

# **LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

**Deisy Johanna González Cano**  
deisy481@hotmail.com  
1.017.187.312

**Juan Manuel González Valencia**  
jmanuel1988@hotmail.com  
1.039.758.892

**Alexander Hoyos Fernández**  
alexander5611@gmail.com  
98.627.039

**Asesor metodológico:** Carlos Mario Ospina

**Asesor Temático:** Wilmar Alfredo Campo Balbín

## **1. Planteamiento del problema.**

### **1.1. Descripción.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Actualmente, para demostrar su avance en estas áreas, no solo se realiza por medio de estados financieros, ya que estos solo muestran la realidad económica de la empresa y su posicionamiento en los mercados, sino que se necesitan de otros reportes que hablen de una manera completa de los impactos que causa la empresa en los entornos en los cuales confluye, a los cuales se les denomina Informes de Responsabilidad Social.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

Las grandes empresas pretenden satisfacer con este marco confiable y veraz la ejecución de su ejercicio y tenerlo a disposición de sus Grupos de interés (sociedad, proveedores, empleados, clientes, gobierno, accionistas, bancos, entre otros) presentando de esta manera una información valiosa e importante para su entorno.

La preocupación de las empresas por sobrevivir en un mundo cada día más competitivo y tener un desarrollo sostenible en el tiempo, obliga a las organizaciones a adaptarse a modelos de información global que expliquen a su entorno empresarial sus resultados para generar certidumbre y evidencias de sus decisiones que afectan a la sociedad, el medio ambiente y su economía.

El concepto de generar bienestar al entorno social, ambiental y económico de la empresa debe pensarse desde el cumplimiento de normas morales que hagan posible la supervivencia de las organizaciones y las personas, sin embargo, las empresas para cumplir con estándares, impuestos o por satisfacer requisitos adquieren obligaciones que no siempre son el deber ser de la responsabilidad social empresarial. El asunto radica en que la responsabilidad social empresarial debe ser realmente un compromiso de la empresa con la sociedad.

A partir de este escenario, la presente investigación pretende confrontar los resultados que ha tenido el reporte de sostenibilidad y la forma en que los usuarios de la empresa de

transporte masivo más importante de la ciudad de Medellín lo perciben y las consecuencias que se generan en ellos.

El Metro de Medellín efectúa grandes transformaciones, sociales, ambientales y económicas desde que empezó a funcionar en el año de 1995, al día de hoy es una empresa consolidada, con un propósito de gran expansión representada en su plan maestro 2006 – 2030, para afianzar este propósito se tiene que aproximadamente desde el año 2007 de acuerdo a los datos encontrados, el Metro viene utilizando y aplicando como herramienta de sostenibilidad unos informes corporativos con indicadores GRI, los cuales presentan el posicionamiento de la empresa en diferentes aspectos, sin embargo, se quiere conocer el impacto que se tienen sobre los usuarios en general.

### **1.2. Formulación del problema.**

¿Qué impactos sociales, económicos y ambientales tiene el informe de responsabilidad social empresarial de la empresa Metro de Medellín en contraste con la percepción de los usuarios?

### **1.3. Sistematización.**

- ✓ ¿Cuáles son las características de la información que brinda el informe de responsabilidad social empresarial del Metro de Medellín?
- ✓ ¿Cuáles son los vínculos entre el Metro de Medellín y sus usuarios?
- ✓ ¿Cuál es la percepción de los usuarios frente a los resultados económicos, ambientales y sociales de la empresa Metro de Medellín?

### **1.4. Delimitación.**

Histórica: Impactos actuales del informe de responsabilidad social empresarial del Metro de Medellín.

Geográfica: Ciudad de Medellín.

Temática: Informe de responsabilidad social empresarial, GRI, Metro de Medellín, efectos sociales, económicos y ambientales, sostenibilidad, usuarios.

## **1.5. Sistema de hipótesis y variables.**

### **1.5.1. Hipótesis.**

Los impactos sociales, económicos y ambientales que tiene el informe de responsabilidad social empresarial de la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios que afirman socialmente la mejora de la cultura ciudadana, la imagen de la ciudad, la movilidad de los ciudadanos y disminución de la violencia interurbana; económicamente, el desarrollo de infraestructura en barrios pobres de la Ciudad, ahorro en los gastos de los ciudadanos y de la misma ciudad y un mejoramiento en la cobertura del transporte público y por último ambientalmente, el ahorro de energía, la disminución de las emisiones de gas contaminante, una mayor reforestación, mejoramiento y ahorro de agua y la disminución de residuos sólidos.

### 1.5.2. Matriz de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN	MEDICIÓN	POSIBLES RESULTADOS
Calidad del GRI	Cumplimiento de los estándares de la guía del GRI.	¿El informe de responsabilidad social empresarial del Metro de Medellín cumple con el estándar de la guía del GRI?	Cumple completamente. Cumple parcialmente. No cumple.
Utilización del informe GRI	Objetivos del Metro de Medellín al momento de realizar el informe de responsabilidad social empresarial.	¿Cuál es la finalidad del el informe de responsabilidad social empresarial del Metro de Medellín?	Informar a los diferentes grupos de interés. Realizarlo por cumplir un requisito más.
Impactos Ambientales	Mejoras al medio ambiente según el informe de responsabilidad social empresarial	¿Qué impactos ambientales tiene el informe de responsabilidad social empresarial de la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios?	Ahorro de energía Disminución en emisiones de gas contaminante Reforestación Mejoramiento y ahorro de agua Disminución de residuos sólidos
Impactos Sociales	Mejoras a la sociedad según el informe de responsabilidad social empresarial	¿Qué impactos sociales tiene el informe de responsabilidad social empresarial de la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios?	Mejoramiento de la cultura ciudadana Mejoramiento en la imagen de la ciudad Mejor movilidad para la ciudadanía Disminución de violencia interurbana
Impactos Económicas	Mejoras a la economía según el informe de responsabilidad social empresarial	¿Qué impactos económicos tiene el informe de responsabilidad social empresarial de la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios?	Desarrollo de infraestructura en barrios pobres de la Ciudad Ahorro para usuarios y la Ciudad Mejoramiento de la cobertura del transporte público

## **2. Diseño metodológico.**

### **2.1. Naturaleza de la investigación.**

La investigación tiene un enfoque cualitativo, puesto que las variables a analizar conllevan la apreciación de los usuarios que tiene la empresa Metro de Medellín. Se analizarán aspectos sociales, ambientales y económicos, los cuales se confrontarán con el informe de sostenibilidad realizado por dicha empresa, de manera que se pueda confirmar la veracidad e influencia que tiene para la sociedad.

De acuerdo a la información por la cual se enfoca el objeto de estudio de la investigación, se puede concluir que la característica predominante es la explicativa, ya que se va a referenciar unos resultados externos (percepción de los usuarios) con respecto al informe de sostenibilidad expedido por el Metro de Medellín.

### **2.2. Población y muestra.**

#### **2.2.1. Población.**

La población en la cual se centró la investigación son los usuarios de la empresa Metro de Medellín, específicamente las personas que utilizan el sistema y los que se encuentran en zonas de influencia.

#### **2.2.2. Muestra.**

Para el trabajo de investigación se tomó una muestra intencionada debido a la limitación y alcance del trabajo, sin embargo, se pretendió que contuviera todos los diferentes actores de la población lo que permitió hacer un análisis integral y completo que facilitara conocer los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en el informe de responsabilidad social empresarial en el Metro de Medellín sobre los usuarios. El tamaño de las muestras se determinó de acuerdo a la actual movilización del

metro de Medellín que es aproximadamente de 550.000 usuarios diarios, por tanto, la muestra fue tomada de la siguiente manera:

Usuarios Metro de Medellín: 185 personas a encuestar.

Del total de la muestra se destinaron 34 encuestas para el sector del Tranvía Ayacucho y 30 para el sector de la sala de cómputo de Vallejuelos, con el fin de tener una apreciación más cercana de estas dos zonas destacadas en el informe de responsabilidad social del Metro, de tal manera que no se generara un sesgo y se realizara una generalización referente a los temas abordados por el informe para estos sectores.

### **2.3. Instrumentos.**

El instrumento que se utilizó en la investigación fue la encuesta, con el fin de identificar la percepción de los usuarios, sobre los aspectos que puede tener la guía GRI y que ellos sin saberlo se pueden estar beneficiando, adicional que se puede proporcionar unas estadísticas sobre el comportamiento del Metro desde la aplicación de la guía y si ha mejorado o desmejorado en su servicio.

La siguiente es la guía encuesta a usuario del Metro de Medellín.

**EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

\_\_\_\_\_

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado

c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- SI
  - NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- SI
  - NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI
  - NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- SI      Cuáles? \_\_\_\_\_
  - NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - NO      **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- SI
  - NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- SI
  - NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- Funcionario del Metro
  - Amigos
  - Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- SI      Cuáles? \_\_\_\_\_
  - NO
21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- Mejorará la movilidad
  - Habrán más congestión
  - Continuará igual
  - Mejorará la calidad de vida
  - Generará y genera empleo en el sector
  - Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_
22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- SI
  - NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- Diaria
  - Semanal
  - Mensual
  - Ocasional
  - No asiste
24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- SI
  - NO
26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- Buena
  - Regular
  - Mala

### 3. Fuentes.

Nuestra principal fuente y persona que ayudó principalmente a encaminar la investigación fue el profesor Oscar López, quién con su ponencia **“Reporte integrado: Un nuevo escenario para el auditor externo”**, da a conocer el contexto actual del contador público en su rol de auditor, sus retos actuales y el papel tan importante que juega hoy en día en las organizaciones. Resume en la historia la necesidad de rendir cuentas sobre las decisiones mercantilistas, la cuales hoy en día son más complejas y que por ende se necesitan unos controles más rigurosos para una sostenibilidad en el tiempo del ente económico, además vincula tres términos de suma importancia en la actualidad como los son: la responsabilidad social, el ambiente y lo económico, que conllevan al pensamiento de preservar un mundo vivible (Desarrollo Sostenible) para las generaciones futuras, tomando como guía el Global Reporting Initiative (GRI).

Adicional a esta ponencia se comienza una extensiva verificación de antecedentes y autores los cuales se destacan los siguientes:

El artículo **“Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencia en el contexto internacional y colombiano”** de los contadores Mauricio Gómez Villegas y Diego Alexander Quintanilla, nos contextualiza la importancia de los reportes de responsabilidad social empresarial y más la influencia del Global Reporting Initiative (GRI) con su aparición en el año de 1997, adicional resaltan la importancia de la contabilidad frente a su participación de la expansión del conocimiento de la responsabilidad social como política en las organizaciones. Los autores concluyen que no es conveniente permitir que la responsabilidad social empresarial sea el monopolio de la visión financierizada y propagandista de las grandes corporaciones, sino una a la altura de las necesidades sociales, para hacer frente a las crisis que vivimos, mencionan que es quizá la forma de retomar el camino de una producción real, con calidad y durabilidad, lo que lograría el equilibrio en las relaciones capital-trabajo y la innovación necesaria para enfrentar la crisis ambiental.

El artículo **“Comunicar la responsabilidad social, una opción de éxito empresarial poco explorada”** de la señora Esther Julia Castaño González, docente de la Corporación Universitaria Lasallista, expone la importancia de comunicar tanto a nivel exterior como interior de las organizaciones los procesos y resultados de cada ítem de la responsabilidad social empresarial, para lograr un sin número de beneficios que van más allá de las utilidades financieras. La idea es tener una fuente de comunicación entre los clientes internos y externos contemplando resultados honestos, abiertos y transparentes con el fin de dar coherencia a la identidad e imagen que debe tener cada organización. La base de dicha comunicación debe partir en el refuerzo de los procesos internos al personal que laboran en cada organización y que luego se proyecten hacia el exterior de una manera autónoma. El recurso humano debe ser el más valioso aspecto a tener en cuenta para generar responsabilidad social empresarial, ya que desde aquí se deben proyectar las mejoras en productividad y competitividad porque un empleado con sentido de pertenencia y compromiso generará bienestar para cada empresa.

Los estudios que se han realizado en algunos pregrados de algunas Universidades cuentan con investigaciones sobre lo que es la responsabilidad social empresarial, su objetivo a lograr en las empresas, su desarrollo y aplicación en diferentes organizaciones, sin embargo, las investigaciones no han mostrado claramente el impacto de la responsabilidad social de las empresas con sus grupos de interés.

En la tesis **“Estudio de la relación existente entre la percepción de las empresas frente al tema de responsabilidad social y la competitividad empresarial en el Área Metropolitana de Bucaramanga año 2007”** de los Ingenieros Industriales Diana Carolina Mendieta y José Julián Ortega de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, responden la relación entre la percepción de las empresas frente al tema de responsabilidad social empresarial y la influencia que tiene para generar una empresa más competitiva por medio de un modelo costo beneficio, encontrando que la mayoría de los CEOs (Chief Executive Officer ó Jefe Ejecutivo) hallan un beneficio en las nuevas tendencias de responsabilidad social empresarial.

De acuerdo con la tesis **“Responsabilidad social de las empresas”** de las abogadas Natalia Mejía Saldarriaga y Alejandra Sepúlveda Úrsula de la Universidad de Medellín, definen la responsabilidad social empresarial no como un tema filantrópico a cumplir causas nobles, sino que implica la relación de la empresa con sus grupos de interés, encontrando la forma de satisfacer las necesidades de cada uno de ellos. Dicha investigación divide los grupos de interés en internos que serían los laborales, en los cuales se analizan el ausentismo, la estabilidad laboral, salarios, salud general, salud ocupacional, entre otros; por otro lado se tienen los externos los cuales examinan la familia del trabajador, los pensionados, accionistas, consumidores, competencia, el sector público y otros. El objetivo de la investigación profundiza en los aspectos que conlleva la responsabilidad social empresarial y su evolución en los diferentes entes económicos, se muestra la importancia más no se realiza un análisis de profundidad en dichos grupos de interés.

Igualmente en el trabajo de grado **“Responsabilidad social empresarial, un estudio de casos en las PYMES del sector confecciones en el municipio de Medellín”** de los administradores Camilo Herrera Arroyave, Alejandro Medina Echavarría y Carlos Alberto Munera Duque de la Universidad de Medellín, se reflexiona sobre la adopción del tema de responsabilidad social en el mundo empresarial, en el informe se observa el significado de tener responsabilidad social empresarial en la PYMES, de qué manera se adopta, y el tipo de estrategias para llevarla a cabo, como puede apreciarse se muestran las realidades de uno de los sectores más importantes en la ciudad de Medellín respecto a los informes de responsabilidad social empresarial, pero ninguno profundiza sobre la implementación e impactos de dichos informes en sus grupos de interés.

En definitiva, el problema de investigación actual surgió después de haber leído la ponencia del profesor Oscar Ramón López Carvajal y otros trabajos investigativos referente al reporte integrado, sin embargo, hubo mucha discusión sobre qué materia o área contable abordar; a la final todo fue designado a la suerte a través de unos papeles en una bolsa con los temas que gustaban a cada integrante, de allí surgió un primer indicio sobre el control interno, área que es de especial gusto por todos, después de mirar entre los múltiples temas a abordar, se decide el informe de responsabilidad social empresarial como medio de

comunicar, que deja muchos interrogantes sobre si en verdad refleja una realidad o es un simple reporte de cumplimiento con las nuevas tendencias globales.

#### **4. Fases y procedimientos.**

**Fase 1. Validaciones Iniciales e inicio de gestión con el Metro.** Verificación completa del proyecto en Trabajo de Grado 1 con los asesores Oscar López, Carlos Mario Ospina y Wilmar Campo, en el cual se detectó información importante para la ejecución del proyecto y con los cual se tuvo varias controversias a la hora de consolidar el tema, pues en un principio según el asesor Carlos Mario dijo que era un “sondeo a los grupos de interés”, lo cual desanimó mucho el grupo y nos llevó a delimitar y profundizar el trabajo a un grado profesional de análisis y confrontación del reporte GRI sujeto de estudio. Para los profesores Oscar López y Wilmar Campo la idea desde el principio siempre fue buena; pues lo que pretendía Carlos Mario era un trabajo que quitaba demasiado tiempo a la hora de su ejecución en campo, información que fue corroborada a la hora realizar la solicitud al Metro de Medellín para realizar las encuestas a proveedores, empleados y usuarios, solicitud que tuvo la negación por parte de éste y que fue otro bajón en el proceso investigativo, por lo cual se tuvo que delimitar el trabajo sólo a los usuarios del sistema, sin embargo, se detectó que fue una oportunidad para profundizar más en este grupo de interés que es el eje fundamental de todas las empresas, aun así fue un proceso arduo y difícil que no hubiera terminado a satisfacción donde se le hubiese dado el enfoque que pretendía al inicio del trabajo de grado.

**Fase 2. Diagnóstico bibliográfico.** Se continuó con un proceso de descubrimiento de nuevo material bibliográfico, que permitiera un mejor desarrollo y análisis de la información que arrojará la investigación, se realizaron análisis de resúmenes, fichas bibliográficas, entre otros.

**Fase 3. Validación del instrumento de investigación.** Se realiza pruebas piloto del instrumento planeado, la cual consiste en una encuesta a los usuarios, se validaron sus

fortalezas y deficiencias, estas últimas corregidas y revisadas igualmente con el asesor temático Wilmar Campo para poder cumplir los objetivos de la investigación.

**Fase 4. Aplicación del instrumento de investigación.** Se realizaron las encuestas de acuerdo a las correcciones realizadas, sin embargo, se detectaron ciertas dificultades por unos pequeños errores en el instrumento que no se detectaron hasta la realización de estas a pesar de las pruebas pilotos ejecutadas, se tomó diferentes estaciones con el fin de abordar las percepciones de diferentes sectores de la ciudad, sin embargo, por cuestión de desplazamiento y tiempo, quedaron sectorizadas en el Sur del Valle de Aburrá, Zona Nororiental de Medellín y unas cuantas que se realizaron en el sector de influencia del Tranvía de Ayacucho y la Estación Vallejuelos del Metrocable línea J por metodología y consecución de percepción de estos sectores influenciados recientemente por el Metro.

**Fase 5. Análisis e interpretación de la información.** Se realizó la tabulación de la información arrojada por las encuestas, determinando información relevante de estas para efectuar un análisis e interpretación a través de gráficas, a su vez se clasificó con el fin de empezar el desarrollo del artículo científico, las cuales fueron de mucha utilidad al momento de comparar la información resultante con el reporte corporativo.

**Fase 6. Realización del artículo y memoria metodológica.** Se organizó y complementó la memoria metodológica con la información adquirida en la realización de las encuestas, adicional se redactó el artículo científico de acuerdo a los lineamientos enseñados en la semana 4 por el coordinador del proyecto de aula, para dar una conclusión final del trabajo investigativo.

## **5. Lectura y Escritura**

La lectura para la realización del proyecto fue indispensable desde el comienzo, pues era necesario conocer los antecedentes y saber el tema investigativo en qué posición de estudio se encontraba para decidir dónde encaminar la investigación, y cuales lecturas tendrían más relevancia.

Las diferentes lecturas realizadas ayudaron a tener un panorama más amplio de cómo ha sido la evolución del informe de responsabilidad social empresarial, su aplicación y su futuro, por tanto se pudo tener una vista más amplia sobre qué era lo que se quería para el trabajo investigativo y sobre cómo iba a ser llevado a cabo.

En todo el proceso cada uno de los integrantes del grupo realizó las lecturas que según criterio propio le parecían adecuadas e interesantes, y luego se procedía a realizar una ficha bibliográfica en el que se expresaban las ideas principales que surgían luego de cada lectura y se plasmaba la información relevante para una futura utilización en el marco teórico y facilidad a la hora de realizar la verificación y clasificación de la bibliografía utilizada en el proyecto. De esta manera se consiguieron ideas muy completas y fundamentales para darle un rumbo determinado a la investigación y poder continuar adelante con el proyecto.

Después de la lectura, se procedió a unir los temas coincidentes, a escribir las respectivas ideas en conjunto, al igual que se hizo para contrastar la información obtenida de la investigación, en algunas ocasiones cada integrante si realizó su propio aporte, el cual era verificado y releído por los otros integrantes para corroborar la concordancia y en caso dado dar opiniones y ponerlo en conceso con el grupo para dejarlo, mejorarlo o quitarlo definitivamente del artículo.

Para una visión más amplia de la bibliografía utilizada y la metodología de fichas bibliográficas, se adjunta en esta memoria al final con los demás anexos.

## **6. Asesores.**

Al inicio del proceso del trabajo investigativo se contó con la ayuda y asesoría del profesor Oscar López Carvajal, la cual fue fundamental para el inicio de éste y la determinación de un tema que fuera relevante para investigar, gracias a su conocimiento del tema y aportes investigativos se permitió llegar a un tema que en un futuro será tema de discusión en la profesión contable.

Durante el desarrollo de la parte metodológica fue de suma importancia la ayuda del profesor Carlos Mario Ospina, que aunque no tenía mucho conocimiento del tema que estábamos abordando, dio tips para desarrollar el tema y conseguir información relevante para la investigación, sin embargo, hizo que abordáramos temas complejos de desarrollar en la parte de campo, lo que dificultó un poco la investigación en su fase de desarrollo pero que gracias al profesor Oscar Lopez y Wilmar Campo se logró llegar a un punto adecuado y posible para la limitación de tiempo y recursos.

El profesor Wilmar Campo quién apareció en nuestra fase de desarrollo y trabajo de campo fue una persona fundamental en el proceso, al principio se tuvo como asesor estratégico por su influencia y conocimiento en la empresa abordada, pues él fue el director de impuestos del Metro durante varios años, sin embargo, no fue suficiente para lograr una entrada a la compañía que a pesar de ser pública no se pudo realizar, cabe notar que gracias a él se pudo tomar diversas informaciones importantes para abordar como empresa y se gestionó solicitudes a la empresa, además de estar pendiente del avance y correcciones pertinentes para permitir un excelente desarrollo en el proceso investigativo.

## **7. Conclusiones.**

La realización del proyecto investigativo fue de mucha importancia tanto para los integrantes del grupo como para la comunidad tanto contable como en general, pues no sólo se abordó temas enfocados en la carrera sino también temas sociales y fundamentales para el desarrollo y futuro de la empresa de movilidad más importante en la Ciudad.

Además de abordar la contrastación de la percepción de los usuarios de estos reportes, da pie para futuras investigaciones en el tema, pues aún hay mucha información y temas que profundizar con un informe que día a día coge más fuerza y que no será nada raro verlo como una obligación en un futuro, pues hoy se percibe con la entrada en vigencia de las normas internacionales de contabilidad y con ellas muchos temas que le incumbe a toda la comunidad académica en pro del mejoramiento de la sociedad.

Cabe destacar el esfuerzo del grupo investigativo para la realización y feliz término del proyecto, pues a pesar de las vicisitudes vividas, se logra mantener la concentración y enfoque para aportar nuevos retos y dar a conocer información que en un mañana será oportuna para generar ideas y permitir que la sostenibilidad de empresas que hoy son y seguirán siendo emblema de la Ciudad.

## **8. Anexos.**

- Actas.
- Fichas Bibliográficas.
- Encuestas Realizadas.
- Carta de solicitud al Metro de Medellín
- Carta de Aprobación.

## ACTA N° 1

**Fecha:** 25 de Abril de 2014

**Hora:** 9:00 horas

**Lugar:** Universidad de Antioquia

**Asistentes:**

Alexander Hoyos Fernández.

Deisy Johanna González Cano.

Juan Manuel González Valencia.

Wilmar Alfredo Campo Balbín.

**Desarrollo**

Se realizó la reunión programada para el día con el fin de iniciar labores para llevar a cabo el proceso investigativo, el profesor Wilmar Campo comentó que había leído el trabajo y le había parecido muy interesante y que ponía a su disposición todo su esfuerzo y contactos para llevar a un buen término el trabajo de grado.

Se organizó con cada uno de los integrantes para solicitar una carta al departamento de Contaduría para realizar la solicitud formal al Metro con el fin de realizar las encuestas a los Proveedores, Empleados y Usuarios del sistema, esta debía estar lista y enviada para la siguiente semana.

Se habló de realizar las respectivas correcciones a la encuestas de acuerdo a la información enviada con anterioridad para cuando se obtenga la respuesta realizar inmediatamente el proceso y tener la información disponible a la mayor brevedad posible.

Se da por terminada la sesión en unanimidad de los asistentes a las 09:30 horas.

Firman los asistentes.

---

**Alexander Hoyos Fernández**

---

**Deisy Johanna González Cano**

---

**Juan Manuel González Valencia**

---

**Wilmar Alfredo Campo Balbín**

## ACTA N° 2

**Fecha:** 21 de Agosto de 2014

**Hora:** 15:00 horas

**Lugar:** Universidad de Antioquia

### **Asistentes:**

Alexander Hoyos Fernández.

Deisy Johanna González Cano.

Juan Manuel González Valencia.

### **Desarrollo**

Se solicitó reunión extraordinaria pues de acuerdo a lo pactado en el acta anterior no se lograron los objetivos principalmente por las siguientes razones:

1. El trámite en el departamento de Contaduría a pesar de la excelente disposición no se pudo realizar inmediatamente como se pensó, sin embargo, la carta fue firmada y entregada para realizar su respectivo envío al Metro de Medellín.
2. La respuesta por parte del Metro tardó demasiado, se hablaba con las personas encargadas pero se debió tramitar con varias áreas y con personas diferentes.
3. Cuando por fin se dio una respuesta fue negativa por parte del Metro lo que obligó a un cambio en el enfoque.

Por tanto se decide lo siguiente con unanimidad de los presentes.

1. Realizar la cancelación del curso pues no había tiempo suficiente para replanteo del proyecto y su ejecución.
2. Cambiar el proyecto con un enfoque exclusivo a la percepción de los usuarios, pues a pesar de la negativa del Metro no nos podía impedir realizar encuesta a las personas del público en general siempre y cuando estuvieran de acuerdo.
3. Realizar de una próxima reunión en cuanto iniciara el siguiente semestre para realizar el respectivo cambio de enfoque al proyecto y mirar las nuevas alternativas que se podían realizar.

Se da por terminada la sesión termina 16 horas, con pendiente de la fecha y hora de la futura reunión, la cual será nuevamente con el profesor Wilmar Campo para plantar los cambios y su opinión al respecto.

Firman los asistentes.

---

**Alexander Hoyos Fernández**

---

**Deisy Johanna González Cano**

---

**Juan Manuel González Valencia**

## ACTA N° 3

**Fecha:** 28 de Octubre de 2014

**Hora:** 18:00 horas

**Lugar:** Edificio La Compañía, El Poblado Medellín

### **Asistentes:**

Alexander Hoyos Fernández.

Deisy Johanna González Cano.

Juan Manuel González Valencia.

Wilmar Alfredo Campo Balbín

### **Desarrollo**

Se inicia la reunión con los cambios realizados en el proyecto, cambios que no son radicales pues sólo se minimizó la población a los usuarios del sistema, el profesor informa que le parece bien el replanteamiento realizado y se le informa la encuesta reforzada y el enfoque de esta para realizar un mejor contraste y llevar a cabo el objetivo principal del proyecto.

Se deja como tarea para el grupo las correcciones que hará durante esa semana si las hubiere, realizar un cronograma para tener un rutero que permita una evolución de las tareas a realizar durante el proceso y el inicio del trabajo de Campo de acuerdo a la sectorización que se realizó en el nuevo planteamiento de la encuesta, es decir Ayacucho y Vallejuelos y el resto de encuesta a nivel general en el Área Metropolitana.

Se da por terminada la sesión a las 18:45.

Firman los asistentes.

---

**Alexander Hoyos Fernández**

---

**Deisy Johanna González Cano**

---

**Juan Manuel González Valencia**

---

**Wilmar Alfredo Campo Balbín**

## ACTA N° 4

**Fecha:** 17 de Enero de 2015

**Hora:** 09:00 horas

**Lugar:** Universidad de Antioquia

**Asistentes:**

Alexander Hoyos Fernández.

Deisy Johanna González Cano.

Juan Manuel González Valencia.

**Desarrollo**

Se inicia la reunión con distribución de tareas para realizar durante el día, ya se tienen las encuestas realizadas en su 100% y se procederá a la tabulación e inicio del artículo.

1. Deisy y Juan Manuel empiezan a realizar la respectiva tabulación y Alexander se encarga de leer los parámetros para el artículo, luego colabora con el inicio y estructuración de este para una vez concluida la tabulación se proceda a realizar las respectivas comparaciones y cuerpo del trabajo.
2. Se dejan tareas individuales para continuar el proceso del artículo, para una consolidación completa de este a futuro.

Se da por terminada la sesión a las 20:00 y se programa una nueva sesión para el día siguiente con el fin de seguir con las mismas tareas pues la tabulación no alcanzó a ser terminada en su totalidad.

Como las tareas son similares no se realiza acta y se deja como constancia la presente para dicha reunión.

Firman los asistentes.

---

**Alexander Hoyos Fernández**

---

**Deisy Johanna González Cano**

---

**Juan Manuel González Valencia**

## ACTA N° 5

**Fecha:** 19 de Enero de 2015

**Hora:** 18:00 horas

**Lugar:** Edificio La Compañía, El Poblado Medellín.

### **Asistentes:**

Alexander Hoyos Fernández.

Deisy Johanna González Cano.

Juan Manuel González Valencia.

Wilmar Alfredo Campo Balbín

### **Desarrollo**

Se inicia la reunión con el avance realizado hasta la fecha, ya hay un borrador de artículo con algunos ítems pendientes pero según el profesor Wilmar todo va muy bien y enfocado con lo acordado en reuniones pasadas y con el cronograma planteado.

Se deja como pendiente terminar el artículo esa misma semana para enviárselo y el poder realizar las respectivas correcciones a que dé lugar, el profesor se compromete a revisarlo máximo el martes 24 para dar tiempo a correcciones finales esa misma semana.

Se confirma con los integrantes del grupo de ser necesario una futura reunión para finiquitar detalles el 28 o 29 de Febrero, sin embargo, estar pendientes en el transcurso de la semana para las respectivas correcciones.

Se da por terminada la sesión a las 18:50 horas.

Firman los asistentes.

---

**Alexander Hoyos Fernández**

---

**Deisy Johanna González Cano**

---

**Juan Manuel González Valencia**

---

**Wilmar Alfredo Campo Balbín**

### FICHA BIBLIOGRÁFICA

No.	1	TEMA	
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			El informes social o de sostenibilidad como herramienta para dar cuenta de la RSE en las empresas.
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			Martha Cecilia Álvarez Osorio y Julián Esteban Zamorra Londoño
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			Universidad de Antioquia, Julio-diciembre 2010, 119-144
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Secundaria, Revista Contaduría Universidad de Antioquia.
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			15 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.

### RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES

“El tema de la responsabilidad social empresarial – RSE, ha tomado gran trascendencia en el entorno en que se desarrollan las organizaciones”; partiendo de este concepto se desenvuelve una temática amplia referente hacia donde apuntan las empresas hoy en día, pues muchas de ellas han perdido credibilidad, debido a los múltiples fraudes empresariales, la falta de conocimiento de las compañías frente a las necesidades de la sociedad, su empleados, sus clientes, entre otros. Teniendo en cuentas las nuevas tendencias de la humanidad, la cual está más impulsada por un crecimiento sostenible, ha llevado a las organizaciones a repensar sobre sus informes empresariales con el fin de obtener nuevas delanteras sobre otras organizaciones en el ámbito fiscal, comercial, imagen corporativa, eficiencia, etc. “Las organizaciones colombianas en su presentación de estados contables se centran primordialmente en obtener informes que muestran los resultados financieros de la compañía”, esto hace pensar que Colombia en el tema aún le falta mucha tela por cortar, sin embargo, de acuerdo a la fecha de publicación de este artículo puede haberse tenido ciertos avances, pues algunas empresas en el país ya se encuentran aplicando informes bajo estándares del GRI (Global Reporting Initiative), claro está que sólo son empresas grandes, pertenecientes a determinados grupos económicos, adicional no se conoce una normativa que obligue a la presentación de estos informes (información mencionado en algunos apartes de la investigación). Para tener más bases en cuanto al tema, se debe realizar una diferenciación entre Balance Social e Informe Social como lo plantean Martha y Julián en su artículo con base en diversos autores que toman como referencia, ellos confirman que el Balance Social está más enfocado en la gestión social y si la empresa cumplió sus objetivos referente a dicho ámbito social, mientras que el Informe

social, va más allá, tomando información ambiental y económica, la mayoría de estos estándares y normas realizadas en Colombia y en ciertos países sólo dan cuenta de información de responsabilidad social empresarial, no toman información complementaria que brinde a los usuarios de la información una confianza más profunda sobre las compañías, es por ello que la guía GRI toma alta importancia en los últimos años en Colombia y el resto del mundo, por su triple resultado, ya que determina dimensiones sociales, económicas y ambientales, sin embargo, este modelo tiene sus desventajas pues además de no estar regulado no tienen unas pautas específicas, es complicado de realizar incluso para empresas grandes, además no cuenta con unas normas para realizar auditoría que genere más confianza para los usuarios de dicha información.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El texto contiene bibliografía importante, algunas regulaciones o normas referentes a la responsabilidad social empresarial, hay que tener en cuenta que estas normas son más enfocadas en el ámbito social pero no tienen en cuenta el ámbito ambiental y económico que cubre el GRI.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, balance social, informe social, Guía del GRI (Global Reporting Initiative).

### FICHA BIBLIOGRÁFICA

No.	<b>2</b>	TEMA	Teoría de los stakeholders
NOMBRE DE LA REFERENCIA			La teoría de los stakeholders y la emisión de información para todos los interesados: ¿discurso o transparencia informativa?
AUTOR (ES) Y CONTACTOS			Mauricio Gómez Villegas
EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS			Universidad de Antioquia, Junio-diciembre 2006, 119-144
TIPO DE FUENTE			Secundaria, Revista Contaduría Universidad de Antioquia.
FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN			17 de marzo de 2014, Mi residencia en Envigado.

### RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES

A pesar del tiempo que ha pasado desde la publicación del artículo, los términos allí consagrados hoy en día siguen tomando cada vez una fuerza mayor, pues las empresas siguen enfocando sus intereses en la responsabilidad social, los stakeholders y el gobierno corporativo. De acuerdo con la autor las organizaciones vienen dando un valor relevante a la transparencia la cual se materializa con la realización de informes veraces y contundentes y se acredita si esta no es sólo financiera, sino también social y ambiental, allí el autor nos arroja un nuevo concepto denominado *triple bottom line*, para los informes que contengan estas temáticas.

De acuerdo con múltiples conceptos de diferentes autores abordados por el escritor, estos critican el estudio de los takeholders, pues a la final la concentración se basa propiamente en el inversor y por consiguiente los informes resultan siendo netamente financieros, pues hay varias dificultades para definir los usuarios, lo que conlleva a tener problemas con la gestión de las expectativas de la información hacia los diferentes grupos de interés. El autor también plantea que la información realizada en los informes actuales, sólo alcanzan objetivos genéricos, los cuales son planteados por la gerencia o las presiones regulativas de los estados o del mercado, allí menciona el Global Reporting Initiative (GRI), como uno de estas presiones regulatorias, lo que conlleva a que nuestra investigación tenga un sentido más completo respecto a sus objetivos para acreditar o desacreditar este tipo de versiones, a pesar de que el autor menciona que ya se ha realizado estudios donde se confirma que este “se torna en un “formato” que se llena y diligencia en cada periodo con fines de legitimación con el medio y gestión de la imagen corporativa” (HOPWOOD

Anthony & MILLER Peter, (1999), "Accounting as Social and Institutional Practice", En: Cambridge Studies in Management, London)

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El tema nos puede ayudar como critica al modelo y aprobar o desaprobar las versiones finales de la investigación, adicional nos sirve como marco teórico sobre investigaciones realizadas respecto al tema en cuestión.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, información de responsabilidad social, contabilidad social, triple bottom line, stakeholders, contabilidad crítica.

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>3</b>	<b>TEMA</b>	GRI
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>	Las Memorias de Sostenibilidad y su Divulgación		
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>	Carlos Javier Sanz Santolana y José Pedro González González		
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>	Universidad de Antioquia, Septiembre 2010, 107-118		
<b>TIPO DE FUENTE</b>	Secundaria, Revista Contaduría Universidad de Antioquia, N°57 Jul -Dic 2010.		
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>	15 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.		

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**Marco Histórico:

Ya hace más de una década, la cifra de organizaciones que dan a conocer al público informes acerca de su sostenibilidad ha sido creciente, esto se da por una “corriente de transparencia sobre la sostenibilidad de las actividades...” (pág. 9) en las diversas organizaciones. Aquí se denota el afán de las organizaciones por darse a conocer en el mundo, en abrirse a las puertas de los stakeholders (grupos sociales internos y externos, diferentes a accionistas), para que ellos conozcan de antemano la organización con la que están teniendo relaciones comerciales.

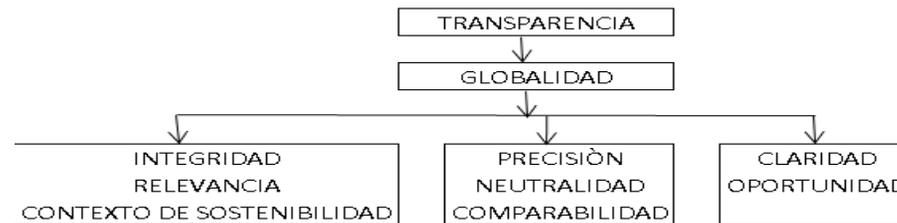
Esto se da por iniciativa del GRI, la cual empieza operaciones entre los años 1997 y 1998, como una iniciativa conjunta de organizaciones no gubernamentales estadounidense CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente), y luego empieza a aplicarse mundialmente promoviendo “el desarrollo de la sostenibilidad” (pág. 9) para divulgar información y compromiso con la mejora continua.

Esta organización establece principios e indicadores para crear memorias de sostenibilidad que permite evaluar y divulgar el desempeño económico, ambiental y social.

La misión del GRI consta en definir Guías de actuación para realizar memorias de sostenibilidad que se aplican globalmente y de manera voluntaria.

La primera Guía G1, fue emitida a mediados del año 2000, después de un proceso de ajuste que abarcó desde 1997 hasta 1999. Luego de varios análisis, con los cuales se realizaron mejoras, llevó a que en el 2002 se publicará la Guía G2; pero adicional a eso, por recomendaciones de diferentes usuarios de la información se necesitó un nuevo ajuste y así surge la Guía G3, la cual es compatible con otras directrices como AA1.000, Pacto Global (Global Compact), ISO 14.000, 26.000, SA 8.000 y la Guía Técnica

Colombiana (GTC). Así, el GRI tiene los siguientes principios.



#### Marco Teórico:

Es un informe donde se establecen aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, permite realizar una comparación respecto a normas, leyes y otros códigos existentes y realizar un examen comparativo en el tiempo en que la organización ha estado en funcionamiento sobre temas internos y externos, como por ejemplo, estándares laborales, contaminación del aire, efecto en la biodiversidad, derechos humanos, entre otros.

Se ha visto la necesidad de que esta información se encuentre en las páginas web de las empresas adicionales a los Estados Financieros, ya que permite una actualización rápida de los datos, llega a más usuarios y es de bajo costo, mayor divulgación, facilita la comunicación entre sociedad e inversores, fomenta la integración de los accionistas con los agentes externos e internos de la compañía. Su desventaja puede ser información incompleta, contradictoria, dispersa, no contrastable y sobrecarga informativa.

#### Marco Legal:

Es información escasamente regulada, por lo cual tiene un carácter voluntario.

AA1.000: Método de responsabilidad que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de las cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

ISO 14.000: evalúa la calidad en los procesos que tienen incidencia ambiental.

ISO 26.000: guía de aplicación voluntaria, las organizaciones pueden implementar, mejorar y mantener sus marcos de responsabilidad social, generando respuesta a los diferentes stakeholders.

SA 8.000: es voluntario y se basa en los acuerdos internacionales sobre condiciones laborales.

GTC: su finalidad es proporcionarles a los empresarios Colombianos una orientación acerca de las condiciones que deben cumplir la organización para ser socialmente aceptable, es voluntaria.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	Nos proporciona base para nuestro problema, además nos brinda un alto contenido histórico y legal que será de gran ayuda para nuestro proyecto.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Transparencia, Sostenibilidad, GRI, Guías

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>4</b>	<b>TEMA</b>	GRI
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		Memorias de Sostenibilidad: Responsabilidad y Transparencia	
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Manuel Fernández Chulián y Carlos Larrinaga González	
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		Universidad de Antioquia, Diciembre 2007, 89-104	
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Secundaria, Revista Contaduría Universidad de Antioquia, N°51 Jul -Dic 2007.	
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		15 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.	

#### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

Marco Teórico:

La Guía N°3 emitida por el GRI, presenta dos categorías, para un total 10 principios; aquí el autor abarca las fases y contenidos de esta guía. Los principios del contenido de la memoria promueven el compromiso y la transparencia de los impactos de la organización en aspectos económicos, sociales y ambientales. El de ~~materialidad~~ abarca temas importantes que incluye el informe, que se relaciona con ~~Participación de los Grupos de Interés~~ que son las personas que participan en la organización, juntando sus expectativas y preocupaciones, cobertura y alcance. El ~~Contexto de Sostenibilidad~~, obliga a que la empresa presente su desempeño en un contexto amplio. ~~Exhaustividad~~ incluye las entidades sobre las cuales la organización influye o impacta hacia adelante (clientes) y hacia atrás (proveedores).

Respecto a los principios de calidad, se tiene: *Equilibrio* el cual indica que se debe incluir aspectos positivos y negativos para que el informe sea neutro. *Comparabilidad* no solo con los informes hechos anteriormente por la organización, sino también con las elaboradas por otras empresas. *Precisión* dice que los informes deben ser narrativos, con mediciones cuantitativas detalladas dependiendo de la naturaleza y a los usuarios para la cual es destinada. *Periodicidad*, el informe debe referirse a periodos recientes. *Claridad*, debe tener términos de fácil entendimiento y accesibilidad en varias lenguas, con medios electrónicos y tablas con resumen de datos y enlaces. *Fiabilidad*, la información y el proceso como se evalúa el informe debe estar registrado, compilado, analizado y publicado, para ser examinado, este es un prerequisite para la verificación externa de la memoria de sostenibilidad.

La guía 3 presenta una segunda fase que son las recomendaciones que tiene:

1. Perfil de la organización
2. Estructura de buen gobierno.
3. Indicadores de desempeño.

“Los dos primeros dan una visión sobre el contexto de la organización y preparación del informe, el último proporciona información sobre los impactos de la organización en diferentes áreas” (pág. 96)

La Tercera fase son los niveles de aplicación, hay seis categorías: C, C+, B, B+, A y A+; que son de acuerdo a los indicadores que se hayan aplicado en el informe.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	Son las bases para examinar, detallar, analizar las memorias de sostenibilidad de la empresa.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	G3, Guía, Fases, Indicadores, Principios.

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>5</b>	<b>TEMA</b>	GRI
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>	G4 Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.		
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>	Global Reporting Initiative		
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>	Páginas 1 – 96.		
<b>TIPO DE FUENTE</b>	Terciaria, sitio web.		
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>	21 de marzo de 2014, 7:35 p.m. <a href="https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf">https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf</a>		

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**Marco Histórico:

Con el fin de mejorar la información, en el 2013 sale la Guía G4, se realizó con el fin de “ayudar a los redactores de memorias a elaborar memorias de sostenibilidad significativas en las que se recojan datos útiles sobre las cuestiones más importantes para cada organización relacionadas con la sostenibilidad, así como contribuir a que la elaboración de memorias se convierta en una práctica habitual” (pág. 3). Esto indica que incluye muchos fenómenos y en diversos temas que confluyen en la organización con el avanzar de los mercados y del mundo.

Esta nueva guía se centra en los asuntos críticos para el cumplimiento de los objetivos e impacto en los grupos de interés, así estas memorias será más pertinentes, creíbles y de fácil manejo.

Esta guía está elaborada para que también pueda ser aplicada por las pequeñas empresas sin importar su actividad.

Hasta antes del 31 de diciembre del 2015, el GRI reconocerá las memorias de sostenibilidad que se hagan aún bajo las guías G3 y G3.1, pero después de la fecha mencionada, las memorias solo se podrán elaborar para ser aceptadas con la guía G4.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	Nos ayudará a poner el contexto del GRI en la actualidad.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	G4, GRI, Grupos de Interés, Memorias de Sostenibilidad.

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>6</b>	<b>TEMA</b>	
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>	Los informes de Responsabilidad social empresarial: Su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano.		
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>	Mauricio Gomez Villegas		
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>	Universidad Pontificia Bolivariana, Enero-Junio 2012, pag. 121-158		
<b>TIPO DE FUENTE</b>	Secundaria, Revista Cuadernos de contabilidad #32 Volumen 13.		
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>	15 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.		

### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El autor en la investigación pretende dar una idea de la evolución y tendencia de los informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la aparición del GRI en 1997 hasta los informes del año 2010. Se expone la evolución que han tenido los informes sobre RSE y la implementación en espacios diferentes a las grandes empresas, se parte de múltiples definiciones e interpretaciones sobre RSE, sin embargo se parte de aprender de las causas y efectos de informes que ya se han hecho y el incremento de las empresas por brindar dichos informes.

Las principales características son la RSE como un campo indefinido y con múltiples definiciones, la RSE ha evolucionado, la RSE se demanda partiendo de sus stakeholders, la RSE como transparencia implica tener criterios para medir, comparar y evaluar el desarrollo sostenible.

El autor explica que el reporte GRI pretende con un lenguaje uniforme y parámetros comunes dar a comunicar cuestiones sobre

sostenibilidad para ser utilizado por las empresas y organizaciones del entorno. Sin embargo, la RSE puede representar los esfuerzos de las empresas para mostrar unos resultados en bien de su entorno pero la empresa siempre buscara tener los resultados y beneficios que quiere lograr y por otro lado los beneficios que puede ofrecerle a la sociedad.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El texto contiene material importante sobre el GRI y RSE.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, Sostenibilidad, Guía del GRI (Global Reporting Initiative).

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>7</b>	<b>TEMA</b>	GRI
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		La gestión y la información sobre RSE de las pymes: La necesidad de diferenciación.	
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Mauricio Gómez Villegas	
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		Universidad de Antioquia, Enero-junio Año 2010, pág. 15-40	
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Secundaria, Revista Contaduría Universidad de Antioquia #56.	
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		15 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.	

### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El autor expone que las grandes empresas están utilizando la ISO 26000 y la guía GRI como instrumento de gestión y de reporte de la RSE como parte de su desarrollo sostenible. Las pymes también deben buscar el desarrollo sostenible al igual que las grandes compañías, entonces deben alinear sus estrategias a instrumentos que muestren su RSE, ello con el motivo de integrar a sus operaciones comerciales a las preocupaciones sociales y medioambientales. Para ello se deben utilizar herramientas como la norma

**ISO 26000 y el GRI.**

La norma ISO 26000 es una guía sobre temas de RSE, publicada en el año 2010, busca que las organizaciones se adueñen de principios y comportamientos sociales responsables, en los aspectos de políticas de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, operación justa, consumidores y desarrollo comunitario.

La guía GRI (Global Reporting Initiative) es una organización en la cual se desarrolla un marco conceptual para elaborar reportes de sostenibilidad en donde se rinden cuentas sobre el desempeño de la empresa con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Analizando la ISO 26000 y el GRI para aplicar a las pymes se observa que hay una gran diferencia entre las grandes empresas y las pymes en todo el mundo. Las grandes empresas tienen una gran capacidad para condicionar su entorno, tanto consumidores, el Estado y sus políticas. En cambio las pymes se adaptan y dependen del entorno.

En este orden de ideas, se observa las dificultades de tamaño, recursos, condiciones y concepción de RSE en las pymes. Sin embargo, se invita a la expansión y aplicación de la guía GRI y posicionar la visión de la RSE como estrategia de rendición de cuentas aplicando estos instrumentos pero que sean pertinentes, útiles y eficaces en su entorno.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El texto muestra la importancia de implementar informes de RSE en la pymes.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, ISO 26000, Guía del GRI (Global Reporting Initiative).

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>8</b>	<b>TEMA</b>	Desarrollo Sostenible
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>	Evolución del concepto de desarrollo sostenible y las resoluciones de la asamblea general de la ONU		
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>	Mará del Pilar García Pachón y Camilo Perdomo Villamil		
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>	Zero, Enero – Junio de 2013, p. 12-15		
<b>TIPO DE FUENTE</b>	Secundaria. Revista Zero, facultad de finanzas, gobierno y relaciones internacionales Universidad Externado de Colombia, edición especial: desarrollo sostenible y medio ambiente: un compromiso ineludible.		
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>	21 de marzo de 2014, Biblioteca central Universidad de Antioquia.		

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El texto se enfoca en los acontecimientos históricos respecto al desarrollo sostenible, comenzando con las conferencias de Estocolmo y Rio de Janeiro en las décadas del 70 y 90, y diferentes circunstancias que sirvieron para que el máximo órgano a nivel mundial se pronunciara y realizara conferencias sobre medio ambiente, seguidamente se consolidó el concepto de desarrollo sostenible mediante el informe de nuestro futuro común en 1987, debido a esto la ONU comenzó a expedir resoluciones de acuerdo a los contextos históricos, sociales y económicos en los que se realizaban las reuniones, lo cual conforma la transformación de dicho concepto, abarcando las necesidades que en consenso se han determinado como básicas, con el fin de cumplir las metas trazadas en el tema. El artículo también confirma los retos que tienen los estados de armonizar los contenidos económicos y no económicos, sin embargo, se detecta que en la vida real se ha optado por cumplir más los primeros debido al sistema actual de la economía (Capitalismo), lo cual impide que la mayor parte de estas metas no sean alcanzadas, pese a que es evidente la preocupación mundial, reflejada en las resoluciones de la ONU, la efectividad y la eficacia de las políticas, acciones y programas planteados aún difieren de las proyecciones iniciales, pues no tienen nada que ver con la noción de desarrollo sostenible. Se confirma también que aún se estudia la forma de poner en práctica los conceptos tratados, puesto que cada país o en artículo llamado ecosistema es diferente y requiere de un tratamiento particular, cabe aclarar que hoy en día se ha buscado como vislumbrar el concepto desde una normativa internacional hacia una local, entre las que se pretende cambiar el modelo actual de la economía capitalista por un ecologista, sin embargo, habría que empezar desde cero, aunque otros autores proponen un privilegio sobre lo ambiental

permitiendo que el modelo actual continúe y la humanidad continúe como especie en el planeta.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El artículo nos puede servir como marco histórico, sobre desarrollo sostenible y medio ambiente y la futura creación de GRI aunque no lo menciona.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Desarrollo sostenible, Asamblea general de la ONU, Medio ambiente.

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		
<b>No.</b>	<b>9</b>	<b>TEMA</b>
		Responsabilidad Social Empresarial – Historia.
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		Responsabilidad social empresarial y ética empresarial
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Martínez Herrera, Horacio
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		ECOEd Ediciones, Enero Año 2011. Pág. 27-38
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Secundaria, Libro.
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		22 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.

#### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El presente libro investiga a profundidad el tema de RSE y ética empresarial, se describe que las actividades económicas de las empresas deben tener la obligación de estar con el bien común de la sociedad en la cual se desenvuelven. Debe existir la búsqueda de los objetivos propios de la organización pero de la mano de los intereses de los demás.

Según Milton Friedman, la única Responsabilidad social es maximizar la rentabilidad de los accionistas para así, poder ofrecerle a la sociedad mejores productos y precios, generando empleo, producción e inversión.

Sin embargo, el mundo dista de este modelo por la ambición, corrupción, los monopolios, los oligopolios, entre otros.

La nueva teoría plantea que la responsabilidad social debe abarcar las expectativas de la sociedad, o sea las personas que son afectadas por la acción de la organización como son los empleados, clientes, proveedores, competidores, comunidad cercana a la empresa y la sociedad en general. Estos grupos son denominados stakeholders de la empresa.

“La principal pretensión del concepto de stakeholders es afirmar que la empresa en su dirección es responsable no solo de los

accionistas sino también de otros grupos que tienen intereses en las acciones y decisiones de dicha organización. Esta teoría de los stakeholders implica entender que la empresa es una institución social que configura un proyecto plural en el que toman parte un número de grupos con derechos y exigencias, y donde no deberían contar únicamente los intereses de los accionistas. La teoría implica la búsqueda de parte de la dirección de la empresa de un equilibrio entre las exigencias legítimas de los diversos grupos de interés que la componen.” (Martínez, pág. 28)

En resumen, la RSE debe responder a la sociedad para mejorar el desequilibrio social y ambiental y no por moda empresarial o por simple obligación.

#### Historia de RSE en Colombia

La ANDI en los años ochenta elabora el primer modelo de balance social. Años 90 la Constitución nacional introduce el principio de propiedad resaltando el servicio a la sociedad. En la primera década del siglo XXI el ICONTEC inicia el estudio para normalizar los temas de Responsabilidad Social en Colombia y en el año 2003 establece el comité Técnico de normalización de RS.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El tema sirve como marco teórico sobre la definición de stakeholders y sobre la Historia de RSE en Colombia
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, stakeholders.

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>10</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: una visión inicial.
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			María Liliana Arias, Lilian Cortés, Paula Hernández, Tatiana Orjuela, Lina María Téllez
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			ZERO, 2010, pág. 88 – 93
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Secundaria, Revista Zero (Bogotá).
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			22 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia. N°24

#### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

##### Marco Teórico:

La Responsabilidad Social según el Libro Verde de la Unión Europea dice: “la responsabilidad social de las empresas viene dada por las iniciativas propias de éstas, al margen de sus obligaciones legales, para lograr objetivos sociales y ambientales en su actividad cotidiana” (pág. 90)

En las compañías colombianas se tiene principalmente dos intenciones para aplicar la RSE que son el medio ambiente y proyectos que impliquen a la sociedad, y es básicamente porque las empresas reconocen la importancia y la diversidad de la naturaleza, con las cuales tienen miras de salvaguardarla para luego capitalizarla y así obtener una mayor competitividad.

También buscas reestableces dinámicas sociales para incentivar una mayor producción y fortalecer el bienestar de la población en Colombia. Y hay que reconocer que al haber beneficios tributarios en Colombia respecto a estos temas, incentivan a las empresas a tenerlas en cuenta.

Por tanto, el empresario colombiano se preocupa y esto lo extiende hasta su cadena de producción, ya que exalta e incrementa su valor.

Las grandes empresas colombianas si están asumiendo de una manera voluntaria la RSE en sus objetivos corporativos, pero aún existe un dilema que se da a nivel mundial, el cual implica si es mejor maximizar la utilidad de los inversionistas o implementar la RSE para involucrar las personas externas ya que estás críticas duramente a las organizaciones, por eso algunas buscan ideas que ayuden a su competitividad desde los dos aspectos como conjunto.

Esta RSE en Colombia es más que todo aplicada por las empresas que se quieren globalizar, ya que la RSE ayuda a mejorar su

imagen y reputación por esto busca conciliar los intereses empresariales con los valores y demanda de la sociedad porque a cada momento “son sujetos más responsables y comprometidos con la reducción de la pobreza” (pág. 92)

Además en Colombia se busca proteger la biodiversidad, es el segundo país megadiverso del mundo, y el primer paso es reducir los desechos de producción, lo cual también se vería reflejado en la disminución de los costos de producción.

Aún es importante que en Colombia se implemente y se promulgue estrategias para que todas las empresas estén en un marco de RSE, para generar impactos cualitativos y cuantitativos para el desarrollo de la sociedad.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	Se puede analizar que en Colombia la RSE es netamente un tema de grandes empresas, y solo para mejorar su imagen, no porque de verdad quieran contribuir a un país mejor, con un sistema sostenible desde lo ambiental, social y económico.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad Social Empresarial, Medio Ambiente, Sociedad, Globalización, Objetivos Corporativos

### FICHA BIBLIOGRÁFICA

<b>No.</b>	<b>11</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			Calidad y Responsabilidad Social Empresarial: Un modelo de Causalidad
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			Amparo Zapata Gómez, William Ariel Sarache Castro
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			DYNA; febrero de 2013, pág. 31 – 39
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Secundaria, Revista DYNA.
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			22 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia. Vol. 50 N°177

### RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES

Marco Teórico:

El autor quiere indicar en este artículo la estrecha relación que tiene la RSE con diferentes aspectos de la empresa, principalmente con la Calidad, para ellos, utiliza tres puntos de vista:

Clientes: Esta variable mide el nivel de satisfacción, fidelidad y la experiencia que tenga con el producto o servicio.

Procesos Internos: Mide la maximización de los rendimientos, disminución de los tiempos de ciclo y eliminación de los cuellos de botella.

Innovación: Resultado de modificar los productos actuales, de crear nuevos e incremento de la productividad.

Después de que se aplican diferentes métodos matemáticos y estadísticos, el autor infiere que las variables de calidad de la empresa es diferente a la calidad de los clientes, ya que en el primero hay más factores que influyen, pero aun así, la variable calidad y la RSE si hay una alta asociación, lo que significa que hay alta influencia de la calidad de los clientes, procesos internos e innovación, creándose un valor agregado para la compañía.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	La RSE tiene diversas variables que influyen en ella, y todas ellas al final siempre tienen un resultado en los objetivos de la empresa, o en lo que ella quiere reflejar en el mundo.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Calidad, RSE, Clientes, Innovación, Procesos Internos.

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>12</b>	<b>TEMA</b>	La responsabilidad social empresarial y las finanzas
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			La responsabilidad social empresarial y las finanzas
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			Saavedra Garcia, Maria L.
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			Cuadernos de administración, Julio Diciembre de 2011, pag. 39-54
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Secundaria. Revista Cuadernos de administración, Universidad del Valle.
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			21 de marzo de 2014, Biblioteca central Universidad de Antioquia.

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El artículo plantea la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas, dicha relación surge por la creciente tendencia a contar con información ambiental, social y ética para tomar decisiones en lo que se quiere invertir. Las más importantes empresas en el mundo describen en sus informes de sostenibilidad sus aspectos sociales, económicos y medioambientales de sus actividades, las cuales exponen sus desarrollos en buenas prácticas de RSE, difundiendo sus efectos positivos generando transparencia para generar confianza y que se generen mayores incrementos de rentabilidad.

Como soporte se exponen que las mayores firmas del mundo desarrollan prácticas de la RSE para aumentar sus finanzas y su valor. “Las finanzas, en el contexto de la RSE se materializan de forma destacada en los Estados Unidos, donde es creciente la presión pública y ha surgido el intento de crear, junto a los indicadores de calidad usuales, un ISO de calidad social que permita a los “inversionistas” elegir empresas que la practiquen. Las firmas con estrategias claras y desarrolladas con responsabilidad social están siendo “mejor” valoradas por los mercados y además, los mas prestigiosos fondos de inversión americanos ya no invierten en empresas que no dispongan de memoria social y medioambiental.”

**OBSERVACIONES ANALÍTICAS**

El artículo nos puede servir como marco histórico, sobre la relación de RSE y las finanzas.

<b>PALABRAS CLAVES</b>	RSE, Finanzas.
------------------------	----------------

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>13</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad social empresarial.
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		La responsabilidad social empresarial: entre el desarrollo económico y la protección del medio ambiente.	
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Wilfredo Robayo	
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		Zero, Enero – Junio de 2013, p. 29-31	
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Secundaria. Revista Zero, facultad de finanzas, gobierno y relaciones internacionales Universidad Externado de Colombia, edición especial: desarrollo sostenible y medio ambiente: un compromiso ineludible.	
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		21 de marzo de 2014, Biblioteca central Universidad de Antioquia.	

### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

La responsabilidad social, no sólo se caracteriza por problemas de tipo ambiental, sino también de problemas que aquejan a la comunidad como tal, como los son la violación de los derechos humanos y las malas condiciones laborales, en este orden de ideas, las empresas están llamadas a enfocar sus labores de acuerdo a los principios de solidaridad, desarrollo sostenible y de protección de la dignidad humana, cabe destacar que las empresas siempre buscan un rendimiento en sus negocios, puesto que los socios invierten sus activos para tal fin, sin embargo, es necesario que también se piense en un bien colectivo, a fin de que todos salgan beneficiados o al menos comprometerse a no afectarlos. El artículo nos vislumbra sobre la estimulación que pretende la responsabilidad social empresarial de acuerdo a la noción de varios autores, entre estas están, la renuncia a premisas económicas como la consecución de utilidades y conseguir unos fines más altruistas, ecológicos y sociales, partiendo de estas premisas podemos confirmar que la RSE lleva unos fines demasiados utópicos, pues estos van en contra del actual modelo capitalista y del pensamiento de miles de personas en el mundo, a pesar de ello, las múltiples convenciones y tratados actuales han permitido un desarrollo eficaz y concientizar a las personas sobre los riesgos que corre la humanidad a largo plazo, muchas personas ya optan por no llevar lo que consumen en bolsas y comprar productos de empresas que tienen un sentido de pertenencia por el medio

ambiente y la sociedad, en este sentido es importante resaltar que se está empezando a generar un mayor conciencia en la humanidad, en lo que queremos como seres humanos en el futuro, no sólo por la población actual sino las futuras generaciones. En la conclusión del artículo confirma que “la RSE no busca más que evidenciar comportamientos de sensibilidad social y ambiental dentro de la cultura corporativa, lo que vislumbra serias intenciones de reconstrucción de una sociedad con los criterios de justicia social, que a su vez sugiere mayores índices de equidad, una mejor distribución de la riqueza, un mayor compromiso con la protección del ambiente y en general de respeto hacia la naturaleza, factores que representan aspectos relevantes para la consecución de una mejor calidad de vida.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	Marco teórico.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social, Desarrollo Económico, Medio ambiente.

### FICHA BIBLIOGRÁFICA

<b>No.</b>	<b>14</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>	La responsabilidad social empresarial: Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos		
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>	Moreno, Ana – Uriarte, Luis Miguel – Topa, Gabriela		
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>	Ediciones Pirámide, Año 2010. Madrid – España.		
<b>TIPO DE FUENTE</b>	Secundaria, Libro.		
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>	26 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.		

### RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES

El presente libro investiga a profundidad el tema de RSE, se explica desde un plano estratégico, de organización y de recursos humano e intersectorial. En el tema sobre memoria de sostenibilidad, se presenta la creciente evolución que ha tenido los informes de sostenibilidad, tal vez por compromisos éticos o por estrategia, la grandes empresas explican su desempeño social, ambiental y económico a todos sus grupos de interés. Para ello se utiliza Guía GRI, bajo tres tipos de contenidos básicos:

- Perfil: Información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización, entre otros a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo. Se incluye aquí la visión, misión y estrategia de sostenibilidad de la empresa.
- Enfoque de la dirección: información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área concreta. Recoge aspectos tales como la forma de manejar la empresa en términos de estructura de decisiones y de sistemas de gestión para controlar tales decisiones. Además se debe presentar aquí el compromiso con los stakeholders, las políticas sociales y ambientales.
- Indicadores de desempeño: indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización. Se clasifican en indicadores principales y optativos y permiten disponer de información comparable respecto al triple desempeño de la organización.”

Después de elaborada la memoria de sostenibilidad la guía se debe publicar y distribuir. Luego se deben recoger los comentarios de los grupos de interés para mejorar su próxima publicación, sin embargo los datos e informes sometidos a la luz pública quedan en muchas ocasiones incompletos y dificultan su evaluación.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El tema sirve como marco teórico sobre la profundidad que ha tenido el GRI en sus resultados.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, GRI, stakeholders.

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>15</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		La responsabilidad social empresarial: Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos	
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Moreno, Ana – Uriarte, Luis Miguel – Topa, Gabriela	
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		Ediciones Pirámide, Año 2010. Madrid – España.	
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Secundaria, Libro.	
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		26 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia.	

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El presente libro investiga a profundidad el tema de RSE, se explica desde un plano estratégico, de organización y de recursos humano e intersectorial. Sobre el tema del desarrollo sostenible, la RSE abre la posibilidad de generar

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	El tema sirve como marco teórico sobre la profundidad que ha tenido el GRI en sus resultados.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad social empresarial, GRI, stakeholders.

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>			
<b>No.</b>	<b>16</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad social
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>		Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales	
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>		Javier Wenceslao Ibáñez Jiménez,	
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>		Akal ediciones, 2004, p. 17-47	
<b>TIPO DE FUENTE</b>		Primaria, libro de la Universidad Internacional de Andalucía.	
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>		29 de Marzo de 2014, Biblioteca central Universidad de Antioquia.	

#### **RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**

El autor nos introduce a la conceptualización de diversos términos de los cuales ya se han consultado en diversos artículos, como los son la proyección operativa de las actuaciones de la empresa socialmente responsable, que en resumen son a nivel interno, las condiciones laborales, los impactos medioambientales y a nivel externo el tema de los derechos humanos, la problemática ecológica global y los grupos sociales relacionados con la actividad de la empresa, también denominados stakeholders exteriores o ajenos a la

empresa, como los son las comunidades locales, socios comerciales, proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios. Se plantea también una problemática sobre la gestión de la transparencia de los mecanismos de la responsabilidad social, donde el control interno y externo resultan necesarios para mirar el desarrollo de la empresa en el tema de la justicia social y cooperación para el desarrollo y sostenibilidad de la economía global, en este orden de ideas, los retos que le depara a la auditoría son enormes pues requieren de un planteamiento del sistema de auditoría a utilizar, como evaluarían los datos de la información obtenida, etc. También es necesario que los gobiernos impongan una obligación legal, jurídicamente exigible, de modo que sea posible el control y una evaluación efectiva para bien de los accionistas y demás usuarios de dicha información, camino que ya debe llevar bien recorrido la Unión Europea hacia la implantación de sistemas de auditoría externa, pues ya ha pasado casi una década después de la información incluida en este artículo.

“En suma: un entorno socialmente responsable y una sólida cultura de la sostenibilidad proporciona el marco idóneo para el encauzamiento eficaz de las inversiones responsables, así en el orden nacional doméstico como en el transfronterizo” **p. 49**

<p><b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b></p>	<p>Marco teórico.</p>
<p><b>PALABRAS CLAVES</b></p>	<p>Responsabilidad social, medioambiental, entorno social.</p>

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>17</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			Responsabilidad Social Corporativa
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			Jordi Morrós Ribera, Isabel Vidal Martínez
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			Fundación Confemetal Editorial (FC Editorial), 2012, págs. 120
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Primaria, Libro
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			27 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia. 658.408/M883

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**Marco Teórico:

A pesar de que la RSE es un tema que se viene dando desde los años cincuenta, aún se sabe que es un concepto muy fluctuante, que seguirá evolucionando en el cual influyen tres aspectos: globalización cambios en las operaciones de las compañías, gobernanza procesos de toma de decisiones, desarrollo sostenible modificación de la forma de producir bienes y/o servicios.

Hay incidencias económicas directas e indirectas al implementar una RSE, entre los directos pueden ser un mejor ambiente laboral, donde se incrementará la productividad ya que los trabajadores se van a sentir más comprometidos con la organización, además va a haber un eficaz manejo de los recursos. Y entre los indirectos están el aumento de los consumidores e inversionistas, lo cual se traduce en una mejor reputación y competitividad de la empresa.

La RSE siempre se tratará de que la empresa haga más allá de lo que exigen las normas o leyes, y a pesar de que los gobiernos puedan crear leyes para temas específicos respecto a la RSE, no podrán abarcar en su totalidad la profundidad que tiene este tema; por lo tanto, siempre dependerá de las necesidades que tiene la empresa para invertir en responsabilidad social, por eso siempre será necesario que las empresas tengan medios económicos para aplicar compromisos, sino, "estaría detrayendo recursos que podrían destinarse a otras inversiones necesarias para el bienestar del negocio" (pág. 52), lo que significaría un retroceso en el proceso de crecimiento que tengan los negocios.

Hay dos dimensiones en la responsabilidad social que son:

Dimensión Interna, la cual está dividida en prácticas sociales y medio ambientales. En las prácticas sociales están incluidas la gestión de los recursos humanos; salud y seguridad en el lugar de trabajo; reestructuración, gestión de las crisis empresariales y

adaptación al cambio. Las prácticas medio ambientales son el reducir el consumo de materiales, de energía, la dispersión tóxica asociada a los productos y servicios, aumentar el reciclaje en toda la cadena del producto, promover el uso sostenible de los recursos renovables, durabilidad de los objetos y aprovechar al máximo los bienes y servicios.

Dimensión Externa, está dividida en ámbito de las comunidades locales y las relaciones con sus socios comerciales y proveedores. En el ámbito de las comunidades locales, están las acciones sociales, que son actuaciones que no dan lucro a las organizaciones, y su objetivo está el contribuir de manera positiva la calidad de vida de la sociedad en donde está asentada la empresa. Las relaciones con sus clientes y proveedores, como la empresa adquiere productos o servicios que ofrece otra empresa, y a su vez está da otros bienes y/o servicios a sus clientes, por lo tanto, las acciones que realice la empresa se pueden afectar por las acciones que realicen sus clientes y proveedores, y por ello influir en los resultados finales. Por lo tanto los compromisos de RSE también tiene que ser adaptados por las demás para trabajar en conjunto, y así lograr fines comunes para el beneficio de ambos.

En la RSE hay diferentes partes interesadas entre ella están.

*La Dirección:* la dirección se encarga del progreso de las estrategias que desean incorporan de RSE, así, con un análisis se puede determinar si la empresa actúa por convicción (directivos dedicados) o estrategia (directivos que se anticipan o reaccionan a ciertos acontecimientos, puede ser bueno si se observa que la empresa lo toma por el surgimiento de un problema).

*Trabajadores u Representantes:* a pesar que de no tengan un alto conocimiento acerca de la RSE, se puede utilizar su observación (desde afuera), e implicarlos en un asunto de RSE a través de decisiones o incentivos, viéndose su contribución en la mejora de los resultados finales.

*Autoridades Públicas.* Estos pueden promover objetivos de RSE; o dependiendo del objetivo que tome la empresa, ellos pueden decidir si ser o no parte de ella; también las autoridades públicas pueden aprender nuevas estrategias de RSE.

*Comunidad:* Es conocer las expectativas y darles participación en los objetivos estratégicos de la empresa, teniendo la facultad de que ellos mismo se hagan conocer.

*Proveedores:* El deber de tener fines en común respeto a la RSE y la medida con que lo hacen, ya que ello influye en la empresa.

*Consumidores:* La fidelidad es influenciada por la confianza en que los consumidores tengan de la empresa de su buen actuar en el contexto social, ambiental y social.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	La RSE empresarial no se puede trabajar solo individualmente, es necesario el aporte y compromiso de los demás agentes que influyen en ella.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	RSE, RSC, Dimensiones de la RSE, Trabajo en Conjunto, Compromisos de RSE, stakeholders

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

<b>No.</b>	<b>18</b>	<b>TEMA</b>	Responsabilidad Social Empresarial
<b>NOMBRE DE LA REFERENCIA</b>			Responsabilidad Social Corporativa
<b>AUTOR (ES) Y CONTACTOS</b>			Jordi Morrós Ribera, Isabel Vidal Martínez
<b>EDITORIAL, FECHA Y PÁGINAS</b>			Fundación Confemetal Editorial (FC Editorial), 2012, págs. 120
<b>TIPO DE FUENTE</b>			Primaria, Libro
<b>FECHA, SITIO DE CONSULTA Y UBICACIÓN</b>			27 de marzo de 2014, Biblioteca Universidad de Antioquia. 658.408/M883

**RESUMEN DEL CONTENIDO Y CITAS TEXTUALES**Marco Histórico:

Los temas sociales se dieron en las empresas en el siglo XIX, donde empresarios europeos y estadounidenses se preocuparon por la sociedad, por la vivienda, por el bienestar, entre otros; de sus trabajadores, pero solo fue hasta después de un informe en 1987 sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, presentado por la Comisión Mundial de la ONU, que el tema de Desarrollo Sostenible se da en el año 1992, en la Cumbre de la Tierra, reunión que organizó las Naciones Unidas en Río de Janeiro con la participación de 172 países que se comprometen a “formular estrategias de desarrollo sostenible” (Morrós y Vidal, pág13)

Con esto, salta a nivel mundial diversos conceptos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (Latinoamérica), o Responsabilidad Social Corporativa (Europa), que llevan a un mismo fin, “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenibles, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad y la sociedad para mejorar su calidad de vida”. Hay que entender que el tema RSE seda de manera micro, por cada empresa para así llegar a un Desarrollo Sostenible siendo este un concepto macro.

Así, en 1999 el secretario general de la Naciones Unidad propone el Pacto Mundial (Global Compact), ante el Foro Económico y Mundial de Davos, con el fin de incentivar principios y valores que integren la responsabilidad social en las empresas.

Así, se dota a la Global Reporting Initiative una estructura de gobierno desde el 4 de abril de 2002, donde participan asociaciones empresariales, instituciones internacionales, organizaciones civiles, entre otros. El GRI desarrollar informes de sostenibilidad los cuales tienen incluidos aspectos medioambientales, sociales y económicos de lo realizado por las empresas.

<b>OBSERVACIONES ANALÍTICAS</b>	La RSE es un tema muy variable a nivel mundial, lo único que se tiene claro es lo que se quiere lograr con ella, la unión y cooperación que todas las empresas a nivel mundial es importante para el desarrollo de esta.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	RSC, RSE, Medio Ambiente, Sociedad, Economía, GRI.

1

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años (2000)

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

(A)

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

no

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_
22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste
24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años 2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Experiencia en Proyectos de movilidad.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

(A)

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2013

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?  
El metrocable, tranvía incuan en la tierra
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Tranvía
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

(A)

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

*↳ como he lo utilizo así no se*

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

A

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI <sup>¿Cuál?</sup> Estructura del transporte
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
  - b) NO
- en algunas partes

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, por internet

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

(A)

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
  - b) NO
- han mejorado el transp. pero si*

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?
- S, escalera eléctrica en Surubi
- metro cable
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

A

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente → *Los otros para comprar tiquete*
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo → *Horas pico horribles*

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?  
*visita infraestructura educación cultura metro*
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Conexiones con Oriente.  
b) NO      Continué a la pregunta 18 Calles en  
París y otros sectores

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

d) vive cerca y ha leído

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, educando por ser el pero no me  
ha tocado por ser un evento

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida.  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

(A)

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad
- reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

Se existe, pero no lo conoce

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala  
 d) N/A.

(A)

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Sólo Tiempo
- d) Sólo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI <sup>¿Cuál?</sup> Buena y otros como Metrocable
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI → N/A al momento  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, alimentadores

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
 Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

A

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- X Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- X Excelente
a) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- X Cívica Tipo: Frecuente X Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- X SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- X Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- X SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- X SI ¿Cuál?
Difusión de la ciudad, cultura Metro
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- X SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
X NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- X SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
 Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2017

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

d) *de la obra*

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si, reuniones nocturnas la clara  
lo que uno quiera; no dicen nada*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
 c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

(A)

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

↳ vivo por acá y por ahí chuo.

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, se que han tenido reuniones pero nunca he ido

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, reuniones con comerciantes.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Aviación metro plus
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No se

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

A

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2003

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica
Municipios
reducida (PMR)
No responde
Integrado
Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) Si
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) Si
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) Si
b) NO
Metrocable y tranvia el plus no es innovador son buses

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) Si
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) Si
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) Si
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Tranvía
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No ninguno

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad.
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida.
- e) Generará y genera empleo en el sector.
- f) Otro(s). Cuál(es)? es innovador y atraera el turismo

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál? Unión Estata Capital: Países
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI *Abatir la contaminación*  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? Iluminación Seguridad*  
b) NO *Continúe a la pregunta 18*

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*SI* *Campaña de limpieza*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? *Seguridad, Higiene*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
 b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles? Danza, Capricornio 3<sup>er</sup> año*  
b) No conoce *Asociación*

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

*SI, aprendizaje*

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
 b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
 d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
 c) Regular  
 d) Malo  
 e) Muy Malo

*Otra pregunta:  
 El metro es un pulpo que  
 hace y deshace y  
 está perjudicando al  
 comercio*

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
 Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
 No responde   
 b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
 b) NO  
 c) Solo Tiempo  
 d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
 c) Regular  
 d) Malo  
 e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO *Esta entidad muchos conductores sin empleo*

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI *¿Cuál? Metro plus, Abordización*  
 b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
 b) NO  
*SI*

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI *Menos Contaminación*  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *La 30*  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? Tranvía*  
b) NO *Continúe a la pregunta 18*

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI *Negativa hasta que no empiece a funcionar*  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*No*  
*No presento nada*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? *Desempleo, Implementación Ciclovía, Vía Metaciclutas*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1999

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehiculos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

*Menos Cont*

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

¿Cuáles? Tranvía

Continúe a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
Calles y parques mejoran desde las inmediaciones
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? El Tranvia  
 b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación  
d) Otros, según desprecisa

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Charlas en zonas de impacto, webinars

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
 f) Otro (s). Cuál (es)? Para los pros que han trans particular.

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1947

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde

- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

↳ Construcción

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? NO SE SABE

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente [ ] Estudiante
Municipios [ ] Estudiante Metro [ ] Persona con movilidad reducida (PMR) [ ] Adulto Mayor [ ] Al portador [ ] No sabe No responde [ ]
Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?
Mejor el espacio público
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación
- ↳ OTRAS por la casa*

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*NO*

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
 d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
visitas y encuestas para ayudar el sector  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI  ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO  Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI   
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI   
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a)  Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación  
↳ Por las obras

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuáles en los siguientes espacios.

Han realizado reuniones informativas

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a)  Mejorará la movilidad  
b)  Habrá más congestión  
c)  Continuará igual  
d)  Mejorará la calidad de vida  
e)  Generará y genera empleo en el sector  
f)  Otro (s). Cuál (es)? Nos tienen perjudicados

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Contra mejor movilidad y econ
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI *billetes*  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI *quita contaminación*  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI *¿Cuáles? Talleres*  
 NO *Continué a la pregunta 18*

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
 Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si, concursos, videos, presentaciones*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? *Ahorro tiempo*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

↳ Construcciones

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, por los locales haciendo recorridos

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1998

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
 d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

↳ Contrucción

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, voluntas y reuniones con funcionarios

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál? Bolívicas
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

*Gas, energía*

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

¿Cuáles? *Tranvía*  
Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
 Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*SI* *Reuniones*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? *Buena Economía*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO *Quiero más arbol*

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
 Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*NO*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? *Empejorará, Disminuirá el Maltrato*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Tranvía 1  
b) NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
 b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1995

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
Estudio específicos en soluciones de trans  
masivo y mediana capacidad.  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si promoción del tranvía de Medellín  
o través de una réplica por lo ciudad.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
 Otro (s).Cuál (es)? frecuente de condiciones  
ambientales

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

A

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

6 años 2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

2 cables

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

(A)

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? Tranvía
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
Bibliotecas, Metrocable  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? Cursos de sistemas.
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

Utilizar el sistema, conectarme con amigos y estar actualizados

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál? Metrocable
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:  
Investigación de tareas de los niños

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
 Regular  
c) Mala  
↳ Sin muy lentos los computadores

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Ismael P  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles?*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
 NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*¿Cuáles?*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
 Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

↳ En lo laboral no se

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONOMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tíquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. \* Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2003

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

U

X

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

Para investigar mis temas

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorar la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorar la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

Muy importante porque ayuda  
ca mes nada con talleres

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI → Niños  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Tranvía, Metrocable, Pardeceres
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

Lo vive por el sector

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, han dado conferencias

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI *¿Cuántos?*
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI *¿Cuáles? Tranvía*
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

*Lo ha visto*

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Sí, ¿cuáles?*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuáles?*  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
 b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*S. Cuáles?*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
 b) Semanal  
 c) Mensual  
 d) Ocasional  
 e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
 b) Regular  
 c) Mala

V

12

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- Integrado
- Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *Cuando*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Sí cuando?*  
\_\_\_\_\_  
*NO*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
 Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

*Enseñar a Manajar Computador*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. \* Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

13

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando?*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? Metroplus Enciclopedia Transmilenio*
- b) NO *Continúe a la pregunta 18*

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*SI cuando?*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

*Realizar investigaciones, trabajos*

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles?*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles?*  
 NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*¿Cuáles?*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorar la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorar la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- SI *→ niños*  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuántas?*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*¿Cuántas?*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala  
→ NO SE

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2003

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando?*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si cuando?*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorar la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorar la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
 Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

*Acceso a la tecnología*

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *CCCCCCCC*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

*↳ Trabajo por ahí*

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si, Ccaldas*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

*↳ NO SE*

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1998

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

↳ En lo laboral.

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

a) SI

NO

↳ No sabe que haya eso

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

a) SI

NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

a) SI

NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

a) SI

NO

cuando?

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

a) SI

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

NO

Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

a) SI

b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

a) SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

a) Funcionario del Metro

b) Amigos

c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si (cuando)  
No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

a) Mejorará la movilidad

b) Habrá más congestión

c) Continuará igual

d) Mejorará la calidad de vida

e) Generará y genera empleo en el sector

f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

SI

b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Diaria

b) Semanal

c) Mensual

d) Ocasional

No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

SI - 2 personas

b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

Buena - o Comentario a 4 personas

b) Regular

c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

20

5.

¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
 Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? Programas de sistemas y manejo de computadores  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

Algunos más conocimientos y acceso a la información

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 1000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente □ Estudiante
Municipios □ Estudiante Metro □ Persona con movilidad reducida (PMR) □ Adulto Mayor □ Al portador □ No sabe
No responde □
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? medellin digital
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

14 años 2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

①

23

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

17 años      2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
 Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- Conoce ¿Cuáles? Pregado y Postgrado  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuaré igual  
d) Mejoraré la calidad de vida  
e) Generaré y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual



25

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál? Desarrollo en beneficios ambientales
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
 d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
 b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

2

26

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) Si
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 años 7 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

27

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 años 2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
 e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce      ¿Cuáles? gestión escolar  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- SI
- b) NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI <sup>¿Cuál?</sup> Desarrollo en los lugares donde están ubicados.
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. \* Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?  
obras
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? metrocable, metropolis
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5.

¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

9

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

4 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años      2017

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 7005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- X Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
X Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente [ ] Estudiante
Municipios [ ] Estudiante Metro [ ] Persona con movilidad reducida (PMR) [ ] Adulto Mayor [ ] Al portador [ ] No sabe
No responde [ ]
X Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- X SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
X Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- X SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

X NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
X NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- X SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
X NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años      2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años      2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años 2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe No responde
b) Integrado
Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

4

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

Desde 2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años      7-10 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años      2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Tranvía moderno y sus dos  
metrocables.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica Tipo:  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años     2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
 c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

10 años 2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

4

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

12 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

12 años 2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? movilidad
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO
18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años      2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
inversiones, operaciones
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

4

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionamente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1 año      2017

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años      2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

9

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1 año      2017

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Metrocable y cultura Metro
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
 b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
 c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
 f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

6

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

*Actualmente se está perdiendo*

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
 Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- Integrado
- Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
  - b) NO
- ↳ Ha desmejorado por los sindicatos

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?
- \_\_\_\_\_

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
 NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

d) Otro → trabajando y viendo la construcción

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, invitación talleres y los vagones del tranvía

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
 Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

Lo Mas o menos

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI      Cuál? No hay tanta contaminación
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI      Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6  
**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2002  
~~1995~~

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI      Cuál? Discriminación en contaminación
- b) NO      este no genera nada

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI      Cuál? \_\_\_\_\_
- NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO
- ↳ Usuarios SI, empleados NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI Cuál? Ahorro de energía de cubrir la no generación de humo de los carros
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI Cuál? Alcaldía en Tekmedellín
- b) NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? Más limpieza y mejor aspecto físico

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
  - b) NO
- ↳ que trabajan no.

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI → *Conoce de los programas culturales que el Metro no divide sus pasajes (educación)*
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI Cuál? *NO contaminación del aire y medio ambiente*
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada solo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

15 años 2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado  Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años 7010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

Servicios 2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

6 años      2019

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
 NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

6 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- X Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- X Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- X Cívica Tipo: Frecuente
Municipios
Estudiante Metro
Persona con movilidad reducida (PMR)
Adulto Mayor
Al portador
No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- X SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- X Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- X SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- X NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- X SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
X NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- X SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

6 años 2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      Continué a la pregunta 18
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. \* Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

En años 2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
 NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 años 2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 años      2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 años 2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? investigación ahogadas
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejoraré la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años 2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
 c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI  
b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?
- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?
- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?
- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      7/10

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuaré igual  
d) Mejoraré la calidad de vida  
e) Generaré y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

9

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

5 años      2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? INDICACIONES
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO
- ↳ no sabe*

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
 Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo:  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Tranvía, extensión metrocables
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI *Cuales? Promoción cultura metro*
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI *Cuales? Reducción emisiones de gases*
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI *¿Cuáles? Troncal, nuevas estaciones, proyectos*
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, las interactivas que muestran todo lo del tranvía, socialización en barrios

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- Mejorará la calidad de vida
- Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
 NO
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- SI Reducción del CO<sub>2</sub>.  
 b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) SI  
 NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- SI ¿Cuáles? Tranvía, Metroplus  
 b) NO Continué a la pregunta 18
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- SI  
 b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
 b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- Mejorará la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
 c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
 f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Diaria  
 b) Semanal  
 c) Mensual  
 d) Ocasional  
 e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

a) SI  
 b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

a) Buena  
 b) Regular  
 c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejoraré la calidad de vida
- e) Generaré y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
 d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
 b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI *¿Cuáles? Reforestación*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI *¿Cuáles? Tranvías, cables*
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Cables* SI  
NO X

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante   
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *continúa*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
 Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si* *¿cómo?*  
*ix*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorar la movilidad  
 b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorar la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando?*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*cuando?*  
 SI

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
 b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuáles en los siguientes espacios.

Si  
NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si, ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles?*  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a)  SI      ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

En escuelas  
NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2004

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
 b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI cuáles?
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

cuáles?  
 NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI Cuales?
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuáles en los siguientes espacios.

Si, Cales?  
NO X

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2013

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI Siempre  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Siempre  
NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:  Frecuente  Estudiante  
 Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

6

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
 Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- SI      ¿Cuál?  
Por sus rutas integradas.  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI cuando  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI ¿Cuáles? Tranvia  
b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si cuando

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvia? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años 2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo:  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años     2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica     Tipo:     Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

6

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
 Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI     ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
 NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años      2017

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

3 años 2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

9

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años 2013

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años      2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años      2016

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años      2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número **22**.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

6

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. • Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años     2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 meses 2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

9

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Innovación tecnológica
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO CONOZCO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
*La sustitución de combustibles por energía en sus trenes y alimentadores.*
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a)   
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a)  ¿Cuáles? Tranvía y relevante  
b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? Sea un punto atractivo turístico.

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

9

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2013

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? El tranvía
- b) NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? tranvía de ayacucho
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2014

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

SI                      ¿Cuál? Monidad

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI *Lectura Metro*
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI *Reducción CO2*
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? Autopistas*
- b) NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

5 EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Ninguna

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO CDMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejoraré la calidad de vida
- e) Generaré y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

9

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. →

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Videos informativos*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

9  
EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala



**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehiculos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a) SI                      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

d) Construcción

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:      Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? Tranvía Ayacucho  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI, (capacitaciones)

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorar la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorar la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1.995

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde

- Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a)  ¿Cuál?

Mejoramiento del Transporte

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a)  SI
- b)  NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a)  SI
- b)  NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a)  SI
- b)  NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a)  SI
- b)  NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a)  SI      ¿Cuáles? Metro Plus
- b)  NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a)  SI
- b)  NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a)  SI
- b)  NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a)  Funcionario del Metro
- b)  Amigos
- c)  Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

no

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a)  Mejorará la movilidad
- b)  Habrá más congestión
- c)  Continuará igual
- d)  Mejorará la calidad de vida
- e)  Generará y genera empleo en el sector
- f)  Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  SI
- b)  NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  Diaria
- b)  Semanal
- c)  Mensual
- d)  Ocasional
- e)  No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b)  No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a)  SI
- b)  NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a)  Buena
- b)  Regular
- c)  Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1997

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

(9)

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. → Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la Investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1996

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
  - b) NO
- ↳ Ante don ido quibndo

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

↳ Noque ha ido mermando en heru pica

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI      Cuál? Contaminación atmosférica  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI      Cuál? \_\_\_\_\_  
 NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
 Otro (s). Cuál (es)? NO sabe

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2013

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI *Disminuyen gases*
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? Tranvía
- b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI Emisión de gases disminuida  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI ¿Cuáles? Platoplos Envigado  
b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejoraré la calidad de vida  
e) Generaré y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

9

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2009

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

**Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.**

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

PMR

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
    Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
    No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI      Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI      Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *continúa*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si*  
*continúa*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*EX* *cuando* *Artículos - conciertos.*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
 c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuáles?*
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? \_\_\_\_\_*
- NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*cuáles?*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejoraré la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuaré igual
- d) Mejoraré la calidad de vida
- e) Generaré y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles? \_\_\_\_\_*
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:  Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) ~~NO~~

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?
- a) SI  
b) ~~NO~~
13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?
- a) SI  
b) ~~NO~~
14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?
- a) ~~SI~~  
b) NO
15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?
- a) ~~SI~~ ¿cuánto?  
b) NO
16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?
- a) ~~SI~~ ¿Cuáles? TRANVIA AYACUCHO  
b) NO **Continué a la pregunta 18**
17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?
- a) ~~SI~~  
b) NO
18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?
- a) ~~SI~~  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?
- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) ~~Medios de Comunicación~~

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

SI ¿cuánto?  
~~NO~~

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.
- a)  Mejoraré la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejoraré la calidad de vida  
e) Generaré y genera empleo en el sector  
f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
b) ~~NO~~

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1998

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- SI
- b) NO

*¿cuáles? Parques y alrededores de las estaciones.*

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si* \_\_\_\_\_  
*No* \_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- Excelente  
 Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- SI      ¿Cuál?  
Estudio e implementación del diseño aerodinámico de la parte frontal de los primeros trenes  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

a) "Cuales?" en los periódicos y con acercamiento a la comunidad en la zona de influencia por medio de actividades.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
 d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1995

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún <sup>4</sup> (ahorro de tiempo y dinero) al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo --> Buses Integrados (Caldes - Estrella)
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?  
Materiales del Piso de los trenes  
Resolución técnica
- b) NO Tiempos..

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *en la estación Estrella. Reforestación*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*en la estación*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? *Beneficio Ambiental*

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2006

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente ~~Estudiante~~  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál? Achulización de trenes.  
b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando!*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si cuando!*  
 SI

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

18 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
 c) Sólo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *Cuáles?*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? \_\_\_\_\_*
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*3 actividades*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles? \_\_\_\_\_*
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2011

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *Cuáles?*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si cuáles?*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2008

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI Cuáles?  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Cuáles?  
NO X

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
 e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2005

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI      ¿Cuál?
- \_\_\_\_\_

- b)  NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b)  NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a)  SI
- b)  NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a)  SI
- b)  NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a)  SI
- b)  NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a)  SI *¿cuáles?*
- b)  NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a)  SI *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b)  NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a)  SI
- b)  NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a)  SI
- b)  NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a)  Funcionario del Metro
- b)  Amigos
- c)  Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*ANTIGUA*  
 *¿cuáles?* Tranvía estación San Antonio  
No

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a)  Mejorará la movilidad
- b)  Habrá más congestión
- c)  Continuará igual
- d)  Mejorará la calidad de vida
- e)  Generará y genera empleo en el sector
- f)  Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  SI
- b)  NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  Diaria
- b)  Semanal
- c)  Mensual
- d)  Ocasional
- e)  No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a)  Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b)  No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a)  SI
- b)  NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a)  Buena
- b)  Regular
- c)  Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios: integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

1995

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la mas adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios: integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

8 ~~2006~~

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Civica Tipo: Frecuente [ ] Estudiante
Municipios [ ] Estudiante Metro [ ] Persona con movilidad reducida (PMR) [ ] Adulto Mayor [ ] Al portador [ ] No sabe
No responde [ ]
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta civica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI      ¿Cuáles? destrucción oronk  
b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
 Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2007

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- X Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
X b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente [ ] Estudiante
Municipios [ ] Estudiante Metro [ ] Persona con movilidad reducida (PMR) [ ] Adulto Mayor [ ] Al portador [ ] No sabe
No responde [ ]
X b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- X a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
X b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
X b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) X NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- X a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
X b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- X a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No conoce

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

(4)

112

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál? Inversión tecnológica
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI  
 b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuáles en los siguientes espacios.

---

---

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
e) Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cual (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

---

---

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2002

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
b) Semanalmente
c) Ocasionalmente
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente Estudiante
Municipios Estudiante Metro Persona con movilidad reducida (PMR) Adulto Mayor Al portador No sabe
No responde
b) Integrado
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
b) NO
c) Solo Tiempo
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuales? Metro cable
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

No conozco ninguna actividad.

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cual (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación, se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiendase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
 b) Semanalmente  
 c) Ocasionalmente  
 d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
 c) Regular  
 d) Malo  
 e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante  
 Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
 No responde   
 b) Integrado  
 c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a)  SI  
 b) NO  
 c) Solo Tiempo  
 d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
 b) Bueno  
 c) Regular  
 d) Malo  
 e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
 b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI ¿Cuál?

- b)  NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI  
 b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
 b)  NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
 b) NO

G

114

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

a) SI

b) ~~SI~~ NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

a) SI

b) ~~SI~~ NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

a) ~~SI~~

b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

a) ~~SI~~

b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

b) ~~SI~~      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

a) SI

b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

a) SI

b) ~~SI~~ NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

a) Funcionario del Metro

b) Amigos

c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

a) Mejorará la movilidad

b) Habrá más congestión

c) Continuará igual

d) Mejorará la calidad de vida

e) Generará y genera empleo en el sector

f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) SI

b) ~~SI~~ NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Diaria

b) Semanal

c) Mensual

d) Ocasional

e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

a) SI

b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

a) Buena

b) Regular

c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica  Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

G MS

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO      Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorar la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorar la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s).Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a)  ¿Cuál?  
Metro Cable
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a)
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b)  NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b)  NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

a) SI

b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

a) SI

b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

a) SI

b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

a) SI *cuando?*

b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

a) SI

¿Cuáles? *Metro Transmilenio*

b) NO

Continúe a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

a) SI

b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

a) SI

b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

a) Funcionario del Metro

b) Amigos

c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*3*  
*¿cuando?*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

a) Mejorará la movilidad

b) Habrá más congestión

c) Continuará igual

d) Mejorará la calidad de vida

e) Generará y genera empleo en el sector

f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) SI

b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Diaria

b) Semanal

c) Mensual

d) Ocasional

e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

a) SI

b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

a) Buena

b) Regular

c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2012

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo: Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

a)  ¿Cuál?

Investigación

b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a)
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b)  NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b)  NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *Cualos?*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI *¿Cuáles? Tranvía*
- b) NO **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*o cualos?*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce *¿Cuáles?* \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2000

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:      Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tíquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI  
 NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI  
 NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- SI  
b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuando*  
 NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- SI ¿Cuáles? Tranvía  
b) NO Continúe a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI  
 NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI  
b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro  
b) Amigos  
 Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

Si cuando

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- Mejorará la movilidad  
b) Habrá más congestión  
c) Continuará igual  
d) Mejorará la calidad de vida  
 Generará y genera empleo en el sector  
f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI  
 NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria  
b) Semanal  
c) Mensual  
d) Ocasional  
e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI  
b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena  
b) Regular  
c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

7 años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica      Tipo:    Frecuente  Estudiante
- Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál?  
Al integrar el sistema de transporte  
integrado
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *cuáles?*
- NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI      ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- NO      **Continué a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación
- d) *CONFERENCIA*

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*Si* *cuáles?*  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce    ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa. \* Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comedidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLÍN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2001

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario  
 b) Semanalmente  
c) Ocasionalmente  
d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente  
b) Bueno  
 c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica Tipo:  Frecuente  Estudiante  
 Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe  
 No responde   
 b) Integrado  
c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI  
b) NO  
c) Solo Tiempo  
d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente  
b) Bueno  
c) Regular  
d) Malo  
e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI  
b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI  ¿Cuál? Metrocable

- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a)  SI  
b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI  
b)  NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI  
b)  NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI *centro Metacable*
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a)  *¿Cuáles? Tranvía*
- b) NO **Continúe a la pregunta 18**

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

*centro: Tren por Estación San Antonio*

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

**EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS.**

En los últimos años los grandes cambios económicos, políticos, sociales y ambientales han afectado en gran medida a las empresas. La globalización de los mercados y un público cada día más exigente obliga a las empresas a destacarse frente a sus competidores y la sociedad.

Hoy en día las grandes empresas de Colombia y en el mundo, deben entregar informes con datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre su desempeño en las áreas sociales, ambientales y económicas de la empresa.

Estos informes de responsabilidad social empresarial están orientados por la Guía del Global Reporting Initiative, GRI, en donde con reportes de sostenibilidad y de una manera clara, lógica y transparente tratan de exponer su desempeño.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es identificar los impactos sociales, económicos y ambientales que ha tenido la implementación del GRI en la empresa Metro de Medellín de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Comendidamente, se solicita dar respuesta a las preguntas enunciadas a continuación; se hace aclaración que la información suministrada sólo tendrá fines académicos.

Encuesta dirigida a:

**USUARIOS DEL METRO DE MEDELLIN**

Por favor marcar con una X la respuesta que a su juicio sea la más adecuada, además entiéndase como Metro de Medellín todos los servicios integrados, Buses Líneas 1 y 2, Cable Aéreo (Metrocable), alimentadores y rutas integradas.

1. ¿Desde qué año utiliza usted el Metro de Medellín como medio de transporte?

2010

2. ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro de Medellín?

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca

3. ¿Cómo califica usted el servicio al cliente del Metro de Medellín?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

4. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza usted para ingresar al Metro de Medellín?

- a) Cívica                      Tipo:    Frecuente  Estudiante  
Municipios  Estudiante Metro  Persona con movilidad reducida (PMR)  Adulto Mayor  Al portador  No sabe
- No responde
- b) Integrado
- c) Tiquete individual

5. ¿Siente usted que ha tenido algún ahorro de tiempo y dinero al utilizar la tarjeta cívica, las rutas integradas y el Metro como medio pago y medio de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) Solo Tiempo
- d) Solo Dinero

6. ¿Qué percepción tiene usted de la limpieza y aseo en las instalaciones y vehículos en los cuales usted se transporta?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

7. ¿Evidencia usted que el Metro de Medellín ha sido una entidad que aporte a la generación de empleo en el Valle de Aburrá?

- a) SI
- b) NO

8. ¿Conoce usted que el Metro de Medellín ha realizado inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación?

- a) SI                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

9. ¿Observa usted que el Metro de Medellín incluye a personas en condición de discapacidad, tanto en lo laboral como en la prestación del servicio?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Conoce usted el programa "Amigos METRO"?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Siente usted que la Cultura Metro sigue jugando un papel importante en el comportamiento dentro del sistema de transporte?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Ha participado o ha asistido a los programas culturales ofrecidos por el Metro de Medellín, como lo son las exposiciones de arte y conciertos de música?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Conoce usted sobre programas de educación que implemente o gestione el Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Conoce usted los beneficios ambientales que ha traído el Metro de Medellín?

- a) SI Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

15. ¿Ha observado reforestación o implementaciones ambientales en zonas impactadas por parte del Metro de Medellín?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Conoce usted los nuevos proyectos liderados por el Metro de Medellín?

- a) SI ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) NO Continué a la pregunta 18

17. ¿Cree que el Metro de Medellín tiene un impacto social en el lugar donde se están realizando estos proyectos?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Conoce usted del proyecto del Tranvía de Ayacucho?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas si no continúe en la pregunta número 22.

19. ¿Cómo se enteró de este proyecto?

- a) Funcionario del Metro
- b) Amigos
- c) Medios de Comunicación

20. ¿Conoce actividades que se han realizado para la socialización del Tranvía por parte del Metro de Medellín? Indique cuales en los siguientes espacios.

- a) SI Cuál? \_\_\_\_\_
- b) NO

21. ¿Qué expectativas tienen usted frente al tranvía? Encierre en un círculo las opciones que a su criterio sean las más acertadas.

- a) Mejorará la movilidad
- b) Habrá más congestión
- c) Continuará igual
- d) Mejorará la calidad de vida
- e) Generará y genera empleo en el sector
- f) Otro (s). Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. ¿Conoce usted la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es afirmativa, conteste las siguientes preguntas, si no gracias por responder nuestra encuesta.

23. ¿Qué tan frecuente es su visita a la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Ocasional
- e) No asiste

24. ¿Conoce usted programas académicos o actividades que se realizan en la sala de cómputo de Vallejuelos?

- a) Conoce ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- b) No conoce

Que aporta a su vida cotidiana estos conocimientos adquiridos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Es usted beneficiario o tiene algún familiar, amigo o conocido que haya asistido a alguno de estos programas de educación impartidos en la sala de cómputo?

- a) SI
- b) NO

26. ¿Cómo es la atención que recibe del personal en la sala de cómputo?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

RECEBIDO  
2014 JUN 18 10 44



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
DEPARTAMENTO DE  
CIENCIAS CONTABLES

70  
años

Medellín, junio 18 de 2014

Doctora  
**LUZ MARINA ARISTIZÁBAL CORREA**  
Secretaria General  
Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.  
Medellín

Respetada doctora:

La Universidad de Antioquia a través de su programa de Contaduría Pública tiene un grupo de estudiantes (relacionados a continuación) quienes actualmente se encuentran realizando su trabajo de grado II titulado ***"El reporte integrado como herramienta de sostenibilidad en el Metro de Medellín y su impacto social, económico y ambiental en algunos grupos de interés"*** quienes se encuentran asesorados por el docente *Wilmar Alfredo Campo Balbín*, y requieren reunir información relacionada con los Indicadores de Gestión y su incidencia en los diferentes agentes con los cuales se relaciona la Empresa.

La información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y si usted desea conocer el efecto del mismo, con gusto le serán suministrados dichos resultados.

NOMBRES	Documento
DEISY JOHANNA GONZÁLEZ CANO	1.017'187.312
JUAN MANUEL GONZÁLEZ VALENCIA	1.039'758.892
ALEXANDER HOYOS FERNÁNDEZ	98'627.039

Agradecemos su colaboración en este proceso académico

Atentamente,

**LINA MARÍA MUÑOZ OSORIO**  
Coordinadora Consultorio Contable  
Departamento de Ciencias Contables



Nit: 98.562.998-2

# Consultorías Tributarias y Contables

WILMAR CAMPO BALBÍN  
Contador Público

Especialista en Revisoría Fiscal y Gestión Tributaria  
Magíster en Tributación y Política Fiscal

Medellín, marzo 6 de 2015.

Señores:

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Departamento de Ciencias Contables  
Profesora Belky Gutiérrez Castañeda,  
Docente Departamento de Ciencias Contables.  
Doctora en Ciencias Contables.

Asunto: Aceptación de trabajo de grado y solicitud de aprobación.

Me permito informar que una vez realizado el acompañamiento al grupo de estudiantes conformado por:

Nombres y Apellidos	Documento de identificación
DEISY JOHANNA GONZÁLEZ CANO	1017187312
JUAN MANUEL GONZÁLEZ VALENCIA	1039758892
ALEXANDER HOYOS FERNÁNDEZ	98627039

Del trabajo de grado titulado: "EL REPORTE INTEGRADO COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN EL METRO DE MEDELLÍN EN CONTRASTE CON EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LOS USUARIOS".

Cumple con los requisitos y condiciones exigidos por la Universidad de Antioquia para ser aprobado como requisito para optar al título de Contador Público Titulado por parte de los estudiantes que se relacionan.

Cordialmente,

Asesor Temático