



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS**

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA DEL  
HOTEL KOYLLUR INN\*\*\* DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2020”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Yessica Leyla Dianderas Mamani

PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO.

**ASESORA:**

Mgt. Karen Cornejo Conza

**CUSCO-PERU**

**2020**



## PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO:**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de turismo, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, pongo en vuestra consideración, la tesis intitulada: “**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA DEL HOTEL KOYLLUR INN\*\*\* DE LA CIUDAD DEL CUSCO-2020**”, con el objetivo de optar al Título profesional de licenciada en turismo.

Para la investigación se efectuaron las indagaciones a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial Interna del Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco, con la finalidad de corregir ciertas deficiencias encontradas en la responsabilidad social empresarial interna en dicho hotel, por lo tanto se sugieren recomendaciones para optimizar la gestión de la empresa, que abrirán paso a mejores resultados en la empresa, así mismo pretendo fomentar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo esta de vital importancia para un adecuado manejo empresarial, afectando a todos los interesados en especial a los empresarios del sector turismo y estudiantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Bachiller Yessica Leyla Dianderas Mamani



## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por la protección que me brindo ante cualquier adversidad y por haber guiado mi camino a lo largo de mi carrera.

A mi casa de estudios la “Universidad Andina del Cusco” y a mis docentes.

A mi asesora Mg. Karen Cornejo Conza, por su constante apoyo, dirección y disposición en el proceso de la elaboración de mi tesis.

A mis dictaminantes Mg. Marco Fernando Carpio Sánchez y Mg. Frine Valderrama Vizcarra por sus consejos, su disponibilidad y su profesionalismo dedicado al desarrollo del presente trabajo de investigación.



## DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi madre Livia Mamani Huamán, mi heroína, mujer luchadora, quien me brindo siempre su apoyo incondicional, pues sin ella no lo habría logrado.

A mí novio Brayan por sus palabras de aliento, por darme las fuerzas necesarias para cumplir mi meta por su comprensión, cariño y amor.

A mis tíos Casiano, Enrique y Ángel quienes han sido parte fundamental en mi vida y han estado conmigo en todo el momento.

**Yessica Leyla Dianderas Mamani**



## RESUMEN

La investigación se desarrolló en el Distrito de Cusco, Provincia de Cusco, departamento de Cusco, la finalidad es describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.

En cuanto a la metodología, la investigación es cuantitativo de nivel descriptivo, un diseño no experimental y la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario elaborado específicamente para la investigación. El estudio concluye que la Responsabilidad Social Empresarial Interna del Hotel Koyllur Inn es inapropiada, debido a que el 72 % de los encuestados consideran que es regular, por otro lado, existe un 28% de los trabajadores que la considera buena, este resultado amerita aplicación de medidas correctivas inmediatas.

**Palabras claves:** Responsabilidad Social Empresarial Interna.



## ABSTRACT

The present research work was developed in the District of Cusco, Province of Cusco, department of Cusco, its main objective is to Describe Internal Corporate Social Responsibility in Koyllur Inn Hotel of the city of Cusco 2020.

The main objective of the research is to describe Internal Corporate Social Responsibility at the Hotel Koyllur Inn in the city of Cusco. Regarding the methodology, the research is quantitative at a descriptive level, a non-experimental design and the research technique was the survey and the instrument the questionnaire specifically developed for the research. The study concludes that the Internal Corporate Social Responsibility of the Hotel Koyllur Inn is inappropriate, because 72% of those surveyed consider that it is regular, on the other hand, there are 28% of the workers who consider it good, this result deserves application of immediate corrective measures.

**Key Words:** Internal corporate social Responsibility



## **JURADO Y ASESOR DE TESIS**

### **Jurado de Tesis:**

- Primera Dictaminante: Mg. Frine Valderrama Vizcarra
- Segundo Dictaminante: Mg. Marco Fernando Carpio Sánchez
- Primer Replicante: --
- Segundo Replicante: --

### **Asesor:**

- Asesor de Tesis: Mg. Karen Cornejo Conza



## INDICE

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| PRESENTACIÓN.....                           | I   |
| AGRADECIMIENTO.....                         | II  |
| DEDICATORIA .....                           | III |
| RESUMEN.....                                | IV  |
| ABSTRACT .....                              | V   |
| JURADO Y ASESOR DE TESIS.....               | VI  |
| CAPITULO I.....                             | 1   |
| INTRODUCCION .....                          | 1   |
| 1.1. Planteamiento del Problema .....       | 1   |
| 1.2. Formulación del Problema.....          | 3   |
| 1.2.1. Problema General.....                | 3   |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....           | 3   |
| 1.3. Justificación de la Investigación..... | 4   |
| 1.3.1 Conveniencia.....                     | 4   |
| 1.3.2 Relevancia Social .....               | 4   |
| 1.3.3 Implicancias Prácticas .....          | 4   |
| 1.3.4 Valor Teórico .....                   | 4   |
| 1.4. Objetivos de la Investigación .....    | 5   |
| 1.4.1. Objetivo General .....               | 5   |
| 1.4.2. Objetivo Específicos .....           | 5   |
| 1.5. Delimitación del Estudio.....          | 6   |
| 1.5.1 Delimitación Espacial .....           | 6   |
| 1.5.2. Delimitación Temporal .....          | 6   |
| 1.6. Descripción del Hotel .....            | 6   |
| 1.6.1 Datos generales .....                 | 6   |
| 1.6.2 Descripción de la Empresa.....        | 6   |
| 1.6.3 Instalaciones.....                    | 6   |
| 1.6.4 Servicios.....                        | 6   |
| 1.6.5 Organigrama.....                      | 7   |
| CAPÍTULO II .....                           | 8   |
| MARCO TEORICO.....                          | 8   |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación ..... | 8   |



|                                      |                                                                                                  |    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.1.                               | Antecedentes Internacionales .....                                                               | 8  |
| 2.1.2.                               | Antecedentes Nacionales.....                                                                     | 9  |
| 2.1.3.                               | Antecedentes Locales .....                                                                       | 10 |
| 2.2.                                 | Bases Teóricas .....                                                                             | 12 |
| 2.2.1.                               | Variable: Responsabilidad Social Empresarial. ....                                               | 12 |
| 2.2.2.                               | Personal: .....                                                                                  | 18 |
| 2.2.3.                               | Relaciones laborales:.....                                                                       | 19 |
| 2.2.4.                               | Gestión del Impacto Ambiental: .....                                                             | 22 |
| 2.3.                                 | Variable .....                                                                                   | 24 |
| 2.3.1.                               | Identificación de la Variable .....                                                              | 24 |
| 2.3.2.                               | Operacionalización de Variable .....                                                             | 24 |
| 2.4.                                 | Definición de Términos .....                                                                     | 26 |
| 2.4.1.                               | Responsabilidad Social .....                                                                     | 26 |
| 2.4.2.                               | Salud Laboral .....                                                                              | 26 |
| 2.4.3.                               | Carga de Trabajo .....                                                                           | 26 |
| 2.4.4.                               | Convenio .....                                                                                   | 27 |
| 2.4.5.                               | Inspecciones de Seguridad .....                                                                  | 27 |
| 2.4.6.                               | Inspección en Salud y Seguridad del Trabajo .....                                                | 27 |
| CAPÍTULO III:.....                   |                                                                                                  | 28 |
| DISEÑO METODOLOGICO .....            |                                                                                                  | 28 |
| 3.1.                                 | Alcance de Estudio .....                                                                         | 28 |
| 3.2.                                 | Diseño de la Investigación.....                                                                  | 28 |
| 3.4.                                 | Muestra .....                                                                                    | 29 |
| 3.6.                                 | Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.....                                         | 29 |
| 3.6.1.                               | Técnicas.....                                                                                    | 29 |
| 3.6.2.                               | Instrumentos .....                                                                               | 29 |
| CAPÍTULO IV:.....                    |                                                                                                  | 30 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACION ..... |                                                                                                  | 30 |
| 4.1.                                 | Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....                                          | 30 |
| 4.1.1.                               | Presentación del instrumento .....                                                               | 30 |
| 4.1.2.                               | Fiabilidad del instrumento aplicado .....                                                        | 31 |
| 4.2.                                 | Resultados de las dimensiones de la variable responsabilidad social empresarial<br>interna ..... | 31 |
| 4.2.1                                | Gestión Organizativa.....                                                                        | 31 |



|                                 |                                                          |    |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2                           | Personal .....                                           | 33 |
| 4.2.3                           | Relaciones laborales .....                               | 35 |
| 4.2.4                           | Gestión del Impacto Ambiental.....                       | 38 |
| CAPITULO V .....                |                                                          | 41 |
| DISCUSION .....                 |                                                          | 41 |
| A.                              | Descripción de los hallazgos más relevantes.....         | 41 |
| C.                              | Comparaciones críticas con la literatura existente ..... | 43 |
| D.                              | Implicancias del estudio .....                           | 43 |
| E.                              | Propuesta .....                                          | 43 |
| CONCLUSIONES .....              |                                                          | 47 |
| RECOMENDACIONES .....           |                                                          | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... |                                                          | 49 |
| ANEXOS.....                     |                                                          | 53 |
| A.                              | Matriz de consistencia.....                              | 53 |
| B.                              | Matriz de instrumento .....                              | 54 |
| C.                              | Instrumento.....                                         | 55 |
| D.                              | Procedimiento de la baremación .....                     | 57 |
| E.                              | Resultados de los ítems del cuestionario.....            | 58 |



## CAPITULO I

### INTRODUCCION

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se entiende como involucrarse voluntariamente en el que hacer social y medio ambiental dentro del espectro empresarial. (Comisión Europea, 2002, pág. 13)

Entre los elementos que caracterizan la Responsabilidad Social Empresarial encontramos; la integración (la responsabilidad social empresarial está incluida en todas las operaciones y gestiones de la empresa) y la voluntaria (la empresa ayuda y apoya de forma libre sin esperar nada a cambio).

A nivel mundial según (Bonomie, 2010) el desempeño de las empresas tiene impacto en las condiciones socioeconómicas y ambientales en el espacio donde se desenvuelvan, ya sea este positivo o negativo. El papel de la responsabilidad social empresarial es importante por su efecto en la comunidad, donde la empresa no solo persigue fines lucrativos sino más bien es de proyección social beneficiando a los diversos grupos involucrados (págs. 145-166)

Por ejemplo la cadena hotelera Marriott International fundada en 1993 (J.W. Marriott) líder a nivel mundial, se rige en el manual que aplica de manera rígida en el desarrollo de sus actividades así mismo políticas establecidas tanto para entorno interno como para el externo

Según (Barbachan, 2017) en el Perú deben aplicarse políticas corporativas para mejorar la responsabilidad social interna y externa. En el sector hotelero del Perú en su mayoría los hoteles de diferentes categorías no realizan Responsabilidad Social Empresarial muchas veces por falta de información o tener un enfoque diferente de rentabilidad, no dan al trabajador la suficiente



importancia para ser valorados al momento de cumplir sus metas y tener un crecimiento laboral dentro de la empresa.

Un ejemplo claro de responsabilidad social en el Perú es la cadena hotelera Libertador Hotels, Resorts & Spas, quienes consideran que la responsabilidad social es el eje principal de los proyectos de los hoteles Libertador es el contribuir de manera sostenible con las comunidades vecinas a través de proyectos de sostenibilidad.

Todas las empresas hoteleras por el desarrollo de sus actividades tienen un impacto en la sociedad, sin embargo la Responsabilidad Social Empresarial busca que este impacto sea un efecto positivo tanto en el área interna (trabajadores y sus familias), el área externa (clientes, proveedores, comunidad y sociedad) y por supuesto que el impacto en el medio ambiente sea el mínimo.

Se tiene como objeto de estudio para la investigación al Hotel Koyllur Inn de la ciudad de Cusco, hotel que cuenta con una categorización de tres estrellas y con 7 años de experiencia en el rubro hotelero. Entonces, el problema de la presente investigación es la deficiente Responsabilidad Social Empresarial Interna.

El hotel cuenta con un Reglamento Interno Empresarial el cual tiene como propósito fomentar un ambiente de trabajo responsable entre todos los trabajadores de la empresa, pero necesita establecer lineamientos específicos de Responsabilidad Social Empresarial Interna, en la actualidad se observa que los trabajadores tienen poco interés en la participación de la responsabilidad social interna por falta de sensibilización y motivación, a raíz de esto los trabajadores no se identifican con la empresa ni les interesa permanecer trabajando por un período de tiempo prolongado.

De seguir con este problema el Hotel Koyllur Inn perdería trabajadores con grandes capacidades de productividad y sin ellos la empresa no podría obtener los objetivos trazados ni se podría tener una buena gestión interna.



Se plantea un estudio descriptivo de las deficiencias de la Responsabilidad Social Empresarial Interna y proponer alternativas de solución a corto, mediano y largo plazo. Como charlas motivacionales realizadas por profesionales, capacitaciones específicas en cada área del hotel para mejorar la productividad de los trabajadores ofreciendo un servicio de calidad a los clientes además de fidelizarlos, convenios con Instituciones Educativas especializadas para la inserción laboral de los futuros profesionales para que puedan desarrollar y fortalecer las competencias laborales a fin de mejorar su empleabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral. Finalmente es indispensable que el medio ambiente sea también retribuido no solo con el reciclaje que la empresa realiza es importante plantear planes o programas de sensibilización ambiental para ponerlos en práctica dentro de la empresa con el fin de ser una empresa socialmente responsable.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

- ¿Cómo es la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cómo es la gestión organizativa en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?
- ¿Cuáles son las características del personal en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?
- ¿Cómo son las relaciones laborales en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?
- ¿Cómo es la gestión del impacto ambiental en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?



### **1.3. Justificación de la Investigación**

La investigación pretende describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna del Hotel Koyllur Inn de la Ciudad de Cusco a fin de demostrar su importancia para la sociedad, ya que sin un análisis adecuado no podríamos mejorar el incremento de la productividad y fidelidad de los trabajadores además de promover más alianzas estratégicas para la empleabilidad.

#### **1.3.1 Conveniencia**

La investigación busca mejorar las políticas y prácticas de RSE Interna del Hotel Koyllur Inn de la Ciudad de Cusco y poner de manifiesto el modo adecuado de llevar estas políticas y prácticas, además de demostrar las ventajas sociales y económicas a corto y mediano plazo para el sector hotelero cusqueño.

#### **1.3.2 Relevancia Social**

De manera indirecta, se beneficiarán todas las empresas hoteleras que aún no realizan Responsabilidad Social Empresarial interna; de manera directa, el hotel Koyllur Inn y sus trabajadores serán beneficiados directamente ya que con este estudio podrán ver sus deficiencias y carencias.

#### **1.3.3 Implicancias Prácticas**

Esta investigación nos ayudara a ver cuán comprometida esta la empresa con sus trabajadores para mejorar su desempeño laboral y profesional de cada uno de estos dentro de la empresa.

#### **1.3.4 Valor Teórico**

J. Lizcano (2003, pág. 8) manifiesta la importancia de la RSE interna en un mejor desarrollo en la aplicación de políticas para el cuidado del medio ambiente así mismo el impacto social y económico Es importante tomar en cuenta el valor teórico, puesto que las teorías planteadas en la investigación cuentan con sustento



fehaciente poniendo de manifiesto la veracidad de la teorías planteadas además de contar con antecedentes previos para poder formular adecuados programas, planes y políticas en las empresas hoteleras las cuales servirán como punto de referencia para saber cuánto afectan estas positiva o negativamente, en el bienestar de los trabajadores y de las comunidades en las que realizan sus operaciones.

### **1.3.5 Utilidad Metodológica**

Los resultados que se obtengan en la investigación deberán contribuir a mejorar la RSE interna del Hotel Koyllur Inn y servir como referente para empresas hoteleras de características similares en Cusco y en Perú.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Describir la gestión organizativa en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.
- Describir las características del personal en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.
- Describir las relaciones laborales en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.
- Describir la gestión del impacto ambiental en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.



## **1.5. Delimitación del Estudio.**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se sitúa en Hotel Koyllur Inn de la Ciudad del Cusco, Calle Pumapaccha- Nro. 243.

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

Se recolectarán datos en los meses de octubre y noviembre del 2020

## **1.6. Descripción del Hotel**

### **1.6.1 Datos generales**

- Denominación Hotel Koyllur Inn EIRL
- Categoría 3 estrellas
- Dirección Calle Pumapaccha N° 243
- N° telefónico 084241122
- Correo Electrónico [koyllurinnrecep@gmail.com](mailto:koyllurinnrecep@gmail.com)

### **1.6.2 Descripción de la Empresa**

El hotel Koyllur se ubica en la ciudad del Cusco a tres cuadras de la plaza de armas, cercana a las vías principales de la ciudad, la arquitectura es moderna y contemporánea cuenta con 43 habitaciones, 3 suits, 17 matrimoniales, 17 dobles y 6 triples, las mismas que están equipadas con Teléfonos, televisión por cable, WiFi y baño privado con agua caliente.

### **1.6.3. Instalaciones**

- Recepción: Ubicado en la entrada del hotel, check in a partir de las 10:00 hrs. y check out a las 09:00 hrs.
- Cafetería para desayunos

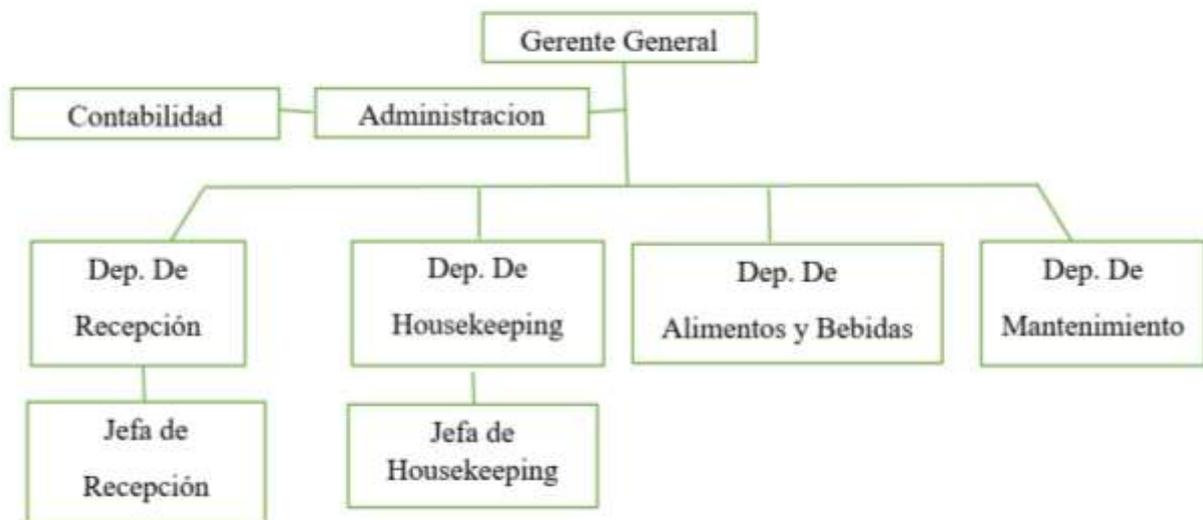
### **1.6.4. Servicios**

- Wifi



- Recepción 24hrs.
- Desayuno
- Room Service
- Área de internet
- Fotocopias e impresiones

### 1.6.5. Organigrama



Fuente: Elaboración propia.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

- A. Dana Fiorella Polotto (2016) para optar la licenciatura en Turismo, de la Universidad Nacional de La Plata de Argentina, denominada: “La RSE en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn”, la finalidad es: investigar el nivel de aplicación de estrategias para mejorar la RSE interna en hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn, llegando a la siguiente conclusión, los hoteles analizados van orientados a una organización sustentable sin embargo es importante incrementar la labor para lograr una cultura organizacional y sostenible partiendo de los órganos directrices. La autora concluye en su trabajo de investigación que los hoteles analizados van en buen camino pero es importante mejorar la gobernanza empresarial para lograr una administración sostenible con responsabilidad social y comprender su vocación responsable frente a la sociedad.
  
- B. La investigación realizada por Manuel Alberto Girón Jiménez, para obtener la licenciatura en Turismo, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala intitulada: “Responsabilidad social empresarial en los Hoteles con servicio de restaurante del Municipio de Panajachel”, que busca determinar la manera como se aplica la RSE en hoteles con restaurante del municipio de Panajachel Sololá, llegando a la siguiente conclusión, que las empresas hoteleras con servicio de restaurante del municipio de Panajachel, Sololá, no aplican la



Responsabilidad Social Empresarial de forma organizada, más si promueven la participación de la comunidad dentro de las actividades empresariales, sin embargo una mejor planificación mejoraría sustancialmente.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- A.** Raúl Maximiliano Franco Seminario Fernández Flores, Miguel Rubio Ly, Raúl Martín Salazar Gutiérrez y Silvia Liliana (2016), para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, denominada: “Estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector hotelero en la Región Piura”, la finalidad es: Conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas hoteleras de la región de Piura en el año 2015, con ayuda de los indicadores Ethos Perú 2021 como herramienta de evaluación, llegando a la siguiente conclusión (Fernández Flores, 2016):

El sector hotelero de Piura del año 2015 muestra a 5 organizaciones con resultado intermedio en el conocimiento de los beneficios de la responsabilidad social interna.

Los autores concluyen que las empresas del sector hotelero desconfían y no creen que la responsabilidad social empresarial pueda ser beneficiosa.

- B.** Investigación realizada por Evelyn Julissa Uyen Begazo, para optar el grado de Licenciada en Turismo y Hotelería, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, denominada: “Análisis de la responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, 2018”, cuyo objetivo general es: Determinar la responsabilidad social empresarial en



hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, llegando a la siguiente conclusión (Begazo, 2018):

La responsabilidad social empresarial y responsabilidad medioambiental en los hoteles de 3 estrellas de la localidad de Arequipa es baja, la responsabilidad económica es regular y la responsabilidad ético-institucional, es alta. Se puede indicar que la donación no es una política bastante presente en los hoteles y que no es activa de manera directa, en los proyectos sociales que involucre a la sociedad al que pertenece. No obstante, se observa que los hoteles poseen manejan un convenio con empresas sociales que brindan apoyo comunitario.

La autora concluye que los hoteles de tres estrellas en Arequipa realizan responsabilidad social empresarial mediante acuerdos con organizaciones que brindan apoyo social.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

- A.** La investigación realizada por Carmen Mary Pérez Castilla para optar el grado de Licenciada en Turismo, de la Universidad Andina del Cusco, denominada “Responsabilidad social empresarial de Xima Hotels de la Ciudad del Cusco 2019”, cuyo objetivo general es: Dar a conocer el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019, llegando a la siguiente conclusión (Castilla, 2019):

Se concluye que el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco 2019 se encuentra en una etapa inicial, el grado de Responsabilidad Social Empresarial - interna según los resultados de las encuestas está en un grado medio, la empresa no posee pilares primordiales (ética y valores) para sus procesos y funcionalidades. El nivel de



Responsabilidad Social Empresarial - externa de acuerdo a la investigación, el cuidado del medio ambiente es bajo pues la empresa no toma acciones para cambiar este resultado.

La autora concluye en su trabajo de investigación la importancia de mejoras tanto en el área interna y externa de la responsabilidad social empresarial, como no estar involucrados al cuidado medio ambiental o realizar acciones en favor a la sociedad y solo cumplen con sus funciones de manera correcta.

**B.** Investigación realizada Diego Alanzo Álvarez Guevara y Marisol de los Ríos Oviedo (2015), para optar el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, denominada: “La Responsabilidad social empresarial como estrategia comunicativa para mejorar la imagen institucional: caso Perú Rail S.A oficina Cusco.”, cuyo objetivo general es: Analizar los alcances y aplicaciones de la responsabilidad social empresarial - RSE y su aporte a la mejora de la imagen institucional, llegando a la siguiente conclusión (Oviedo, 2015):

La mayoría de las empresas buscan la obtención de beneficios monetarios, produciendo mercancías y/o servicios que las personas necesitan o desean; basándose en un pensamiento netamente economicista se catalogaban como exitosas a aquellas que lograban obtener mayores ganancias, no obstante, lo que significa ser una empresa exitosa ha ido cambiando, apareciendo nuevos factores, como la conciencia de que forman parte de una sociedad y una buena relación con su entorno, es elemental para su crecimiento.



Los autores concluyen que cualquier empresa puede desarrollar diversas prácticas de responsabilidad social con sus grupos de interés que contribuyen al desarrollo humano y la sociedad en general.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Variable: Responsabilidad Social Empresarial.

#### 2.2.1.1. *Concepto.*

- A. Según (Comisión Europea, 2002) menciona que: la RSE es la manera como las empresas se involucran en el bienestar de su entorno social, las relaciones entre sus trabajadores y con sus trabajadores así como desarrollo medioambiental (pág. 13)
- B. Según Calderón (2010) define la RSE es definida hacer empresa con proyección social sin descuidar los objetivos tales como productividad y rentabilidad. (págs. 2-4)
- C. Según (Milán & Villaroel, 2010) menciona que:

La RSE está directamente relacionada con el compromiso de las empresas para proporcionar beneficios a la comunidad de su entorno y a la misma empresa
- D. Por su parte el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social en Brasil considera que: se debe basar en principios éticos y las metas empresariales deben ir paralelamente con el desarrollo de la sociedad y cuidando los recursos naturales y culturales.



#### 2.2.1.2. Ámbitos

Según Barbachan (2017) sostiene que:

Se aplican los principios de la Responsabilidad Social Empresarial de múltiples formas. De igual forma se efectúan acciones en los ámbitos siguientes:

- A. Ámbito Económico – Corporativo:** La utilización de políticas de Responsabilidad Social Empresarial resulta beneficiosa para la organización, no solo en términos económicos, sino además para más grande confianza y buena fama en el mercado.
- B. Ámbito Ambiental:** La preservación del ámbito natural y ecosistemas existentes en el desarrollo de las operaciones de la compañía es un entorno importante para ser sostenibles en la época, hay más grande conciencia de desarrollar procesos eco-eficientes en la utilización de los insumos.
- C. Ámbito Social:** Los lineamientos enfocados para favorecer a la sociedad, más que nada con las regiones cercanas al giro de comercio de las organizaciones, son claves para implantar vínculos con la sociedad y crear confianza.
- D. Ámbito laboral:** El ingenio humano en las empresas es un pilar importante para el triunfo y permanencia en el mercado; por esto, las organizaciones deberán brindar las mejores condiciones para sus colaboradores.
- E. Diálogo con Grupos de Interés:** El valor de los equipos de interés se ha incrementado en los últimos años, las organizaciones tienen más



grande conciencia sobre la necesidad de conservar una comunicación constante y procesos de transparencia con los mismos. (pág. 56)

### 2.2.1.3. Dimensiones

A. Según el Libro Verde de la Comisión Europea (2002) menciona que existen dos dimensiones:

a) **Dimensión Interna:** Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

b) **Dimensión Externa:** La responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

B. Según Calderón (2010) clasifica las dimensiones de la siguiente manera:

a) **En su dimensión económica interna,** su responsabilidad se enfoca a la generación y repartición del valor agregado entre



colaboradores y accionistas, tomando en cuenta no sólo las condiciones de mercado sino además la igualdad y la justicia. Se espera de la compañía que produzca utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

- b) En su dimensión social interna,** involucra la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y demás involucrados para propiciar un desarrollo integral.
- c) En su dimensión ecológica interna,** involucra la responsabilidad total sobre las repercusiones del medio ambiente de sus procesos, productos y subproductos; y, por consiguiente, la prevención y en su caso remedio de los males que causen o tengan la posibilidad de provocar.
- d) En su dimensión económica externa,** se deberá aportar al desarrollo de la economía y participar de manera activa en definir planes económicos dentro del territorio que sirvan para mejorar la calidad de vida.
- e) En su dimensión sociocultural y política externa,** deben efectuarse actividades que promuevan la participación de la comunidad para generar recursos, mejorar la calidad de vida y promover el espíritu empresarial.
- f) En su dimensión ecológica externa,** asume tomar acciones inmediatas para la preservación y optimización del medio ambiente.



#### 2.2.1.4. Niveles

Según (Milán & Villaroel, 2010) identifican tres:

- A. **El nivel primario:** es el primer nivel de diagnóstico donde se articula al trabajador con las acciones de la empresa, se detectan áreas críticas y se establecen medidas para dar solución a la problemática hallada dándole a la empresa el espíritu social correspondiente.
  - B. **El nivel secundario:** Es cuando las compañías ya toman acciones de proyección social tales como incluir a trabajadores con discapacidad, dar asesoramiento y capacitación a los empleados como incentivo para su desarrollo personal etc.
  - C. **El nivel terciario:** Es el grado superior cuando las empresas se involucran de manera directa con el desarrollo de la comunidad y la colectividad sin mediar ninguna obligación pueden hacerlo de manera más tangible proporcionando donativos para incentivar la cultura, la educación, el cuidado del medio ambiente de tal manera que el desarrollo empresarial y la productividad vayan de la mano con el desarrollo integral de las personas y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, propugnando siempre los valores la paz y el espíritu de solidaridad
- Gestión Organizativa:

#### 2.2.2.1. Concepto

Según Carneiro (2013) menciona que:

Son todos los aspectos que se toman en cuenta para la organización de la empresa como hacer que fluya la comunicación con los trabajadores y estos a su vez participen de manera más activa dentro de la empresa. El estudio de cada magnitud hará que cada participante acote de forma



colaborativa en el cumplimiento de las metas propuestas, de la misma manera que cada trabajador se motiva a cumplir con sus objetivos personales. (pág. 44)

#### **2.2.2.2. Indicadores**

Según Carneiro (2013) se destacan:

- A. La adaptación y gestión del cambio:** La deslocalización y la reestructuración empresarial son dos fenómenos bastante generalizados. El impacto negativo que poseen sobre los empleados y las sociedades dañadas es innegable. Sin embargo, la Responsabilidad Social Empresarial interna puede contribuir a suavizar dichos efectos no deseados, ejemplificando, por medio del impulso de la empleabilidad; entendida como la función de una persona de lograr trabajo, mantenerlo y reubicarse en caso de reestructuración.
- B. Comunicación organizacional:** Sin duda, la base de las relaciones empresa-trabajador ha de ser la comunicación organizacional. Por esto, el diseño de acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial interna debería forjarse por medio de la comunicación en la organización con los representantes sindicales. Al fin y al cabo, los intereses de los sindicatos (el impulso de la calidad del empleo, la protección de los derechos de los trabajadores y la colaboración activa en los procesos de reestructuración) permanecen alineados con los de la Responsabilidad Social Empresarial interna. Además, los



sindicatos poseen un papel bastante fundamental al margen de la compañía: ejercen de supervisores del cumplimiento efectivo de la Responsabilidad Social Empresarial interna. (Carneiro, 2013, págs. 45-54)

### **C. Clima Organizacional**

Según (LUIS ROBERTO DOMÍNGUEZ AGUIRRE, 2013) menciona que:

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.

Tagiuri y Litwin, citados por Denison (1991), expresan que: “El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización”. (pág. 59)

#### **2.2.2. Personal:**

##### **2.2.2.3. Concepto**

Según Carneiro (2013) menciona que:

Los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de Responsabilidad Social Empresarial interna se debe propiciar el bienestar de los trabajadores por medio de igualdad de oportunidades



dentro de un ambiente donde puedan seguir capacitándose e insertarse de manera rápida en entornos laborales. (pág. 45)

#### **2.2.2.4. Indicadores**

**A.** Las políticas de formación y capacitaciones: al capacitar de manera permanente a los trabajadores se logra los objetivos de motivarlos y de aumentar la productividad así como adaptarlos a las necesidades de la empresa.

**B. Las políticas de igualdad, no discriminación e integración:** Siendo el Perú un país que está inmerso dentro de tratados internacionales donde se protegen los derechos de la persona humana y estando amparados por la constitución política del Perú donde todos los ciudadanos tienen derecho a no ser discriminados, todos tienen la oportunidad de aspirar a un puesto de acuerdo a sus competencias y calificación y así mismo ascender dentro de una institución sin importar su credo raza religión o sexo, este es un tema por el que muchos trabajadores luchan pues son muchas las empresas que no cumplen con proporcionar estos derechos fundamentales, por ello incluso se solicita la intervención de las autoridades para hacer efectivo el cumplimiento de las leyes. (Carneiro, 2013, págs. 62-74)

#### **2.2.3. Relaciones laborales:**

##### **2.2.2.5. Concepto**

Según Carneiro (2013) menciona que:

Es una de las áreas de Responsabilidad Social Empresarial Interna donde más capacidad tiene la compañía para utilizar su responsabilidad



social yendo, voluntariamente, más allá de la ley para fomentar la satisfacción de sus empleados. Se puede decir que es la línea de actuación más destacada en este entorno es la conciliación de la vida familiar y laboral. (pág. 45)

#### **2.2.2.6. Indicadores**

Según Carneiro (2013) menciona que:

**A. La participación, la implicación y el compromiso de los empleados:** hacer partícipe al trabajador en la organización propiciando la colaboración activa para beneficio tanto de la empresa como de los empleados. Se puede hacer por medio del profit sharing, gain sharing, salarios cambiantes y tiene como finalidad mejorar la productividad de los trabajadores y fidelizarlos, a la vez que puede servir para atraer nuevo ingenio. Otra forma de involucrar al trabajador es por medio de fórmulas «no materiales». Más precisamente, por medio de la colaboración de los diversos equipos de la compañía en la administración empresarial y por medio de la fluidez de información y comunicación en la organización. Una ejemplificación de la implicación de los empleados en la administración son los denominados «círculos de calidad». Originados en Japón en los años cincuenta –y actualmente, presentes además en Occidente-, hablamos de reducidos equipos de empleados (entre 8 y 10, normalmente) con actividades semejantes que, periódica y voluntariamente, se reúnen dentro del horario laboral para examinar los inconvenientes que les emergen en sus trabajos y hacer propuestas de optimización. Referente a la optimización de los



canales de información con los empleados, las organizaciones fueron desarrollando nuevos mecanismos: intranets, revistas internas, encuestas de clima laboral, buzones del empleado. Además está creciendo el número de organizaciones que crean programas de voluntariado corporativo, aun cuando donde más desarrollado está este campo es en el planeta anglosajón. Esta es un instrumento que posibilita a la compañía generar una cultura de compromiso en sus empleados, motivarlos, aumentar su grado de satisfacción personal y mejorar el ambiente laboral en los grupos de trabajo.

**B. Salud y seguridad en el lugar de trabajo:** Una de las áreas con más tradición en la Responsabilidad Social Empresarial es la salud y estabilidad en el puesto de trabajo. Parte importante de las organizaciones poseen programas de estabilidad e higiene en el trabajo. Esta fue a lo largo de varios años una de las preocupaciones primordiales de los departamentos de recursos humanos, que intentan eludir y disminuir los peligros derivados del trabajo, o sea, los peligros de padecer un accidente o una patología laboral. Los peligros laborales tienen la posibilidad de ser tanto físicos como psicosociales. Las patologías físicas que aparecen con más frecuencia son las en relación con huesos, músculos o articulaciones. Dichos peligros físicos eran, hace unas décadas, el primordial foco de atención de las políticas de prevención de peligros laborales, sin embargo actualmente estamos asistiendo a un fundamental incremento de los peligros psicosociales. De esta forma lo constatan numerosas empresas, como la Agencia Europea para la Estabilidad y Salud en el



Trabajo. Según una encuesta hecha por esta organización en el 2007, los primordiales inconvenientes psicosociales provienen de la inestabilidad del puesto de trabajo, las nuevas maneras de contratación y el crecimiento del volumen o carga de trabajo. (Carneiro, 2013, págs. 86-98)

#### **2.2.4. Gestión del Impacto Ambiental:**

##### **2.2.2.7. Concepto**

Segun (Carneiro, 2013) menciona que:

La mejor utilización de los recursos, un buen manejo de desechos, disminución de gastos en energía, reciclaje no solo aumenta la rentabilidad si no que contribuye directamente al cuidado del medio ambiente. (pág. 45)

##### **2.2.2.8. Indicadores**

###### **A. Sensibilización Ambiental**

Según (Encalada, 2012) menciona que:

Es la actuación correcta y responsable del hombre con cada uno de los elementos naturales, sin embargo el desconocimiento de las consecuencias negativas, el predominio y explotación de los diversos elementos naturales por parte del hombre a pesar de ser otro elemento de la naturaleza, ha dado como resultado la contaminación ambiental. La sensibilización implica la solidaridad, cooperación, integración, participación y el desarrollo del sentido de pertenencia para cuidar y proteger, para armonizar y aprovechar los recursos naturales. El cambio de actitud y comportamiento cambiara la calidad de vida de todas las personas, para lo cual es necesario informar, difundir es decir llegar a



la conciencia ciudadana para modificar su pensamiento y actitud. (págs. 27-29)

## **B. Reciclaje**

Según (Linea Verde, 2018) menciona que:

El reciclaje es el proceso mediante el cual los desechos se convierten en nuevos productos o en recursos materiales con el que fabricar otros productos. De esta forma, los residuos se someten a un proceso de transformación eco-ambiental para poder ser aprovechados en algún proceso de fabricación, reduciendo el consumo de materias primas y ayudando a eliminar residuos. Es importante diferenciar entre reciclar y reutilizar, siendo esto último el aprovechamiento de un determinado objeto para otro uso, sin necesidad de someterlo a un proceso físico-químico de transformación. Por ejemplo, utilizar una botella como florero o hacer una cartera con un viejo pantalón vaquero. Mientras que el reciclaje implica la transformación de los residuos, mediante procesos que convierten esos desechos en un producto o material nuevo. (pág. 1)

## **C. Responsabilidad Ambiental Empresarial**

a) Según (ECOSEG Consultores S.A., 2016) menciona que:

La responsabilidad ambiental empresarial es un conjunto de mecanismos de producción que deben aplicar las empresas para minimizar los impactos que producen al medio ambiente, es decir, conseguir una producción más limpia, en el espacio donde desarrollan sus actividades de producción. De esta manera contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los



alrededores. En el entorno empresarial existe el concepto de responsabilidad ambiental, que se define como el compromiso que una compañía tiene en relación a la preservación y cuidado del medio ambiente.

b) Según (Senior, Narváez, Fernández, & Revilla, 2007) menciona que:

La responsabilidad ambiental incorpora la minimización de daños o reducción de costos ambientales, esta posee un carácter más amplio que adiciona, la maximización de posibles beneficios ambientales con la consecuente resolución de algunos problemas ambientales y sociales de interés público (vínculo que se establece entre medio ambiente y calidad de vida). (págs. 484-494)

## **2.3. Variable**

### **2.3.1. Identificación de la Variable**

Responsabilidad Social Empresarial Interna

### **2.3.2. Operacionalización de Variable**

Tabla 1 Operacionalización de Variables



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

| DEFINICION CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                           | DEFINICION OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Variable de estudio:</b> Responsabilidad Social Empresarial. Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambiental es en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores. (Comisión Europea, 2002, pág. 13)</p> | <p>Según (Carneiro, 2013) la Responsabilidad Social Empresarial Interna es una nueva visión que afectan directamente a los trabajadores por lo que mencionan las siguientes áreas de estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Organizativa.</li> <li>• Personal.</li> <li>• Relaciones laborales.</li> <li>• Gestión del Impacto ambiental.</li> </ul> | <p><b>GESTION ORGANIZATIVA:</b><br/>Son los aspectos que se toman en cuenta para la organización de la empresa como aumentar la comunicación con los trabajadores e invitarlos a participar activamente dentro de la empresa. El estudio de cada magnitud lleva a la definición de las tácticas de acción particulares donde cada organización se desenvuelva según su entorno, ejecute proyectos donde se cumplan metas personales y donde se trabaje en equipo. (Carneiro, 2013, pág. 44)</p> <p><b>PERSONAL:</b><br/>El trabajador es el protagonista para la aplicación correcta de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial interna. Será de vital importancia facilitar a los colaboradores un entorno amigable, que los motive a trabajar en armonía, promoviendo la igualdad de oportunidades sin discriminaciones de ningún tipo y de esa manera contribuir a una formación laboral que les permita ser competitivos en el rubro. (Carneiro, 2013, pág. 45)</p> <p><b>RELACIONES LABORALES:</b><br/>Es el área donde la empresa tiene la posibilidad de fomentar el bienestar de sus trabajadores dentro de un entorno sano conciliando la vida familiar con la vida laboral. (Carneiro, 2013, pág. 45)</p> <p><b>GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL:</b><br/>Determinar la importancia del buen uso de los recursos de la empresa propiciando la reducción de los gastos energéticos el adecuado manejo de desechos y practicar de manera activa el reciclaje. (Carneiro, 2013, pág. 45)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación del cambio.</li> <li>• Gestión del cambio.</li> <li>• Comunicación organizacional.</li> <li>• Clima Organizacional</li> <li>• Políticas de formación</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Políticas de igualdad.</li> <li>• Participación</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Motivación</li> <li>• Salud y seguridad en el lugar de trabajo.</li> <li>• Sensibilización ambiental.</li> <li>• Reciclaje.</li> </ul> |



## 2.4. Definición de Términos

### 2.4.1. Responsabilidad Social

Según (Cano-Lara, 2016) menciona que:

La responsabilidad social es la obligación que tiene el individuo frente a la sociedad con el objetivo de lograr una sana convivencia entre los participantes de determinada organización o empresa en la que se establecen metas ya sean de producción rendimiento o rentabilidad donde no debe descuidarse el desarrollo del individuo y de la sociedad en conjunto, cabe aclarar que no existe la obligatoriedad de cumplimiento de la RS sin embargo se trata de un deber ético y moral, sin embargo las acciones desarrolladas como consecuencia de la RS pueden tener incidencia directa ya sea positiva o negativa dentro de la organización . (pág. 121)

### 2.4.2. Salud Laboral

Según (Mauro Posada y Marita González, 2014) menciona que:

La salud laboral debe buscar lograr:

- a. Prevenir accidentes laborales y las enfermedades profesionales.
- b. Fomentar el bienestar físico mental y social de los empleados.
- c. La protección de los trabajadores ante riesgos de salud.
- d. Adaptación de acuerdo a condiciones físicas y/o mentales
- e. Salud, física mental y emocional en síntesis en bienestar integral del trabajador. (pág. 14)

### 2.4.3. Carga de Trabajo

Según (Instituto Navarro de Salud) menciona que:



La Carga de Trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Hay que distinguir entre la carga física de trabajo y la carga mental. (pág. 3)

#### **2.4.4. Convenio**

Según (Méndez, 2020) menciona que:

Es el acuerdo que surge de una negociación entre el empleador y los trabajadores donde se llega a un consenso sobre temas laborales donde ambas partes pactan sobre puntos que los beneficien y se desarrolle el trabajo de manera armonios, este pacto tiene un tiempo determinado al término del cual se podrán reafirmar los compromisos o modificar dicho convenio.

#### **2.4.5. Inspecciones de Seguridad**

Según (Universitat de les Illes Balears, 2003) menciona que:

Tomar medidas para prever accidentes a través de la observación permanente de las diferentes áreas. (págs. 1-7)

#### **2.4.6. Inspección en Salud y Seguridad del Trabajo**

Según (Granda, 2012) ejecutar acciones para terminar con los factores de riesgo con ayuda de la información que proporcionen los mismos trabajadores sobre las deficiencias existentes que puedan afectar a su integridad física y entorno laboral.

. (pág. 206)



## CAPÍTULO III:

### DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1. Alcance de Estudio

Según María de Fátima Ponce Regalado & Mario Marcello Pasco Dalla Porta (2015) menciona que: Los estudios con alcance descriptivo se orientan a entender el comportamiento de un fenómeno a través de la recolección e interpretación de datos que nos lleven a una conclusión. (págs. 43-44)

En la Investigación se busca describir la responsabilidad social interna del Hotel Koyllur Inn consiguientemente es de tipo descriptivo y cuantitativo y se mostrarán los elementos vinculados a la investigación.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Baptista, Metodología de la investigación, 2006), menciona que: en los diseños no experimentales no es necesario cambiar la condición de las variables. (pág. 205)

Por lo tanto el trabajo de investigación al observar y describir sin manipular las variables utilizaremos en diseño no experimental.

#### 3.3. Población

La población de estudio según (Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016) menciona que: Este término puede referirse a diferentes muestras lo más adecuado es utilizar el término Universo de estudio. (págs. 201-206)



La población debe ser medida y cuantificada y será delimitada de acuerdo a las características de contenido lugar y tiempo.

En el estudio de investigación, la población son los colaboradores internos del Hotel Koyllur Inn el cual está conformada por un total de 25 trabajadores, por ser una población pequeña, no es necesario aplicar la fórmula de muestreo, no tiene margen de error y los resultados son concretos.

### **3.4. Muestra**

Será la totalidad de la población por ser menor de 30 personas. El muestreo se realizará a los 25 colaboradores internos del Hotel Koyllur Inn.

### **3.5. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Encuesta: Se obtendrán datos por medio de preguntas por correo electrónico.

#### **3.5.2. Instrumentos**

Haremos uso de cuestionario partiendo de los parámetros de la matriz de instrumento.



## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

De 25 trabajadores encuestados y 20 ítems tomados en cuenta los resultados son los siguientes:

**Tabla 2**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

| Variable                           | Dimensión            | Indicador                 | Ítems              |   |
|------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|---|
| Responsabilidad Social Empresarial | Organizativa         | Adaptación                | 1                  |   |
|                                    |                      | Gestión                   | Gestión del cambio | 2 |
|                                    |                      | Comunicación Organización | 3,4,5              |   |
|                                    |                      | Clima Organizacional      | 6,7                |   |
|                                    | Personal             | Políticas de formación    | 8                  |   |
|                                    |                      | Capacitaciones            | 9                  |   |
|                                    |                      | Políticas de igualdad     | 10,11              |   |
|                                    | Relaciones laborales | Participación             | 12                 |   |
|                                    |                      | Compromiso                | 13                 |   |
|                                    |                      | Motivación                | 14                 |   |
| Salud y seguridad                  |                      | 15,16,17                  |                    |   |
| Responsabilidad Social Interna     | Gestión del impacto  | Sensibilización ambiental | 18                 |   |
|                                    | Ambiental            | Reciclaje                 | 19,20              |   |

Fuente: Elaboración propia

Se usó la escala de baremación para la interpretación de las tablas y figuras estadísticas.

**Tabla 3**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

| Promedio    | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo                 |
| 1,81 – 2,60 | Malo                     |
| 2,61 – 3,40 | Regular                  |



---

|             |           |
|-------------|-----------|
| 3,41 – 4,20 | Bueno     |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno |

---

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

La técnica estadística utilizada es el índice de consistencia interna Alfa crombach con las consideraciones siguientes:

- Mediciones estables si el coeficiente es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable,
- Mediciones con viabilidad heterogénea si el coeficiente es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 4**

***Estadísticas de fiabilidad***

---

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.800            | 20              |

---

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.800 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable responsabilidad social empresarial interna

Se describe las dimensiones: organizativa, personal, relaciones laborales y Ambiental. Cuyos resultados son los siguientes:

##### 4.2.1 Gestión Organizativa

La finalidad es describir la gestión organizativa en el Hotel Koyllur Inn, Cusco 2020.



### A) Resultados de los indicadores de la dimensión gestión organizativa

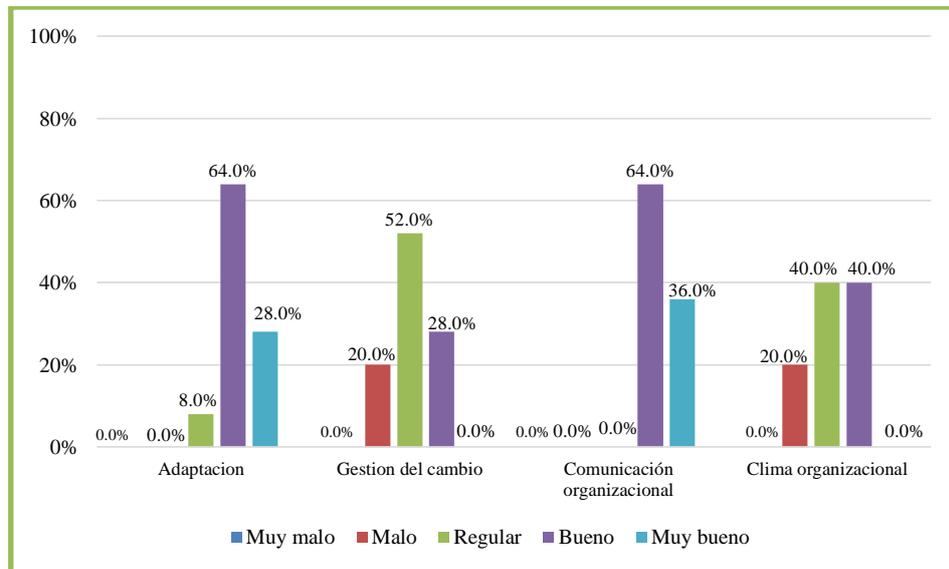


Figura 1: Indicadores de la dimensión gestión organizativa

#### Interpretación y análisis:

En la figura 1 se puede observar todos los indicadores de la dimensión Gestión Organizativa. donde el porcentaje más alto (64%) es el que corresponde a adaptación, debido a que los trabajadores del hotel Koyllur son rotados en las diferentes áreas y de esa manera desarrollan toda las actividades del hotel por ello les es fácil adaptarse a nuevos retos, en cuanto a la comunicación organizacional el porcentaje obtenido es 64% lo cual tiene que ver precisamente con el resultado anterior al adaptarse de manera rápida los trabajadores generan en la misma proporción una buen comunicación organizacional, sin embargo al observar el porcentaje del clima laboral observamos un porcentaje menor (40%) lo que nos indica que si bien en cierto los trabajadores se adaptan y de comunican de manera organizacional, no se sienten satisfechos con el clima dentro de la empresa lo que nos hace suponer que existen otros factores.



## B) Resultados de la dimensión gestión organizativa

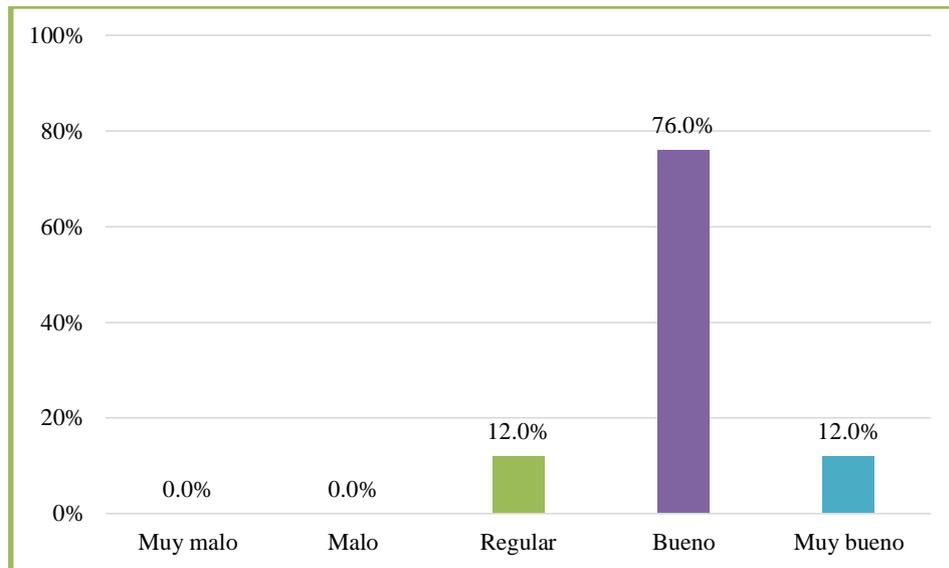


Figura 2: Gestión Organizativa

### Interpretación y análisis:

La gestión organizativa en la figura 2 se refiere a una correcta organización de la empresa por medio de la adaptación, gestión del cambio, comunicación organizacional y el clima organizacional (Carneiro, 2013) y cotejando los datos anteriores, se obtiene que el 76% de los resultados están orientados a una buena gestión organizativa, lo que indica que la mayoría de los trabajadores se siente satisfecho con la organización de la empresa en su conjunto.

### 4.2.2 Personal

El objetivo es describir al personal del Hotel Koyllur Inn, Cusco 2020.



### A) Resultados de los indicadores de la dimensión del personal

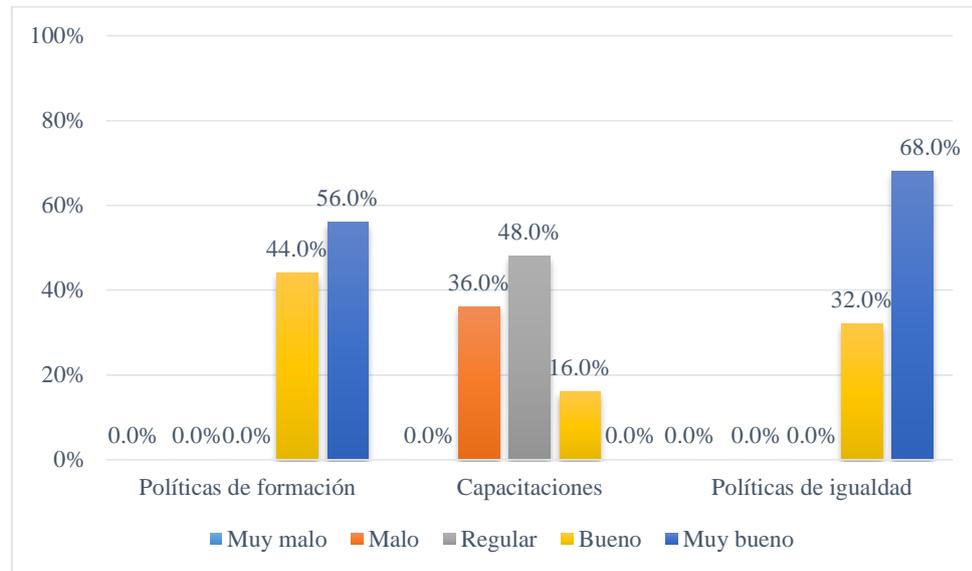


Figura 3: Indicadores de la dimensión personal

#### Interpretación y análisis:

En la figura 3 de los indicadores de la dimensión del personal se puede observar que el porcentaje más representativo dentro del análisis del indicador Personal es el de políticas de igualdad (68%) lo que nos indica que la percepción del personal es la de trato igualitario, óptimo resultado para promover asensos e incentivos y mejorar la productividad de la empresa, las políticas de formación con un porcentaje menor (56%) mostrando medianamente insatisfacción, que sin embargo guarda relación directa con el resultado anterior, consiguientemente es un aspecto fácil de superar tomando las medidas necesarias e inmediatas, en cuanto a las capacitaciones menos del 50% manifiesta no recibir capacitaciones, aspecto que debe ser tomado en cuenta ya que estas benefician tanto a los trabajadores como a la empresa



## B) Resultados de la dimensión personal

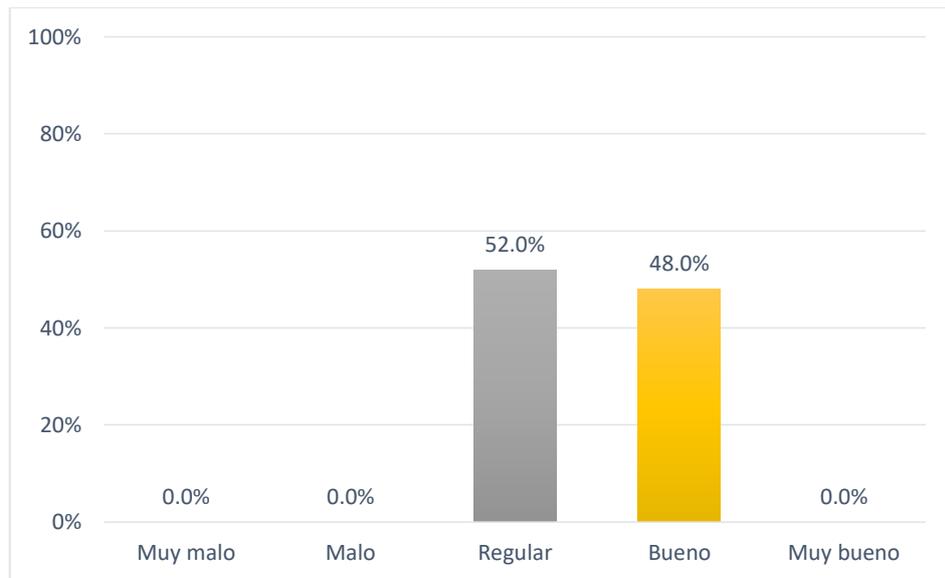


Figura 4: Dimensión Personal

### Interpretación y análisis:

La figura 4 muestra la percepción de los trabajadores en general sobre la dimensión personal es regular (52%) aspecto que debe tenerse muy en cuenta y tomar medidas inmediatas, en cuanto a realizar capacitaciones y establecer políticas de formación tema que no es difícil subsanar y de esa manera cambiar la percepción de regular a muy bueno, aprovechando la disposición del personal que se siente satisfecho con las políticas de igualdad y se siente cómodo con un trato igualitario

### 4.2.3 Relaciones laborales

El objetivo es describir las relaciones laborales del Hotel Koyllur Inn, Cusco 2020.



### A) Resultados de los indicadores de la dimensión relaciones laborales

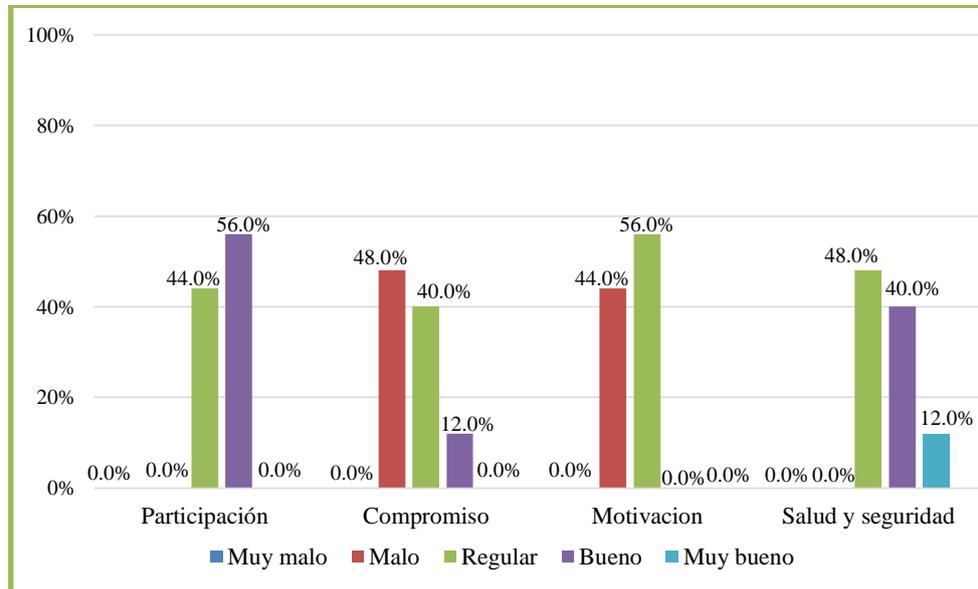


Figura 5: Indicadores de la dimensión relaciones laborales

#### Interpretación y análisis:

Según los resultados que se observa en la figura 5 sobre los indicadores de la dimensión de las relaciones laborales, el personal no se siente motivado (56% regular) participa activamente en las labores de la empresa (56% bueno) no se siente comprometido (48% malo) y regularmente seguro (48% regular) estos aspectos deben llamar la atención de la gerencia de la empresa, si no se tiene personal comprometido, probablemente no se cumplan los objetivos, mucho menos si no se sienten motivados e inseguros, estos aspectos se deben tener en cuenta para subsanarlos.



## B) Resultados de la dimensión relaciones laborales



Figura 6: Relaciones laborales

### Interpretación y análisis:

El resultado en general de la dimensión Relaciones Laborales en la figura 6 es regular, este no es un buen síntoma, el tener trabajadores no conformes con las relaciones laborales afecta directamente a la productividad de la empresa y de manera particular a cada trabajador, tema que debe remediarse haciendo un cambio de políticas que se orienten más al desarrollo integral de cada trabajador al ser las relaciones laborales un medio por el cual se pretende dar soluciones a las necesidades de los trabajadores, para un mejor desempeño individual este entorno es la conciliación de la vida familiar y laboral. (Carneiro, 2013)



#### 4.2.4 Gestión del Impacto Ambiental

El objetivo es describir la gestión del impacto ambiental en el Hotel Koyllur Inn, Cusco 2020.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión gestión del impacto Ambiental

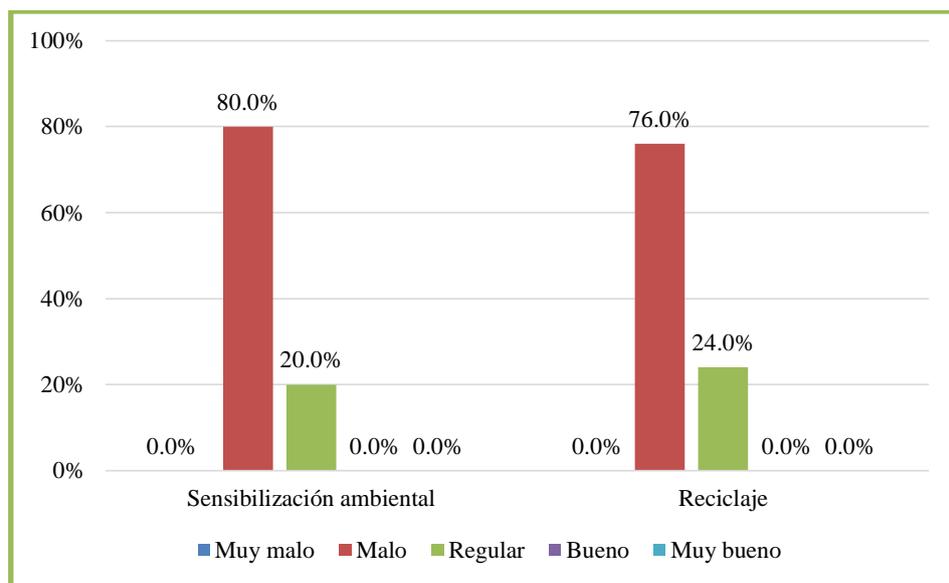


Figura 7: Indicadores de la dimensión gestión del impacto ambiental

##### Interpretación y análisis:

Como resultado del análisis de la figura 7 de los indicadores de la dimensión Gestión del impacto ambiental tenemos una mala sensibilización ambiental (80%) y un 76% piensa que no se recicla en el hotel, al ser Koyllur Inn un hotel de 3 estrellas relativamente nuevo aún no se tienen claras las políticas respecto a la gestión del impacto ambiental, tema que deberá ser tomado en cuenta para tomar las medidas correctivas necesarias.



## B) Resultados de la dimensión gestión del impacto ambiental

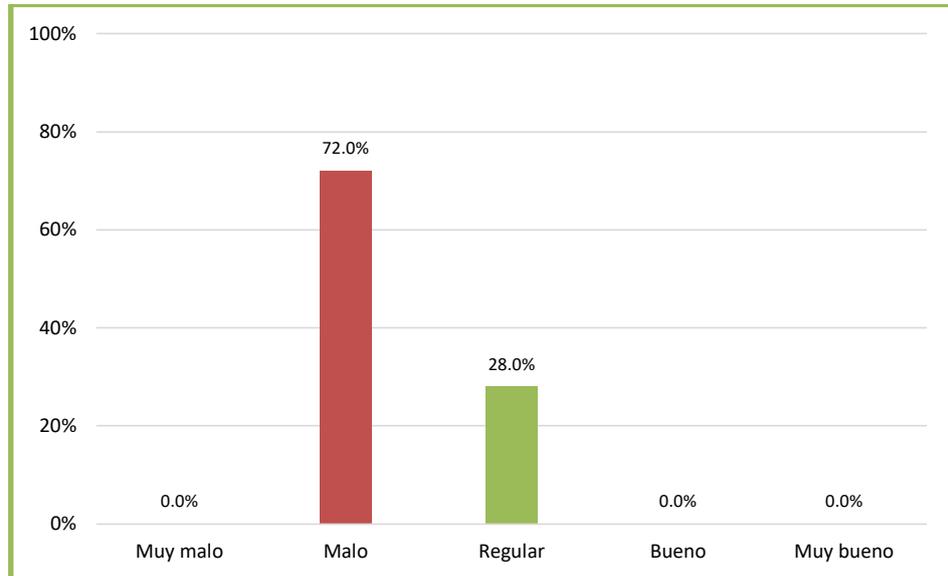


Figura 8: Gestión del impacto Ambiental

### Interpretación y análisis:

El resultado de la figura 8 de la investigación es que se tiene una mala gestión ambiental, debido a que es un hotel relativamente nuevo y aún no se tiene claras las políticas de cuidado del medio ambiente, aspecto que debe remediarse.



#### 4.2.5 Resultado de la variable Responsabilidad social empresarial interna

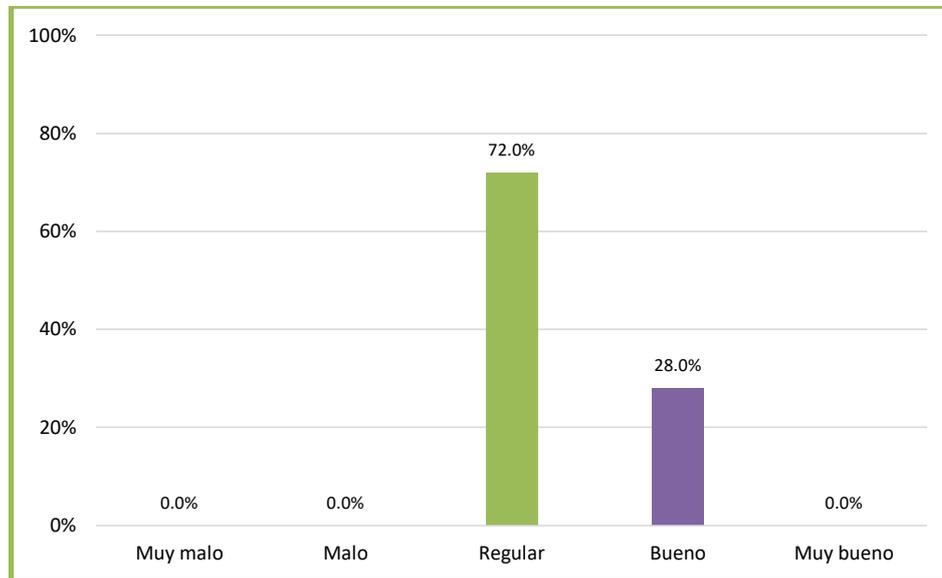


Figura 9: Responsabilidad social empresarial interna

#### Interpretación y análisis:

En el análisis de la figura 9 se puede identificar que un 72% la responsabilidad social empresarial interna se aplica regularmente y un 28% manifiesta que la responsabilidad social empresarial interna es buena, de las variables que forman parte de la investigación se encuentran aspectos como el alto porcentaje arrojado sobre las capacitaciones a los trabajadores y un mal manejo del cuidado del medio ambiente, estas ocasionaron que de manera global el resultado sea negativo, se deberán tomar medidas para subsanar estas deficiencias.



## CAPITULO V DISCUSION

### A. Descripción de los hallazgos más relevantes

El presente trabajo de investigación aborda la Responsabilidad Social Interna del Hotel Koyllur Inn, para ello se tomaron en cuenta las dimensiones de: Gestión Organizativa para evaluar la influencia que ejerce la misma en la comunicación tanto de los empleadores con los trabajadores como de estos entre sí, así como resaltar la participación e involucramiento del personal en el cumplimiento de metas de la empresa; El Personal, siendo los protagonistas de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial Interna procurando calidad de empleo, buen clima laboral, promoción e incentivo en igualdad de condiciones; Relaciones Laborales, la importancia de una sana productiva y cálida interacción entre los trabajadores; Gestión de Impacto Ambiental la correcta utilización de los recursos de la empresa, con el adecuado tratamiento de los desechos, la reducción de gastos energéticos.

Como resultado de la investigación uno de los aspectos importantes es que un 64% de los trabajadores se muestran dispuestos a adaptarse a una reestructuración, lo cual nos indica que se encuentran en un ambiente dinámico. Sin embargo al analizar la Gestión al cambio se encuentra que esta es deficiente, lo que significa que si bien es cierto existe la capacidad para adaptarse a una reestructuración, los trabajadores no tienen deseo ni iniciativa de generar un cambio



para mejorar, en cuanto a la Comunicación Organizacional, es positiva lo que nos indica que la comunicación fluye de manera adecuada entre los trabajadores, en cuanto al clima organizacional se puede afirmar que solo un 20% de los trabajadores lo consideran malo, lo que nos indica que la percepción sobre el ambiente laboral es positiva, en cuanto a la Gestión de Impacto Ambiental se tiene que la percepción de los trabajadores que no existe una buena Gestión, de igual manera al preguntar sobre el reciclaje el resultado también es negativo.

Siendo la Responsabilidad Social Empresarial Interna un medio por el cual se pretende dar soluciones a las necesidades de la empresa, en base a un análisis de la integración voluntaria, por parte de la empresa, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores. (Comisión Europea, 2002), se puede identificar que un 72% la responsabilidad social empresarial interna se aplica regularmente y un 28% manifiesta que la responsabilidad social empresarial interna es buena, este resultado implica que se deberán tomar acciones para mejorar aspectos que lleven a un óptimo manejo de la Responsabilidad Social Interna del Hotel Koyllur, de tal forma que la empresa gestione sus operaciones de forma sustentable y reconociendo los intereses de los diferentes actores (los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, etc.) además de buscar la preservación del medio ambiente Calderón (2010).

## **B. Limitaciones del estudio**

El estado de emergencia por la pandemia dificultó el entrevistar de manera presencial a los trabajadores se tuvieron que aplicar los instrumentos de manera virtual.



### C. Comparaciones críticas con la literatura existente

De la investigación realizada al comparar los niveles internacional nacional y local se advierte que la Responsabilidad Social Interna es una actividad que va creciendo cada vez más y va cobrando más importancia al tiempo que se van tomando medidas para aplicarla y mejorarla.

### D. Implicancias del estudio

Los resultados de la investigación servirán de base para estudios futuros sobre el tema de vital importancia para el fortalecimiento del área hotelera que cada vez va creciendo más así mismo fomentar una cultura empresarial manejada de manera responsable y orientada al cuidado del medio ambiente

De la misma manera será posible aplicar las medidas correctivas necesarias sobre las dificultades y falencias halladas en el Hotel Koyllur Inn, y así lograr la excelencia empresarial que al tiempo de ser rentable y productiva sea Responsable socialmente donde los trabajadores se sientan cómodos en un entorno laboral amigable

### E. Propuesta

**Propuesta 1:** “Talleres Motivación y sensibilización de los trabajadores para mejorar la responsabilidad social interna”

#### 1. Lugar

Hotel Koyllur

#### 2. Objetivo

- Motivar a los trabajadores a través de dinámicas el trabajo en equipo para el logro de metas, donde estos participen activamente e interactúen de manera armoniosa.



- Concientizar a los trabajadores sobre la importancia del buen clima laboral dentro de la empresa para un buen desempeño laboral
- Sensibilizar a los trabajadores al buen uso de los recursos y el cuidado del medio ambiente.
- Promover técnicas de reciclado

### 3. Descripción de la propuesta

Para esta propuesta se realizarán talleres donde participaran de manera activa los trabajadores y se llevará a cabo el último sábado de cada mes con evaluación de resultados, el taller tendrá una duración de 4 horas, con la ayuda de un entrenador especializado se implementarán dinámicas lúdicas de participación interactiva primero por áreas y luego en conjunto

| TEMAS                                                                                      | Horas  | OBJETIVO                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dinámicas de trabajo en equipo                                                             | Hora 1 | Que los trabajadores involucrados mejoren la comunicación y trabajen en equipo logrando el cumplimiento de objetivos de manera eficiente.                         |
| Dinámicas de fortalecimiento del buen clima laboral                                        | Hora 2 | Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de estar inmerso y ser partícipe activo de un entorno laboral cálido y agradable que mejora la productividad |
| Dinámicas de integración de todas las áreas                                                | Hora 3 | Integrar a todas las áreas para concientizar sobre la importancia de formar parte importante de un gran equipo                                                    |
| Sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente e implementación Y practica de medidas | Hora 4 | Generar consciencia respecto a las medidas para el cuidado del medio ambiente, el buen uso de los recursos y el reciclaje.                                        |



## RESPONSABLES

- Gerente Propietario del Hotel Koyllur Inn

## PRESUPUESTO\*

| Descripción | Cantidad | Costo    |
|-------------|----------|----------|
| Entrenador  | 1        | 1,500.00 |
| Materiales  | -        | 100.00   |
| Refrigerios | 30       | 120.00   |
| Total       |          | 1,720.00 |

**CERTIFICADO:** Se entregarán certificados a los participantes.

### Propuesta 2: “Ahorro de papelería”

#### 4. Lugar

Hotel Koyllur

#### 5. Objetivo

- Reducir el uso de papelería en el área de recepción (fotocopias de pasaportes. Impresiones de facturas o boletas además de imprimir los vouchers de pago).
- Concientizar a los trabajadores sobre el manejo de nuevas tecnologías dentro de la empresa para ser una empresa eco amigable.
- Promover técnicas de reutilización de papel.

#### 6. Descripción de la propuesta

Para esta propuesta se realizarán capacitaciones en el área de recepción donde participaran de manera activa todos los recepcionistas además del área de contabilidad y administrativos, esta capacitación se llevará a cabo lunes por un



mes con evaluación de resultados, el taller tendrá una duración de 4 horas, con la ayuda de un entrenador especializado en el área.

| TEMAS                                        | Horas  | OBJETIVO                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Check in virtual                             | Hora 1 | Que los recepcionistas puedan realizar el check in o registro del pasajero mediante un sistema virtual donde también se almacenaran las los pasaportes o Dni. |
| Pagos mediante POS u otros medios virtuales. | Hora 2 | Mejorar el sistema de pago dentro de la empresa sin generar más papelería enviando vouchers virtuales a correos electrónicos, whatsapp o número de celular.   |
| Facturación                                  | Hora 3 | Que los trabajadores manejen todos los sistemas de facturación y se envíen mediante manera virtual a los interesados.                                         |
| Reutilización de papelería                   | Hora 4 | Es importante capacitar a todos los involucrados en la reutilización de papelería.                                                                            |

### RESPONSABLES

- Gerente Propietario del Hotel Koyllur Inn

### PRESUPUESTO\*

| Descripción        | Cantidad | Costo    |
|--------------------|----------|----------|
| Entrenador         | 1        | 1,200.00 |
| Sistemas virtuales | 3        | 2,300.00 |
| Materiales         | -        | 50.00    |
| Refrigerios        | 11       | 55.00    |
| Total              |          | 3,605.00 |



## CONCLUSIONES

La presente tesis tuvo como objetivo describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020 del trabajo de investigación realizado se concluye que:

1.-Al cotejar los resultados estadísticos de la adaptación, gestión del cambio, comunicación organizacional y el clima organizacional, se obtiene que el 76% de los trabajadores están orientados a una buena gestión organizativa, mientras que el resto de los encuestados la considera entre regular y mal. Por ellos es importante establecer mecanismos para lograr una óptima Gestión organizativa al 100%.

2.- Al analizar el comportamiento del personal concluimos que solo el 44% de los trabajadores tiene la percepción que estas son buenas, lo cual no es un buen indicador ya que las relaciones laborales son el medio por el cual se pretende dar soluciones a las necesidades de los trabajadores y lograr un mejor desempeño laboral, siendo menos del 50% quienes consideran las relaciones laborales resultado que deberá proponer acciones correctivas para mejorarlo.

3.- El resultado en general del indicador Relaciones Laborales es regular, este no es un buen síntoma, el tener trabajadores no conformes con las relaciones laborales afecta directamente a la productividad de la empresa y de manera particular a cada trabajador, tema que debe remediarse haciendo un cambio de políticas que se orienten más al desarrollo integral de cada trabajador.

4.-En cuanto a la gestión del impacto ambiental el 72% de los trabajadores considera que es malo, que no existen buenas políticas orientadas al cuidado del medio ambiente.

5.-De todos los resultados obtenidos materia de la investigación en conjunto, se concluye que La responsabilidad Social Interna del Hotel Koyllur Inn en el año 2020 es negativa, se deberán tomar acciones inmediatas para cambiar este resultado ya que podría influir directamente en los niveles de productividad de la empresa.



## RECOMENDACIONES

- 1.-Aprovechar la disposición que tienen los trabajadores a adaptarse rápidamente para rotarlos en turnos y actividades según sus capacidades.
- 2.-Motivar a los trabajadores a fortalecer las relaciones laborales a través de actividades que estrechen lazos de amistad y compañerismo para hacer armoniosa la convivencia laboral.
- 3.-Realizar capacitaciones permanentes en todas las áreas con expositores y entrenadores expertos de manera periódica y continuar con las políticas de igualdad, valiéndonos de la buena percepción que tienen a cerca de estas, implementar políticas de asensos y bonos por productividad
- 4.-Establecer medidas y políticas para el cuidado del medio ambiente, tales como reciclaje, ahorro de recursos y adecuada segregación de residuos donde los trabajadores participen de manera activa
- 5.-Siendo el resultado general de la investigación negativo, se recomienda a la empresa en conjunto hacer una reingeniería de los procesos administrativos y manejo de personal con las sugerencias mencionadas anteriormente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia Mexico*, 201-206.
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *InnovaG*, 56.
- Begazo, E. J. (2018). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Bejarano, C. S. (02 de Noviembre de 2015). *Bumeran*. Obtenido de <https://www.bumeran.com.pe/noticias/contrato-de-trabajo-en-peru-i/>
- Bonomie, C. A. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de competitividad en el marco de la globalización. 145-166.
- Calderón, J. F. (2010). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Mexico: CEMEFL.
- Cano-Lara, I. X.-R. (10 de NOVIEMBRE de 2016). *Ciencias sociales y políticas*. Obtenido de Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas : <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LosDiferentesTiposDeResponsabilidadSocialYSusImpli-5802930.pdf>
- Carneiro, M. (2013). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.
- Castilla, C. M. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Comisión Europea. (2002). *Libro Verde*. Barcelona: Estudió.
- Concepto Definición*. (2020). Obtenido de *Concepto Definición*: <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>



- ECOSEG Consultores S.A. (21 de Mayo de 2016). *ECOSEG* . Obtenido de <https://ecoseg.org/2016/05/21/responsabilidad-ambiental-empresarial/>
- Elías, J. J. (s.f.). *Oferta Laboral*. Economía Laboral, LIE - UCENA. Obtenido de <https://docplayer.es/19679771-Oferta-de-trabajo-economia-laboral-julio-j-elias-lie-ucema.html>
- Encalada, C. P. (2012). *Propuesta para la sensibilización ambiental en el manejo de residuos solidos en los cantones de Giron y Santa Isabel*. Maestria, Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca - Ecuador.
- Espiñeira, P. A. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Universidade Da Coruña, Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña.
- Fernández Flores, R. M. (2016). *Estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector hotelero en la Region Piura*. Tesis, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Piura.
- Garcia, F. N. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. Madrid: ESIC.
- Granda, E. G. (2012). *Salud de los Trabajadores* . Nota científica.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista, C. (2006). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista, C. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Navarro de Salud. (s.f.). *Riesgos por carga, fisica o mental, de trabajo*. Unidad didactica 3, Instituto Navarro de Salud, Gobierno de Navarra. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- J. Lizcano., & J. (2003). Marco Conceptual de la responsabilidad social. *AECA*, 8.



J.W. Marriott, J. (s.f.). *Marriott*. Obtenido de Marriott:  
[https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott\\_Business\\_Conduct\\_Guide\\_Latin\\_American\\_Spanish.pdf](https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_Latin_American_Spanish.pdf)

Jimenez, M. A. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial en los Hoteles con servicio de restaurante del Municipio de Panajachel*. Tesis, Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Linea Verde. (2018). *El Reciclaje*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de <http://www.lineaverdeceutatrace.com/lv/consejos-ambientales/reciclaje/reciclaje.pdf>

LUIS ROBERTO DOMÍNGUEZ AGUIRRE, Á. F. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 59.

Mauro Posada y Marita González. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente : módulo 5*. Manual de educación obrera, Organización Internacional del Trabajo, Buenos Aires.

Méndez, D. (17 de Enero de 2020). *Numdea*. Obtenido de <https://numdea.com/convenio.html>

Milán, N., & Villaroel, M. R. (2010). *El rol del estado en materia de responsabilidad social y de medio ambiente* (Vol. Vol. V ). QUANTUM.

Oviedo, D. A. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia comunicativa para mejorar la imagen Institucional: Caso Perú Rail S.A Oficina Cusco*. Tesis, UNSAAC, Cusco.

Polotto, D. F. (2016). *La RSE en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn*. Tesis, Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Pontificia Universidad Católica del Perú. (19 de Agosto de 2014). *La Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Decreto Supremo N° 005-2012-Tr, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: [http://blog.pucp.edu.pe/blog/sst/wp-content/uploads/sites/19/2014/08/decreto\\_supremo\\_n\\_-\\_005-2012-tr\\_reglamento\\_de\\_la\\_ley\\_n\\_-\\_29783\\_ley\\_de\\_seguridad\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](http://blog.pucp.edu.pe/blog/sst/wp-content/uploads/sites/19/2014/08/decreto_supremo_n_-_005-2012-tr_reglamento_de_la_ley_n_-_29783_ley_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo.pdf)



Porta, M. d. (2015). *Guia de Investigacion en Gestion*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion 6ta ed.* D.F., Mexico: Interamericana Editores S.A.

Senior, A., Narváez, M., Fernández, G., & Revilla, J. (2007). Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales, XIII*, 484-494.

Universitat de les Illes Balears. (2003). *Prevencion de Riesgos Laborales*. Revista, España.



## ANEXOS

### A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | VARIABLE / DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                       | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cómo es la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la gestión organizativa en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?</li> <li>• ¿Cuáles son las características personales en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?</li> <li>• ¿Cómo son las relaciones laborales en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?</li> <li>• ¿Cómo es la gestión del impacto ambiental en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020?</li> </ul> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión organizativa en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020</li> <li>• Describir las características del personal en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.</li> <li>• Describir las relaciones laborales en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020.</li> <li>• Describir la Gestión del impacto ambiental en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020,</li> </ul> | <p><b>Variable de estudio</b><br/>Responsabilidad Social Empresarial</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Organizativa.</li> <li>• Personal.</li> <li>• Relaciones laborales.</li> <li>• Gestión del impacto Ambiental.</li> </ul> | <p><b>Alcance de investigación</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental</p> <p><b>Enfoque</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Población de estudio</b><br/>Trabajadores del Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020</p> <p><b>Muestra</b><br/>25 personas</p> |



## B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS

| TITULO                                   |                               | RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA DEL HOTEL KOYLLUR INN DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2020                                                                          |       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          |
|------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Variable                                 | Dimensiones                   | Indicadores                                                                                                                                                           | Peso  | N°<br>Items | Items                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Crterios de<br>Evaluación                                                |
| Responsabilidad<br>Social<br>Empresarial | Gestión Organizativa          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adaptación</li> <li>➤ Gestión del cambio.</li> <li>➤ Comunicación organizacional.</li> <li>➤ Clima Organizacional</li> </ul> | 35%   | 7           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Si se presenta un cambio organizacional usted se adapta rápidamente?</li> <li>2. ¿Con que frecuencia la gerencia informa antes de realizar algún cambio organizacional?</li> <li>3. ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otras áreas cuando se lo solicitas?</li> <li>4. ¿Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral (en reuniones o personalmente) con tu jefe inmediato?</li> <li>5. ¿La comunicación con tus compañeros de trabajo es frecuente?</li> <li>6. Con que frecuencia la empresa realiza encuestas sobre el clima laboral entre los trabajadores.</li> <li>7. Con que frecuencia los líderes gestionan bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajadores</li> </ol> | A. Nunca<br>B. Casi nunca<br>C. A veces<br>D. Casi siempre<br>E. Siempre |
|                                          | Personal                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas de formación</li> <li>➤ Capacitaciones.</li> <li>➤ Políticas de igualdad.</li> </ul>                               | 20.0% | 4           | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. La empresa cuenta con estudiantes para sus prácticas pre profesionales como apoyo a su formación laboral.</li> <li>9. Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones en el área que te desempeñas.</li> <li>10. Sientes que existe igualdad de oportunidades de ascenso.</li> <li>11. Alguna vez te sentiste discriminado en algún área de trabajo.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                          |
|                                          | Relaciones laborales          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación</li> <li>➤ Compromiso</li> <li>➤ Motivación</li> <li>➤ Salud y seguridad en el lugar de trabajo.</li> </ul>    | 30 %  | 6           | <ol style="list-style-type: none"> <li>12. La empresa desarrolla actividades sociales en las cuales participan los trabajadores y sus familias.</li> <li>13. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la empresa?</li> <li>14. ¿Con que frecuencia la empresa te motiva a dar lo mejor de ti?</li> <li>15. ¿Siente que los convenios que tiene la empresa en el área de la salud benefician a tu familia?</li> <li>16. La empresa realiza capacitaciones trimestrales en Salud y Seguridad.</li> <li>17. La cantidad de trabajo que realizas se ajusta a tus posibilidades.</li> </ol>                                                                                                                                                             |                                                                          |
|                                          | Gestión del impacto Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sensibilización ambiental.</li> <li>➤ Reciclaje.</li> </ul>                                                                  | 15 %  | 3           | <ol style="list-style-type: none"> <li>18. Con que frecuencia la empresa realiza talleres de sensibilización ambiental</li> <li>19. La empresa promueve el reciclaje de insumos</li> <li>20. Se promueve la reducción en el consumo de energía eléctrica y agua.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                          |
|                                          |                               | TOTAL                                                                                                                                                                 | 100%  | 20          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          |



**C. INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO**

**APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL KOYLLUR INN - CUSCO**

El presente cuestionario tiene fines únicamente de estudio, le tomara de 3 – 5 minutos y se lleva a cabo anónimamente. Para ello me gustaría que pueda responder a algunas preguntas. Marque con una X en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad.

|                                                                                                                                | NUNCA | CASI<br>NUNCA | A<br>VECES | CASI<br>SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|------------|-----------------|---------|
| 1. ¿Si se presenta un cambio organizacional usted se adapta rápidamente?                                                       |       |               |            |                 |         |
| 2. ¿Con que frecuencia la gerencia informa antes de realizar algún cambio organizacional?                                      |       |               |            |                 |         |
| 3. ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otras áreas cuando se lo solicitas?                                            |       |               |            |                 |         |
| 4. ¿Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral (en reuniones o personalmente) con tu jefe inmediato? |       |               |            |                 |         |
| 5. ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es frecuente?                                                              |       |               |            |                 |         |
| 6. ¿Con que frecuencia la empresa realiza encuestas sobre el clima laboral entre los trabajadores?                             |       |               |            |                 |         |
| 7. Con que frecuencia los líderes gestionan bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajadores   |       |               |            |                 |         |
| 8. La empresa cuenta con estudiantes para sus prácticas pre profesionales como apoyo a su formación laboral.                   |       |               |            |                 |         |
| 9. Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones en el área que te desempeñas.                                          |       |               |            |                 |         |
| 10. Sientes que existe igualdad de oportunidades de ascenso.                                                                   |       |               |            |                 |         |
| 11. Alguna vez te sentiste discriminado en algún área de trabajo.                                                              |       |               |            |                 |         |



|                                                                                                          |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 12. La empresa desarrolla actividades sociales en las cuales participan los trabajadores y sus familias. |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la empresa?       |  |  |  |  |  |
| 14. ¿Con que frecuencia la empresa te motiva a dar lo mejor de ti?                                       |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Siente que los convenios que tiene la empresa en el área de la salud benefician a su familia?       |  |  |  |  |  |
| 16. La empresa realiza capacitaciones trimestrales en Salud y Seguridad.                                 |  |  |  |  |  |
| 17. La cantidad de trabajo que realizas se ajusta a tus posibilidades.                                   |  |  |  |  |  |
| 18. Con que frecuencia la empresa realiza talleres de sensibilización ambiental.                         |  |  |  |  |  |
| 19. La empresa promueve el reciclaje de insumos                                                          |  |  |  |  |  |
| 20. La empresa promueve la reducción en el consumo de energía eléctrica y agua.                          |  |  |  |  |  |

Gracias por su colaboración...



## D. PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida | Valor |
|------------------|-------|
| Nunca            | 1     |
| Casi nunca       | 2     |
| A veces          | 3     |
| Casi siempre     | 4     |
| Siempre          | 5     |

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

### Construcción de la Baremación:

| Promedio    | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo                 |
| 1,81 – 2,60 | Malo                     |
| 2,61 – 3,40 | Regular                  |
| 3,41 – 4,20 | Bueno                    |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno                |



## E. RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

| Ítems | Nunca                                                                                                                       |    | Casi nunca |    | A veces |    | Casi siempre |    | Siempre |    |       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|----|---------|----|--------------|----|---------|----|-------|
|       | f                                                                                                                           | %  | f          | %  | f       | %  | f            | %  | f       | %  |       |
| P1    | ¿Si se presenta un cambio organizacional usted se adapta rápidamente?                                                       | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 2  | 8.0%         | 16 | 64.0%   | 7  | 28.0% |
| P2    | ¿Con que frecuencia la gerencia informa antes de realizar algún cambio organizacional?                                      | 0  | 0.0%       | 5  | 20.0%   | 13 | 52.0%        | 7  | 28.0%   | 0  | 0.0%  |
| P3    | ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otras áreas cuando se lo solicitas?                                            | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 16 | 64.0%   | 9  | 36.0% |
| P4    | ¿Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral (en reuniones o personalmente) con tu jefe inmediato? | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 7  | 28.0%        | 12 | 48.0%   | 6  | 24.0% |
| P5    | ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es frecuente?                                                              | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 18 | 72.0%   | 7  | 28.0% |
| P6    | Con que frecuencia la empresa realiza encuestas sobre el clima laboral entre los trabajadores.                              | 0  | 0.0%       | 9  | 36.0%   | 16 | 64.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P7    | Con que frecuencia los líderes gestionan bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajadores   | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 11 | 44.0%        | 14 | 56.0%   | 0  | 0.0%  |
| P8    | La empresa cuenta con estudiantes para sus prácticas pre profesionales como apoyo a su formación laboral.                   | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 11 | 44.0%   | 14 | 56.0% |
| P9    | Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones en el área que te desempeñas.                                          | 0  | 0.0%       | 9  | 36.0%   | 12 | 48.0%        | 4  | 16.0%   | 0  | 0.0%  |
| P10   | Sientes que existe igualdad de oportunidades de ascenso.                                                                    | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 8  | 32.0%   | 17 | 68.0% |
| P11   | Alguna vez te sentiste discriminado en algún área de trabajo.                                                               | 25 | 100.0%     | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P12   | La empresa desarrolla actividades sociales en las cuales participan los trabajadores y sus familias.                        | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 11 | 44.0%        | 14 | 56.0%   | 0  | 0.0%  |
| P13   | ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la empresa?                              | 0  | 0.0%       | 12 | 48.0%   | 10 | 40.0%        | 3  | 12.0%   | 0  | 0.0%  |
| P14   | ¿Con que frecuencia la empresa te motiva a dar lo mejor de ti?                                                              | 0  | 0.0%       | 11 | 44.0%   | 14 | 56.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P15   | ¿Siente que los convenios que tiene la empresa en el área de la salud benefician a su familia?                              | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 6  | 24.0%        | 12 | 48.0%   | 7  | 28.0% |
| P16   | La empresa realiza capacitaciones trimestrales en Salud y Seguridad.                                                        | 0  | 0.0%       | 18 | 72.0%   | 7  | 28.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P17   | La cantidad de trabajo que realizas se ajusta a tus posibilidades.                                                          | 0  | 0.0%       | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%         | 17 | 68.0%   | 8  | 32.0% |
| P18   | Con que frecuencia la empresa realiza talleres de sensibilización ambiental.                                                | 0  | 0.0%       | 20 | 80.0%   | 5  | 20.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P19   | La empresa promueve el reciclaje de insumos                                                                                 | 0  | 0.0%       | 14 | 56.0%   | 11 | 44.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |
| P20   | La empresa promueve la reducción en el consumo de energía eléctrica y agua.                                                 | 0  | 0.0%       | 14 | 56.0%   | 11 | 44.0%        | 0  | 0.0%    | 0  | 0.0%  |