



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

PROYECTO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN FINANZAS – CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR

AUTORAS:

- ✓ Gina Pamela Chancusig Ramírez
- ✓ Johanna Maribel Herrera Moreno

DIRECTOR:

Ing. Elisabeth Jiménez, MGS.

LATACUNGA



**«Cuando alguien desea algo debe saber
que corre riesgos y que por eso la vida
vale la pena»**

-Paulo Coelho

TEMA:

ESTUDIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA EN EL SECTOR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO CIU I5510.01 DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI Y PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA EL BALANCE SOCIAL

Capítulo I

- Planteamiento del problema

Capítulo II

- Argumentos teóricos, conceptuales y legales

Capítulo III

- Base metodológica para la investigación.

Capítulo IV

- Evaluación y diagnóstico

Capítulo V

- Diseño de una herramienta que permita evaluar el balance social

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

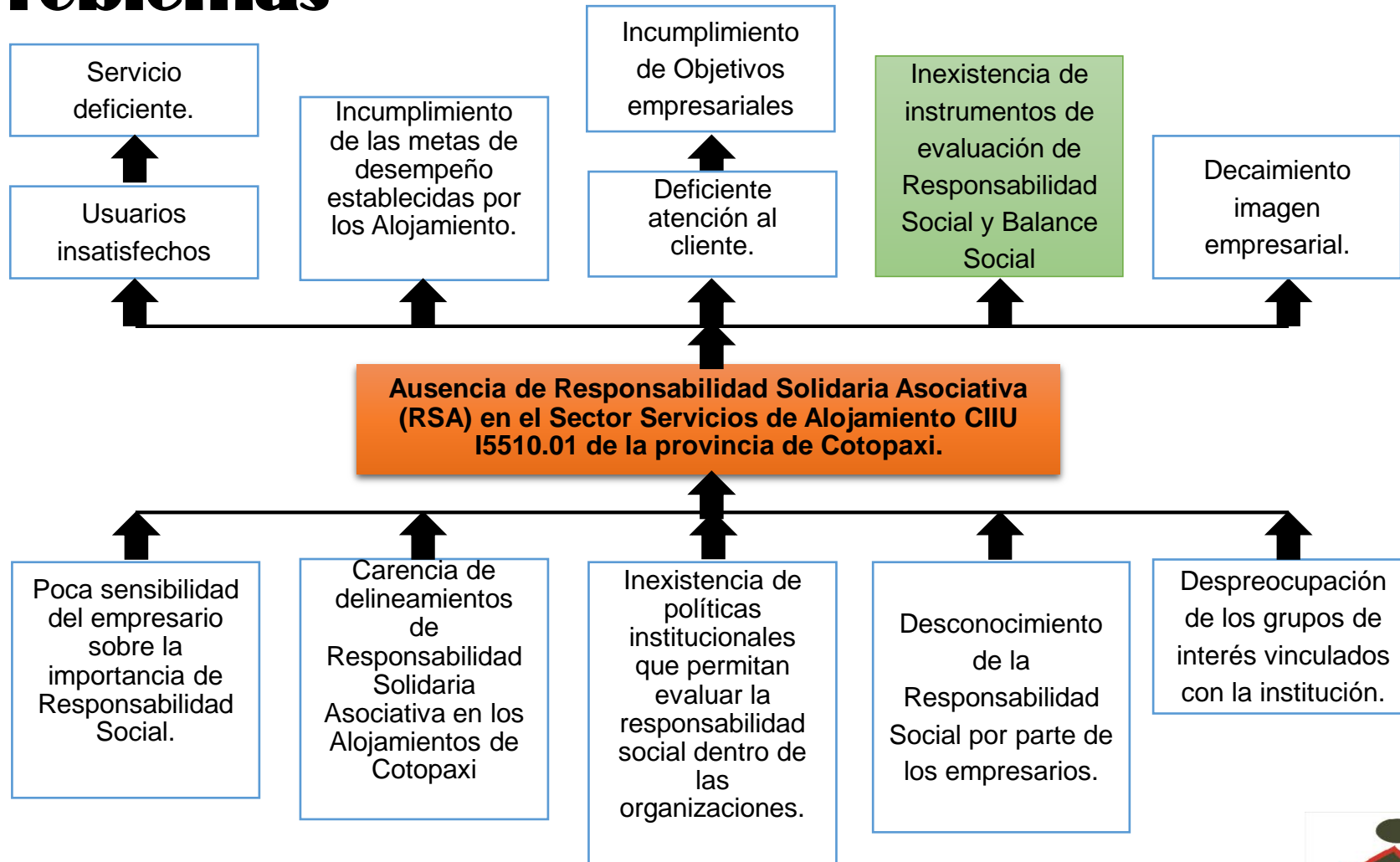
CAPÍTULO I

Árbol de Problemas

EFECTOS



CAUSAS



- La Responsabilidad Solidaria Asociativa a nivel mundial.

MACRO



- La Responsabilidad Solidaria Asociativa en el Ecuador.

MESO



- La Responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento de la Provincia de Cotopaxi.

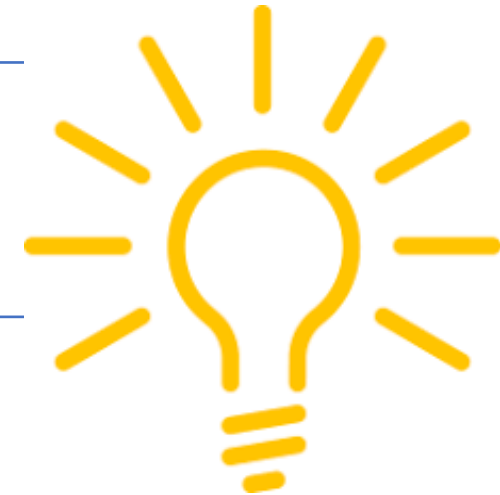
MICRO



Justificación:

Debido a que estos hoy en día los establecimientos de alojamiento han adquirido un rol importante en la sociedad como empresa de servicios, pues ahora las empresas ya no solamente son productoras de dinero sino que también se encuentran ligadas al desarrollo y aporte a la sociedad.

Es muy importante destacar que con el desarrollo de este proyecto también se pretende el diseño de un simulador de evaluación de un modelo de Balance Social que se va enfocar al Sector Servicios de Alojamientos, el mismo que será una herramienta útil para la administración, permitiendo que este evalúe la responsabilidad social dentro de los servicios de alojamientos.



Objetivo general

Diagnosticar sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento CIU I5510.01 de la provincia de Cotopaxi y diseñar una Herramienta de Evaluación para el Balance Social.

Objetivos específicos

Elaborar el Marco teórico, conceptual y legal que sustente la Responsabilidad Solidaria Asociativa (RSA) en el Sector Servicios de Alojamiento CIU I5510.01 de la provincia de Cotopaxi.

Determinar la Base metodológica para la investigación de Responsabilidad Solidaria Asociativa (RSA) en el Sector Servicios de Alojamiento.

Analizar resultados y establecer conclusiones a cerca de la Responsabilidad Solidaria Asociativa (RSA) en el Sector Servicios de Alojamiento CIU I5510.01 de la provincia de Cotopaxi.

Diseñar una herramienta de evaluación para el Balance Social.

Hipótesis:

H₁:

La responsabilidad Solidaria Asociativa en los Servicios de Alojamiento de la provincia de Cotopaxi CIU I5510.01 repercute en el Balance Social.

H₀:

La responsabilidad Solidaria Asociativa en los Servicios de Alojamiento de la provincia de Cotopaxi CIU I5510.01 no repercute en el Balance Social.



**ARGUMENTOS TEÓRICOS, CONCEPTUALES Y
LEGALES DE RESPONSABILIDAD SOLIDARIA
ASOCIATIVA (RSA) DEL SECTOR NO FINANCIERO
EN EL SECTOR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**

CAPÍTULO II

Base Teórica:

Teoría de la actuación social de la empresa

(Carné, 2017) afirma que:

- En este enfoque, la idea de la responsabilidad social surge al considerar que la empresa en su actuación en la sociedad produce no solo efectos económicos, sino también sociales.

Desde esta perspectiva, se habla de <<actuación social de la empresa>> para significar <<el comportamiento empresarial orientado a producir menos daño y resultados más beneficiosos para la sociedad>>.



Base Conceptual:

Responsabilidad Social:

Según (Aguilar, 2008) Manifiesta que:

- La Responsabilidad Social Empresarial RSE, es un término ampliamente utilizado en diversos escenarios y con una creciente aceptación. Esto se ve reflejado en que las organizaciones y sus agremiaciones plantean la RSE como una de sus banderas de actuación; la sociedad civil y sus organizaciones exigen y motivan a las empresas a acoger programas de RSE.

Según (Fernández García, 2009) menciona que:

- “La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir el aumento del bienestar de la sociedad local y global” (p.19).

Balance Social:

(Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 2004) Vincula directamente a la responsabilidad social, y lo describe como:

- Una herramienta de gestión empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas interna y externa, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente.



Fundamentación Legal



Constitución de la República del Ecuador

Art. 66
Art. 278
Art. 283
Art. 319



Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 1
Art. 2
Art. 4



Plan Nacional del Buen Vivir.

Objetivo 8

BASE METODOLÓGICA PARA LA INVESTIGACIÓN.

CAPÍTULO III

Metodología de la investigación

Sector de estudio:	<ul style="list-style-type: none">• Servicios de Alojamiento de la provincia de Cotopaxi
Enfoque de investigación:	<ul style="list-style-type: none">• Método cuantitativo
Fuente de investigación:	<ul style="list-style-type: none">• De campo y documental
Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta
Instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario
Población:	<ul style="list-style-type: none">• 34 establecimientos
Muestra:	<ul style="list-style-type: none">• 31 establecimientos



Validez :

En base a juicios de expertos

Utilizando la siguiente fórmula

	Total acuerdos (Ta)	Total desacuerdos (Td)
Juez 1	4	0
Juez 2	4	0
Total	8	0

Tenido como resultado el 100% de acuerdo con los jueces, siendo así el instrumento tiene una validez excelente debido a que el grado de concordancia significativa es mayor a 0,90.

Fórmula para calcular la validez de la prueba piloto

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Dónde:

b= grado de concordancia significativa

Ta= N° Total de acuerdo de jueces

Td= N° Total de desacuerdo de jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

$$b = \frac{8}{8 + 0} \times 100$$

$$b = 1 \times 100$$

$$b = 100\%$$

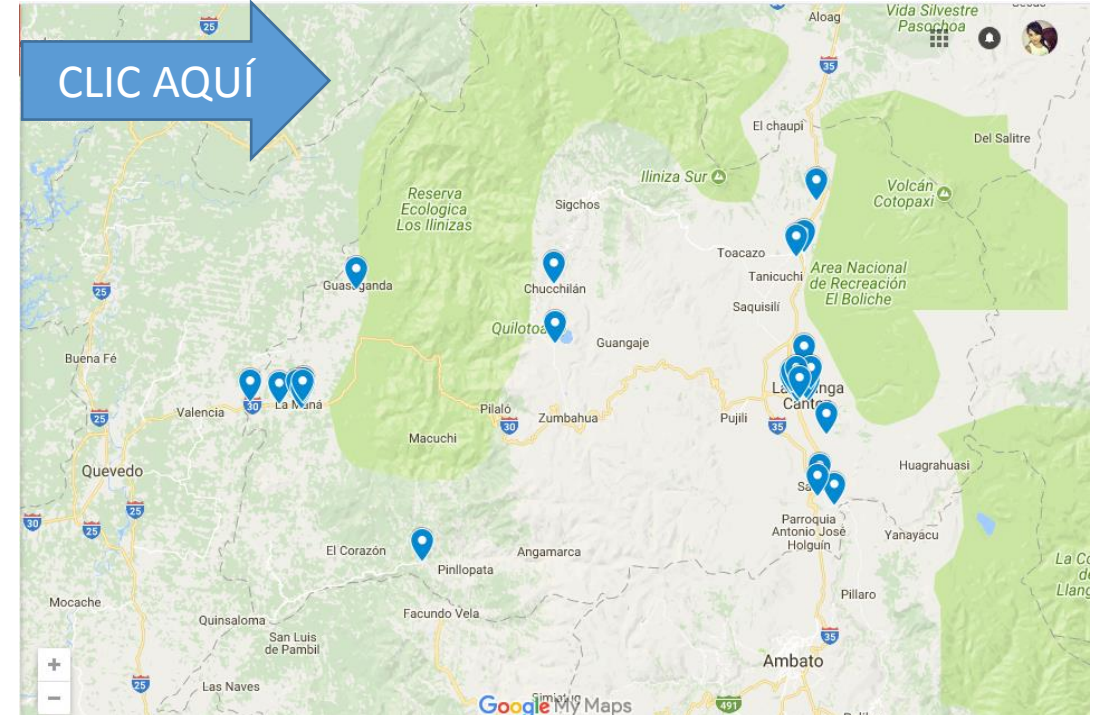
Población:

Tabla 1 Porcentaje de representación de los servicios de alojamiento de la provincia de Cotopaxi según la ubicación geográfica del negocio.

Cantón	N° Establecimientos	% representación
La Maná	8	24%
Latacunga	19	56%
Pangua	1	3%
Pujilí	2	6%
Salcedo	3	9%
Sigchos	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Georeferenciación Servicios de Alojamiento de Cotopaxi



Muestra:

$$n = \frac{z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + z^2 p q}$$

Simb.	Significado	Porcentaje	Valor
Z	Nivel de confianza	95%	1,96
P	Probabilidad de ocurrencia	50%	0,5
Q	Probabilidad de no ocurrencia	50%	0,5
N	Población		34
E	Error de muestreo	5%	0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (34) \times (0,50) \times (0,50)}{(34 - 1)0,05^2 + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{32,6536}{1,0429}$$

$$n = 31,31 \cong 31$$

Tabla 2 Muestra de los servicios de alojamiento de la provincia de Cotopaxi según la ubicación geográfica.

Cantón	N° Establecimientos	% Representación
La Maná	7	29%
Latacunga	17	53%
Pangua	1	3%
Pujilí	2	5%
Salcedo	3	8%
Sigchos	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Tabla 9 Muestra de los servicios de alojamiento de la provincia de Cotopaxi según la el tipo de negocio.

Tipo de Servicio de Alojamiento	N° Establecimientos	% Representación
Hostería	9	29%
Hotel	20	66%
Complejo turístico	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

**EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD
SOLIDARIA ASOCIATIVA (RSA) EN EL SECTOR
SERVICIOS DE ALOJAMIENTO .**

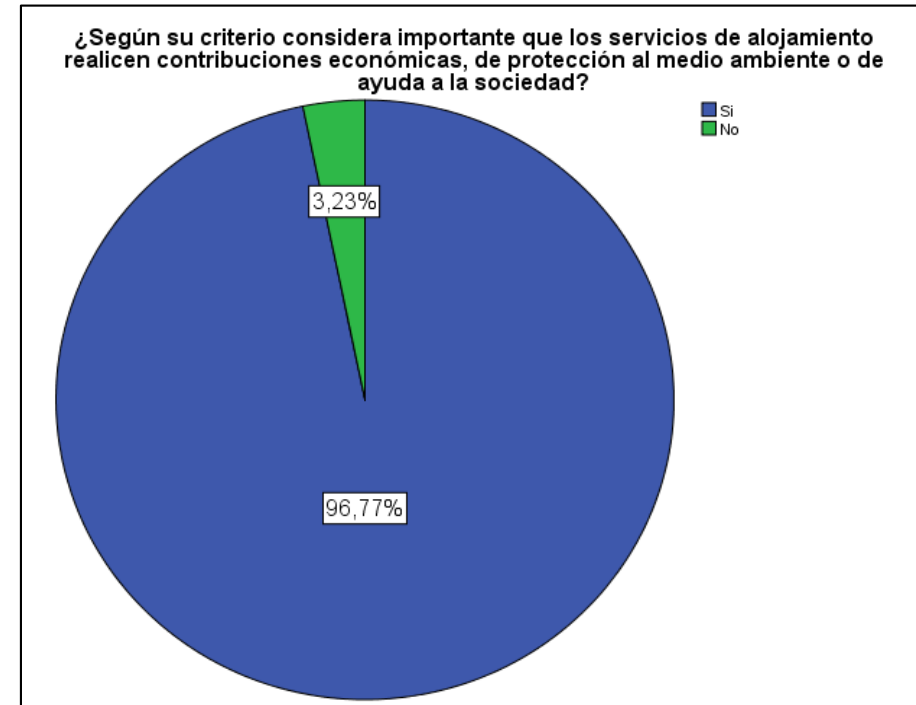
CAPÍTULO IV

Resultados:

¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	96,8
No	1	3,2
Total	31	100

En base a la información recolectada se determinó que el 96,8% de propietarios de los Servicios de Alojamiento están de acuerdo en que las contribuciones económicas ayudarán a los diferentes grupos de interés, ya que por medio de ello lograrían tanto el crecimiento del negocio como también la confianza de sus clientes.

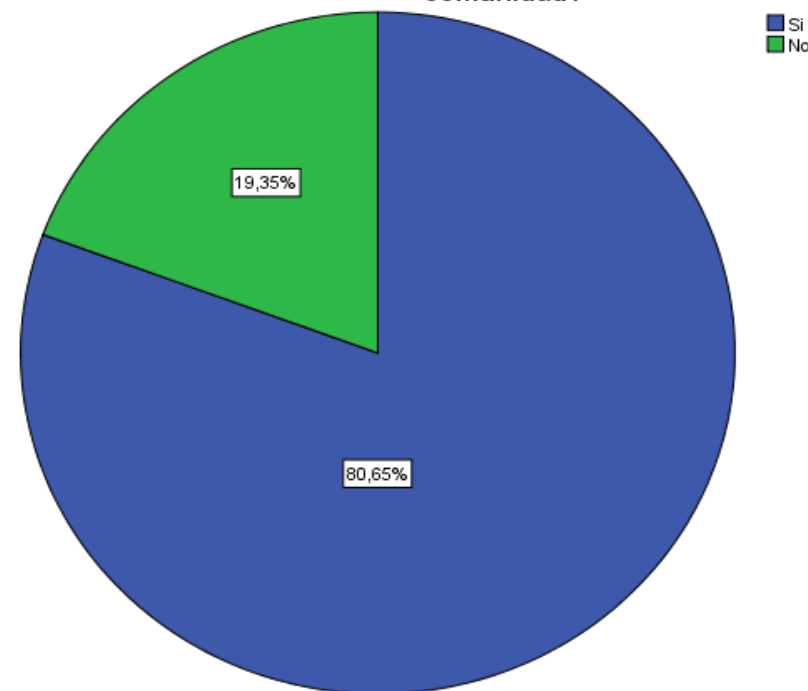


¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	80,6
No	6	19,4
Total	31	100

En base a las encuestas aplicadas a los propietarios de cada establecimiento se determinó que el 80,6 % si considera importante la implementación de un Balance Social para su negocio ya que por medio de ello implementarán estrategias en beneficio al desarrollo tanto del sector servicios de alojamiento, sus clientes y la comunidad en general, y el 19,4 % no lo considera importante debido a que tienen sus propias estrategias de mercado y políticas de desarrollo empresarial.

¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?



Comprobación de hipótesis del proyecto de investigación.

H_1 : La responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento de la provincia de Cotopaxi CIU I5510.01 repercute en el Balance Social.

H_0 : La responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento de la provincia de Cotopaxi CIU I5510.01 no repercute en el Balance Social.

Comprobación de hipótesis del proyecto de investigación.

Calcular el valor de Chi-cuadrado

Para el cálculo del Chi-cuadrado se procede a identificar las variables de la investigación, la variable dependiente “Balance Social” y la variable independiente “La Responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento”. Para lo cual se toman las siguientes preguntas de la encuesta aplicada.

Variable independiente:

- ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?

Variable Dependiente

- ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?

Comprobación de hipótesis Manual

Contingencia

Pregunta	Si	No	Total
Pregunta 4: ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?	30	1	31
Pregunta 13: ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?	25	6	31

Datos observados

Pregunta N°	Alternativas		
	Si	No	Total
Pregunta 4: ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?	30	1	31
Pregunta 13: ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?	25	6	31
Total	55	7	62

Datos esperados

Pregunta N°	Alternativas		Total
	Si	No	
Pregunta 4: ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?	27,5	3,5	31
Pregunta 13: ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?	27,5	3,5	31
Total	55	7	62

Una vez obtenidos los datos observados y datos esperados, procedemos a calcular el Chi-cuadrado aplicando la fórmula.

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Cálculo Chi-cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

	O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
Pregunta 4: ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?	30	27,5	2,5	6,3	0,23
Pregunta 4: ¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?	1	3,5	-2,5	6,3	1,79
Pregunta 13: ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?	25	27,5	-2,5	6,3	0,23
Pregunta 13: ¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?	6	3,5	2,5	6,3	1,79
TOTAL	62	62	0	25	4,03

Chi-cuadrado genérico

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,0025	0,05	0,1
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.4494	12.5916	10.6446

Comprobación de hipótesis - decisión

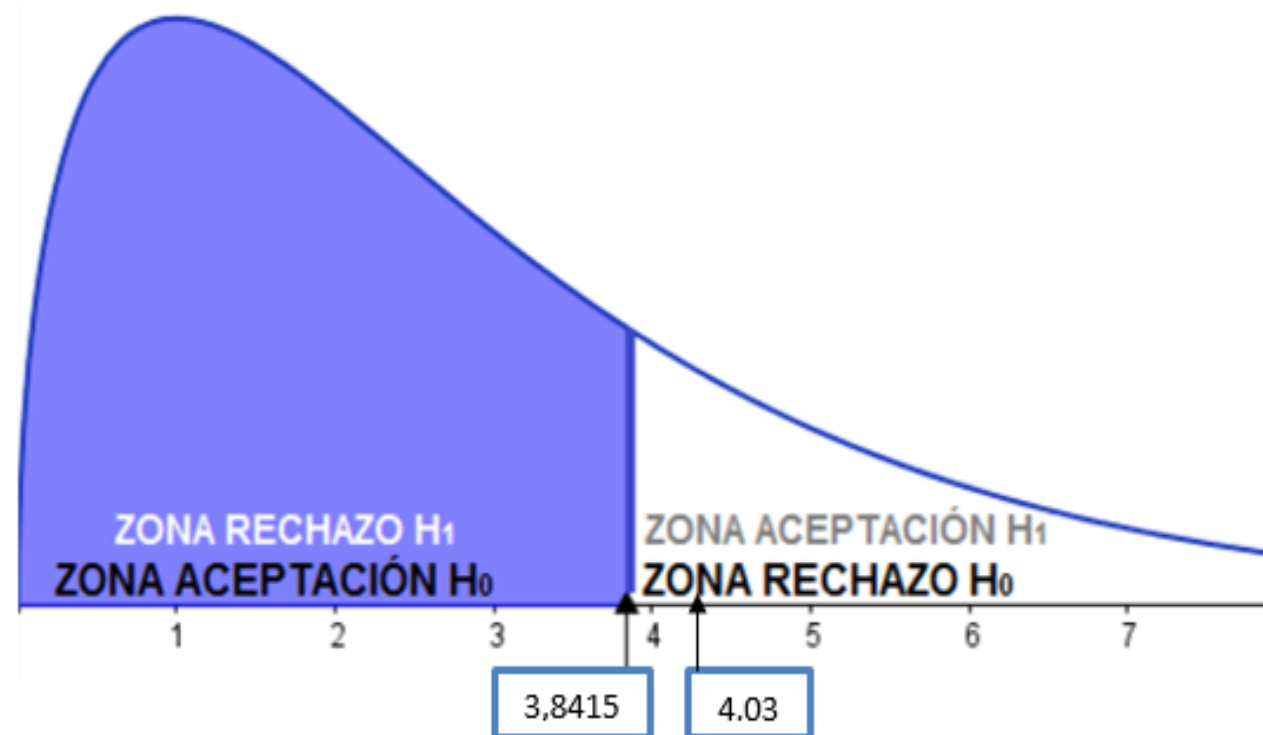
Para la comprobación de hipótesis se considera que: si el valor calculado del Chi-cuadrado es mayor al Chi-tabulado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si X^2 calculado \geq X^2 tabulado, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

$4,03 > 3,8415$ por lo que se rechaza (H_0) y se acepta (H_1)



Considerando el resultado de la comprobación de hipótesis, se determinó que Chi-cuadrado calculado 4,03 es mayor que Chi-cuadrado tabulado 3,8415; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir: La responsabilidad Solidaria Asociativa en el Sector Servicios de Alojamiento de la Provincia de Cotopaxi CIU I5510.01 repercute en el Balance Social.



Comprobación de hipótesis SPSS

¿Considera usted que el Balance Social es un instrumento de información que será útil tanto para el sector de servicios de alojamiento como para la comunidad?

	Si	No
--	----	----

¿Según su criterio considera importante que los servicios de alojamiento realicen contribuciones económicas, de protección al medio ambiente o de ayuda a la sociedad?

	Si	No	Total
Recuento	27	3	30
Recuento esperado	26,1	3,9	30
Recuento	0	1	1
Recuento esperado	0,9	0,1	1
Recuento	25	6	31
Recuento esperado	27	4	31



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,306 ^a	1	0,038		
Corrección de continuidad ^b	0,622	1	0,43		
Razón de verosimilitud	3,429	1	0,064		
Prueba exacta de Fisher				0,194	0,194
Asociación lineal por lineal	4,167	1	0,041		
N de casos válidos	31				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

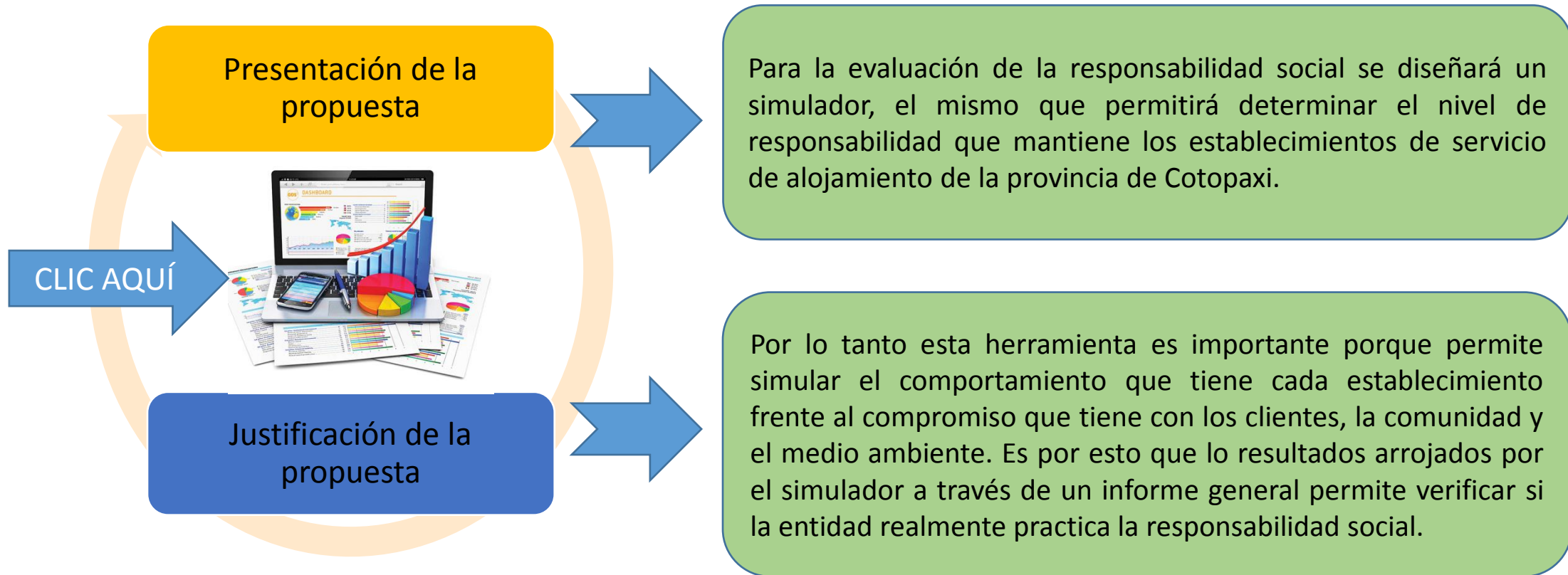
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Para tomar la decisión se consideran los valores contenidos entre la celda Chi-cuadrado de Pearson y Significación asintótica (bilateral) es decir 0,038; como dicho valor es menor a 0,05 debido a que el análisis se hace en referencia a un 95% de confianza, implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que ratifica el resultado de la prueba de comprobación de hipótesis realizada manualmente.

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA
EVALUAR EL MODELO DE BALANCE SOCIAL**

CAPÍTULO V

Propuesta





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ❖ Luego de la investigación realizada se concluye que de los 31 establecimientos de alojamiento 18 no han evaluado su responsabilidad social es decir no han aplicado responsabilidad social, identificando que si existe este problema.
- ❖ Se evidencia en este proyecto, que existen los conceptos, teorías y normativa suficiente para que el propietario del sector de alojamiento pueda poner en práctica las iniciativas de responsabilidad.
- ❖ La aplicación de la metodología la cual consistió en una investigación de campo, mediante la utilización de la encuesta, ayudo a identificar las posibles soluciones al problema encontrado, detectando las causas de la ausencia de responsabilidad social existente en los alojamientos de la provincia de Cotopaxi.
- ❖ El Balance Social será una herramienta útil para la evaluación de la Responsabilidad Social dentro de los establecimientos de alojamiento, permitiéndoles conocer su nivel de compromiso que mantienen con sus clientes, la comunidad y el medio ambiente.

Recomendaciones

- ❖ Los propietarios deben comprometerse en la aplicación de la responsabilidad social en sus establecimientos, lo que le permitirá tener buenas referencias frente a sus clientes, la comunidad y trabajadores.
- ❖ Se recomienda a los propietarios de los establecimientos de alojamiento adquirir información acerca del tema de Responsabilidad Social, en cuanto a las leyes poner en práctica lo que hace mención la Constitución de la aplicación de una economía social y solidaria, así como los beneficios que conlleva la práctica de responsabilidad hacia sus grupos de interés.
- ❖ Los propietarios de los establecimientos deberán capacitar a sus trabajadores acerca de la responsabilidad social, para de esta manera en conjunto con ellos poner en práctica las iniciativas de responsabilidad social con el cliente, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo del establecimiento así como también de la comunidad.
- ❖ Se recomienda que cada establecimiento de servicio de alojamiento de la provincia de Cotopaxi cuente con un modelo econométrico de Balance Social que le permita evaluar su Responsabilidad Social, de esta forma poder identificar qué nivel de compromiso mantiene con los grupos de interés.



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Gracias



CEAC - LATACUNGA