboración del plan debe analizar los factores relacionados con la propia gestión de la empresa que influyan en el riesgo que puedan tener sus trabajadores motivados por los desplazamientos realizados.
- ✓ Analizar los desplazamientos : se analizarán aspectos de la empresa que puedan influir sobre los desplazamientos de sus trabajadores, como la organización de los itinerarios y los horarios de la empresa, la priorización de

las tareas que influyen en los desplazamientos, la gestión de los medios de transporte y las comunicaciones durante dichos desplazamientos.

2.3.3.1.3. Evaluación del Plan.

- ✓ **Definir los objetivos por alcanzar:** la determinación del conjunto de metas que impulsen la acción de los responsables y participantes y, motiven el compromiso de las personas que se verán afectadas por las medidas a adoptar. Se deberán cuantificar las acciones para poder priorizarlas posteriormente. Estas metas u objetivos, deberán disponer de indicadores que permitan medir su consecución y establecer el periodo de tiempo que la organización estima necesario para conseguirlos.
- ✓ **Selección de acciones:** existen diferentes métodos a la hora de priorizar acciones, uno de los más comunes hace uso de criterios de priorización a la hora de decidir la importancia de una solución o el beneficio obtenido por ella.
- ✓ **Buscar sinergias y apoyos:** uno de los aspectos por tener en cuenta a la hora de elaborar el plan de seguridad vial es la investigación de posibles elementos de apoyo y palanca para poner en marcha las medidas de seguridad vial seleccionadas. En este sentido, existen opciones tales como la asociación con otras empresas (por ejemplo empresas que compartan instalaciones) o las sinergias con otras actuaciones que se estén llevando a cabo en la empresa en ese momento (por ejemplo, aprovechar un traslado de oficinas para la implementación de algunas medidas) o incluso adherirse a posibles planes o programas de seguridad vial en la empresa.

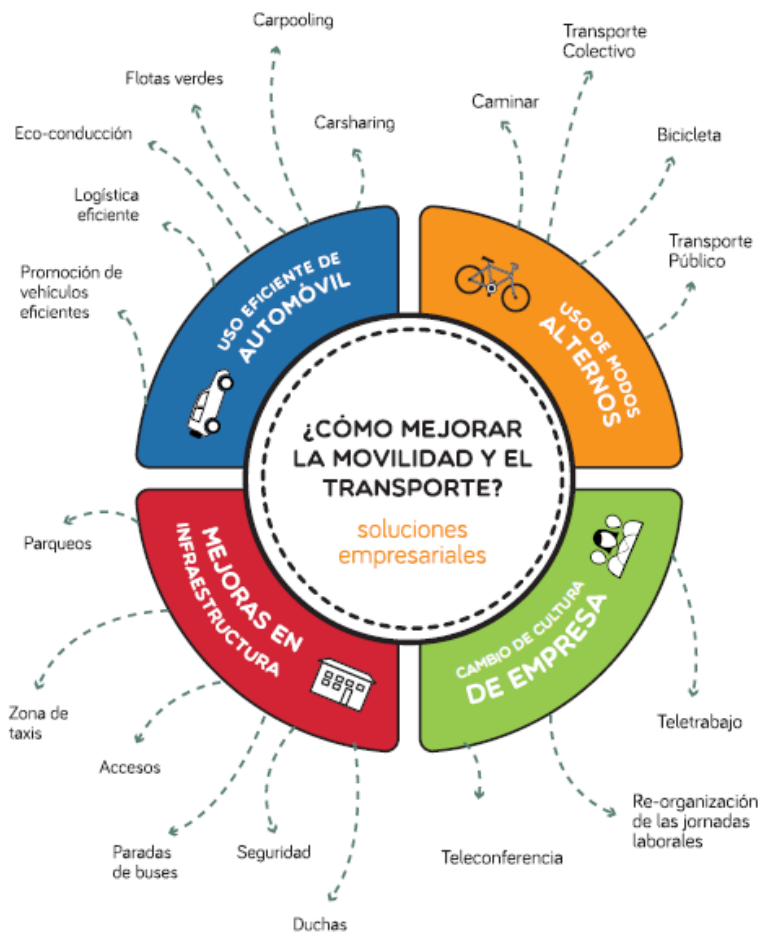
2.3.3.1.4. Implementación del Plan.

- ✓ Planificar las actividades por desarrollar: llegados a este punto, una vez seleccionadas las acciones que formaran parte del plan de empresa, es necesaria la definición de las actividades por llevar a cabo para el desarrollo de la acción. Es recomendable elaborar un cronograma de las diferentes acciones por desarrollar, indicando hitos y fechas de inicio y fin.
- ✓ Adecuación de instalaciones: una vez diseñado el plan y seleccionadas las medidas que incluirá, el siguiente paso consiste en el estudio de necesidades para la implantación de dichas medidas. El responsable del plan deberá plantearse si los recursos que la empresa cuenta para la implantación de las medidas son los adecuados o si por el contrario, es necesario modificar o adquirir nuevo equipamiento para poder ejecutar las medidas planificadas.
- ✓ Adaptación de la organización a los cambios: el responsable del plan de seguridad vial en la empresa debe tener en cuenta que todo plan de empresa supone en la organización el establecimiento de nuevas medidas y procedimientos la modificación o eliminación de algunas de ellas. La empresa y los trabajadores deben asumir que el plan va a provocar cambios en su organización. El éxito de la implantación del mismo recae en gran parte en cómo la organización es capaz de asimilar estos cambios y/o adaptarse a ellos.

2.3.3.1.5. Seguimiento y Evaluación.

El sistema de indicadores es la herramienta que va a permitir a la empresa obtener información sobre la materialización real de las acciones incluidas en el plan. Además, el seguimiento del plan de acción a través de indicadores va a permitir a las empresas detectar las desviaciones que se produzcan durante el desarrollo del mismo y, por tanto, introducir medidas correctoras en caso de que fuesen necesarias. Un buen sistema de indicadores debe facilitar la recogida de información relevante para la ejecución de la medida, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, así como posibilitar el establecimiento de mecanismos de alerta fiables que permitan detectar desviaciones en la ejecución inicial y la consiguiente adopción de medidas correctoras. Elaborar un plan de acción supone la planificación de acciones preventivas, dirigidas a conseguir los objetivos planteados en la política de prevención de riesgos laborales relacionados con los desplazamientos en la empresa.

Ilustración 11: Medidas para mejorar la movilidad.



Fuente: PEMS 2018

2.4 VARIABLES

Sampieri et, al (2014), indica que “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105);

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

De acuerdo con Hernández et al (2014) indican que la operacionalización es “el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes” (p.211).

La operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- **Excelente**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.
- **Muy Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.
- **Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.
- **Malo**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.

Cuadro 2: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Identificar las posibles discapacidades que presentan los colaboradores	Posibles discapacidades	Tipos de discapacidades	Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (Organización Mundial de la salud)	Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60	Encuesta aplicada a los colaboradores. Preguntas de la 5 a la 6
Identificar los horarios utilizados por los colaboradores para llegar hasta su lugar de trabajo	Trayecto hogar lugar de trabajo	Horario establecido para salir del hogar y trabajo Tiempo en que dura el viaje Se realizan paradas durante el recorrido Dinero que se invierte en transporte	Los registros estadísticos demuestran que gran parte de los desplazamientos tienen su origen en el ámbito laboral. El riesgo de sufrir un accidente en los desplazamientos al trabajo implica la confluencia de varios elementos: el factor humano, vehículo, vía y las condiciones del entorno y la gestión de la actividad empresarial. (Hernández(2015) p.12)	Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60	Encuesta aplicada a los colaboradores. Preguntas de 8 a 14

Analizar el grado de satisfacción con los medios de transporte utilizados y nuevas opciones	Transporte utilizado y nuevas opciones	Satisfacción con el medio de transporte utilizado	Es necesario cambiar el paradigma de movilidad, se debe de pasar de una sociedad centrada en la el vehículo privado, a una ciudad que le dé un lugar central al transporte público, a los peatones y a los ciclistas. Pensar la ciudad como un proyecto continuo implica apropiarse cotidianamente del espacio público, garantizar la sostenibilidad ambiental y promover	Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60	Encuesta aplicada a los colaboradores. Preguntas de la 15 a la 18
		Consideraciones determinadas en la selección del medio de transporte			
		Consideraciones para un nuevo transporte			
Determinar los medios en que se trasladan los colaboradores desde su hogar al trabajo y viceversa.	Utilización del vehículo	Tipo de combustible utilizado	Desde el punto de vista de la macroaccesibilidad, se deben considerar las facilidades que posibiliten el acceso a los espacios físicos urbanos y de transporte, a la vez que se debe estudiar la facilidad relativa de acceso a medios de transporte deseados (acceso a estacionamientos y paraderos), aspecto fundamental de la microaccesibilidad. (Quintero-González, J. R. 2017 p.65)	Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60	Encuesta aplicada a los colaboradores. Preguntas de la 19 a la 33
	Carpooling	Lugares de parqueos en la empresa			
	Bicicletas	Grado de satisfacción con el medio utilizado			
	Buses	Personas que practican carpooling			
		Tiempo que se tardan en bus			
Determinar los medios de transporte que utilizan los colaboradores para trasladarse a otra sucursal o capacitaciones en horas laborales	Traslado en horas de trabajo	Medio de transporte dentro de la empresa	El plan de Movilidad y Seguridad Vial sería una estrategia o conjunto de estrategias y acciones destinadas a la mejora de la movilidad en la empresa. Así, lo definiríamos como el conjunto de medidas para la gestión racional de los desplazamientos y, en consecuencia, de la exposición al riesgo de accidentes de tráfico y los impactos ambientales y sociales del trabajador. (Ibermutuamur, 2013 p.4)	Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60	Encuesta aplicada a los colaboradores. Preguntas de la 34 a la 38

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se especifica el tipo de enfoque y cada uno de los instrumentos que serán utilizados para la recolección de la información. Además, se detallan los pasos y maneras en que se realizará el estudio, con el objetivo de brindar una base sólida a los datos, información y resultados que se obtendrán.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad.

Manifiesta Barrantes R. (2013) la investigación teórica: “es aquella orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación... para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia.” (p.64).

La investigación aplicada busca resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, comunidad. En palabras de Barrantes R. (2013) *“la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...”* (p. 64). La finalidad de nuestra investigación es conocer los medios en que se transportan los colaboradores, así como los tiempos en los que se llevan a cabo para poder definir un plan en donde se benefician, además que la empresa sea también beneficiada.

3.1.2 Dimensión Temporal

Según (Barrantes, 2013. P.64) la investigación transversal: “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado. ”Y agrega (Barrantes, 2013. P.64) la investigación longitudinal: “analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo.”

Según nos indica Sampieri (2014) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

Para esta investigación se aplicó la dimensión transversal, ya que solo será en el periodo 2018 en que se desarrollará la investigación, con el personal actual en el momento de la investigación y no con futuros colaboradores, ya que por ser esta dimensión se lleva a cabo en un determinado momento.

3.1.3 Marco

Según nos indica González, Chinchilla, Guerra y Jara (2018) “El marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio, acerca del cual el investigador hará su investigación.” (p. 27).

Lo macro se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega; por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo.

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación de la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa.

Nuestra investigación se desarrolla como micro ya que será desarrollada en la empresa Grupo Mutual Alajuela, oficinas centrales.

3.1.4 Naturaleza

Cualitativa.

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.”
(Hernández et al., 2014, p.7).

Cuantitativa

“En palabras de Hernández, et al (2014), en su texto Metodología de la investigación, la investigación cuantitativa: “Utiliza la Recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4)

Nuestra investigación se desarrolla como cuantitativa ya que una vez aplicado el diagnóstico todos los resultados serán valorados para un resultado y criterio para el debido plan estratégico.

Mixto.

Mezclando ambos enfoques a lo largo de todo proceso, es decir, recolecta, analiza y vincula datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio.

“Definido como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser

adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio.” (Hernández et al., 2014, p.534).

3.1.5 Carácter

Exploratoria.

“Investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.” (Chinchilla, Guerra, Corrales, Jara, 2017, p.31).

Descriptiva.

“Estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo.” (Chinchilla et al., 2017, p.31)

El tipo de investigación de este trabajo es descriptiva-exploratoria ya que se tratará de describir una situación o fenómeno que enfrentan los colaboradores de Grupo Mutual de acuerdo con su movilización, y exploratoria debido a que en dicha organización no se ha realizado ningún estudio de este tipo.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Sujetos

“Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación.” (Chinchilla et al., 2017, p.33). En este caso, los sujetos de información son los colaboradores de Grupo Mutual Alajuela, oficinas centrales.

3.2.2 Primera mano.

Según Hernández et al (2014) “las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p.61).

Para esta investigación, la fuente de primera mano son las opiniones de los colaboradores de oficinas centrales de Grupo Mutual mediante la utilización del instrumento asignado.

3.2.3 Segunda mano.

Por otra parte, Chinchilla et al. (2018) menciona que las fuentes secundarias son “libros utilizados durante la investigación, tanto como fuente de consulta como bibliográficos” (p. 35).

En la presente investigación, se procedió a consultar fuentes secundarias tales: artículos, tesis internacionales, libros y consultas en internet, con el fin de conseguir la información requerida.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández et al (2014) definen población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población con la que se lleva a cabo la investigación son 438 personas que laboran en oficinas centrales de Grupo Mutual, de los siguientes departamentos:

- Auditoría Interna Corporativa
- Departamento Administrativo
- Departamento de Calificación de Cartera
- Departamento de Canales Electrónicos
- Departamento de Cobros
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Contraloría Servicios
- Departamento de Finanzas
- Departamento Gestión de calidad
- Departamento de Oficialía de cumplimiento corporativa
- Departamento de Planificación
- Departamento de Proyectos y mejora de procesos
- Departamento de Seguridad
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Seguridad de Información
- Dirección de Colocación

- Dirección de Ventas
- Dirección de Desarrollo Humano
- Dirección Legal
- Dirección de Mercadeo
- Dirección de Procesos
- Dirección de Regiones
- Dirección de TI
- Gerencia General
- Plataforma
- Sección Fidecomiso
- Sub gerencia Financiera Administrativa
- Sub gerencia General
- Sub gerencia Operaciones
- Unidad de Riesgos Corporativos

3.2.3. Muestra

Según Bernal (2016) define muestra como “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.211).

Para esta investigación se consideró la muestra de 306 colaboradores lo que representa un 70% de la población estudio.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.

La investigación científica ofrece variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Bernal, 2016, p.244)

Para nuestra investigación se utiliza el cuestionario aplicado a todos los colaboradores de oficinas centrales.

Cuestionario

“Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández et al., 2014, p.217).

- **Preguntas cerradas:** “Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.” (Hernández et al., 2014, p.217). 103 103 —
- **Preguntas abiertas:** “No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”. (Hernández et al., 2014, p.220).
- **Preguntas de respuesta a escala:** “Son aquellas preguntas básicamente dirigidas a medir la intensidad o el grado de sentimientos respecto a un rasgo o a una variable por medir.” (Bernal, 2017, p.254).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, en el presente capítulo, encontraremos la interpretación de resultados con base en el cuestionario realizado a los trabajadores de Grupo Mutual, Oficinas centrales. Con el fin de efectuar correctamente con los objetivos determinados en la investigación, se procedió a realizar un cuestionario que consta de 36 preguntas, que procuran, conocer la manera como se movilizan los colaboradores así como el motivo de su elección de transporte. Además de conocer e interpretar las posibles mejoras que se puedan implementar.

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La tabulación de la información, “permiten acomodar una gran cantidad de información relevante en un espacio reducido, lo que facilita su visualización; muestran valores numéricos exactos y los datos se presentan de una manera ordenada por medio de columnas y filas. Los cuadros deben contener aquella información que se relacione de forma concreta con el contenido del trabajo y que se deba ordenar de esta manera para su fácil comprensión, por lo general, datos cuantitativos, aunque se pueden combinar con texto.” (Chinchilla et al., 2017, p.47).

4.3 TIPOS DE GRÁFICOS

Los gráficos son la representación visual y explicación de los datos, posibilita conocer la distribución de la información que constituye un hecho, en forma de porcentajes sobre un total.

4.3.1 Gráficos de línea

“Muy útil para mostrar la relación entre dos variables cuantitativas. Se grafica la variable independiente en el eje horizontal (x) y la variable dependiente en el eje vertical (y). Las escalas de los ejes pueden ser lineales, logarítmicas o ambas.” (Chinchilla et al., 2017, p.44).

4.3.2. Gráficos de barras

“Se emplean, en la mayoría de las ocasiones, las gráficas verticales para las series estadísticas cuantitativas o cronológicas, en el caso de las gráficas horizontales se usan para las series de datos cuando la investigación es cualitativa o geográfica. Se utiliza un gráfica de barras subdividida, cuando es necesario representar divisiones de datos, como se muestra en el ejemplo siguiente. Otras formas son, la gráfica de barras múltiples y las gráficas de barras con efectos.” (Chinchilla et al., 2017, p.45).

4.3.3. Gráficos Circulares

“Denominadas también gráfica de pastel o gráficas del 100%, se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones. El número de elementos comparados dentro de un gráfico circular, no deberían ser más de 5, en la mayoría de las ocasiones se ordenan los segmentos de mayor a menor peso porcentual en el sentido de derecha a izquierda, se inicia con el dato de mayor porcentaje a partir de las 12 horas (analogía con un reloj de manecillas).” (Chinchilla et al., 2017, p.43).

4.4. ANÁLISIS DE DATOS

Tabla 1: Relación con la empresa

¿Cuál es su relación con la empresa?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Estoy en plaza	303	99%
Trabajo por servicios especiales	3	1%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 1: Relación con la empresa



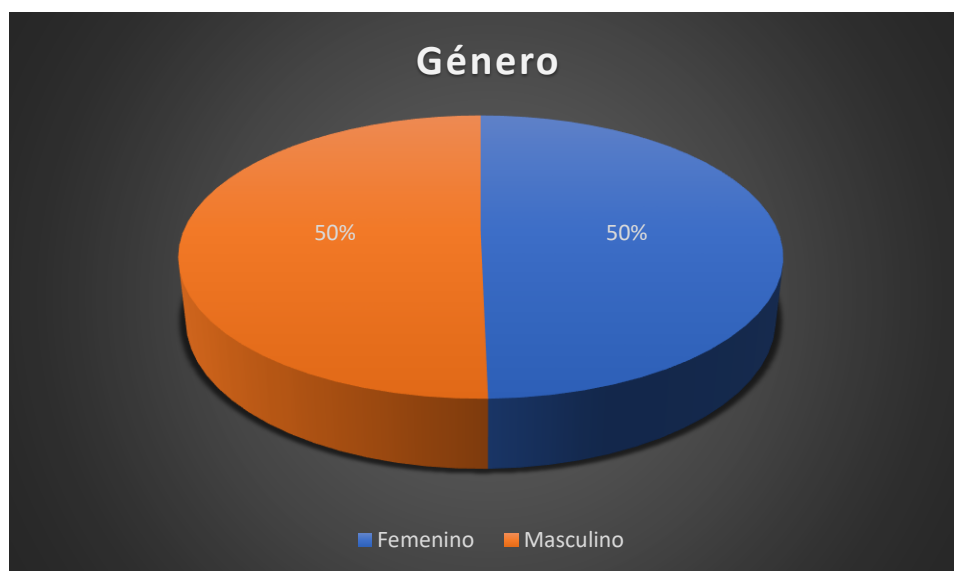
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se observa en el gráfico 1, el 99% de los colaboradores de Grupo Mutual se encuentran en una plaza fija.

Tabla 2: Género

Por favor seleccione su género		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Femenino	152	50%
Masculino	154	50%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 2: Género

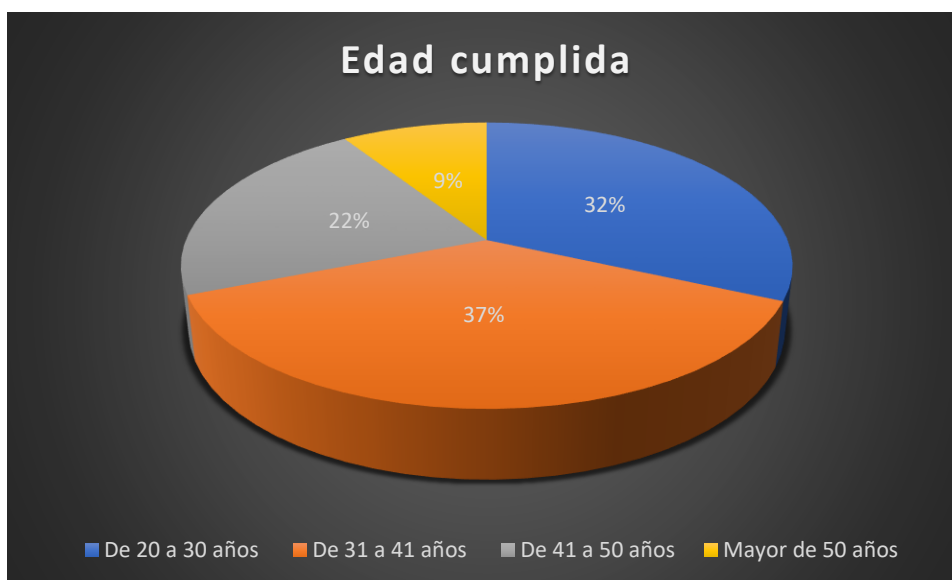
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se observa en el gráfico 2, del total de colaboradores en oficinas centrales se maneja un 50% entre mujeres y hombres.

Tabla 3: Edad

Por favor indique su edad cumplida		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
De 20 a 30 años	97	32%
De 31 a 41 años	114	37%
De 41 a 50 años	67	22%
Mayor de 50 años	28	9%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 3: Edad

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de edad se establece de los 31 a los 41 años, seguido de los colaboradores que tienen edades entre de los 20 y los 31 años la menor población que se maneja es la de mayores de 50 años.

Variable 1

Tabla 4: Discapacidad

¿Cuenta con alguna discapacidad que dificulte su movilidad?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	11	4%
No	295	96%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 4: Discapacidad



Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M.

Dentro de la muestra que labora en oficinas centrales solo se determina que existe un 4 % tiene alguna discapacidad que le dificulte su movilización.

Tabla 5: Tipo de discapacidad

Si la respuesta anterior es afirmativa: ¿Qué tipo de discapacidad?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sin respuesta	3	27%
Problemas en la rodilla	2	18%
Fibromialgia	1	9%
Columna lumbar	1	9%
Movilidad de piernas	1	9%
Luxación de hombro	1	9%
Quebradura de cadera	1	9%
Platina y pines en muñeca	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 5: Tipo de discapacidad

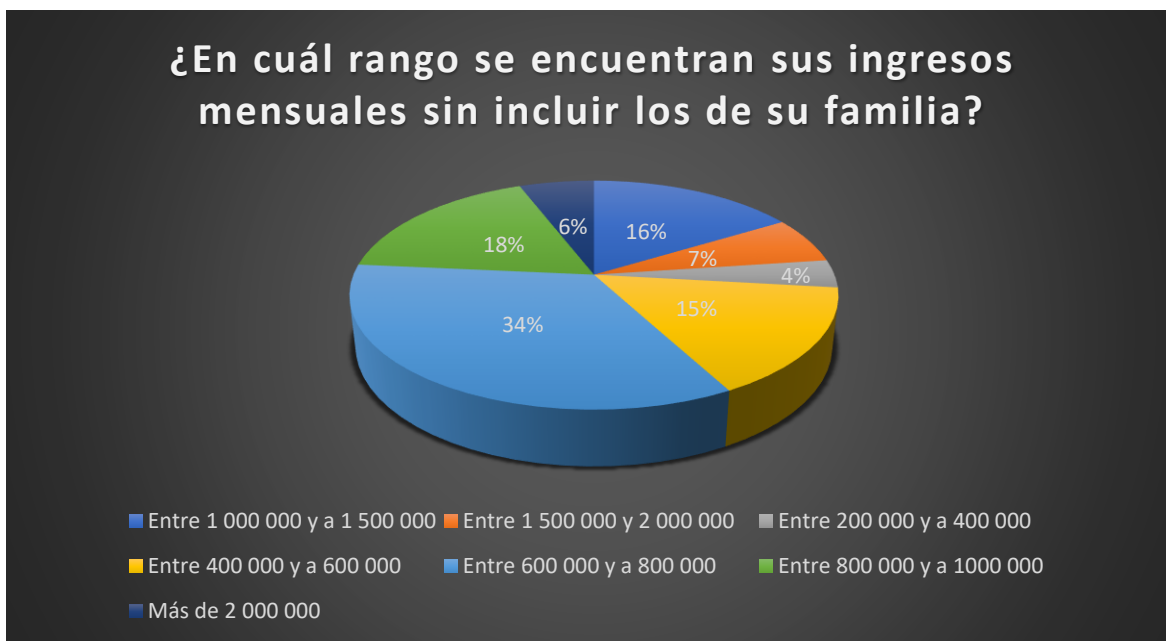
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Del 4% de la muestra que tiene una discapacidad un 28% tiene problemas en la rodilla, lo cual se le dificulta la movilización, el resto de la población tienen problemas de cadera, hombro, muñeca y fibromialgia.

Tabla 6: Ingresos mensuales

¿En cuál rango se encuentran sus ingresos mensuales sin incluir los de su familia?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Entre 1 000 000 y a 1 500 000	50	16%
Entre 1 500 000 y 2 000 000	20	7%
Entre 200 000 y a 400 000	12	4%
Entre 400 000 y a 600 000	47	15%
Entre 600 000 y a 800 000	105	34%
Entre 800 000 y a 1000 000	54	18%
Más de 2 000 000	18	6%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Grafico 6: Ingresos mensuales.

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico 7 la mayoría de los colabores se encuentran entre los ingresos de 600 a 800 mil colones, y el menor porcentaje de ingresos con un total del 4% son los colaboradores con ingresos entre los 200 y 400 mil colones.

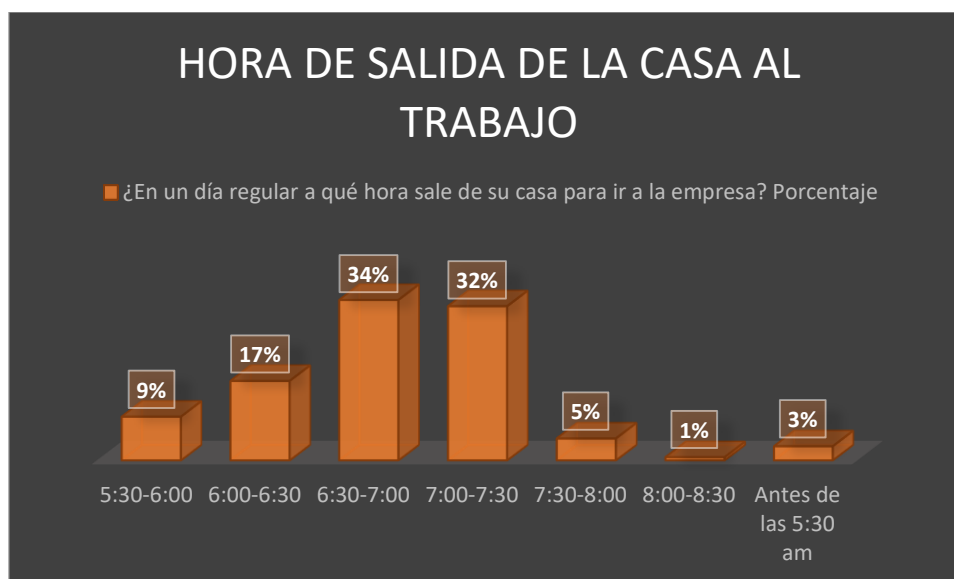
Variable 2.

Tabla 7: Hora de salida de la casa

¿En un día regular a qué hora sale de su casa para ir a la empresa?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
5:30-6:00	28	9%
6:00-6:30	51	17%
6:30-7:00	103	34%
7:00-7:30	99	32%
7:30-8:00	14	5%
8:00-8:30	2	1%
Antes de las 5:30 am	9	3%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 7: Hora de salida de la casa



Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

La mayoría de los colaboradores salen de sus hogares desde 6:30 a 7:00 de la mañana, sin embargo, es importante rescatar que existe un 3% de la muestra que sale de sus hogares antes de las 5:30 de la mañana.

Tabla 8: Tiempo de trasladarse

Usualmente, ¿cuánto tiempo tarda llegando a la empresa?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
15-30 minutos	104	34%
30-45 minutos	63	21%
45-60 minutos	45	15%
60-90 minutos (hora y media)	26	8%
Hasta 15 minutos	58	19%
Más de 90 minutos	10	3%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 8: Tiempo en trasladarse

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se puede observar en el gráfico 9 los colaboradores de Grupo mutual en su mayoría tardan de 15 a 30 minutos trasladándose a la empresa, sin embargo, existe un 3% que tardan más de 90 minutos.

Tabla 9: Paradas en el trayecto del viaje

¿Realiza comúnmente paradas en el viaje de su casa al trabajo o viceversa, que afecte su ruta?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	111	36%
No	195	64%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 9: Paradas en el trayecto del viaje

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico el 36% de la muestra realiza paradas en su trayecto de la casa al trabajo y viceversa.

Tabla 10: Tipo de paradas en el trayecto.

Si la respuesta anterior es afirmativa: ¿Cuáles serán esas paradas?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Traslado con familiares	51	46%
Compras	8	7%
Estudios	3	3%
Gimnasio	5	5%
Personales	7	6%
Otro	36	32%
Sin respuesta	1	1%
TOTAL	111	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 10: Tipo de paradas en el trayecto.

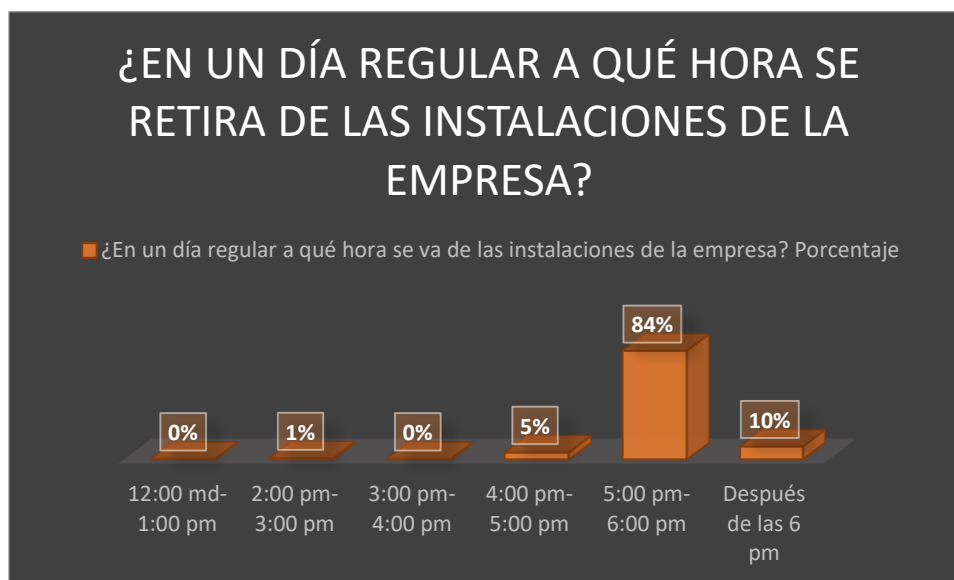
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Del 36% de la muestra que sí realiza paradas en su trayecto de la casa al trabajo o viceversa se puede determinar según el gráfico 11 que un 46% realiza paradas en el traslado de sus familiares, ya sea a dejar al trabajo, o bien a sus hijos a centros educativos.

Tabla 11: Hora de salida del trabajo

¿En un día regular a qué hora se va de las instalaciones de la empresa?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
12:00 md- 1:00 pm	1	0%
2:00 pm- 3:00 pm	2	1%
3:00 pm- 4:00 pm	1	0%
4:00 pm- 5:00 pm	16	5%
5:00 pm- 6:00 pm	256	84%
Después de las 6 pm	30	10%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 11: Hora de salida del trabajo

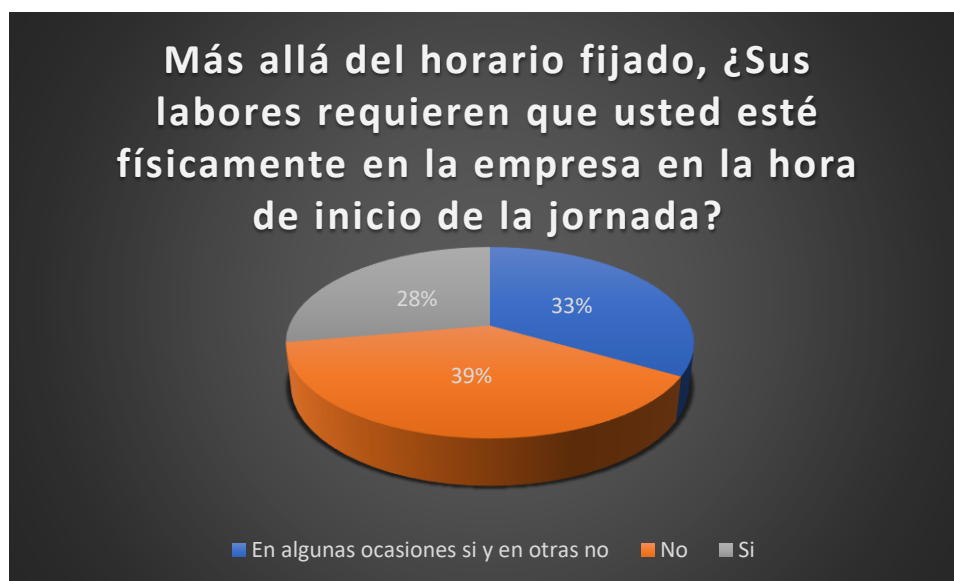
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 12 normalmente en su mayoría los colaboradores salen del trabajo entre las 5:00 a 6:00 p.m.

Tabla 12: Presencia física en el lugar de trabajo

Más allá del horario fijado, ¿Sus labores requieren que usted esté físicamente en la empresa en la hora de inicio de la jornada?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
En algunas ocasiones sí y en otras no	102	33%
No	119	39%
Si	85	28%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 12: Presencia física en el lugar de trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 12 en un 39% de los casos no se necesita del personal físicamente para el inicio de la jornada laboral, sin embargo, existe un 28% que sí lo requiere y un 33% que solo en algunas ocasiones se necesita de su presencia.

Tabla 13: Medio de transporte

¿Cuál medio utiliza usualmente para transportarse la distancia más larga del viaje hacia el trabajo?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Bus	47	15%
Caminando	5	2%
Carro, viajando con otras personas como conductor (carpooling)	55	18%
Carro, viajando con otras personas como pasajero (carpooling)	34	11%
Carro, viajando solo	138	45%
Motocicleta	15	5%
Otro	8	3%
Taxi	4	1%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 13: Medio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se puede observar el 45 % de la muestra utiliza como medio de transporte el carro personal, viajando solo, y solo el 1% viaja en taxi. Existe también un 15% de los colaboradores que utilizan el bus, mientras que un 18% viaja en su carro propio con más personas.

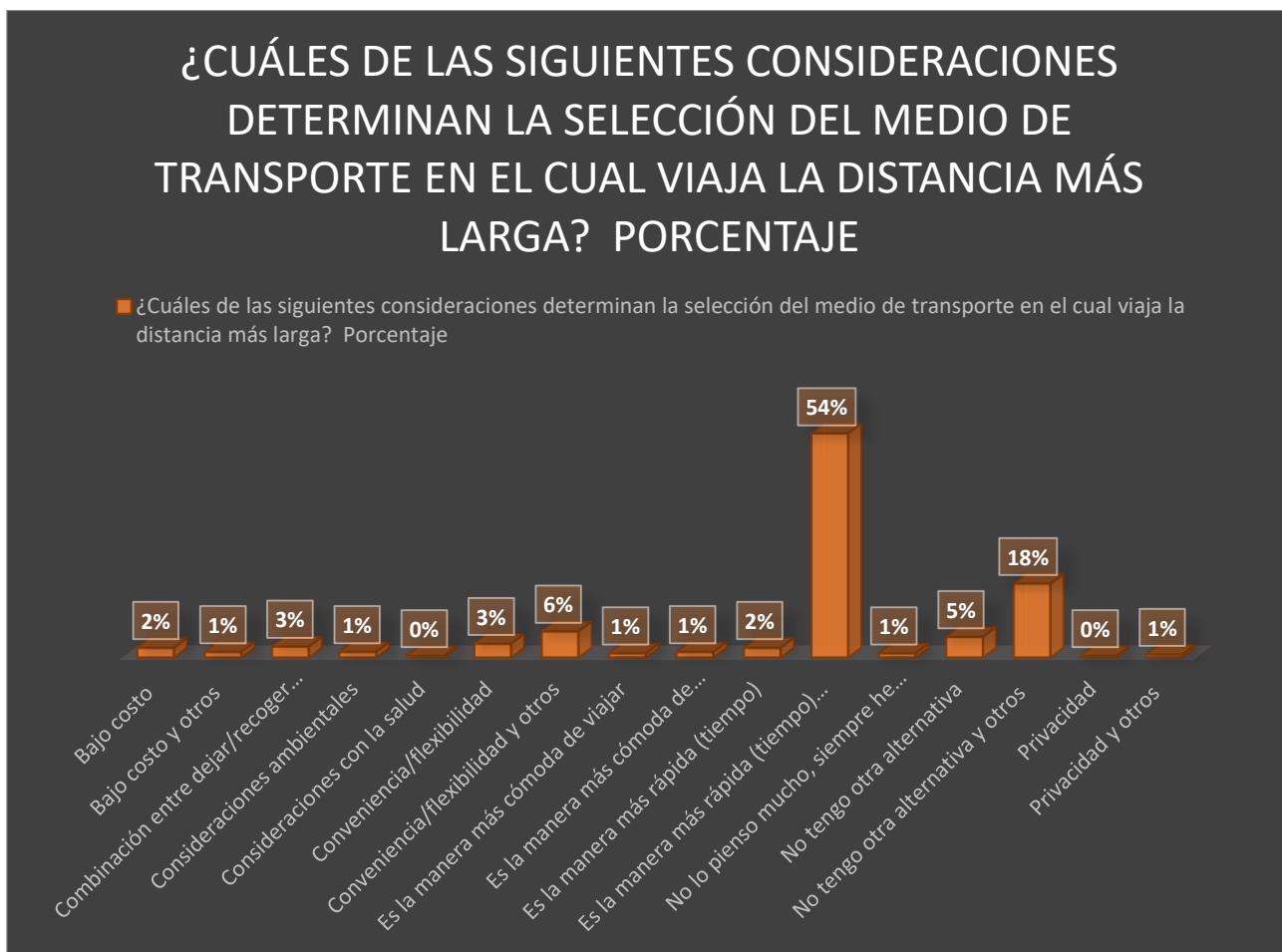
VARIABLE 3

Tabla 14: Selección del medio de transporte

¿Cuáles de las siguientes consideraciones determinan la selección del medio de transporte en el cual viaja la distancia más larga?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Bajo costo	7	2%
Bajo costo y otros	4	1%
Combinación entre dejar/recoger miembros de la familia y/o comprar bienes	8	3%
Consideraciones ambientales	4	1%
Consideraciones con la salud	1	0%
Conveniencia/flexibilidad	10	3%
Conveniencia/flexibilidad y otros	19	6%
Es la manera más cómoda de viajar	3	1%
Es la manera más cómoda de viajar y otros	4	1%
Es la manera más rápida (tiempo)	7	2%
Es la manera más rápida (tiempo) y otros	164	54%
No lo pienso mucho, siempre he viajado así	3	1%
No tengo otra alternativa	15	5%
No tengo otra alternativa y otros	54	18%
Privacidad	1	0%
Privacidad y otros	2	1%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 14: Selección del medio de transporte



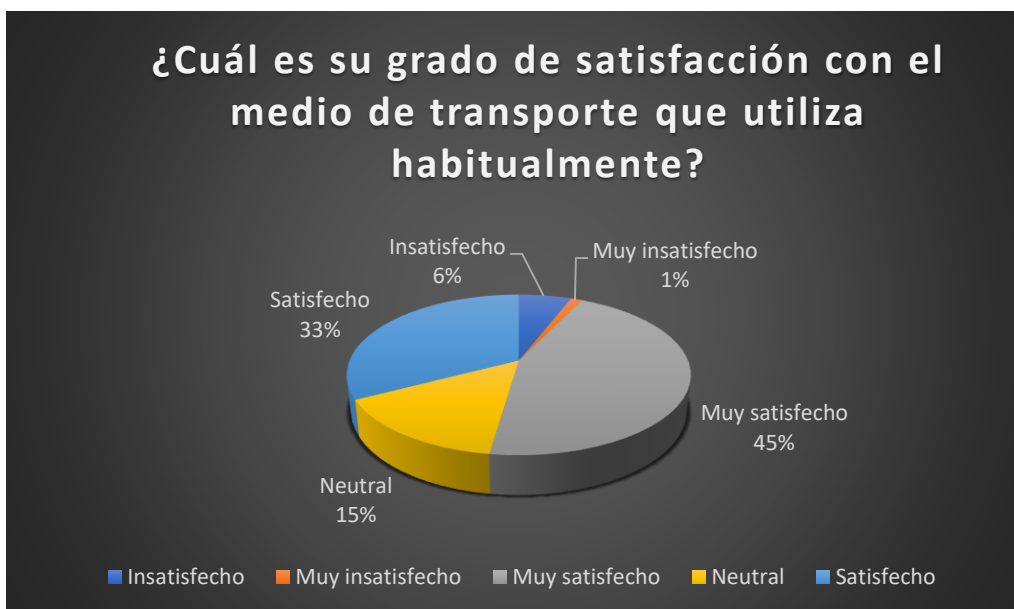
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 14, un 54% de colaboradores elige el medio de transporte porque es la manera más rápida de trasladarse, sin embargo, existe un 18% de la población que no tiene otra alternativa en la selección de su medio de transporte. Se puede observar también que existe un 1% donde se consideran entre bajo costo, consideraciones ambientales, eligen la manera más cómoda de viajar y la opción que no lo piensan mucho pues siempre han viajado así; y solo un 6% eligen por conveniencia y flexibilidad entre otros.

Tabla 15: Grado de satisfacción con el medio de transporte

¿Cuál es su grado de satisfacción con el medio de transporte que utiliza habitualmente?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Insatisfecho	18	6%
Muy insatisfecho	4	1%
Muy satisfecho	138	45%
Neutral	46	15%
Satisfecho	100	33%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 15: Grado de satisfacción con el medio de transporte

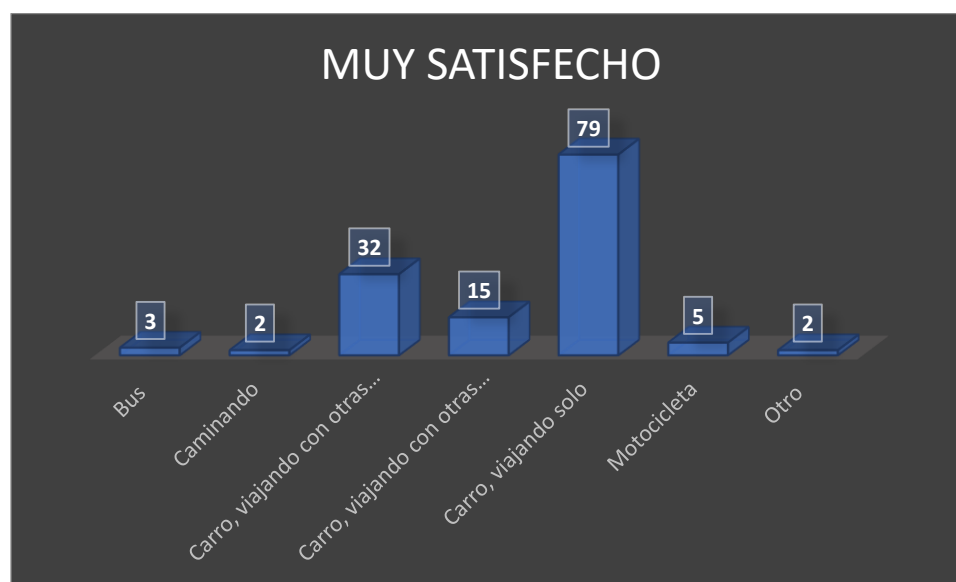
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 15, el 45% de los colaboradores están muy satisfechos con el medio de transporte que utilizan actualmente, sin embargo, existe un 1% de la población que se encuentra muy insatisfecho además de un 6% de Insatisfecho.

Tabla 16 : Población muy satisfecha con el medio de transporte

Muy satisfecho	
Bus	3
Caminando	2
Carro, viajando con otras personas como conductor (carpooling)	32
Carro, viajando con otras personas como pasajero (carpooling)	15
Carro, viajando solo	79
Motocicleta	5
Otro	2
Total	138

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 16: Población muy satisfecha con el medio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se observa en el gráfico 16, con la muestra muy satisfecha con el medio de transporte en el que viajan en su mayoría con un 79% viajan en su vehículo propio viajando solo, también un 32% viaja en vehículo pero con otras personas como conductor carpooling, y un 15% como pasajero de carpooling, además de un 5% en su motocicleta y solo 3% viaja en bus.

Tabla 17: Viajar a la empresa en otro medio de transporte

¿Le gustaría viajar a la empresa de alguna otra manera?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
No	133	43%
varias respuestas	4	1%
Sí, caminando	11	4%
Sí, varias respuestas	71	23%
Sí, en bicicleta	5	2%
Sí, en bus	12	4%
Sí, en carpooling	27	9%
Sí, en carro	21	7%
Sí, en motocicleta	8	3%
Sí, en tren	8	3%
Sin respuesta	6	2%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 17 : Viajar a la empresa en otro medio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

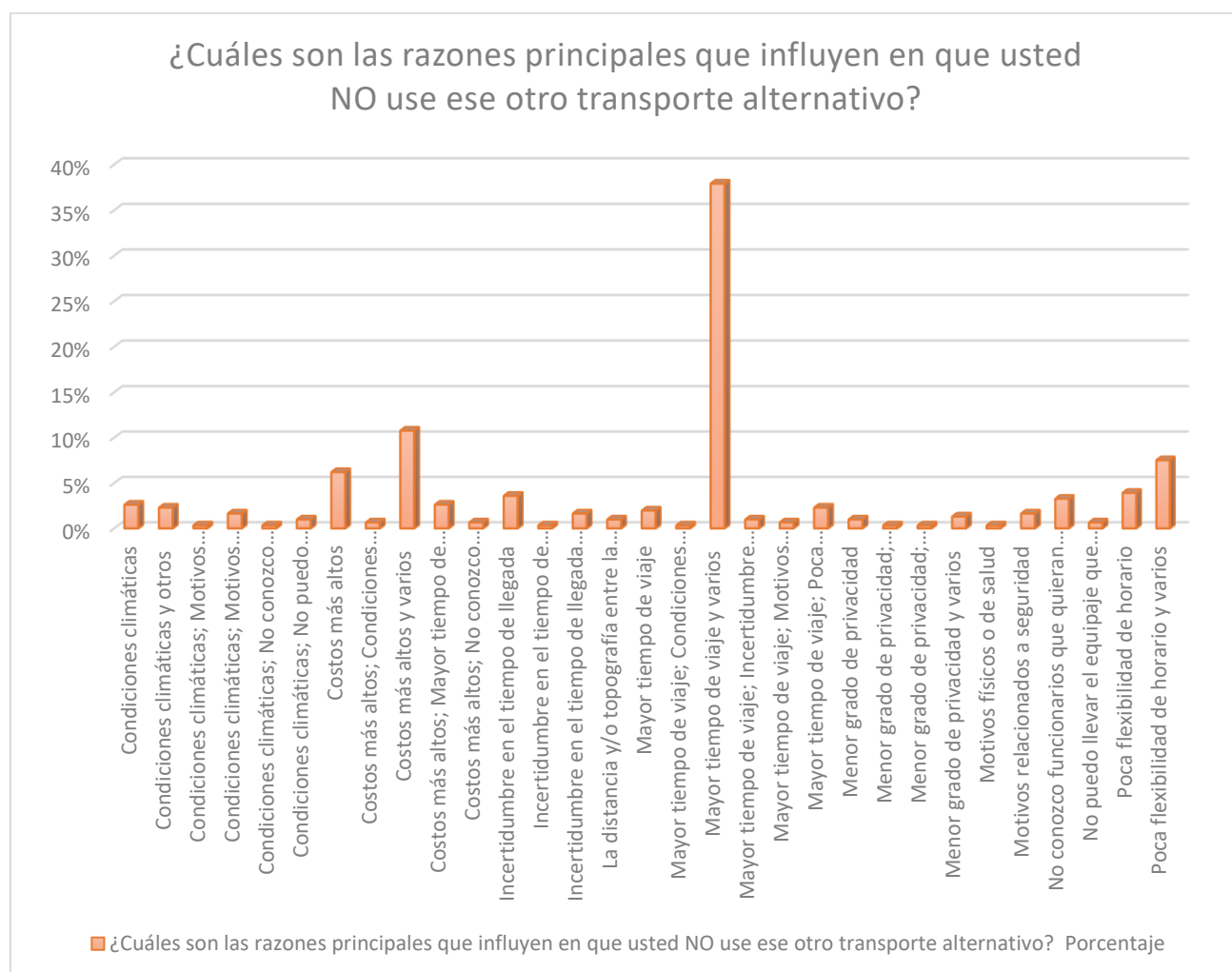
Según el gráfico 17 podemos observar que el 43% de los colaboradores no están dispuestos a viajar de otra manera a la que utilizan actualmente, pero un 23% sí está dispuesto a realizarlo, sin embargo, dan como respuesta varias opciones para trasladarse. Existe un 9% que sí está dispuesto en carpooling y un 4% lo haría caminando.

Tabla 18: Razones de No usar otro medio transporte

¿Cuáles son las razones principales que influyen en que usted NO use ese otro transporte alternativo?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Condiciones climáticas	8	3%
Condiciones climáticas y otros	7	2%
Condiciones climáticas; motivos físicos o de salud	1	0%
Condiciones climáticas; motivos relacionados con seguridad	5	2%
Condiciones climáticas; No conozco funcionarios que quieran hacer carpooling	1	0%
Condiciones climáticas; no puedo llevar el equipaje que necesito conmigo	3	1%
Costos más altos	19	6%
Costos más altos; condiciones climáticas	2	1%
Costos más altos y varios	33	11%
Costos más altos; mayor tiempo de viaje	8	3%
Costos más altos; no conozco funcionarios que quieran hacer carpooling	2	1%
Incertidumbre en el tiempo de llegada	11	4%
Incertidumbre en el tiempo de llegada; condiciones climáticas	1	0%
Incertidumbre en el tiempo de llegada y varios	5	2%
La distancia y/o topografía entre la terminal y el sitio al que se dirige	3	1%
Mayor tiempo de viaje	6	2%
Mayor tiempo de viaje; condiciones climáticas	1	0%
Mayor tiempo de viaje y varios	116	38%
Mayor tiempo de viaje; incertidumbre en el tiempo de llegada	3	1%
Mayor tiempo de viaje; motivos relacionados con seguridad	2	1%
Mayor tiempo de viaje; poca flexibilidad de horario	7	2%
Menor grado de privacidad	3	1%
Menor grado de privacidad; condiciones climáticas	1	0%
Menor grado de privacidad; incertidumbre en el tiempo de llegada	1	0%
Menor grado de privacidad y varios	4	1%
Motivos físicos o de salud	1	0%
Motivos relacionados con seguridad	5	2%
No conozco funcionarios que quieran hacer carpooling	10	3%
No puedo llevar el equipaje que necesito conmigo	2	1%
Poca flexibilidad de horario	12	4%
Poca flexibilidad de horario y varios	23	8%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 18: Razones de No usar otro medio transporte



Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico 18, el 38% de la población no utilizaría el medio de transporte por motivo de mayor tiempo de viaje la otra población por diferentes razones no escogerían otro medio de transporte. Existe un 11% y 6% que indican por altos costos y un 8% por poca flexibilidad de horario.

Variable 4

Tabla 19: Colaboradores con carro propio.

¿Tiene usted carro propio o acceso a uno para desplazarse al trabajo?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	246	80%
No	60	20%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 19: Colaboradores con carro propio.



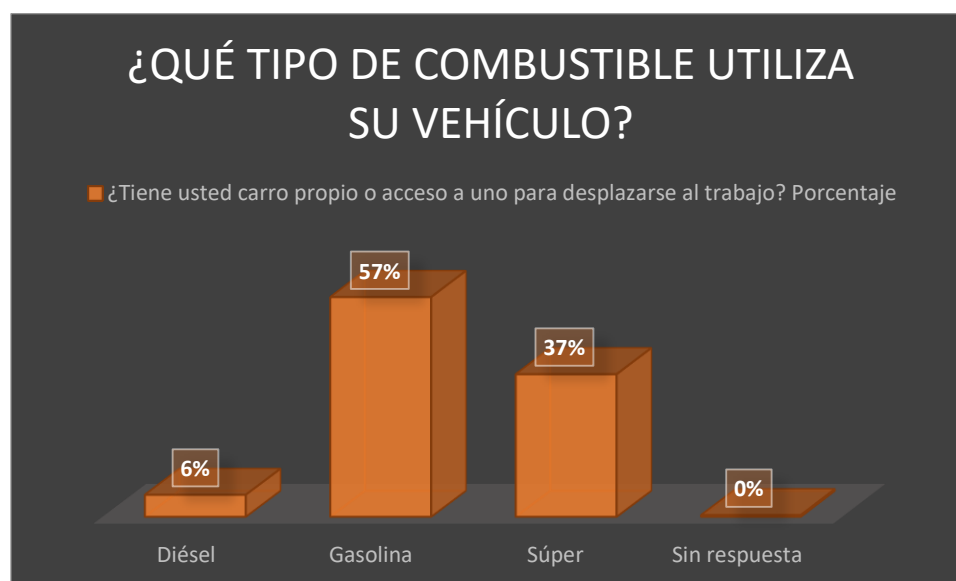
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

El 80% de la población tiene su carro propio, sin embargo, existe todavía un 20% de la población que no poseen.

Tabla 20: Tipo de combustible que utilizan.

¿Tiene usted carro propio o acceso a uno para desplazarse al trabajo?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Diésel	14	6%
Gasolina	140	57%
Súper	91	37%
Sin respuesta	1	0%
TOTAL	246	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Grafico 20: Tipo de combustible que utilizan.

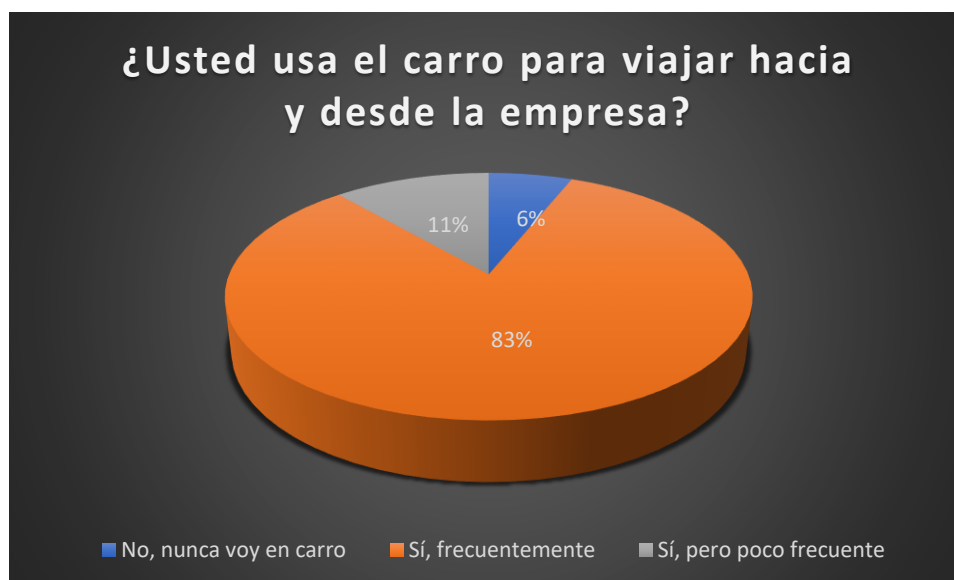
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con la pregunta anterior con el 80% de los colaboradores que poseen su propio carro, según el gráfico 21 el 57% de la población utiliza de combustible la gasolina y solo el 6% utiliza el Diésel.

Tabla 21: El vehículo para trasladarse al trabajo.

¿Usted usa el carro para viajar hacia y desde la empresa?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
No, nunca voy en carro	15	6%
Sí, frecuentemente	203	83%
Sí, pero poco frecuente	28	11%
TOTAL	246	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 21: El vehículo para trasladarse al trabajo

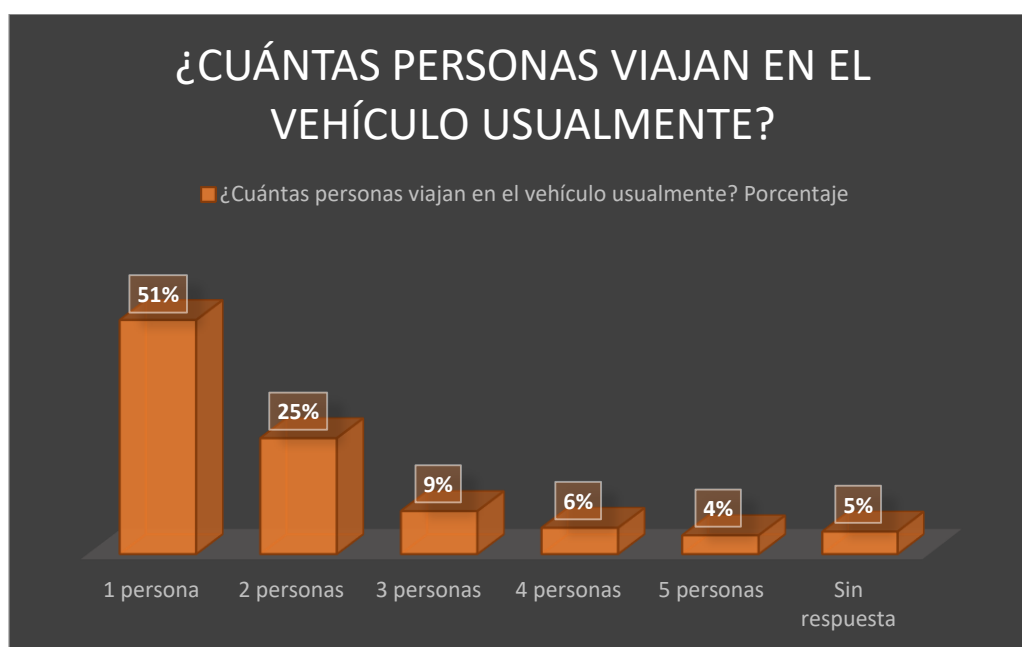
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De la población que posee su propio carro se puede observar en el gráfico 22 que el 83% utiliza su carro para viajar hacia la empresa, y solo el 6% no lo utiliza.

Tabla 22: Cantidad de personas que viajan en el vehículo.

¿Cuántas personas viajan en el vehículo usualmente?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
1 persona	125	51%
2 personas	62	25%
3 personas	23	9%
4 personas	14	6%
5 personas	10	4%
Sin respuesta	12	5%
TOTAL	246	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Grafico 22: Cantidad de personas que viajan en el vehículo

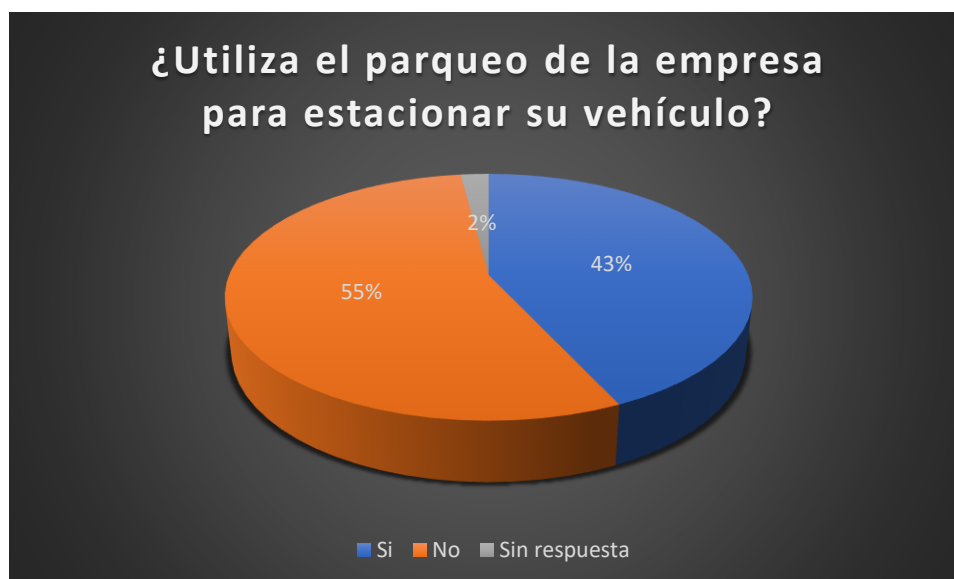
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De los colaboradores que poseen carro propio el 51% viaja solo hasta el trabajo y solo el 4 % viaja con 5 personas.

Tabla 23: Utilización del parqueo empresarial

¿Utiliza el parqueo de la empresa para estacionar su vehículo?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	106	43%
No	135	55%
Sin respuesta	5	2%
TOTAL	246	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 23: Utilización del parqueo empresarial

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

El 55% de los colaboradores que tienen su propio carro y que lo utilizan para viajar a la empresa no utilizan el parqueo empresarial. Y solo el 43% sí lo utiliza.

Tabla 24: Satisfacción con el parqueo empresarial.

¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las instalaciones de los parqueos de la empresa?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Insatisfecho	55	22%
Muy satisfecho	55	22%
Neutral	75	30%
Satisfecho	49	20%
Sin respuesta	12	5%
TOTAL	246	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 24: Satisfacción con el parqueo empresarial.

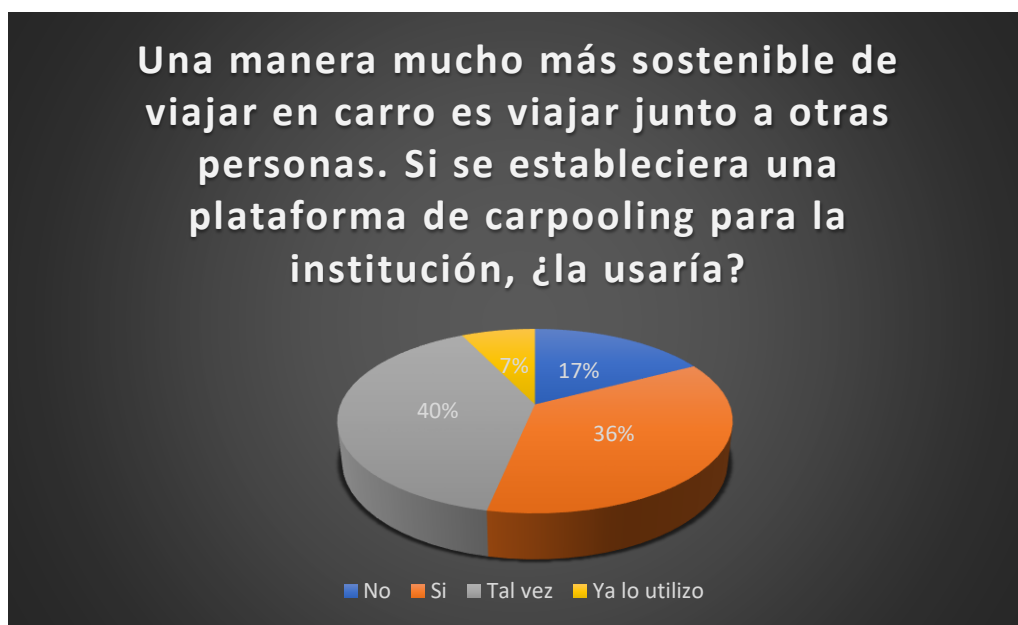
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico 24, el 31% seleccionó como neutral su grado de satisfacción del parqueo, pero el 20% indicó que se encuentra satisfecho.

Tabla 25: Carpooling

Una manera mucho más sostenible de viajar en carro es viajar junto a otras personas. Si se estableciera una plataforma de carpooling para la institución, ¿la usaría?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
No	53	17%
Sí	110	36%
Tal vez	121	40%
Ya lo utilizo	22	7%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Grafico 25: Carpooling

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico 25, de la población un 40% tal vez utilizaría la plataforma de carpooling y solo el 7% ya lo utiliza.

Tabla 26: Bicicleta

¿Posee bicicleta para poder trasladarse hasta el trabajo?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	38	12%
No	268	88%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 26: Bicicleta.

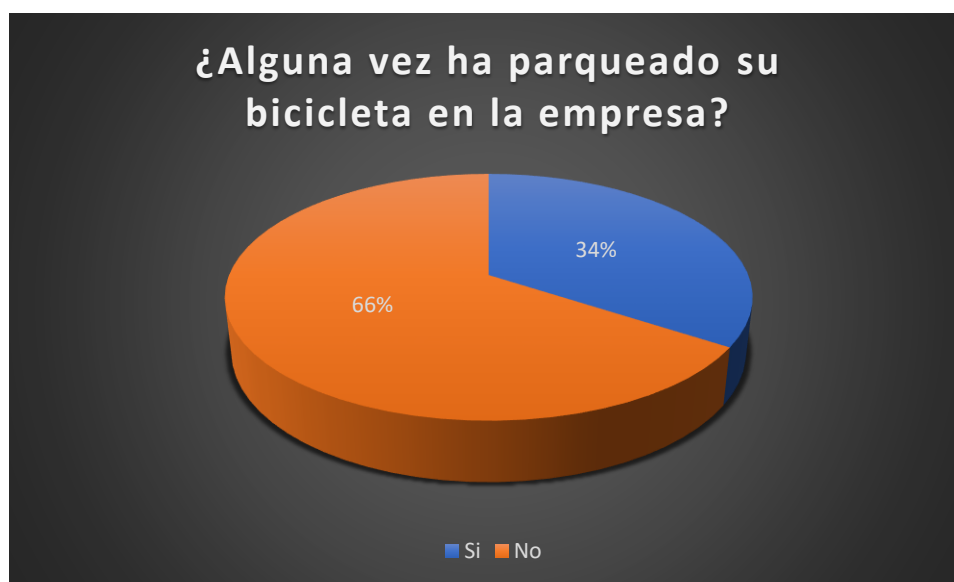
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 26, el 88% de la población no posee bicicleta, sin embargo, el 12 % sí tiene su propia bicicleta

Tabla 27: Parqueo de bicicleta

¿Alguna vez ha parqueado su bicicleta en la empresa?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	13	34%
No	25	66%
TOTAL	38	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 27: Parqueo de bicicleta

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con la pregunta anterior de la población que tiene su propia bicicleta. Según el gráfico 27, el 66% no parquea su bicicleta en la empresa pero el 34% sí ha parqueado en la empresa.

Tabla 28: Lugar de parqueo de bicicleta.

¿Normalmente en dónde parquea su bicicleta?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
En la infraestructura para parqueos de bicicleta construida para este fin.	13	34%
En postes, verjas o algún otro espacio similar no construido para parquear bicicletas	2	1%
Otro	9	3%
Sin respuesta	14	5%
TOTAL	38	42%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 28: Lugar de parqueo de bicicleta

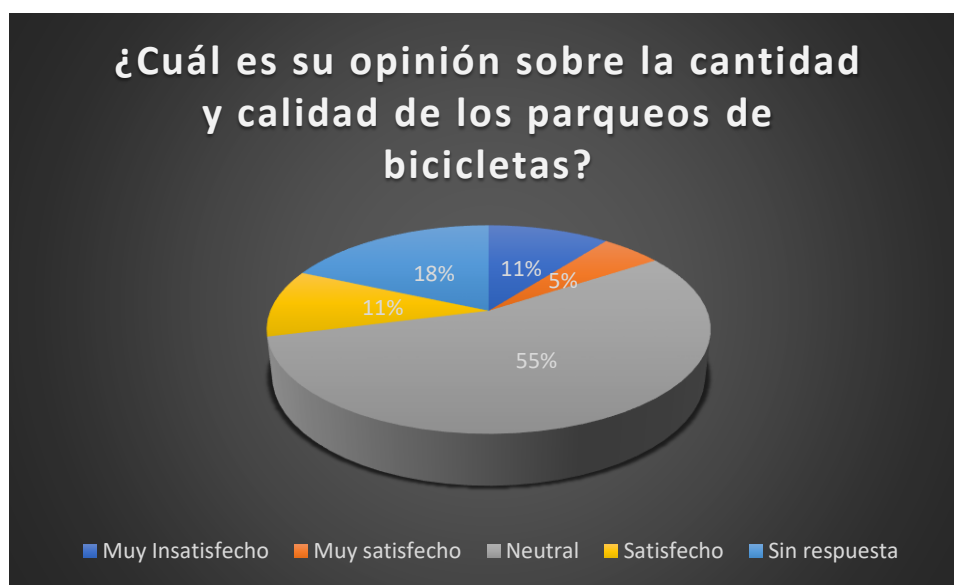
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se puede observar en el gráfico 28, de la población que parquea su bicicleta en la empresa, el 34% utiliza la infraestructura construida para este fin. Y solo el 5% en lugares no diseñados para parquear bicicletas.

Tabla 29: Calidad de parqueo de bicicletas

¿Cuál es su opinión sobre la cantidad y calidad de los parqueos de bicicletas?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy Insatisfecho	4	11%
Muy satisfecho	2	5%
Neutral	21	55%
Satisfecho	4	11%
Sin respuesta	7	18%
TOTAL	38	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 29: Calidad de parqueo de bicicletas.

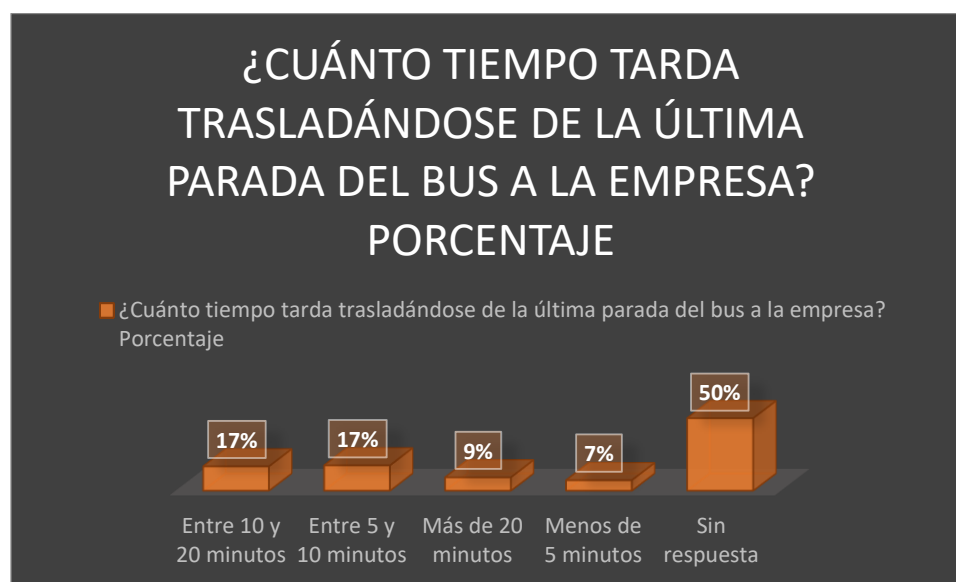
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Según el gráfico 29, se puede observar que el 55 % de la población considera su opinión neutral de acuerdo con el parqueo de bicicletas, y solo el 5% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 30: Tiempo de traslado parada del bus.

¿Cuánto tiempo tarda trasladándose de la última parada del bus a la empresa?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Entre 10 y 20 minutos	51	17%
Entre 5 y 10 minutos	53	17%
Más de 20 minutos	28	9%
Menos de 5 minutos	22	7%
Sin respuesta	152	50%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 30: Tiempo de traslado parada del bus.

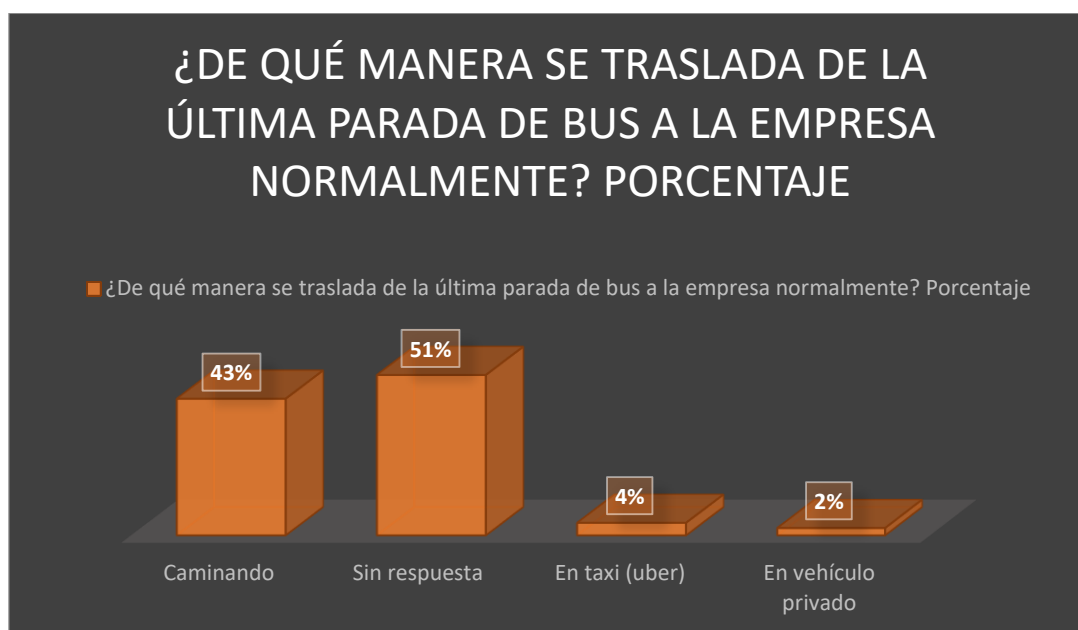
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como podemos observar existe un 17% para los colaboradores que duran entre 10 y 20 minutos trasladándose, y otro 17% de los que duran entre 5 y 10 minutos. Y solo el 75 dura menos de 5 minutos.

Tabla 31: Transporte desde la parada del bus.

¿De qué manera se traslada de la última parada de bus a la empresa normalmente?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Caminando	132	43%
Sin respuesta	155	51%
En taxi (uber)	12	4%
En vehículo privado	7	2%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 31: Transporte desde la parada del bus.

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De los colaboradores que viajan en bus, solo el 43% viaja desde la última parada caminando hacia la empresa y solo el 2% en vehículo privado.

Tabla 32: Transporte Colectivo.

Si la empresa implementaría un servicio de transporte colectivo, con un horario definido de entrada y salida que lo dejara cerca de su casa, ¿lo utilizaría?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	161	52%
No	36	12%
Tal vez	109	36%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 32: Transporte Colectivo.

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Como se puede observar en el gráfico 32, el 52% si estaría de acuerdo en utilizar un transporte colectivo, pero el 12% no estaría de acuerdo en utilizarlo.

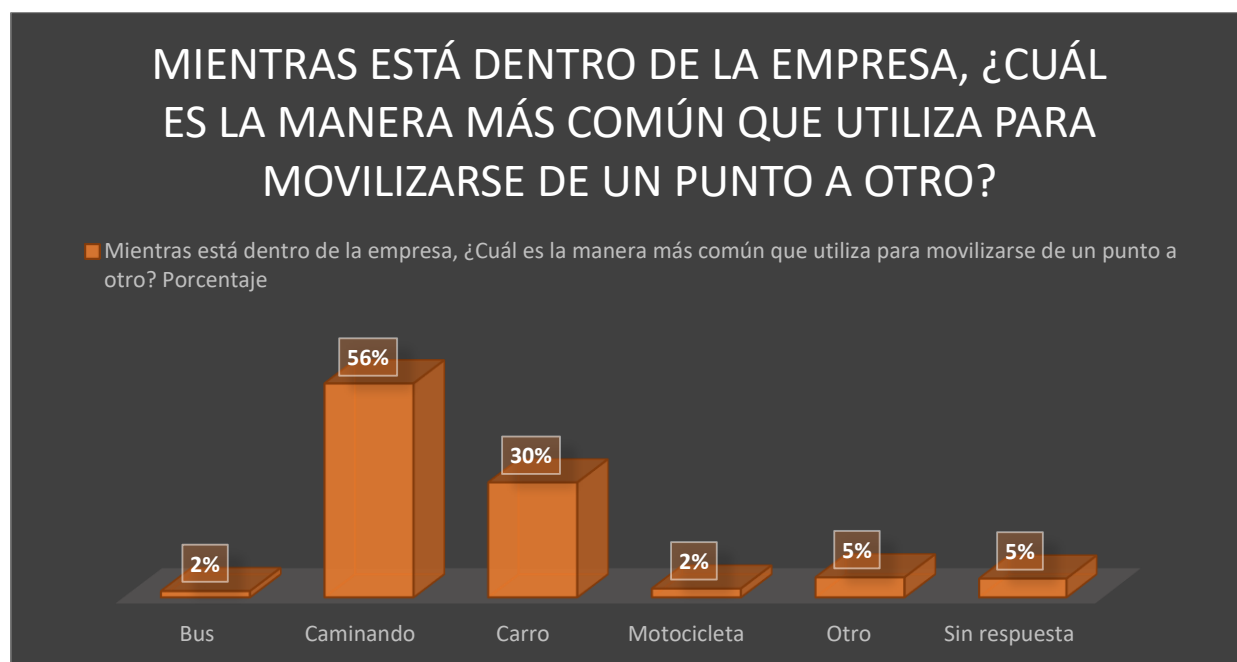
Variable 5

Tabla 33: Movilización dentro de la empresa.

Mientras está dentro de la empresa, ¿Cuál es la manera más común que utiliza para movilizarse de un punto a otro?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Bus	5	2%
Caminando	171	56%
Carro	92	30%
Motocicleta	7	2%
Otro	16	5%
Sin respuesta	15	5%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 33: Movilización dentro de la empresa



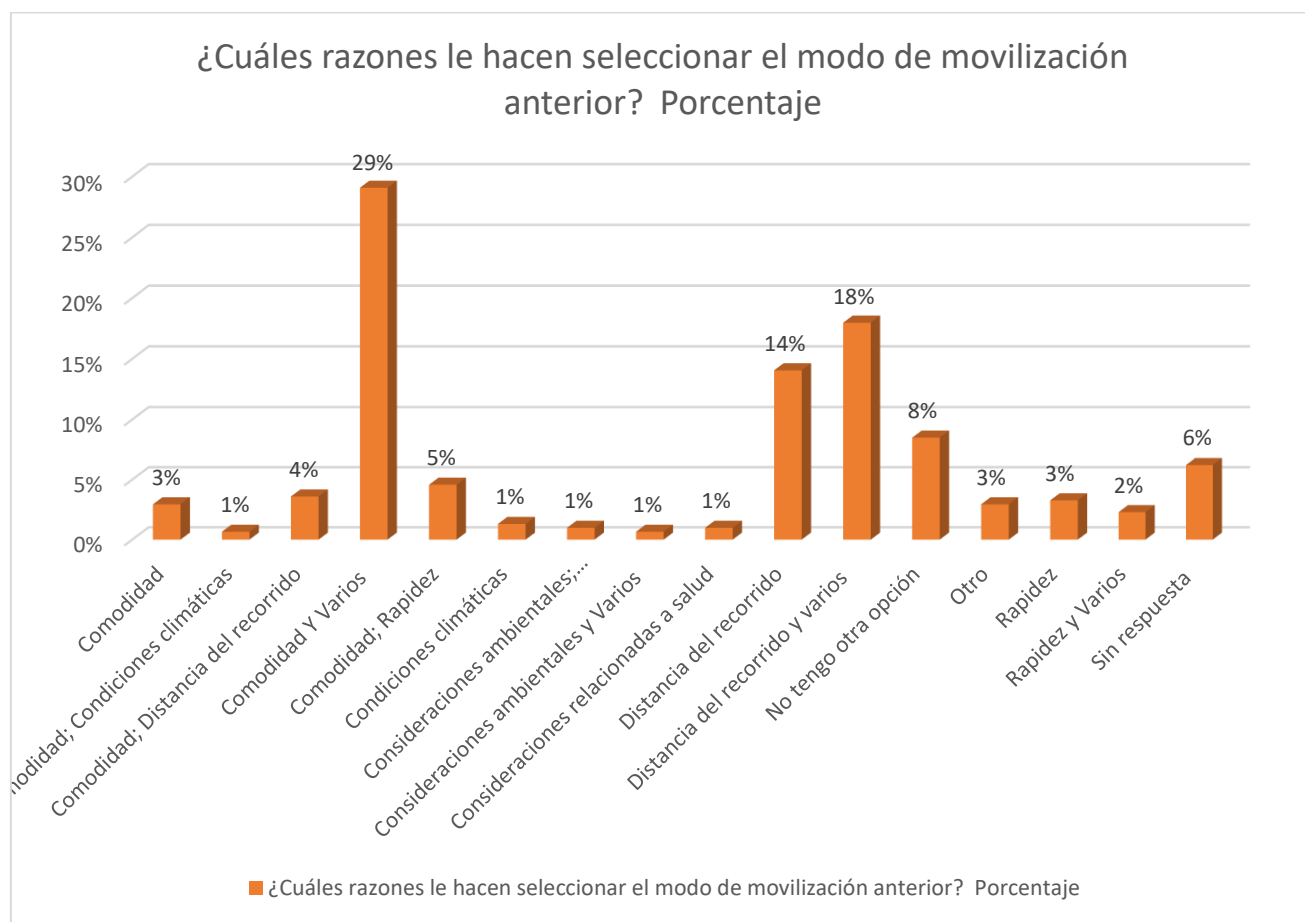
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Cuando se debe de trasladar dentro de la empresa el 56% de la población lo realiza caminando, y solo el 2% utiliza bus y moto para movilizarse.

Tabla 34: Selección de movilización.

¿Cuáles razones le hacen seleccionar el modo de movilización anterior?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Comodidad	9	3%
Comodidad; Condiciones climáticas	2	1%
Comodidad; Distancia del recorrido	11	4%
Comodidad Y Varios	89	29%
Comodidad; Rapidez	14	5%
Condiciones climáticas	4	1%
Consideraciones ambientales; Consideraciones relacionadas a salud	3	1%
Consideraciones ambientales y Varios	2	1%
Consideraciones relacionadas a salud	3	1%
Distancia del recorrido	43	14%
Distancia del recorrido y varios	55	18%
No tengo otra opción	26	8%
Otro	9	3%
Rapidez	10	3%
Rapidez y Varios	7	2%
Sin respuesta	19	6%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 34: Selección de movilización.

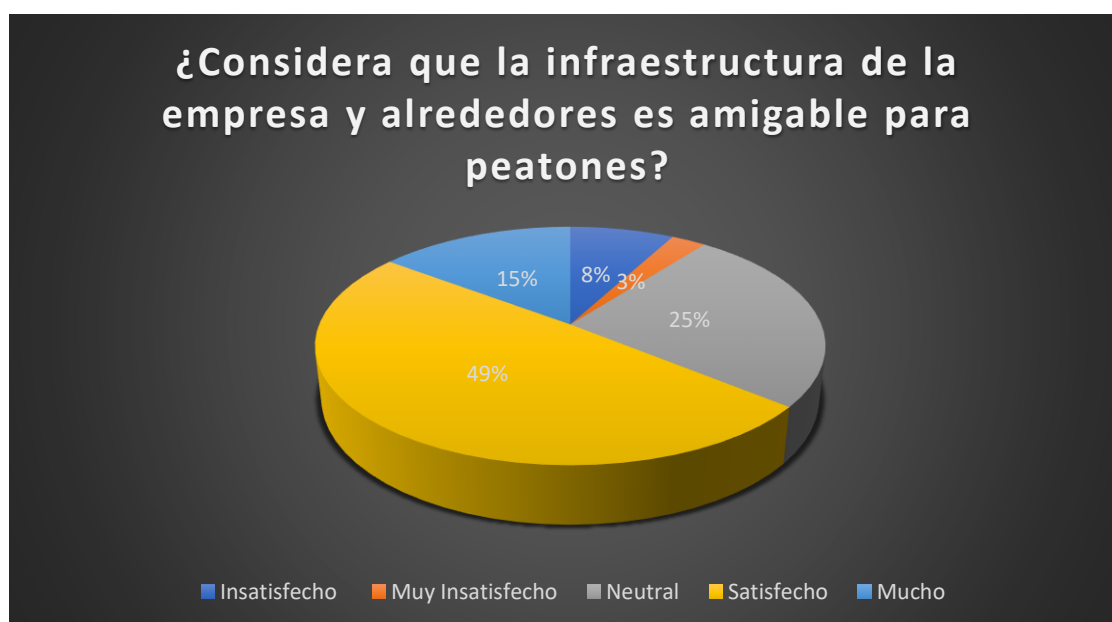
Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 34, el 29% de la población selecciona el medio de movilización anterior por comodidad existe una pequeña minoría del 1% donde le interesa las condiciones climáticas, ambientales y relacionadas con la salud.

Tabla 35: Infraestructura para peatones.

¿Considera que la infraestructura de la empresa y alrededores es amigable para peatones?		
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
Insatisfecho	24	8%
Muy Insatisfecho	8	3%
Neutral	78	25%
Satisfecho	151	49%
Mucho	45	15%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 35: Infraestructura para peatones.

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

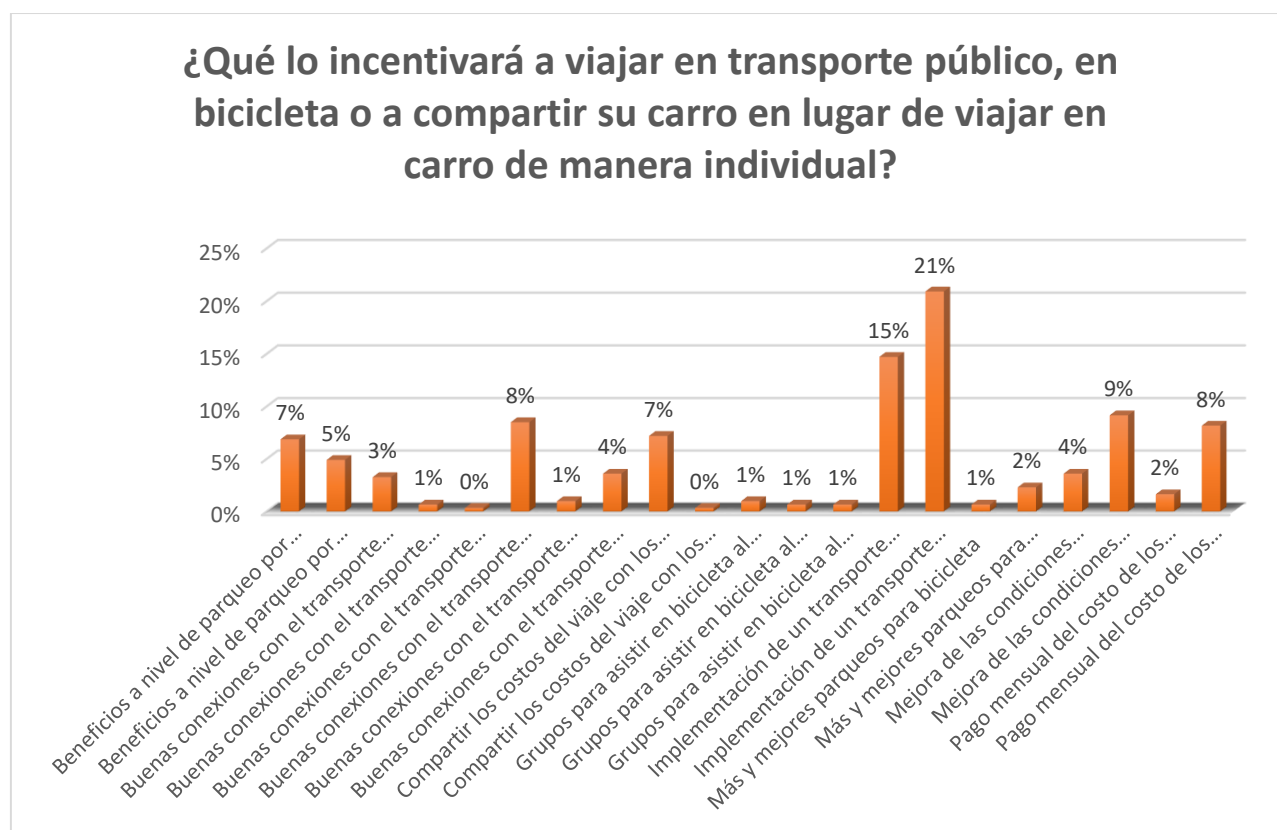
Como se puede observar el 49% de los colaboradores consideran que la infraestructura de la empresa y sus alrededores es amigable para los peatones y solo el 3% de los colaboradores se encuentra muy insatisfecho.

Tabla 36: Incentivo para transporte público

¿Qué lo incentivaría a viajar en transporte público, en bicicleta o a compartir su carro en lugar de viajar en carro de manera individual?		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Beneficios a nivel de parqueo por traer el carro con una mayor cantidad de pasajeros	21	7%
Beneficios a nivel de parqueo por traer el carro con una mayor cantidad de pasajeros; Compartir los costos del viaje con los pasajeros del vehículo	15	5%
Buenas conexiones con el transporte público	10	3%
Buenas conexiones con el transporte público; Beneficios a nivel de parqueo por traer el carro con una mayor cantidad de pasajeros; Compartir los costos del viaje con los pasajeros del vehículo	2	1%
Buenas conexiones con el transporte público; Compartir los costos del viaje con los pasajeros del vehículo	1	0%
Buenas conexiones con el transporte público; Implementación de un transporte colectivo empresarial que lo recoja/deje cerca de su casa	26	8%
Buenas conexiones con el transporte público; Pago mensual del costo de los pasajes de bus	3	1%
Buenas conexiones con el transporte público y Varios	11	4%
Compartir los costos del viaje con los pasajeros del vehículo	22	7%
Compartir los costos del viaje con los pasajeros del vehículo y Varios	1	0%
Grupos para asistir en bicicleta al trabajo	3	1%
Grupos para asistir en bicicleta al trabajo y varios	2	1%
Grupos para asistir en bicicleta al trabajo; Más y mejores parqueos para bicicleta	2	1%
Implementación de un transporte colectivo empresarial que lo recoja/deje cerca de su casa	45	15%
Implementación de un transporte colectivo empresarial que lo recoja/deje cerca de su casa y Varios	64	21%
Más y mejores parqueos para bicicleta	2	1%
Más y mejores parqueos para bicicleta y varios	7	2%
Mejora de las condiciones peatonales en los alrededores de la empresa	11	4%
Mejora de las condiciones peatonales en los alrededores de la empresa y Varios	28	9%
Pago mensual del costo de los pasajes de bus	5	2%
Pago mensual del costo de los pasajes de bus y varios	25	8%
TOTAL	306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

Gráfico 36: Incentivo para transporte público.



Fuente: Cuestionario aplicado a Colaboradores G.M. Julio 2018

De acuerdo con el gráfico 36, el 21% de la población lo incentivaría un transporte público que lo deje y recoja cerca de su casa, sin embargo, un 15% que lo incentiva la implementación de un transporte colectivo que lo deje y lo recoja cerca de su casa, y un 7% donde prefieren beneficios a nivel de parqueo por traer más personas en el vehículo y compartir costos con los pasajeros.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se especifican las conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados conseguidos de la aplicación del instrumento de investigación a los colaboradores de oficinas centrales de Grupo Mutual Alajuela.

OBJETIVO 1	
<i>Identificar las posibles discapacidades que presentan los colaboradores</i>	
Conclusiones	Recomendaciones
De los resultados obtenidos destaca que casi la totalidad de la población no cuenta con ninguna discapacidad que le impida trasladarse de un lugar a otro lo cual pueden utilizar cualquier medio de transporte, solo una .	Se recomienda permitir la entrada y salida a distintos horarios para poder acceder a transporte público o moverse en horarios con menos congestión de tráfico. Además se recomienda tratar más a fondo con los colaboradores que presentan alguna dificultad para trasladarse por su padecimiento, coordinar con el medico de empresa cuál es el medio de transporte más adecuado para este personal.
Se destaca que dentro de la minoría que cuenta con una pequeña discapacidad, se determina que tienen problemas de rodilla, cadera, columna, hombro lo cual para ellos el medio para trasladarse debe de ser accesible.	
De los resultados obtenidos se detecta un caso que su discapacidad es la fibromialgia lo cual no se sabe de los síntomas específicos que presenta el	

colaborador en relación con sus traslados.	
--	--

OBJETIVO 2	
<i>Identificar los horarios utilizados por los colaboradores para llegar hasta su lugar de trabajo</i>	
Conclusiones	Recomendaciones
<i>Trayecto hogar lugar de trabajo</i>	<i>Trayecto hogar lugar de trabajo</i>
De acuerdo con los resultados la mayoría de los colaboradores salen de sus casas hacia el trabajo entre las 6:30 de la mañana a 7:00 a.m., con una minoría de colaboradores que salen de sus casa antes de las 5:30 a.m.	Se recomienda trabajar con la población que tarda más de 90 minutos para llegar al centro de trabajo y que sale de sus casas antes de las 5:30 de la mañana. Se recomienda realizar un horario alterno para estos colaboradores en donde puedan viajar a horas donde no sea tanto el congestionamiento. Se puede plantear un horario de 10 de la mañana a 6-7 de la noche.
En el tema del tiempo que se llevan trasladándose de la casa al trabajo casi la tercera parte de los colaboradores duran entre 15 a 30 minutos, sin embargo, existe una pequeña población que tarda en su trayecto más de 90 minutos.	

De acuerdo con los resultados si los colaboradores realizan paradas en su trayecto de viaje de la casa al trabajo o viceversa encontramos que más de la mitad no realizan paradas en su trayecto, sin embargo, existe una tercera parte que sí realizan paradas comúnmente.	Se recomienda un día de teletrabajo para los colaboradores que viven en lugares donde el tránsito colapsa, a una distancia mayor de 15 kilómetros de la empresa y que por ende gastan más tiempo y dinero en el traslado día a día, siempre y cuando cumplan con las disposiciones internas del teletrabajo y sus funciones lo permitan.
Se realiza pregunta para saber el dinero que gastan por semana, sin embargo, al realizarse como pregunta abierta, no se obtuvo respuesta y algunos brindaban montos variables y mensuales.	

OBJETIVO 3 Analizar el grado de satisfacción con los medios de transporte utilizados y nuevas opciones	
Conclusiones	Recomendaciones
Transporte utilizado y nuevas opciones	
De los resultados obtenidos se puede determinar que un poco más de la mayoría toma en consideración el tiempo como factor de selección del medio de transporte a la hora de viajar una distancia larga.	Se recomienda a la empresa, aprovechar de los colaboradores que se sienten muy satisfechos, que en su mayoría son los que viajan solos, poder incluirlos en un plan de carpooling donde se puedan existir más colaboradores beneficiados además de compartir más con los compañeros que viven en una zona cercana.
De los resultados obtenidos se puede determinar que la mitad menos cinco se siente muy satisfecho con el medio de transporte que utiliza habitualmente, sin embargo, existe una minoría que se encuentra entre insatisfecho y muy insatisfecho con el medio en el que se traslada.	
De los resultados obtenidos se puede observar que de la población que se encuentre muy satisfecho más de la mitad viaja en su vehículo, viajando solo.	Se recomienda también realizar un plan piloto con los colaboradores que viven en zonas alejadas, en donde se pueda contar con estos compañeros que viajan solos hacia la empresa y brinden un servicio de carpooling desde el centro de Alajuela donde llegan la mayoría de autobuses y puedan trasladar a los colaboradores de zonas alejadas.
De los resultados obtenidos se puede determinar que casi la mitad de la población no está interesada en viajar a la empresa en algún otro medio de transporte, existe una minoría que sí viajaría de diferentes maneras.	

OBJETIVO 4	
<i>Determinar los medios en que se trasladan los colaboradores desde su hogar al trabajo y viceversa.</i>	
Conclusiones	Recomendaciones
VEHÍCULO	
De los resultados obtenidos se determina que casi la mayoría de los colaboradores tienen su carro propio. Y de esta población que cuenta con su propio carro un poco más de la mitad utiliza como combustible la gasolina.	Debido a que la empresa cuenta con pocos parqueos para tantos colaboradores, se recomienda realizar un incentivo de aquellos colaboradores que viajen hacia la empresa en otro medio de transporte ya sea en carpooling, bicicleta, caminando. Para esto se recomienda realizar un control de aquellos colaboradores que se apunten en la lista de control, donde ponen a su disposición su vehículo para carpooling, o bien un grupo de compañeros que decidan viajar caminando a estos se les puede incentivar con un desayuno, almuerzo al mes y también otorgarles un reconocimiento escrito; ya que con estos detalles los colaboradores se motivan a seguir con esta cultura. Además realizar convenios con parqueos cercanos a la empresa, para que los que tienen posibilidad de pagar el parqueo les salga más cómodo el costo.
De los resultados obtenidos se determina que de los colaboradores que tiene su propio carro, la mitad más una tercera parte utiliza el carro para viajar desde y hacia la empresa. Y de esta población la mitad más uno viajan solos en su vehículo.	
De acuerdo con los resultados obtenidos de los colaboradores que tienen su carro propio la mitad más cinco no parquean en las instalaciones de la empresa. Y de esta mitad más cinco que parquea en las instalaciones de la empresa una tercera parte se encuentra neutral en la calidad de las instalaciones de parqueo	

CARPOOLING	
De acuerdo con los resultados obtenidos se encuentra que casi la mitad de los colaboradores tal vez utilicen el carpooling, existe una minoría que ya lo utiliza.	Se recomienda que los colaboradores que se ofrecen a dar este servicio puedan ser incentivados con un día de descanso cada dos meses, esto por medio de una rifa y a fin de año se pueda dar un incentivo mayor para ir iniciando con una cultura empresarial de movilidad sostenible. Además se recomienda brindar a los colaboradores un tipo de crédito para aquellos que tienen su carro un poco antiguo para que lo puedan cambiar por un vehículo eléctrico con condiciones especiales para incentivar más el carpooling dentro de la empresa
BICICLETAS	
De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de la población No cuenta con bicicleta propia para trasladarse hacia el trabajo.	Se recomienda habilitar más parqueos para bicicletas dentro de las instalaciones de la empresa, adicional a estos parqueos ubicar un espacio para baños en donde los colaboradores puedan llegar al trabajo en bicicleta y a la vez realizar deporte. - También se recomienda desarrollar con la municipalidad de Alajuela una ciclo vía o bien una calle más segura en los alrededores de la empresa, esto para promover una seguridad vial a los colaboradores. Adicional es importante también incentivar a los colaboradores que decidan viajar en bicicleta, se puede crear un espacio en mutual red en donde grupos de colaboradores puedan subir a la plataforma los kilómetros realizados y al grupo que obtenga más kilómetros cada cierto periodo realizar una actividad para premiarlos o bien realizarle una regalía.
De la minoría de la población que sí cuenta con su propia bicicleta una tercera parte más uno si ha parqueado su bicicleta en la empresa, en la infraestructura construida para parqueos de bicicletas para este fin. Y de esta misma población indican que se	

encuentran neutral con la calidad de las instalaciones	
BUS	
De los resultados obtenidos se obtiene una sexta parte más uno que tardan en trasladarse desde la última parada del bus a la empresa entre 5 a 20 minutos	Se recomiendan dos opciones para la empresa esto según su presupuesto:
De los resultados obtenidos se determina que casi la mitad de la población se traslada desde la última parada del autobús caminando hacia la empresa.	1- Se recomienda un bus colectivo de Alajuela-San José, y Alajuela- Heredia; se trata de buscar alianza con la empresa de buses TUASA que brindan el servicio; sin embargo, es para poder realizar viajes saliendo y llegando a la empresa hasta estos destinos con un subsidio de la empresa en el pago de este pasaje.
De acuerdo con los resultados obtenidos la mitad más dos de la población utilizaría un medio de transporte colectivo que lo deje cerca de su casa.	2-Se recomienda al igual que las bicicletas crear un grupo de colaboradores que viajen juntos caminando en donde semana a semana suban a mutual red los kilómetros y pasos realizados y se premia por ciertos periodos al grupo que tenga mayores kilómetros y constancia semanal.

OBJETIVO 5	
<i>Determinar los medios de transporte que utilizan los colaboradores para trasladarse a otra sucursal o capacitaciones en horas laborales</i>	
Conclusiones	Recomendaciones
TRASLADO EN HORAS DE TRABAJO	
De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que la mitad más seis se traslada dentro de la empresa de punto a punto caminado	Se recomienda realizar más conferencias a nivel de capacitaciones o las reuniones, para los casos donde se necesite estrictamente la presencia física del colaborador, se recomienda realizar días anteriores el servicio de carpooling para asistir a estos eventos.
De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que una tercera parte de esta población que se traslada caminando lo realiza por comodidad y varios motivos adicionales.	

BIBLIOGRAFIA

Libros

American Psychological Association. (2009). Publication manual of the American Psychological Association. (6 th. Ed.) Washington, DC: American Psychological Association.

Álvarez, R.; Paredes, L.; Arteaga, J. (2015) “Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación posgrado”. Universidad Internacional.

Alcantara, E., (2015). “Análisis de la movilidad Urbana”. Dirección de análisis y programación sectorial de la vicepresidencia de infraestructura de CAF. Colombia.

Bernal, C. A. (2016). Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (4ª ed.). Colombia: Pearson Educación

Chinchilla, A., Guerra, G., Corrales, L. M., & Jara, A. (2018). “Guia, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales”. Universidad Hispanoamericana, Dirección Metodológica de Investigación, San José.

Cruz del Castillo, C., Olivares, S., & González, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Grupo Editorial Patria

Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Editorial McGraw-Hill

Fernandez, C. Baptista L, (2014) Metodología de investigación. 6ta ed. México: Editorial McGraw-Hill

Lucas, F. (2014), Diseño y aplicación de una metodología para el desarrollo de planes de transportes sostenibles en centros universitarios. Universidad de Sevilla.

Wefering, F., Rupprecht, S., Bührmann, S., Bohler, B, (2014) "Guidelines. Developing and Implementing a Sustainable Urban Mobility Plan". European Commission

Centro para la Sostenibilidad Urbana (2018) "Guía para la construcción e implementación de planes empresariales de movilidad sostenible"

LIBROS WEB

Gutierrez, A., (2013). Que es la movilidad. Argentina. Consejo nacional de investigaciones científicas y técnicas.
<http://www.bdigital.unal.edu.co/30288/1/29076-167002-1-PB.pdf>

Loria, L., (2014). Implicaciones en infraestructura y transporte. Costa Rica. Estado de la nación.

https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/021/ordenamiento/loria_infraestructura_y_movilidad.pdf

Sitio Web

<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001314/131442s.pdf> *Revista internacional de ciencias sociales, Movilidad Sostenible, marzo 2003.*

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/5707> *Diseño de un plan estratégico de productos para mejorar la calidad de la movilidad en el Gran Área Metropolitana. Noviembre 2011.*

<https://www.ciep.ucr.ac.cr/images/PolicyBriefs/Policy-brief-Movilidad.pdf> *es posible una movilidad urbana sostenible.*

<http://www.bdigital.unal.edu.co/30288/1/29076-167002-1-PB.pdf> *Que es la movilidad*

<https://www.lanamme.ucr.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/50625112500/1205/Sistemas%20de%20Transporte%20y%20Movilidad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
Costa Rica: Una propuesta para superar la crisis de movilidad actual (2018-2022)

<https://nuevassolucionesurbanas.org/nuevajusticianuevaagendaurbana/pdf/ONUhabitat-Informe3-Final-lowres.pdf> *Movilidad Urbana sostenible y espacio publico*

<https://www.ela.eus/eu/fitxategiak/zaharrak/dokumentuak/MUGIKORTASUNA-Cast.pdf> *Movilidad sostenible de la teoría a la practica*

<https://estadonacion.or.cr/2017/assets/en-23-2017-book-low.pdf> *Estado de la nación (2016)*

<http://www.grupomutual.fi.cr/> . *Historia de Grupo Mutual.*

http://www.merida.gob.mx/municipio/portal/actividades/complementos/implan/plan_movilidad.pdf. *Plan maestro para la movilidad urbana sustentable.*

ANEXO



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS



Movilidad y Transporte Empresarial

Este sondeo es parte del proceso de diagnóstico para la construcción del Plan Empresarial de Movilidad Sostenible (PEMS) de Grupo Mutual Alajuela. Este sondeo pretende conocer la manera en la que colaboradores, se movilizan para llegar y para abandonar la empresa, esto con el fin de realizar una planificación adecuada y diseñar propuestas que mejoren el acceso a transporte y la calidad de vida de todas las personas que se relacionan con la empresa.

Información General

1. ¿Cuál es su relación con la empresa?
 - A. En plaza
 - B. Servicios especiales
2. ¿A cuál departamento pertenece?
3. ¿Cuál es su género?
 - A. Femenino
 - B. Masculino
4. ¿Cuál es su edad?
 - A. Igual o menor a 24 años
 - B. 25-34 años
 - C. 35-44 años
 - D. 45-54 años
 - E. 55-64 años
 - F. 65 o más años

VARIABLE 1

5. ¿Cuenta con alguna discapacidad que dificulte su movilidad?
- A. Sí
 - B. No
6. Si la respuesta anterior es afirmativa: ¿Qué tipo de discapacidad?
7. ¿En cuál rango se encuentran sus ingresos mensuales sin incluir los de su familia?
- A. Entre 200 000 y a 400 000
 - B. Entre 400 000 y a 600 000
 - C. Entre 600 000 y a 800 000
 - D. Entre 800 000 y a 1000 000
 - E. Entre 1 000 000 y a 1 500 000
 - F. Entre 1 500 000 y 2 000 000
 - G. Más de 2 000 000

Variable 2**Viajando hacia y desde la empresa**

8. ¿En un día regular a qué hora sale de su casa para ir a la empresa?
Escoja una opción para cada día que asista a la institución.
- A. Antes de las 5:30 am
 - B. 5:30-6:00
 - C. 6:00-6:30
 - D. 6:30-7:00
 - E. 7:00-7:30
 - F. 7:30-8:00
 - G. 8:00-8:30
 - H. 8:30-9:00
 - I. Después de las 9 am
9. Usualmente, ¿cuánto tiempo tarda llegando a la empresa?
- A. Hasta 15 minutos
 - B. 15-30 minutos

- C. 30-45 minutos
- D. 45-60 minutos
- E. 60-90 minutos (hora y media)
- F. Más de 90 minutos

10. ¿Realiza comúnmente paradas en el viaje de su casa al trabajo que afecte su ruta? (compras, ejercicio, labores de cuidado)

- A. Sí
- B. No

11. Si la respuesta anterior es afirmativa: ¿Cuáles serán esas paradas?

12 ¿En un día regular a qué hora se va de las instalaciones de la empresa?

- A. Antes de las 12:00 md
- B. 12:00 md- 1:00 pm
- C. 1:00 pm- 2:00pm
- D. 2:00 pm- 3:00 pm
- E. 3:00 pm- 4:00 pm
- F. 4:00 pm- 5:00 pm
- G. 5:00 pm- 6:00 pm
- H. Después de las 6 pm
- I.

13. Más allá del horario fijado, ¿Sus labores requieren que usted esté físicamente en la empresa en la hora de inicio de la jornada?

- A. Sí
- B. NO

14. ¿Cuál medio utiliza usualmente para transportarse la distancia más larga del viaje hacia el trabajo?

- A. Carro, viajando solo
- B. Carro, viajando con otras personas como conductor (carpooling)
- C. Carro, viajando con otras personas como pasajero (carpooling)
- D. Taxi
- E. Motocicleta
- F. Tren
- G. Bus
- H. Bicicleta
- I. Caminando
- J. Otro
- K. ¿Cuál otro?

Variable 3

Motivos de la selección del transporte

15. ¿Cuáles de las siguientes consideraciones determinan la selección del medio de transporte en el cual viaja la distancia más larga?

- A. No tengo otra alternativa
- B. Es la manera más rápida (tiempo)
- C. Conveniencia/flexibilidad
- D. Bajo costo
- E. Privacidad
- F. Consideraciones relacionadas con la salud
- G. Consideraciones ambientales
- H. Es la manera más cómoda de viajar
- I. Combinación entre dejar/recoger miembros de la familia y/o comprar bienes
- J. Tengo que llevar mucho equipaje conmigo
- K. No lo pienso mucho, siempre he viajado así
- L. Otra
- M. ¿Cuál otra?

16. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el medio de transporte que utiliza habitualmente?

- A. Muy satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutral
- D. Insatisfecho
- E. Muy insatisfecho

17. ¿Le gustaría viajar a la empresa de alguna otra manera?
Puede marcar varias opciones

- A. No (Por favor pase a la siguiente sección)
- B. Sí, caminando
- C. Sí, en bicicleta
- D. Sí, en bus
- E. Sí, en tren
- F. Sí, en motocicleta
- G. Sí, en carro

- H. Sí, en carpooling
- I. Sí, en:
- J. ¿Cuál otra manera?

18. ¿Cuáles son las razones principales que influyen en que usted NO use ese otro transporte alternativo?

- A. Costos más altos
- B. Mayor tiempo de viaje
- C. Poca flexibilidad de horario
- D. Menor grado de privacidad
- E. Incertidumbre en el tiempo de llegada
- F. Condiciones climáticas
- G. La distancia y/o topografía entre la terminal y el sitio al que se dirige
- H. Motivos físicos o de salud
- I. No conozco funcionarios ni estudiantes que quieran hacer carpooling
- J. No puedo llevar el equipaje que necesito conmigo
- K. Motivos relacionados con seguridad
- L. Otra

Seleccione todas las opciones que lo representen

VARIABLE 3

Utilización del Vehículo

19. ¿Tiene usted carro propio o acceso a uno para desplazarse al trabajo?

- A. Sí
- B. No

20. ¿Qué tipo de combustible utiliza su vehículo?

- A. Gasolina
- B. Diésel
- C. Súper
- D. Gas LPG
- E. Es eléctrico

21. ¿Usted usa el carro para viajar hacia y desde la empresa?*

- A. Sí, frecuentemente
- B. Sí, pero poco frecuente

22. ¿Cuántas personas viajan en el vehículo usualmente?

23. ¿Utiliza el parqueo de la empresa para estacionar su vehículo?

- A. Muy satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutral
- D. Insatisfecho
- E. Muy insatisfecho

24. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de las instalaciones de los parqueos de la empresa?

Carro Compartido (Carpooling)

25. Una manera mucho más sostenible de viajar en carro es viajar junto a otras personas. Si se estableciera una plataforma de carpooling para la institución, ¿la usaría?

Bicicletas

26. ¿Posee bicicleta para poder trasladarse hasta el trabajo?

- A. Sí
- B. NO

27. ¿Alguna vez ha parqueado su bicicleta en la empresa?

28. ¿Normalmente en dónde parquea su bicicleta?

- A. En la infraestructura para parqueos de bicicleta construida para este fin.
- B. En postes, verjas o algún otro espacio similar no construido para parquear bicicletas.
- C. Otro
- D. Otro

29. ¿Cuál es su opinión sobre la cantidad y calidad de los parqueos de bicicletas?

- A. Muy satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutral
- D. Insatisfecho
- E. Muy insatisfecho

Buses

30. ¿Cuánto tiempo tarda trasladándose de la última parada del bus a la empresa?

- A. Menos de 5 minutos
- B. Entre 5 y 10 minutos
- C. Entre 10 y 20 minutos
- D. Más de 20 minutos

31. ¿De qué manera se traslada de la última parada de bus a la empresa

normalmente?

- A. Caminando
- B. En bicicleta
- C. En taxi (uber)
- D. En vehículo privado

32. Si la empresa implementaría un servicio de transporte colectivo, con un horario definido de entrada y salida que lo dejara cerca de su casa, ¿lo utilizaría?

- A. Sí
- B. No
- C. Tal vez

VARIABLE 4

Movilización dentro de la empresa

33. Mientras está dentro de la empresa, ¿Cuál es la manera más común que utiliza para movilizarse de un punto a otro?

- A. Carro
- B. Bicicleta
- C. Caminando
- D. Motocicleta
- E. Bus

F. Otro

34. ¿Cuáles razones le hacen seleccionar el modo de movilización anterior?
Seleccione todas las que lo representen

- A. Comodidad
- B. Distancia del recorrido
- C. Condiciones climáticas
- D. Rapidez
- E. Consideraciones ambientales
- F. No tengo otra opción
- G. Consideraciones relacionadas a salud
- H. Otro
- I. ¿Cuál otro?

35. ¿Considera que la infraestructura de la empresa y alrededores es amigable para peatones?

- A. Mucho
- B. Satisfecho
- C. Neutral
- D. Insatisfecho
- E. Muy insatisfecho

Para finalizar

36. ¿Qué lo incentivaría a viajar en transporte público, en bicicleta o a compartir su carro en lugar de viajar en carro de manera individual?