

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“LA PRÁCTICA DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL EN EL HOTEL SANTA
MARÍA DE LA CIUDAD DE HUAMACHUCO,
REGIÓN LA LIBERTAD 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Kelly Esmeralda Peña Briceño

Asesor:

Dra. Edelmira Leonor Janampa Vidal

<https://orcid.org/0000-0002-4607-1264>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Monica Denise Zegarra Alva	18123925
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Gaby Monica Felipe Bravo	03877830
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Walter Estela Tamay	16684488
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mi familia, en especial a mis padres, quienes me ayudaron a culminar este logro tan importante en mi carrera como profesional, mi padre a quien le debo mucho por su amor y apoyo incondicional, a mi madre quien estuvo conmigo en mis malos momentos aconsejándome y guiándome, fueron quienes me apoyaron en cada etapa de mi vida para convertirme en una gran persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y la salud que le ha dado a mi familia y a mi persona.

En segundo, agradezco plenamente a mis padres, las personas que hicieron posible el haber llegado hasta aquí, gracias a su apoyo, cuidado, esfuerzo y sobre todo la confianza que depositaron en mí para lograr mis metas.

Agradezco también a mis hermanos y a mi mejor amiga, por el apoyo y los ánimos que recibí de ellos cuando los necesitaba para seguir adelante.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	44
1.3. Objetivos	44
1.3.1. Objetivo general	44
1.3.2. Objetivos específicos	44
1.4. Hipótesis	45
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	46
2.1. Tipo de investigación	46
2.2. Población y muestra	46
2.4. Procedimiento de recolección de datos	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	68
4.1. Discusión	68
4.2. Limitaciones de los hallazgos	72



La práctica de la responsabilidad social empresarial aplicada al Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco, región La Libertad, 2022.

4.3.	Implicancias	73
4.4.	Conclusiones	74
REFERENCIAS		76
ANEXOS		88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	48
Tabla 2 <i>Representación gráfica de la escala likert</i>	49
Tabla 3 <i>Puntuación de niveles</i>	49
Tabla 4 <i>Niveles de la responsabilidad económica.</i>	51
Tabla 5 <i>Ítems que miden el nivel de la responsabilidad económica según frecuencia de respuesta.</i>	53
Tabla 6 <i>Niveles de la responsabilidad social.</i>	56
Tabla 7 <i>Ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.</i>	58
Tabla 8 <i>Niveles de la responsabilidad medioambiental.</i>	61
Tabla 9 <i>Ítems que miden el nivel de la responsabilidad medioambiental según frecuencia de respuesta.</i>	63
Tabla 10 <i>Niveles de la responsabilidad social empresarial</i>	66
Tabla 11 <i>Operacionalización de la variable</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Distribución de los niveles de la responsabilidad económica</i>	51
Figura 2 <i>Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad económica según frecuencia de respuesta.</i>	54
Figura 3 <i>Distribución de los niveles de la responsabilidad social.</i>	56
Figura 4 <i>Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.</i>	59
Figura 5 <i>Distribución de los niveles de la responsabilidad medioambiental.</i>	61
Figura 6 <i>Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.</i>	64
Figura 7 <i>Distribución de los niveles de la responsabilidad social empresarial.</i>	66

RESUMEN

Los establecimientos de hospedaje tienen un papel importante dentro de la industria turística, por lo que, muchos de estos buscan ser más competitivos realizando distintas actividades dentro de su gestión, una de ellas es implementar la Responsabilidad Social Empresarial. Ser una empresa responsable dentro del sector turístico hace más competitivo, generando menos impacto negativo en el medio ambiente, más beneficios económicos y su aporte al desarrollo local. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de Huamachuco. El estudio es de tipo descriptiva con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta a sus colaboradores cuyo resultado reflejó el estado del establecimiento al concluir, que presenta un nivel medio de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial.

.

PALABRAS CLAVES: Sector turístico, establecimiento de hospedaje, competitividad y Responsabilidad social empresarial.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo donde las empresas buscan constantemente ser líderes en el mercado y mejorar su nivel de competitividad, implica que los encargados de estas organizaciones investiguen novedosos métodos de gestión los cuales aplican según sus posibilidades, ya que continuamente atraviesan acelerados cambios en su entorno como la globalización, el conocimiento, la tecnología y la competencia (Viteri y Jácome, 2013). Esto los lleva a reflexionar y entender cuán importante es saber sobrellevar y superar el sin fin de desafíos que se producen dentro de las empresas, dado que muchas de estas se desvanecen con el tiempo por no conseguir adaptarse al cambio y muchas otras por la mala gestión que utilizaron dentro de la empresa.

Es importante hablar de Responsabilidad Social Empresarial hoy en día y más importante aún darle énfasis a su aplicación. Ha sido escaso el interés que se le ha dado desde su descubrimiento; sin embargo, empezó a tomar relevancia y a desarrollarse progresivamente a partir de los años noventa, pues ya había llegado para ese entonces la globalización, la consciencia ambiental y el apresurado desarrollo económico (Presuttari, 2016). Es decir, que en los últimos años la RSE se ha venido presentando y evolucionando de manera favorable, especialmente por los beneficios que, tanto las empresas como las comunidades en donde realizan sus actividades obtienen luego de implementar esta estrategia en su gestión.

La Responsabilidad Social Empresarial brinda a las empresas un nuevo método de competitividad la cual según Aguilera y Castro (2012), aseguran que “está concebida como la transferencia de valor agregado a la sociedad” y que se espera que

al paso del tiempo se transforme en un modelo de gestión para lograr mayor ventaja competitiva.

Kliksberg (2006 como se citó en Presuttari 2016), afirma que existen tres componentes clave los cuales impulsan a las empresas a considerarse socialmente responsables. En primer lugar, tenemos como componente clave a los inversionistas, son los que exigen mayor transparencia en la gestión de las empresas para poder invertir en ellas, en segundo tenemos a los consumidores los cuales demandan de la RSE y exigen productos de buena calidad, saludables y con precios justos, y por último existe la opinión pública como componente clave, aquella a la que cada vez son más las personas que prefieren empresas que son capaces de enfrentar los problemas sociales.

Un claro ejemplo de Responsabilidad Social Empresarial es la Cadena de hoteles Hilton ubicados en Europa, los cuales demuestran su gran interés por ser una cadena netamente responsable con su comunidad y medio ambiente. Desde el 2018 están comprometidos a duplicar su inversión en los impactos sociales y reducir sus huellas ambientales para la mitad del 2030, además poseen implementada una estrategia de responsabilidad denominada Travel with Purpose, la cual tiene como finalidad impulsar el turismo de viajes responsable a escala mundial (Hilton, 2018).

La principal competencia de Hilton, la cadena Starwood centra sus políticas en la implementación de acciones sociales y gracias a las donaciones que recibe de clientes de todos los hoteles que pertenecen a la cadena (Sheraton, Le Meridien, St Regis, W Hotels, The Luxury Collection, Westin, Four Points y Aloft Hotels- Unicef) se encuentra formando a personal médico. Unicef llegó a firmar un acuerdo con la

Iglesia Ortodoxa de Etiopía para promover vacunas infantiles en el país africano gracias a las donaciones recibidas (Mussio, s.f).

También la cadena NH Hotel Group desempeña sus actividades con la finalidad de orientar el modelo de gestión de los negocios a un modelo hotelero que está involucrado con el desarrollo sostenible creando valor económico, social y medioambiental. Se esfuerzan por transmitir principios sostenibles y éticos los cuales guían su manera de trabajar, incorporando 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (NH Hotel Group, s.f.).

Así como estos existen muchos ejemplos más, son establecimientos que han optado por emplear estrategias de responsabilidad social en su gestión, y no solo son cadenas hoteleras grandes, sino también muchos establecimientos de distintas categorías donde su personal y más aún los directores tienen conocimiento de la RSE y los grandes beneficios que trae consigo su aplicación.

Por otro lado, la situación de Responsabilidad Social Empresarial en América del Sur según el informe *El Estado de la RSE 2011*, el cual describe las percepciones acerca del estado de la Responsabilidad Social Empresarial de los consumidores y ejecutivos de las empresas, afirman que solo el 71% de encuestados eran conscientes del significado del término “Responsabilidad Social Empresarial”, de cierta manera esto demuestra que el término es popular. Así mismo, dicho informe manifiesta que solo un 47% de los que se realizó la encuesta divulgan informes de sustentabilidad y el 68% se apoyan en la metodología GRI (Global Reporting Initiative por sus siglas en inglés). Gracias a este informe, se evidencia que muchas empresas están comprometidas con la realización de prácticas responsables, sin embargo, no lo están al momento de difundirlas a través de sus informes logrando convertir este aspecto en

una debilidad, ya que de por sí la divulgación trae beneficios a la organización (Herranz, 2004; Vargas, 2006; Álvarez y Vargas, 2011, citados en Ferré y Hiyo, 2018).

Entre los principales establecimientos de hospedaje en Latinoamérica que son responsables con el medio ambiente están: Biohotel Organic Suites Bogotá (Colombia), fue diseñado con patrones para la protección medioambiental y la responsabilidad social, en la actualidad está avalado por la Secretaría del Medio Ambiente de Bogotá.

Otro de los hoteles es el Cauquenes resort Hotel ubicado en Argentina el cual en 2012 fue certificado como Biosphere hotel por las prácticas respetuosas que tienen con el medio ambiente. Ofrece habitaciones a personas con movilidad reducida, políticas de turismo sostenible tanto a sus huéspedes como al personal de servicio entre otros.

Existe también el Jicaro Island Lodge ubicado al sur del lago de Nicaragua, está construido con la madera de los árboles que fueron tumbados por el huracán Félix en el 2007, su personal de servicio son habitantes de la zona, además de crean programas de educación sobre la conservación y cuidado del medioambiente de la comunidad.

Perú no se queda atrás con los hoteles responsables; Inkaterra Pueblo Hotel es una pequeña villa andina de cinco hectáreas está ubicado a unos pocos metros de los baños termales de Aguas Calientes y se han registrado 214 especies de aves y una colección de orquídeas nativas de 372 especies siendo esta la más grande del mundo.

La cadena de Hoteles Libertador también ha dedicado parte de sus actividades a la contribución en proyectos sostenibles como: Pinta tu Barrio, Pinta tu Barca, Vivienda Saludable, entre otros los cuales consisten en beneficiar esencialmente a las comunidades vecinas los cuales serán conservados en el tiempo (Libertador, s.f).

El Hotel Santa María ubicado en Huamachuco región La Libertad, busca convertirse en una empresa reconocida a nivel nacional por fomentar el desarrollo empresarial y turístico del lugar donde realizan sus operaciones, además de brindar una estadía grata a sus clientes enfocados siempre en la mejora continua dentro de un marco cultural y de valores, buscan ofrecer servicios hospitalarios característicos de la ciudad de Huamachuco.

Actualmente se encuentran desarrollando un proyecto social en colaboración con artistas plásticos netos del lugar los cuales son invitados numerosas veces a exhibir sus obras de arte en los espacios públicos del hotel. Este proyecto tiene la finalidad de implementar un salón de exposiciones permanente donde los artistas plásticos específicamente pintores y escultores puedan mostrar su arte los cuales representan la cultura, costumbres y tradiciones de Huamachuco.

Según el representante del hotel Irvin Vera, este será un proyecto de beneficio mutuo. Por un lado, sus clientes encontraran espacios donde aprendan y aprecien del arte local e incluso puedan adquirir estas obras por medio del hotel; por otro lado, están los artistas que pueden mostrar su arte en sí, además que el establecimiento no realiza ningún cobro por el uso de sus espacios públicos, indicaron que dentro de sus condiciones de uso estaba el aporte de ellos en la limpieza de estos espacios, ya que son áreas que se utilizan constantemente.

Aseguraron también que se ha habilitado un espacio donde el artista que encabeza el proyecto pueda elaborar un mural artístico dentro del hotel, exhibiendo en este las danzas típicas y el atractivo turístico representativo más importante de la localidad siendo Marcahuamachuco, mostrando así la importancia del valor cultural que la empresa quiere generar tanto a los huéspedes, visitantes y a sus colaboradores.

Para saber y comprender más la aplicación de la variable Responsabilidad Social Empresarial por parte del sector hotelero en estos últimos años se presenta lo siguiente:

Antecedentes

A nivel internacional

Cantillo (2014) en su tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Bocayá Colombia” tuvo como objetivo diagnosticar todo lo referente a la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la provincia centro de Bocayá Colombia. Así mismo, utilizó el método deductivo teniendo como población objetivo los hoteles registrados en la Cámara de Comercio de los 15 municipios que conforman la provincia centro de Bocayá siendo la muestra un total de 54 hoteles registrados, como instrumento para la recolección de información utilizó encuestas realizadas a los directivos de cada hotel y el trabajo obtuvo los siguientes resultados: a nivel general el estudio afirma que los hoteles casi siempre incorporan el respeto por las comunidades, el medio ambiente y la ética. Sin embargo, el compromiso con la comunidad, la seguridad, la salud y la protección al medio ambiente presentan deficiencias que necesitan mejoras. El estudio llegó a la conclusión de que, la debilidad principal de las empresas de esta región es el compromiso con la comunidad y el entorno donde se desarrollan, casi nunca destinan recursos ni donaciones para la realización de proyectos sociales y pocas veces brindan información sobre sus actividades a la comunidad (p.59).

Peña (2018) en su tesis titulada La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia tuvo como objetivo comprender las prácticas de

Responsabilidad Social Empresarial que realizan los establecimientos hoteleros, clasificándolos, describir sus motivaciones y las dificultades que impulsan o dificultan su crecimiento para posteriormente proponer para cada establecimiento un plan de mejora y un modelo de gestión para la RSE. Así mismo, su método de estudio es el estudio de caso con una población de 8 hoteles de la ciudad de Santa Marta siendo los 8 directores(as) muestra del estudio, utilizando como instrumento un cuestionario para el recojo de datos, el estudio tuvo como resultados lo siguiente: en relación a las prácticas de RSE que realizan los hoteles micro y pequeños siendo valorados cuantitativamente, su nivel de aplicación es mínimo, en los hoteles medianos su nivel de aplicación es bajo y por último los hoteles grandes presentan un nivel de aplicación medio. Con respecto a la valoración cualitativa los resultados del estudio arrojan que los hoteles micro y pequeños tienen un nivel deficiente, los hoteles medianos tienen un nivel insuficiente, mientras que los hoteles grandes presentan un nivel aceptable. Tuvo como una de sus conclusiones lo siguiente: los hoteles involucrados en el estudio dan mayor importancia al desarrollo de sus actividades económicas poniendo énfasis al desarrollo de su producto y a los clientes siendo algunas acciones dirigidas a sus colaboradores o proveedores locales (p.223).

Talavera y Úbeda (2018) en su artículo titulado “Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí” tuvo como objetivo determinar la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Hotel Los Arcos. Así mismo, aplicaron el método deductivo tomando como población muestral el personal del Hotel Los Arcos que tuviera mayor acceso a la información de la organización utilizando como instrumento de recolección de datos una entrevista del tipo estructurada teniendo

como resultado lo siguiente: el 67% del personal encuestado no tienen conocimiento alguno de la Responsabilidad Social Empresarial, además el 13% de los encuestados consideran que la RSE no es importante en el hotel. El estudio tuvo como conclusión lo siguiente: a pesar de ser una empresa de carácter social, los trabajadores tienen carencia de conocimientos acerca de la RSE, pero aseguran que el hotel lleva a cabo prácticas para el cuidado y conservación del medio ambiente (p.22).

Peña, Serra y Cardona (2017) en su artículo titulado “Perfil característico y Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la región Caribe colombiana” tuvo como objetivo reconocer y diagnosticar cual es el perfil característico y el grado de conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial a partir de su nitidez y notoriedad del sector hotelero de la región Caribe colombiana. Así mismo, primero llevaron a cabo una revisión de la literatura científica para luego realizar un estudio empírico teniendo como población de estudio a empresas turísticas hoteleras del Caribe colombiano (Barranquilla, Santa Marta y Cartagena) teniendo una muestra total de 224 hoteles y utilizando como herramienta un cuestionario del cual se obtuvo como resultado que; de manera espontánea solo el 57,2% de los encuestados tienen un grado de conocimiento notorio, sin embargo, luego de brindarles el concepto muestran que solo el 17,6% ha oído acerca de la RSE y el 25,2% restante afirma que desconoce el término. Al finalizar el estudio, se llegó a la conclusión de que la Responsabilidad Social Empresarial tiene niveles bajos de aplicación y notoriedad en más de la mitad de hoteles estudiados en el Caribe colombiana (p.145).

Flores, Bino y Barroso (2016) en su artículo titulado “Responsabilidad Social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina)” tuvo como objetivo analizar en que proporción se viene aplicando la Responsabilidad Social Empresarial

en el sector hotelero. Así mismo, el estudio fue elaborado a través del método de análisis bibliográfico con una población de 64 hoteles ubicados en la ciudad de Córdoba-Argentina, como instrumento de recolección de datos utilizaron un cuestionario. El estudio tuvo como resultado lo siguiente: existe una gran diferencia en el grado de aplicación de las dimensiones evidenciando que la dimensión con más aplicación es la medioambiental, la cual obtuvo 0,017 según la escala de puntuación realizada por el estudio, además de ser los hoteles de mayor categoría los que evidencian mayor interés en implementar estas prácticas. Como conclusión el estudio hace presente que, la Responsabilidad Social Empresarial es aplicada especialmente por los grandes hoteles, los cuales evidencian al ámbito ambiental y económico como los más desarrollados. Por otro lado, los hoteles de menor categoría son los que encuentran más difícil la aplicación de la RSE debido a la falta de recursos (p.135).

Sepúlveda, Ordoñez y Prada (2014) en su artículo titulado Perfil de Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga – Colombia tuvo como objetivo establecer tipologías basadas en las acciones que llevan a cabo para la gestión del sector hotelero relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Además, es un estudio del tipo analítica con una población muestral de 32 empresas hoteleras, como instrumento de obtención de datos utilizó un cuestionario. El estudio tuvo como resultado lo siguiente: los altos ejecutivos de las empresas tienen conocimiento de los beneficios que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial trae; sin embargo, se encuentran limitados debido a la falta de direccionamiento, dificultad al tratar de comprender la RSE y principalmente la falta de recursos económicos para su aplicación. El estudio llegó a la conclusión de que la Responsabilidad Social Empresarial es entendida por los

empresarios como una estrategia que a la larga enfoca los beneficios a sus colaboradores, no es percibida como una estrategia de inversión sino como un gasto adicional (p.36).

Peña, Serra y Ramón (2017) en su artículo titulado “Factores determinantes del conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero del Caribe colombiano” tuvo como objetivo el diagnóstico del nivel de conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y reconocer cuales son los factores influyentes del conocimiento. Así mismo, el estudio llevó a cabo una revisión profunda de la literatura científica abarcando la Responsabilidad Social Empresarial, posteriormente se realizó un estudio exploratorio de campo teniendo población objeto de estudio a las empresas hoteleras de la región Caribe colombiana teniendo una muestra total de 224 hoteles de la región, como instrumento de recolección de datos se tuvo un cuestionario estructurado. El estudio tuvo como resultados lo siguiente: para el nivel de conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, los directivos de los hoteles ubicados en la región Caribe colombiana registran un entendimiento bajo en materia de RSE, estos deducen que la RSE consiste en el cumplimiento de las reglamentaciones legales, los requerimientos económicos, además de relacionarla con actividades de caridad, donaciones las cuales no están relacionadas con las actividades que la empresa realiza (p.120).

Polotto (2016) en su tesis titulada “La RSE en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn” tuvo como objetivo analizar los hoteles de 3 y 4 de Puerto Moryn en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su estrategia empresarial. Así mismo, fue un estudio empírico con una metodología de tipo descriptivo, no experimental-transversal con enfoque cuantitativo con una población

de 22 hoteles con categoría de 3 y 4 estrellas, siendo parte de la muestra solo 12 de ellos y como instrumento de recolección de datos utilizó una encuesta para la información primaria específicamente y una observación documental como instrumento para a recolección de información secundaria. Como resultados al término del estudio se obtuvo lo siguiente: el 91,7% de empresarios encuestados conoce el término y concepto de la Responsabilidad Social Empresarial del mismo modo que lo asocian a los compromisos sociales y donaciones o aportes para con la comunidad incluyendo acciones que ayudan al cuidado del medio ambiente y que además dan a conocer la práctica de sus valores a los colaboradores mediante capacitaciones o al momento de ser contratados pero esto lo hacen de una manera informal. Por otro lado, el 78,6% de hoteles implementan criterios de Responsabilidad Social Empresarial en su administración adaptándose a las nuevas tendencias, necesidades y cambios en el consumo de servicios de los turistas. Como conclusión principal al objetivo del estudio, se pudo comprobar que: el 80% de los empresarios del sector hotelero de 3 y 4 estrellas en Puerto Moryn tienen conocimientos de Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, sus acciones en materia de RSE aún son limitadas y escasas en algunas ocasiones (p.53).

Bino (2014) en su tesis titulada “La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al desarrollo turístico sostenible, en la ciudad de Córdoba, Argentina” tuvo como objetivos determinar el estado de la Responsabilidad Social Empresarial en la hotelería y ver cuál es el nivel de conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles por categorías de Córdoba, Argentina. Así mismo, es una investigación del tipo descriptivo, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo/cualitativo la cual

tuvo como población a 64 hoteles de las categorías 1 a 5 estrellas, siendo solo 32 de ellos la muestra. Como instrumentos de medición hicieron uso de la observación y las encuestas, obteniendo como resultado los siguiente: los hoteles a partir de 3 estrellas son los establecimientos que implementan la RSE en mayor medida, se observó que la RSE no se está implementando de manera global, puesto que las practicas que suelen llevar a cabo están relacionadas más con la dimensión ambiental, mientras que con la dimensión sociocultural la participación en promover las políticas públicas es escasa y suelen realizar actividades como donaciones pero dentro de un proceso informal. Al término del estudio se llegó a la conclusión de que la RSE aún se encuentra en inicios de su aplicación en Córdova. La aplicación en los establecimientos aún sigue siendo parcial en relación a las dimensiones analizadas (institucional, económica, sociocultural y ambiental), la mayoría de los establecimientos de todas las categorías tienen conocimientos de la RSE, sin embargo, su implementación tiene bajos porcentajes en los hoteles de menor categoría debido a la falta de tiempo y/o recursos (económicos y humanos), mientras que en los hoteles de mayor categoría (3,4 y 5 estrellas) se demostró que existe un mayor conocimiento e implementación y en un menor grado los establecimientos de 3 estrellas (p.241).

Ochoa (2016), en su tesis titulada “La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero, provincia de El Oro, Ecuador. Año 2016” tuvo como objetivo principal constituir las acciones de RSE en los ámbitos ambiental, social y económico, siendo un estudio del tipo no experimental-transaccional con enfoque cuantitativo que tuvo como población a todos los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas y una muestra de 14 establecimientos. Para la recolección de información se hizo uso de la encuesta y la observación como instrumentos. Los principales resultados obtenidos en este

estudio constataron que todos los gerentes y empleados de los hoteles manejan bien las operaciones internas en la empresa y sus acciones están orientadas a cumplir con las necesidades que exige la comunidad. Luego de realizado el estudio concluyeron que, el 92,86% de los hoteles estudiados están de acuerdo en que se implanten prácticas y planes de actuación socialmente responsables, además, en el ámbito social concuerdan en que se deben llevar a cabo acciones que estén orientadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, mientras que en la dimensión económica están de acuerdo en que todos deben preocuparse por brindar un servicio de calidad a precios justos y por último tenemos a la dimensión medioambiental, donde la mayoría está de acuerdo en que se debe minimizar el impacto ambiental (p.88).

Martínez, Brenes, Araneda y Jaubert (2015) en su artículo titulado “Factores que inciden en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial: estudio realizado en el sector hotelero de San Carlos, Costa Rica” tuvo como objetivo principal identificar factores impulsores de la Responsabilidad Social Empresarial de los hoteles del cantón de San Carlos y el papel que tienen en su desarrollo de elementos que pueden ejercer influencia y facilitar a la empresa ser responsable. La investigación es del tipo exploratorio y descriptivo con un enfoque cualitativo que tuvo como población a los establecimientos hoteleros del cantón de San Carlos que contaran con el Certificado de Sostenibilidad Turística al II Semestre 2014 y una muestra de 16 hoteles en total. Se utilizó como instrumento una entrevista semiestructurada realizada a los representantes de cada uno de los hoteles en estudio. Luego de realizado el estudio, los resultados obtenidos muestran que los factores consumidores y medio ambiente son los que más impulsan la RSE entre los establecimientos de la zona con una media de 3,8 y 3,7 respectivamente, ambas por encima de 3,5 que según las categorías de

evaluación de los indicadores de la RSE en dicho estudio poseen un nivel alto. Por otro lado, los factores proveedores y comunidad son los que menos inciden en el desarrollo de la RSE en los hoteles, con medias de 1,8 y 2,1 inferiores a 2,5 mostrando un nivel bajo según la evaluación de indicadores. Al término del estudio se concluyó que los impulsores con nivel alto de impacto son “consumidores” y “medio ambiente”, seguido de los impulsores “financiamiento” y “competitividad” con un nivel de impacto medio y por último están “comunidad” y “proveedores” los cuales no representan impulsores de las actividades de la RSE en los hoteles del cantón de San Carlos, ya que presentaron un nivel de impacto medio (p.17).

A nivel nacional

Uyen (2018) en su tesis Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018 tuvo como objetivo diagnosticar la RSE en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Arequipa. Así mismo, es una investigación del tipo descriptivo teniendo como población a 238 personas y una muestra de 148 empleados que laboran en los distintos hoteles de tres estrellas, como instrumento utilizaron cuestionarios estructurados, obteniendo como resultado que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres estrellas del centro histórico de Arequipa es baja según la escala de calificación presentada en el estudio. Al término del estudio se llegó a la conclusión de que el factor ambiental es el más bajo, la económica es media y el factor ético-institucional es alto (p.77).

Calle, Nina y Torres (2016) en su tesis Análisis de la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial y el comportamiento de compra de los consumidores de servicios hoteleros de tres estrellas de Tacna, año 2015 tuvo como

objetivo el diagnóstico de la relación entre la RSE y el comportamiento de compra de las personas que hacen uso de las empresas hoteleras de tres estrellas en la ciudad de Tacna. Así mismo, utilizó el método de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental y la población fue dividida en dos grupos, la primera está compuesta por hoteles de tres estrellas en la ciudad de Tacna siendo 13 respectivamente y la segunda está compuesta por clientes de servicios hoteleros de tres estrellas en el mes diciembre del 2015, tomando como muestra una cantidad de 187 clientes, como instrumento de recolección de datos utilizaron un cuestionario, el trabajo obtuvo como uno de los resultados lo siguiente: la dimensión con mayor aplicación es el desarrollo del capital humano con una puntuación de 2.40 seguido de la proyección a las comunidades con una puntuación de 2.08. El estudio llegó a la conclusión de que existe una relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Comportamiento de compra de individuos que hacen uso de servicios hoteleros de tres estrellas en la ciudad de Tacna (p.87).

Bernal, Leo y Navarrete (2018) en su artículo titulado “Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores” tuvo como objetivo fijar una correlación entre las variables mencionadas, además de medir su grado de dependencia. Así mismo, utilizó el método con enfoque cuantitativo de tipo correlacional y de diseño no experimental-transversal con una población dividida en dos grupos, el primero está conformado por 13 hoteles categorizados de tres estrellas en la ciudad de Tacna y el segundo por las personas que consumen servicios hoteleros de tres estrellas teniendo una muestra total de 244 clientes, como instrumento de recopilación de datos se utilizó un cuestionario dando como principal resultado lo siguiente: la dimensión que se presenta con mayor fuerza en los hoteles de Tacna es la

mitigación de impactos negativos con una puntuación máxima en una escala de 0-3, seguido del cumplimiento de leyes con una puntuación de 2.96. Como conclusión del estudio se obtuvo que la aplicación de la RSE origina una capacidad de poder competir en el sector hotelero de tres estrellas de la ciudad de Tacna (p.113).

De Bracamonte y Ruiz (2016) en su tesis *La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa hotelera Sunset Bay SCRL y su contribución al desarrollo turístico sostenible en el distrito de Colán de la provincia de Paita del departamento de Piura en el año 2016* tuvo como objetivo el diagnóstico de como la Responsabilidad Social Corporativa en el hotel Sunset Bay SCRL ayuda a contribuir con el desarrollo turístico sostenible en el distrito de Colán. Así mismo, utilizó el método del tipo descriptivo de diseño no experimental con una población de 12 429 pobladores del distrito de Colán en Piura llegando a trabajar con una muestra de 155 de estos, como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, el estudio obtuvo como resultados lo siguiente: el 63% de los encuestados afirmaron tener conocimientos de la Responsabilidad Social Corporativa, de este 63% de encuestados, el 34% asocia a la Responsabilidad Social Corporativa con el cuidado del medio ambiente mientras que el 24% asocia a la RSC con programas de voluntariado. Como principal conclusión el estudio hace presente que, más de la mitad de personas encuestadas afirma que las actividades en pro de la conservación del medio ambiente generan una mejor imagen del hotel, lo que a su vez se convierten en beneficios económicos (p.43).

Mendoza (2017) en su tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial en el Hotel Lima Wasi desde la perspectiva de los colaboradores en el año 2017” tuvo como objetivo diagnosticar el crecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial del hotel Lima Wasi desde la perspectiva de los trabajadores en el año 2017

específicamente. Así mismo, utilizó el método cuantitativo del tipo descriptivo con diseño no experimental con una población de 60 colaboradores del Hotel Lima Wasi, mismos que fueron utilizados como muestra en el estudio, como instrumento para la recolección de información utilizó un cuestionario, el estudio obtuvo como resultado lo siguiente: el 100% de los encuestados se percatan de que la Responsabilidad Social Empresarial en el Hotel Lima Wasi es buena. Al término del estudio, se llegaron a las siguientes conclusiones: el personal del Hotel Lima Wasi llegan a percibir al 100% la Responsabilidad Social Empresarial, siendo la dimensión ambiental la más aplicada, seguida de la dimensión económica y por último la dimensión social (p.37).

Marín (2017) en su tesis Sostenibilidad turística en los alojamientos de hospedaje de la Provincia de Leoncio Prado de Tingo María en el año 2017 tuvo como objetivo el diagnóstico de los criterios de la sostenibilidad turística en los establecimientos de hospedaje. Así mismo, es un estudio de tipo descriptivo con diseño no experimental de corte transversal teniendo como población los establecimientos de hospedaje ubicados en la Provincia de Leoncio Prado en la ciudad de Tingo María, siendo un total de 111 establecimientos según registros de DIRCETUR y tuvo una muestra de 15 hoteles luego de incluir criterios de inclusión y exclusión, como instrumento para la recolección de datos el estudio empleó un cuestionario y fichas de observación. Como principales resultados obtuvo que: en la dimensión medioambiental existe un promedio del 53% de establecimientos que cumple con la aplicación de criterios para el cuidado y conservación del medio ambiente, la dimensión cultural presenta un promedio del 52% de empresas y, por último, la dimensión económica obtuvo un promedio de 54% de hoteles que cumple con la aplicación de los criterios. Al término del estudio, se tuvo como resultado final que solo el 54% de los establecimientos de

hospedaje ejecutan los criterios de sostenibilidad medioambientales, económicos y socioculturales (p.97).

Zarate (2019) en su tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial ambiental y ventaja competitiva en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Huánuco-2019”, tuvo como objetivo detallar la relación de la Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva en los establecimientos de hospedaje ubicados en la ciudad de Huánuco. Así mismo, fue un estudio de método transversal con diseño no experimental, tuvo como población a 327 administradores de las empresas hoteleras en la ciudad de Huánuco y como muestra 56 hoteles a los cuales se aplicaron fichas bibliográficas y un cuestionario como instrumentos para la recolección de información. El estudio tuvo como resultados lo siguiente: existe una influencia directa y significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y la ventaja competitiva en el sector hotelero. También se evidenció que, en estos últimos años los empresarios encargados de dichos hoteles han ido tomando conciencia de los efectos que la operación de estos llega a provocar incorporando algunas acciones que ayudan a la conservación del medio ambiente. Como conclusión al término del estudio se evidenció que, la aplicación de RSE en esta ciudad es escasa, ya que aún no es muy conocido el término entre los empresarios que dirigen los establecimientos hoteleros, llegando a ser para algunos de ellos algo novedoso (p.96).

Ari, Crosby, Grajeda y Tagle (2017) en su tesis titulada Diagnóstico del estado de la Gestión con Enfoque de RSE en Empresas del Sector Hotelero de la Ciudad del Cusco tuvo como objetivo especificar el estado de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero en la ciudad de Cusco. Así mismo, es un estudio con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y con diseño no experimental-

transeccional con una población de 5 hoteles ubicados en la ciudad de Cusco, mismos que sirvieron como muestra para la investigación, como instrumento para la recolección de datos se empleó la encuesta de los indicadores Ethos entregada tanto de manera física como virtual a los gerentes de los hoteles. El estudio tuvo como resultados lo siguiente: la gestión del consumidor y cliente con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial es altamente apreciada por los hoteles. Sin embargo, se hace resaltable el hecho de que el gobierno y sociedad es la dimensión menos valorada. Al término del estudio se llegó a concluir que: Valores, transparencia y gobierno corporativo, Ambiente y Consumidores y clientes son las dimensiones que están mejor desarrolladas y tienen un notorio avance en los hoteles analizados. Por otra parte, Gobierno y sociedad y Proveedores son las dimensiones que menos avance han tenido, debido a que los hoteles no han implementado aún políticas que faciliten la interacción con sus grupos de interés (p.102).

Fernández, Franco, Rubio y Salazar (2016) en su tesis titulada Estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector hotelero en la Región Piura tuvo como objetivo conocer el estado de la gestión con enfoque en la RSE en los establecimientos de hospedaje en la Región Piura en el año 2015. Así mismo, el estudio es del tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de alcance transversal no probabilístico, la población está conformada por los hoteles que tienen razón social en la región Piura y que califican como hoteles de tres y cuatro estrellas y la muestra está constituida por los gerentes de 5 establecimientos. Para este estudio usaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario de indicadores Ethos-Perú 2021 teniendo como resultados que se le dan más importancia a los indicadores: compromisos éticos el cual obtuvo un puntaje promedio de 0.71, por otro lado, los

indicadores restantes obtuvieron las siguientes puntuaciones: compromiso con el futuro de los niños con 0.50 puntos, valoración de la diversidad con 0.53 puntos, compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental con 0.50 puntos, criterios de selección y evaluación de proveedores con 0.58 puntos, política de comunicación con 0.51 puntos y excelencia de la atención con 0.46 puntos. principal que la RSE bordea los 0.30 puntos obtenidos a pesar de no tener conocimientos a profundidad sobre sus beneficios. Luego de analizar los resultados se llegó a concluir que el estado de gestión de la muestra de los 5 hoteles en Piura las acciones en relación a la RSE se encuentran en una etapa intermedia. Muchos de los hoteles se mantienen escépticos en relación a temas de la RSE, generalmente, se condicionan al cumplir lo que está legalmente establecido, muestran preocupación por aspectos tangibles relacionados con acciones corporativas y económicas, sin embargo, aún existen factores que han mostrado avances de manera particular en la práctica de la RSE dentro de estos establecimientos (p.63).

Amaya y León (2020) en su tesis titulada “La Responsabilidad social empresarial el hotel y hacienda El Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú” tuvo como objetivo analizar la RSE del hotel y hacienda El Carmelo, es un estudio del tipo descriptivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental. La población objeto de estudio fue la población que habita cerca del hotel El Carmelo y su muestra fueron 68 pobladores, el instrumento utilizado para la recolección de información en esta investigación fue la encuesta. Al término del estudio, el resultado obtenido en la investigación demuestra que los pobladores están conscientes de que el establecimiento está aplicando correctamente la RSE mediante acciones como el reciclaje, reducción del impacto ambiental haciendo a los pobladores participes de estas actividades, por lo que, pueden

argumentar lo importante que es hacer a la población parte de los cambios que contribuyen con el desarrollo sostenible. Finalmente, concluyeron que el hotel objeto de estudio es uno de los pocos hoteles que aplica la RSE especialmente con el medio ambiente, ya que buscan reducir sus impactos ambientales mediante el reciclaje y el uso eficiente de agua y luz juntamente con la participación de los pobladores (p.45).

Pérez (2019) en su tesis titulada Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019, donde su objetivo fue dar a conocer el grado de RSE de Xima Hotels de la ciudad del Cusco, es un estudio del tipo descriptivo de diseño no experimental con enfoque mixto la cual tuvo como población al Xima Hotels y una muestra de 100 colaboradores, como instrumentos para a recolección de datos se hizo uso de la entrevista y encuesta. Al término del estudio los resultados mostraron que el grado de RSE en Xima Hotels según el gerente se encuentra aun iniciando su implementación y los jefes de área no se encuentran muy involucrados en pro del cuidado del medio ambiente, las acciones a favor de la sociedad y solo se enfocan en cumplir con sus funciones de la mejor manera, según los colaboradores encuestados, en relación al factor “éticas y valores” se encuentra en un nivel medio, mientras que el factor “medio ambiente” se encuentra en un nivel bajo. El estudio llegó a la conclusión de que la RSE aún se encuentra en una etapa de aplicación inicial, puesto que según el gerente aún no la tienen implementada (p.81).

A nivel local

Se hizo una exhaustiva búsqueda de estudios relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero en La Libertad; sin embargo, no se lograron encontrar dichas investigaciones, cabe resaltar que la gran mayoría de estudios están enfocados en el sector hotelero del sur del Perú.

Responsabilidad Social Empresarial

Palacio (2020), menciona que las primeras referencias que se tienen de la RSE fueron en el siglo XIX y XX, donde existía la necesidad de que las empresas se involucraran de manera voluntaria en la solución de conflictos existentes en la sociedad, ya sea mediante la implementación de pautas y normas concedidas por las alianzas entre el gobierno y las empresas con el propósito de contribuir al desarrollo y la sostenibilidad.

Alude también que, debido a factores como la globalización, el desarrollo sostenible y la competitividad es que la RSE ha podido evolucionar luego de sus inicios, y es precisamente por la competitividad de las empresas la que ha logrado que se mantengan en el mercado, ya que constantemente deben ofrecer a sus clientes innovadoras propuestas las cuales en 1980 permitieron a las empresas que las relaciones con la sociedad sean notorias y parte fundamental de su realidad.

En consecuencia, la RSE ha pasado a ser una demanda por parte de la sociedad y de la economía global, se ha convertido en una estrategia para crear valor y generarse así una oportunidad de entrar al mercado de países desarrollados, ha logrado ser un factor para la competitividad con reconocimiento a nivel mundial y en un método de las empresas para contribuir al desarrollo sostenible incorporando el aspecto económico, social y medioambiental dentro del desarrollo de sus actividades, por lo que (Cruz et al., 2020).

Principales definiciones

En la actualidad, no se ha logrado establecer una definición exacta para la RSE, sin embargo, el interés de estudiar la RSE en los últimos años ha sido tan evidente, ya que García (2004 como se citó en Peña 2018), asegura que existen alrededor de 225

dediciones de la RSE, muchas de las definiciones establecidas para la RSE coinciden en algunos aspectos como: a) es asumido como un deber voluntario, b) es comprendida como una estrategia de gestión, c) implica que trae consigo beneficios para la empresa y d) reconoce la responsabilidad que tiene con todos sus grupos de interés (Greaves 2006 como se citó en Sánchez et al., 2010).

Muchos personajes importantes y organizaciones reconocidas en el marco de RSE hacen presencia de su punto de vista en cuanto a la definición de la Responsabilidad Social Empresarial, a continuación, se presentan algunas de estas definiciones más destacadas de la RSE.

El Libro Verde de la Comisión de la Unión Europea (2002) define a la Responsabilidad Social Empresarial como la incorporación de aspectos sociales y medioambientales en sus actividades económicas y vínculos con sus grupos de interés en las organizaciones de manera voluntaria.

Por otro lado, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2010) define a la RSE como una manera de gestión definida por la relación ética de la organización con los grupos de interés con los que está relacionado, además de la implementación de metas que coincidan con el desarrollo sostenible de los recursos tanto ambientales como culturales para el aprovechamiento por parte de las futuras generaciones fomentando así la reducción de las diferencias sociales.

Otra definición de la RSE es la que nos brinda la Fundación PROhumana (2006) señalando que la RSE es aquella aportación hacia el desarrollo humano sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés (stakeholders).

Finalmente, Carroll (1991), sugiere que la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas está compuesta por cuatro tipos de responsabilidades: económicas, legales, éticas y filantrópicas.

En 1999, el secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan lanzó El Pacto Mundial como una iniciativa en función de la Responsabilidad Social Empresarial debido a la necesidad de adoptar medidas para conseguir una economía global integral y sostenible (Puentes, Antequera y Velasco, 2008).

El Pacto Mundial (s.f.) determinó lo siguiente:

Las empresas pueden incorporar de manera voluntaria los principios que envuelven a los **Derechos Humanos**: 1. las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos aceptados internacionalmente; 2. las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos; **normas laborales**: 3. las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y del reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; 4. las empresas deben apoyar la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en cualquiera de sus formas; 5. las empresas deben apoyar en la erradicación total del trabajo infantil; 6. las empresas deben apoyar la abolición de discriminación en el empleo y la ocupación; **medioambiente**: 7. las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; 8. las empresas deben fomentar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; 9. las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente y la **anticorrupción**: 10. las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, abarcando la extorsión y el soborno.

Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial

Teorías Instrumentales

Son aquellas que están destinadas al desarrollo de las diversas actividades sociales con la finalidad de que estas generen beneficios económicos y una mayor rentabilidad para los accionistas de la empresa, según estas teorías, existe un vínculo directo entre Responsabilidad Social Empresarial y la generación de riquezas de la empresa (Tinoco et al., 2012).

Se encontraron tres principales enfoques presentados a continuación:

- Enfoque de Maximización del Valor para el Accionista

Friedman (1970) en Cancino y Morales (2008) sostiene que, las empresas tienen como única responsabilidad generar mayor rentabilidad y maximizar la riqueza de la empresa respetando el marco legal y las normas encargadas de regular la actividad económica empresarial.

- Enfoque de Mercadeo de Causa Social

Murray y Montanari (1986) en Cancino y Morales (2008) proponen que las actividades de la Responsabilidad Social Empresarial se deben poner en marcha para obtener resultados positivos referentes a la empresa con el propósito de desarrollar una mejora de la percepción de los clientes para asegurar el buen posicionamiento en el mercado.

- Enfoque de Estrategia de las Empresas para lograr Ventajas Competitivas

En este enfoque se deslindan tres panoramas siendo estos los inversionistas sociales donde proyectan que la promoción de la RSE ayuda al aumento de las ventajas competitivas sin afectar el ámbito donde operan, por otro lado, está como estrategia el desarrollo de capacidades y habilidades competitivas considerando al

conocimiento como elemento influyente y significativo en la obtención de mejores y mayores resultados ante la competencia. Por último, están las estrategias enfocadas a desarrollar e innovar los bienes y/o servicios más económicos adaptados a las necesidades de la población de bajos recursos (Tinoco et al., 2012).

Teorías de Carácter Político

En estas teorías destaca el dominio social que ha llegado a tener la empresa, además del dominio de las relaciones entre empresas y comunidades donde realizan sus actividades dejando ver que, la organización no necesariamente está obligada a generar beneficios económicos para que pueda valorarse como una empresa socialmente responsable, sino que es presionada por la misma comunidad a cumplir con sus obligaciones y derechos (Tinoco et al., 2012).

Estas teorías presentan tres enfoques:

- Enfoque del Constitucionalismo Corporativo

Davis (1960) en Cancino y Morales (2008) argumenta que, a medida que va aumentando el tamaño de la organización y la participación de estas con la sociedad, las decisiones que los directivos tomen en adelante afectaran tanto a la empresa como al entorno donde opera, esto debido a que la comunidad tiende a creer que mientras más importante e influyente sea la organización, más dominio tiene al momento de intervenir en el marco cultural, político y de negocios.

- Enfoque del Contrato Social

Este enfoque estima que la RSE es derivado de un contrato social implícito el cual está firmado por los miembros que constituyen a la sociedad siendo estos los contratos: macro-social y micro-social (Cancino y Morales 2008).

- Enfoque de la Ciudadanía Corporativa

Las organizaciones tienen un enorme grado de responsabilidad con las comunidades donde están realizando sus operaciones. (Tinoco et al., 2012).

Teorías Integradoras

Además de demostrar el crecimiento de las actividades de RSE, involucra a factores políticos, económicos y sociales para el desarrollo de propuestas que busquen y ayuden a la buena relación entre empresas y la sociedad. Se hace inclusión de los siguientes enfoques:

- **Enfoque de Gestión de Asuntos Sociales**

Encargado de examinar procedimientos llevados a cabo por las empresas para identificar, evaluar y responder asuntos sociales y políticos los cuales puedan arriesgar el desempeño de la organización (Tinoco et al., 2012).

- **Enfoque de Responsabilidad Pública**

Preston y Post (1975) en Tinoco et al. (2012), aseguran que desde este enfoque las empresas que tienen buen comportamiento empresarial ante la sociedad están vinculadas a una política pública la cual abarca reglamentos y leyes.

- **Enfoque de Gestión de los Grupos Involucrados**

Agley y Mitchell (1999) en Tinoco et al. (2012) aseguran que, debido al funcionamiento y empleo de políticas empresariales, logran tener un impacto en las personas o grupos involucrados, todo esto con la finalidad de que los beneficios de ambos aumenten.

- **Enfoque del Desempeño Social Corporativo**

Este enfoque hace referencia a conflictos sociales, donde se hace empleo de procesos adecuados los cuales se puedan introducir a la búsqueda de una legitimidad social (Tinoco et al., 2012).

Teorías Éticas

Estas teorías proponen requisitos éticos para combinar y reforzar el vínculo entre la sociedad y la empresa basada a través de principios que comprenden lo que una organización debe y no debe hacer en pro de su mejora (Tinoco et al., 2012).

- Enfoque Normativo de Grupos Involucrados

Freeman, (1993) en Cancino y Morales, (2008), asegura que al momento que las empresas empiezan a ejecutar sus actividades se debe tomar en cuenta las repercusiones que tendrán en sus actores directos o indirectos.

- Enfoque de los Derechos Universales

Este enfoque se basa en los derechos humanos, las normas laborales, las condiciones del medio ambiente y la lucha contra la corrupción para ser desarrollados apoyándose de los diez principios universales (Pacto Mundial, 1999 en Cancino y Morales 2008).

- Enfoque de Desarrollo Sostenible

Gladwin y Kennelly (1995) en Tinoco et al. (2012) afirman que se deben tener en cuenta las necesidades presentes sin comprometer a las generaciones futuras durante el desarrollo de la sociedad. Las empresas no solo deben buscar impactos económicos sino también impactos sociales y medioambientales.

- Enfoque del Bien Común

Kaku, (1997) en Cancino y Morales (2008), argumenta que las organizaciones deben trabajar en conjunto con la comunidad donde realizan sus actividades y vivir armoniosamente para lograr el bien común.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Alvarado (2008), afirma que, debido a la gran variedad de teorías, perspectivas y definiciones existentes en relación a la Responsabilidad Social Empresarial, encontramos distintos marcos referenciales para esclarecer las dimensiones.

El modelo del Desarrollo Sostenible identifica tres dimensiones directamente relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial, mismas que serán tomadas para el estudio y se presentan a continuación:

Dimensión Económica

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004) asegura que, esta dimensión está encargada de que las actividades económicas empresariales sean viables a largo plazo (Alvarado, 2008).

González 2010 citado en Jiménez 2012, afirma que los efectos económicos de la actividad hotelera pueden clasificarse en tres tipos: directa, indirecta e inducidos. Los efectos directos nacen como resultado de la propia actividad llevada a cabo por el hotel. Los efectos indirectos, son generados por las compras o inversiones necesarios para la actividad siendo obtenidos de empresas cercanas al lugar donde operan. Por último, están los efectos inducidos los cuales son relacionados con la adquisición privada llevada a cabo por los colaboradores del sector hotelero.

Por otro lado, Peña (2018), afirma que el desarrollo de las actividades económicas que tienen mayor repercusión y valor son las de mayor interés y aplicación dentro de las empresas, dichas actividades van orientadas especialmente a los clientes y a los servicios que se ofrecen, siendo pocas las actividades dirigidas al personal y los proveedores locales. Los empresarios suelen creer también que, la RSE requiere de una gran inversión para su implementación, algo totalmente cierto, puesto que requiere

de un poco de esfuerzo, sin embargo, muchos de los que ya han optado por la implementación de la RSE en su método de gestión han afirmado que a la larga esta suele traerles muchos beneficios para la empresa (Gómez, 2012 citado en Uyen, 2018).

Dimensión Social

Esta dimensión alude a fomentar el respeto de la autenticidad sociocultural de la comunidad donde realizan sus actividades, además de mantener los activos culturales vivos contribuyendo al respeto entre culturas.

La responsabilidad social es definida como el compromiso que las empresas adquieren para contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental trabajando en conjunto con los colaboradores y sus familias, la comunidad y la población en general, esto con la finalidad de mejorar su calidad de vida (Smaniego, 2007 como se citó en Uyen 2018). Por su parte, Ayuso (2003 como se citó en Jiménez 2012), afirma que las empresas hoteleras comprenden dos vertientes en esta dimensión: primeramente, está la mejora de la calidad de vida de los individuos o la comunidad donde operan y por otro lado abarcan consideración hacia el patrimonio histórico y cultural de manera que sean preservadas y protegidas. Mantener una buena relación con la comunidad, empleados y proveedores hará que logres buenas ventajas competitivas las cuales potenciaran tu valor diferenciador dentro de la competencia, la buena relación con tus empleados va a lograr que sean más leales hacia la empresa, genera que el trabajo origine más eficiencia y se sentirán más productivos tratando de aprovechar al máximo su tiempo de trabajo (Carbal, et al., 2012).

Dimensión Medioambiental

Debido a los altos impactos negativos producidos hacia el medio ambiente donde las empresas realizan sus actividades, Koontz y Weihrich (2008 citados en Girón 2014), argumentan que los administradores deben tomar en cuenta a los factores ambientales en su método de gestión. Como consecuencia a esto, el medio ambiente y los impactos de las mismas organizaciones que operan han hecho surgir nuevas alternativas para restituir y minimizar los riesgos ambientales en la actualidad (Álvarez et al. 2016).

Por su lado, Jiménez (2012) alude que el medio ambiente muy aparte de brindarle recursos a la empresa y recibir los residuos procedentes de la actividad de esta, puede llegar a proveer ciertos servicios o atractivos para los clientes. Está referida a hacer uso de los recursos ambientales de manera óptima, ya que son el elemento esencial del desarrollo turístico, ayudando así a la conservación de estos recursos (Alvarado, 2008). Las organizaciones que implementan estrategias donde se practique la protección al medio ambiente suelen ser más competitivas, ya que respetar las normas que impulsan la mejora y modernización de los procedimientos y productos, ayuda a fomentar el empleo de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente (Flores y Oglisastri, 2006 citados en Sánchez et al. 2010).

La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú

La RSE en el Perú llegó en los años noventa, durante estos últimos años han venido surgiendo muchas empresas que están interesadas en este tema pues demuestran que sus actividades están orientadas a implementar y desarrollar la conciencia ambiental (Barbachan, 2017).

Es en el año 1996 que nace la organización que hoy se conoce como Perú 2021, principal promotor del tema de la RSE dentro de las organizaciones. Cabe mencionar que, fueron las grandes empresas las que dieron inicio a la implementación de la RSE seguidas por las medianas empresas, siendo el sector minero el pionero en introducir estas políticas, seguido de las universidades, las cuales optaron por implementar estas acciones mediante los voluntariados (Stackeholders, 2020). Si bien es cierto que se ha avanzado mucho en materia de implementación de la RSE en el Perú, esta ha sido gracias al esfuerzo en la difusión y sensibilización estratégica que se empleó para poder entender este nuevo pensamiento empresarial (Puell, 2018).

Barbachan (2017), afirma también que, desde su llegada al Perú, la RSE ha generado nuevos cambios en el país los cuales van a determinar de alguna manera el futuro de las empresas en el mercado, ya que, en la actualidad, estas buscan cada vez más acciones que estén relacionadas y alineadas a las necesidades de sus clientes, puesto que los consumidores se han convertido en personas que tienen cada vez más conciencia socioambiental.

En el 2014 Astrid Cornejo, Gerente de Relaciones Institucionales de Perú 2021, en el libro Veinte años que transformaron nuestro futuro, mencionó que en el Perú el concepto de la RSE sigue avanzando y obteniendo una mayor expansión entre los empresarios, mayor profundización y segmentación en muchos de los diversos sectores empresariales, estas actividades son difundidas en distintas plataformas, debates, capacitaciones, conferencias, índices de medición, etc.

Afirma también que, las herramientas más utilizadas por los empresarios peruanos para medir la gestión de la RSE son en primer lugar las Adheridas al Pacto Global, seguidas del Global Reporting Initiative (GRI), en tercer lugar, está el

Distintivo ESR, lo siguen Indicadores ETHOS-Perú 2021, Índice de Buen Gobierno Corporativo, Carbon Disclosure y por último el SA 8000. Todas estas herramientas poseen sus propias características, pero ayudan a cumplir con un mismo objetivo el cual es informar, evidenciar y promover las buenas prácticas de la RSE en las empresas.

El último informe realizado por el Anuario de Corresponsables (organización encargada de difundir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de las diversas empresas para poner en valor sus prácticas responsables), indica que, hay una adopción y consolidación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por parte de empresarios peruanos (Barbachan, 2017).

A pesar de la presencia de estos establecimientos responsables, según un estudio reciente llevado a cabo por la Universidad ESAN, afirman que el 100% de empresas peruanas tienen conocimientos de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, solo el 15% de las mismas admiten que debe implementarse para lograr un beneficio personal. Y solo el 5% del total de estas empresas lo aplica (Gil, 2019).

El sector hotelero

El sector hotelero es uno de los mayores generadores de empleo a nivel mundial y busca mejorar la calidad de vida de los individuos que pertenecen a las comunidades donde realiza sus actividades como tal. Está compuesto por diferentes establecimientos dedicados a brindar alojamiento y comida a los huéspedes y su característica más resaltante es la calidad de servicio ofrecida a los clientes con la finalidad de brindarles experiencias únicas y agradables durante su estancia.

El Reglamento de Establecimientos de Hospedaje D.S. N° 001 – 2015 – MINCETUR define al establecimiento de hospedaje como el lugar destinado a prestar servicios de alojamiento no permanentes para que sus huéspedes pernocten en el local.

Clasificación

La clasificación de los establecimientos de hospedaje en el Perú según Arenas et al. (2007), citados en Bonilla del Pozo et al. (2017) se encuentran clasificados de acuerdo a las características y servicios que brindan, y al mismo tiempo cada tipo de clasificación tiene una categorización en estrellas la cual varía dependiendo de los requisitos con los que cumplen.

Hotel

Según el reglamento anterior mencionado, define al hotel como: el establecimiento de hospedaje que pueden categorizarse de una a cinco estrellas luego de haber cumplido con los requisitos que son solicitados por el mismo reglamento.

Apart Hotel

Se denomina como tal al establecimiento que está conformado por una serie de departamentos los cuales pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas.

Hostal

Es el establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte de este con la condición de estar totalmente independizado y se pueden categorizar de una a tres estrellas.

Albergue

Los albergues usualmente ofrecen habitaciones comunes a determinados grupos de visitantes, mismos que suelen compartir actividades o intereses. A diferencia de los demás establecimientos, este es el único que no cuenta con una categorización.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la responsabilidad económica que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

- Identificar el nivel de la responsabilidad social que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.
- Identificar el nivel de la responsabilidad medioambiental que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

1.4. Hipótesis

Hipótesis implícita.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El estudio se presenta con un enfoque cuantitativo debido a que, se busca determinar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial en el Hotel Santa María, Huamachuco, La Libertad. El enfoque cuantitativo hace uso de la recolección y el análisis de los datos para lograr responder a la(s) pregunta(s) de investigación y justificar la(s) hipótesis que se establecieron previamente en la investigación (Vega, et al. 2014). Así mismo, es del tipo descriptivo, puesto que será una investigación que va a describir de manera detallada el desarrollo de la variable y su contexto en un tiempo transitorio y único (Cauas, 2015). Por último, este estudio es de diseño no experimental, puesto que este no pretende manipular la variable de investigación durante la realización del estudio y solo se examinarán y analizarán los objetos de estudio (Hernández et al. 2014).

2.2. Población y muestra

Para López (2004) la población es el grupo de personas u objetos de los cuales se quiere conocer algún aspecto dentro del estudio. Por lo que, la población objeto de estudio para la siguiente investigación está constituido por el personal que labora en el Hotel Santa María en la ciudad de Huamachuco.

Según el autor anteriormente mencionado, la muestra está conformada por una parte de la población de la cual se realizará el estudio. El método para determinar la muestra es una población muestral que vienen a ser los 6 colaboradores que se encuentran actualmente laborando en el establecimiento, siendo 3 colaboradores en el área de recepción, 1 administrador, 1 colaborador en limpieza y 1 en lavandería.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

a. Técnicas

En este estudio se empleó la encuesta como técnica que según Thompson (2006) la define como el método que se da a la muestra de una población mediante el uso de cuestionarios prediseñados para la recolección de información. Esta será aplicada al personal del establecimiento para analizar la perspectiva que tienen en cuanto a la variable de investigación. Por otro lado, se aplicará la técnica de observación directa para reforzar la información obtenida mediante la técnica anterior mencionada.

b. Instrumentos

Según Moreno (2005), argumenta que el instrumento permite al investigador acercarse más a la realidad donde se encuentran los sujetos de estudio. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario es conformado por una lista de preguntas las cuales permiten al investigador obtener información inmediata y clara respecto a las variables de estudio (Moreno, 2000), el cuestionario usado para la investigación es de escala tipo Likert con la finalidad de obtener información de los colaboradores con la variable Responsabilidad Social Empresarial dentro del hotel.

c. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

Validez del cuestionario que mide la variable: Responsabilidad social empresarial.

Tabla 1
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,788	20

Fuente: Alfa de Cronbach del programa SPSS.

Se analizó el cuestionario que consta de 20 elementos o preguntas, obteniendo un alfa de 0.788, por lo que se concluye que es aceptable y aplicable.

d. Análisis de datos

Luego de aplicar el instrumento de investigación se procedió a procesar la información recolectada para poder presentar los resultados de manera dinámica. Se hizo la tabulación de los resultados obtenidos con la encuesta con su respectiva interpretación para cada indicador dentro de las tres dimensiones, una vez terminada la tabulación se elaboró un cuadro para cada dimensión donde se detallan los indicadores, la media, y el nivel de RSE que se obtuvo luego de aplicado el cuestionario.

2.4. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, se conversó con el administrador explicándole la finalidad de este estudio, a la vez que se facilitara la recolección de información del establecimiento, una vez hecho esto, se coordinó una visita al establecimiento en compañía del encargado donde se procedió a aplicar la encuesta con escala Likert donde 5=siempre, 4=casi siempre, 3=a veces, 2=casi nunca y 1=nunca a todos los colaboradores del Hotel

Santa María de la ciudad de Huamachuco región La libertad, esto con la finalidad de saber cuál es la perspectiva que tienen sobre las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial que cumple el hotel, el cuestionario fue elaborado y aplicado desde Google Forms, facilitando así el análisis de los datos y para asegurar el bienestar de los trabajadores. De esta manera, se logró recolectar la información necesaria para luego proceder a comparar los datos obtenidos y finalmente elaborar los resultados.

Tabla 2

Representación gráfica de la escala Likert

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Puntuación de niveles

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Económico	6-14	15-23	24-30
Social	7-16	17-26	27-35
Medioambiental	7-16	17-26	27-35
Total	20-46	47- 73	74-100

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos éticos

La presente investigación comprende los siguientes aspectos éticos que se tuvieron en cuenta durante su elaboración:

Con la información que se ha tomado para elaborar el marco teórico, de ninguna manera ha sido plagiada o falsificada para asegurar la autenticidad de esta. Por otro lado, todos los autores y sus respectivos trabajos han sido citados correctamente conforme las normas establecidas (Normas APA) vigentes para respetar su autoridad, mismas que se encuentran en el apartado de “Referencias”.

Para la recolección de la información mediante los instrumentos, específicamente de la ficha de evaluación, el encargado del hotel fue informado antes y durante la aplicación de esta, la cual se realizó dentro del hotel, mostrando respeto y un trato cordial en todo momento.

Los resultados que se han obtenido tanto en la encuesta como en la ficha de evaluación de ninguna manera han sido alterados para asegurar la veracidad, confiabilidad y precisión, puesto que fueron respuestas obtenidas directamente de los trabajadores y el administrador encargado.

Por último, el presente trabajo se ha elaborado también con ideas propias del autor, así como también con teoría de diferentes autores correctamente citados para asegurar la originalidad del estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron en la investigación luego de aplicar el instrumento, los datos han sido graficados para su fácil comprensión e interpretación.

3.1. Nivel de la responsabilidad económica que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

Tabla 4

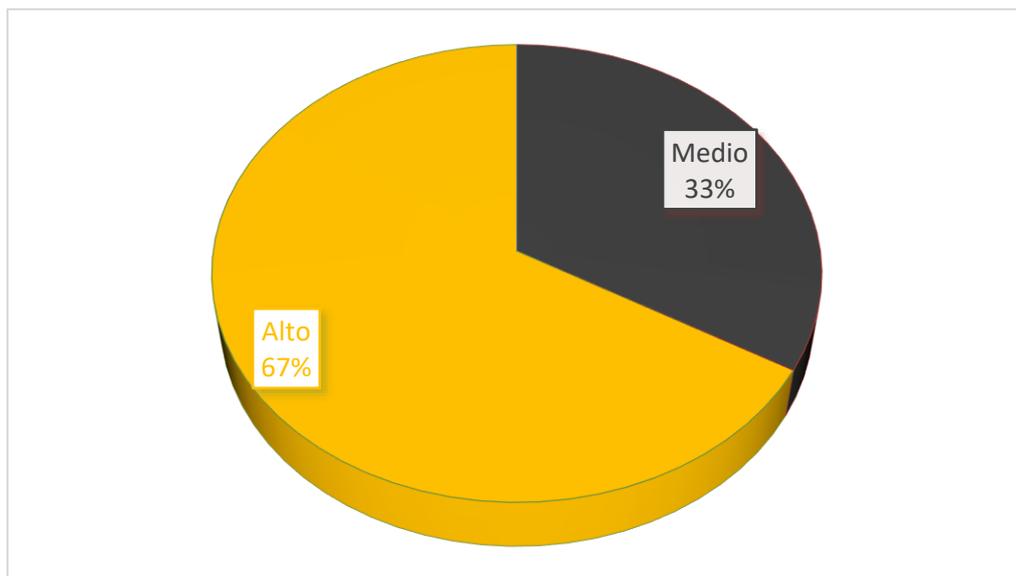
Niveles de la responsabilidad económica.

Nivel	Puntuación	n	%
Bajo	6-14	0	0.0%
Medio	15-23	2	33.3%
Alto	24-30	4	66.7%
Total		6	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Distribución de los niveles de la responsabilidad económica



Fuente: Tabla 4

En la figura 1 se muestra la distribución que se realizó para mostrar los niveles de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, de la primera dimensión que es la económica, donde se presenta que el nivel de responsabilidad económica que maneja el hotel es de un nivel alto con un 67% de aplicación en base a los resultados obtenidos con la encuesta y el otro 33% lo percibe con un nivel de aplicación medio. Por lo que, se puede deducir que el establecimiento a lo largo de su funcionamiento ha venido realizando actividades que van en pro de su desarrollo económico.

Tabla 5

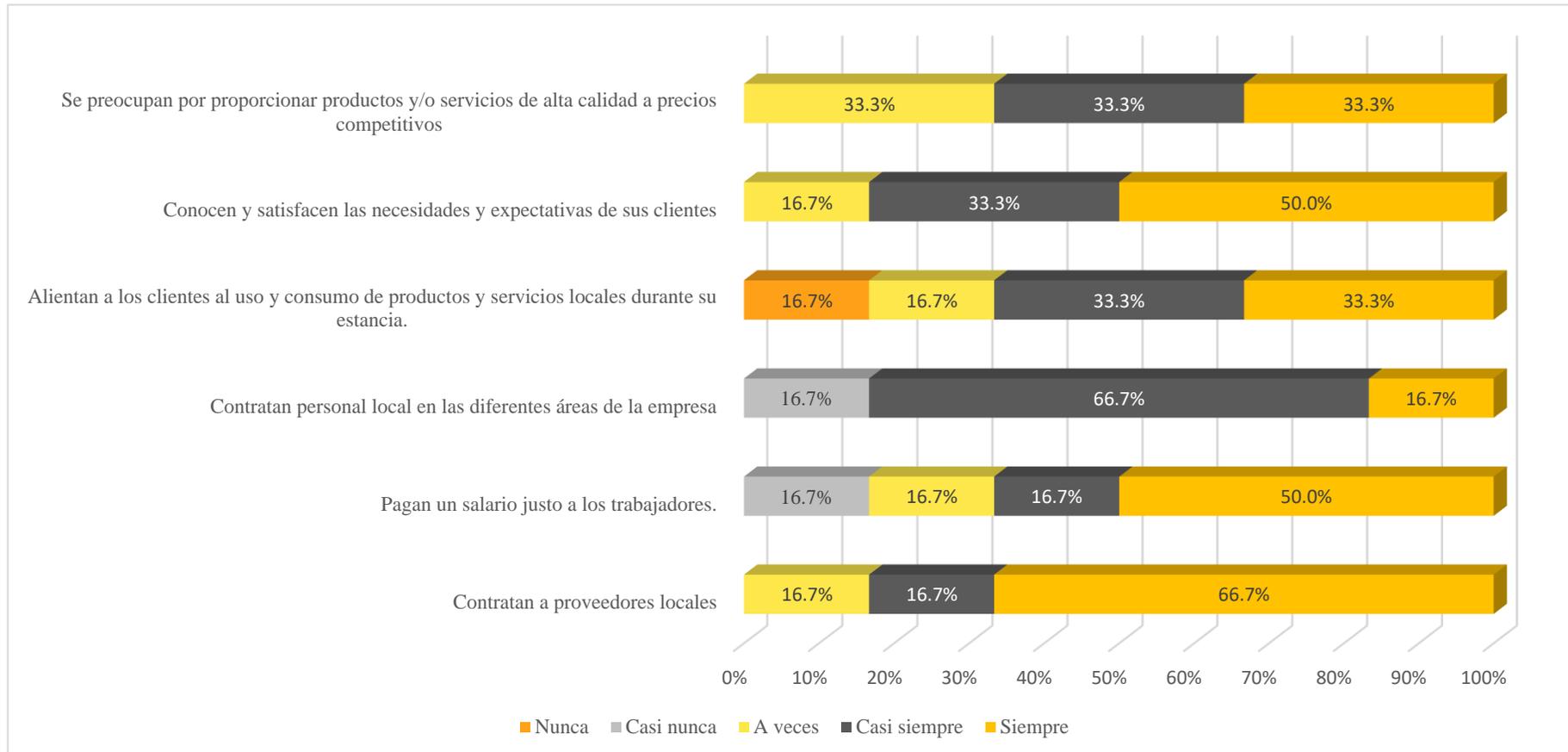
Ítems que miden el nivel de la responsabilidad económica según frecuencia de respuesta.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se preocupan por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a precios competitivos	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	6	100%
Conocen y satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	3	50.0%	6	100%
Alientan a los clientes al uso y consumo de productos y servicios locales durante su estancia.	1	16.7%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	2	33.3%	6	100%
Contratan personal local en las diferentes áreas de la empresa	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	4	66.7%	1	16.7%	6	100%
Pagan un salario justo a los trabajadores.	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	6	100%
Contratan a proveedores locales	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	4	66.7%	6	100%

Nota. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figura 2

Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad económica según frecuencia de respuesta.



Nota. Tabla 5. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

En la figura 2 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta para los indicadores, siendo el 33.3% los que aseguran que el hotel se preocupa por entregar servicios de calidad, el 50% afirman conocer el satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, el 33.3% manifiesta que el hotel alienta a sus clientes al uso y consumo de productos locales, el 50% asegura también que el hotel paga un salario justo a los trabajadores y por último, el 66.7% asegura que el establecimiento hace la contratación de proveedores locales. En su mayoría afirmaron que si se llevan a cabo estas actividades en el establecimiento, los cuales hacen referencia principalmente a cumplir con las necesidades de los clientes, involucrando a la comunidad. Esto da a entender que en el establecimiento le dan mucha importancia al cumplimiento de estas prácticas, puesto que son conscientes de los beneficios que trae consigo su aplicación.

3.2. Nivel de la responsabilidad social que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

Tabla 6

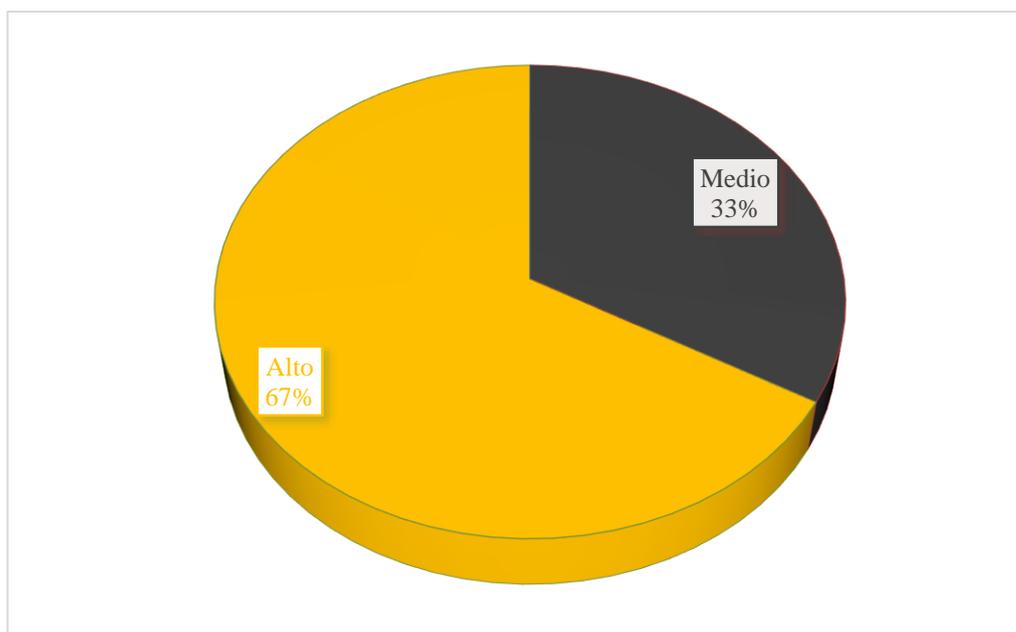
Niveles de la responsabilidad social.

Nivel	Puntuación	n	%
Bajo	7-16	0	0.0%
Medio	17-26	2	33.3%
Alto	27-35	4	66.7%
Total		6	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Distribución de los niveles de la responsabilidad social.



Fuente: Tabla 6

En la figura 3 se presenta la distribución de los niveles en base a la responsabilidad social donde se puede observar que el nivel de responsabilidad social aplicado por el hotel es alto siendo representado por el 67% en base a la data recolectada por la encuesta, seguido del nivel de aplicación medio con un 33% respectivamente. Esto demuestra, que en el establecimiento existen procedimientos y actividades en su método de gestión, mismas que ayudan a fomentar el desarrollo de la comunidad, la mejora de su calidad de vida y velar por el crecimiento y bienestar de los colaboradores.

Tabla 7

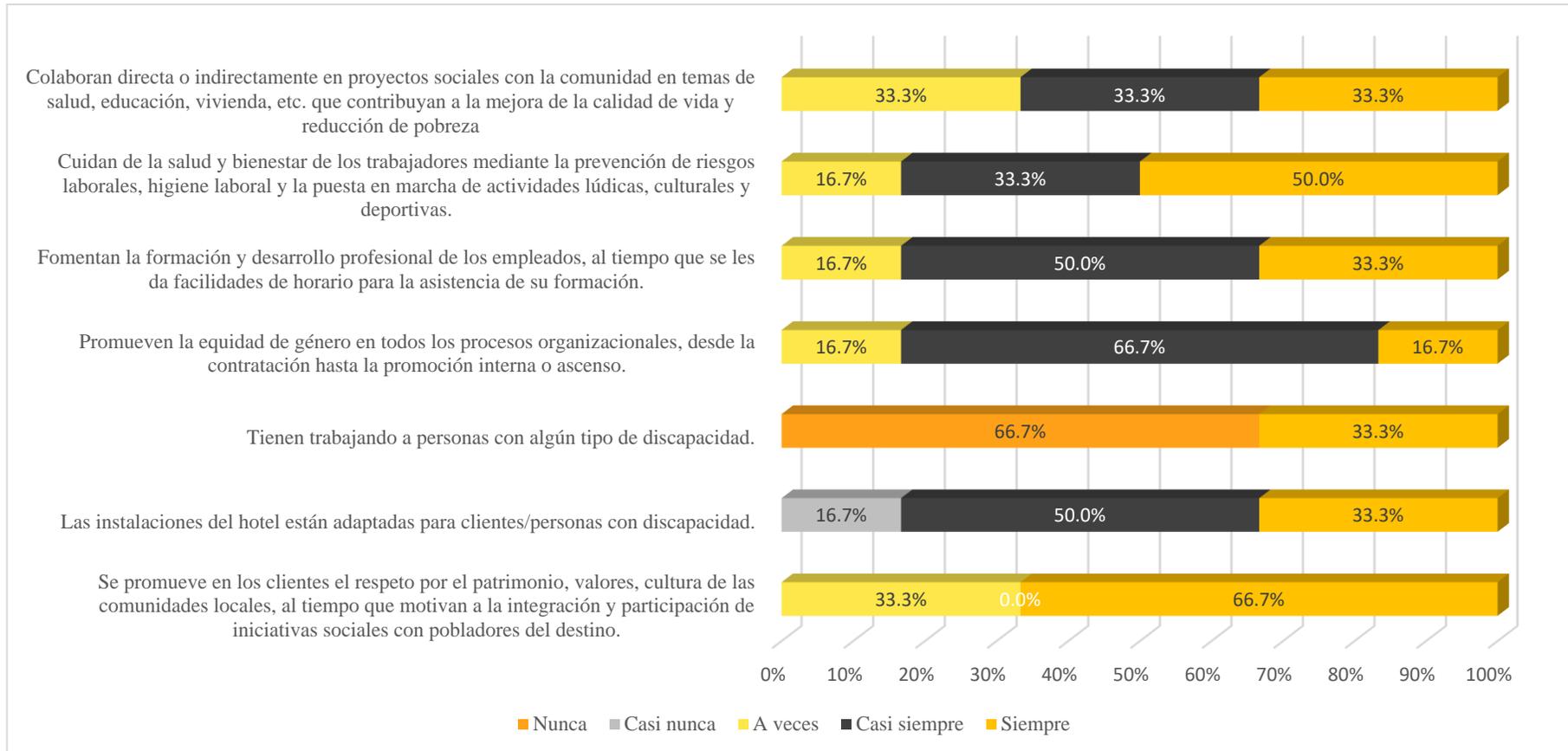
Ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Colaboran directa o indirectamente en proyectos sociales con la comunidad en temas de salud, educación, vivienda, etc. que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y reducción de pobreza	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	6	100%
Cuidan de la salud y bienestar de los trabajadores mediante la prevención de riesgos laborales, higiene laboral y la puesta en marcha de actividades lúdicas, culturales y deportivas.	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	3	50.0%	6	100%
Fomentan la formación y desarrollo profesional de los empleados, al tiempo que se les da facilidades de horario para la asistencia de su formación.	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	3	50.0%	2	33.3%	6	100%
Promueven la equidad de género en todos los procesos organizacionales, desde la contratación hasta la promoción interna o ascenso.	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100%
Tienen trabajando a personas con algún tipo de discapacidad.	4	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	6	100%
Las instalaciones del hotel están adaptadas para clientes/personas con discapacidad.	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	6	100%
Se promueve en los clientes el respeto por el patrimonio, valores, cultura de las comunidades locales, al tiempo que motivan a la integración y participación de iniciativas sociales con pobladores del destino.	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	4	66.7%	6	100%

Nota. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figura 4

Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.



Nota. Tabla 7. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Por otro lado, en la figura 4 se puede observar que, para la dimensión social donde se distribuyen los ítems que miden la responsabilidad social según su frecuencia de respuesta, el 33.3% de los colaboradores consideran que el establecimiento Casi siempre colabora en proyectos con la comunidad en temas de salud, educación, etc., los cuales ayuden a mejorar su calidad de vida, otro 33.3% considera que el hotel que el establecimiento cuida del bienestar y salud de los trabajadores mediante la práctica de actividades lúdicas, culturales y deportivas, el 50% considera que el hotel Casi siempre fomentan la formación de los trabajadores y les brindan facilidades para asistir a su formación, el 66.7% considera que Casi siempre el hotel promueve la equidad de género, por otro lado, el 66.7% afirma que el hotel Nunca tiene personal con alguna discapacidad trabajando, pero si considera el 50% que el hotel tiene las instalaciones habilitadas para personas con discapacidad, la implementación de estas prácticas las cuales están dirigidas especialmente a cuidar y salvaguardar el bienestar del personal que labora dentro del hotel y a la vez colaborar y promover la cultura y costumbres de la comunidad evidentemente contribuye al desarrollo de una buena calidad de vida para la comunidad.

3.3. Nivel de la responsabilidad medioambiental que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

Tabla 8

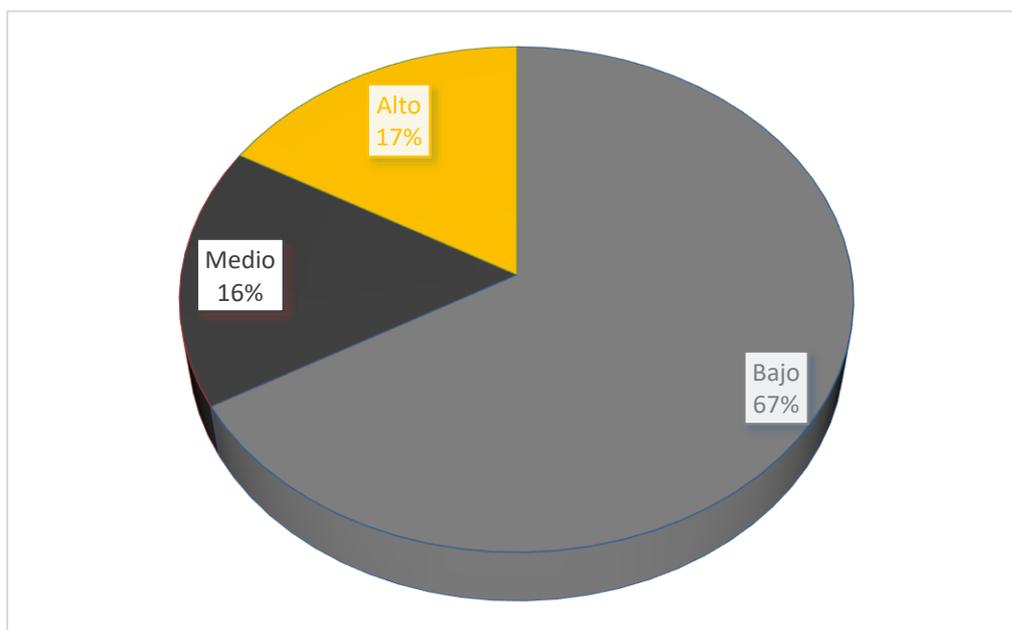
Niveles de la responsabilidad medioambiental.

Nivel	Puntuación	n	%
Bajo	7-16	4	66.7%
Medio	17-26	1	16.7%
Alto	27-35	1	16.7%
Total		6	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Distribución de los niveles de la responsabilidad medioambiental.



Fuente: Tabla 8

Observando la figura 5, donde se hace la distribución de los niveles para la dimensión medioambiental, se demuestra que el nivel de responsabilidad medioambiental dentro del hotel es muy bajo con un 67% respectivamente, por otro lado, el 16% muestra un nivel medio según el cuestionario, y, por último, el nivel alto está representado por el 17% lo cual demuestra que en el hotel muchas de estas prácticas no se han realizado hasta la fecha.

Tabla 9

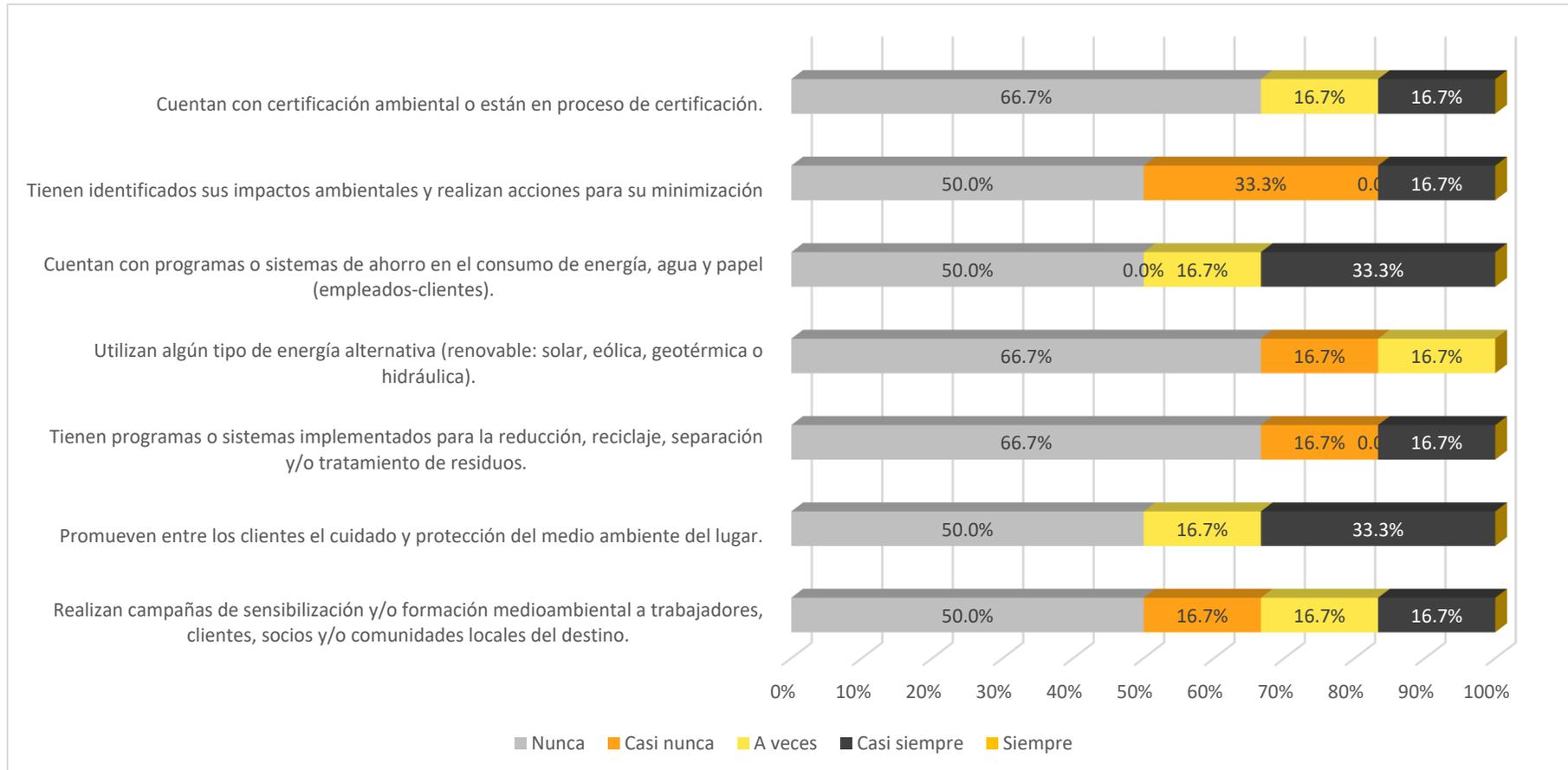
Ítems que miden el nivel de la responsabilidad medioambiental según frecuencia de respuesta.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cuentan con certificación ambiental o están en proceso de certificación.	4	66.7%	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%
Tienen identificados sus impactos ambientales y realizan acciones para su minimización	3	50.0%	2	33.3%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%
Cuentan con programas o sistemas de ahorro en el consumo de energía, agua y papel (empleados-clientes).	3	50.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	0	0.0%	6	100%
Utilizan algún tipo de energía alternativa (renovable: solar, eólica, geotérmica o hidráulica).	4	66.7%	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	100%
Tienen programas o sistemas implementados para la reducción, reciclaje, separación y/o tratamiento de residuos.	4	66.7%	1	16.7%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%
Promueven entre los clientes el cuidado y protección del medio ambiente del lugar.	3	50.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	33.3%	0	0.0%	6	100%
Realizan campañas de sensibilización y/o formación medioambiental a trabajadores, clientes, socios y/o comunidades locales del destino.	3	50.0%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	0	0.0%	6	100%

Nota. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figura 6

Distribución de los ítems que miden el nivel de la responsabilidad social según frecuencia de respuesta.



Nota. Tabla 9. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Se puede observar en la figura 6 que el 67.7% aseguran que el hotel Nunca cuenta con la certificación ambiental, el 50% manifiesta que no tienen identificados sus impactos ambientales y mucho menos realizan actividades para su reducción, el 50% también asegura que el hotel Nunca cuenta con programas o sistemas que ayuden al ahorro en el consumo de agua, energía y papel, el 66,7% garantiza que Nunca utilizan algún tipo de energía alternativa, el 67.7% afirma también que no tienen programas implementados para la reducción, reciclaje, segregación y/o tratamiento de residuos, el 50% de los colaboradores según la encuesta consideran que el hotel Nunca promueve el cuidado y protección del medio ambiente del lugar en sus clientes ni mucho menos realizan campañas de sensibilización y/o formación medioambiental, ya que el 50% aseguró que nunca lo hacen, esto evidencia que el hotel carece enormemente de actividades y/o procedimientos que ayudan a velar y conservar el entorno donde realizan sus actividades y que, a su vez, ayudan a reducir los impactos que ya de por sí acompañan al establecimiento.

3.1. Determinar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad.

A continuación, se presentan los resultados para el objetivo general el cual busca determinar el nivel de aplicación de RSE dentro del Hotel Santa María:

Tabla 10

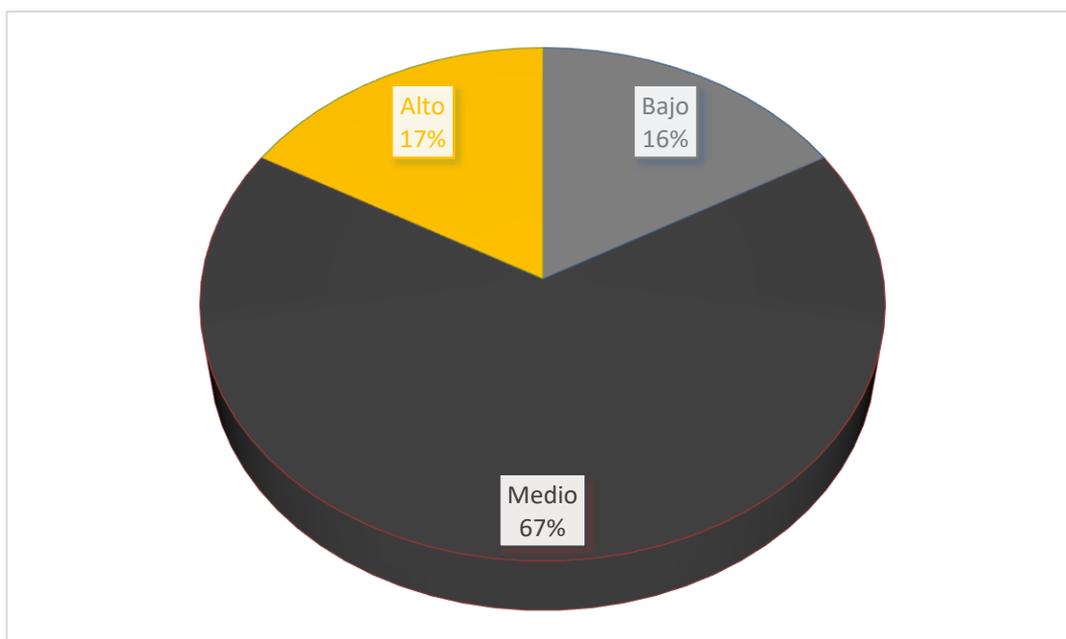
Niveles de la Responsabilidad Social Empresarial

Nivel	Puntuación	n	%
Bajo	20-46	1	16.7%
Medio	47- 73	4	66.7%
Alto	74-100	1	16.7%
Total		6	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Distribución de los niveles de la responsabilidad social empresarial.



Fuente: Tabla 10

Para la figura 7 donde se presenta la distribución de los niveles para la variable responsabilidad social empresarial, se evidenció que el nivel de aplicación es medio el cual está representado por el 67% mientras que el nivel bajo se presenta con el 16% y el nivel alto con el 17%. Demostrado que existe la práctica de la RSE dentro del hotel, sin embargo, aún queda mucho por realizar y lograr para convertirse en un hotel 100% responsable y sostenible.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La finalidad de la Responsabilidad Social Empresarial es la incorporación de aspectos sociales y medioambientales en sus actividades económicas y vínculos con sus grupos de interés en las organizaciones de manera voluntaria según manifiesta El Libro Verde de la Comisión de la Unión Europea (2002), en tal sentido se interpreta como la misión dentro de las organizaciones que guarda estrecha conexión con la ética para la ejecución sus objetivos, donde considera el desarrollo sostenible de los recursos ambientales y culturales para el beneficio de las generaciones venideras.

Luego del análisis de la problemática, se planteó como objetivo general de la presente investigación, el determinar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad para lo cual se aplicó un cuestionario con 20 preguntas cuyas opciones de respuestas contenían opciones en escala de Likert; dando como resultado de la evaluación que los colaboradores perciben la variable de estudio en su mayoría un nivel medio, representado con el 67% y con igual porcentaje (16.7%) para los niveles: bajo y alto, denotando que hay muchos aspectos que mejorar en la gestión administrativa del hotel en mención. Al respecto, Gil (2019) menciona en sus estadísticas que sólo el 15% de las empresas peruanas admiten que debe implementarse dichas gestiones de responsabilidad social para lograr un beneficio personal, sin embargo, solo el 5% del total de estas empresas lo aplican.

Con respecto al primer objetivo específico, se planteó identificar el nivel de la responsabilidad económica que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de

Huamachuco región La Libertad, es así que se encontró que el nivel de aplicación predominante de esta responsabilidad es alto, el cual está manifestado por los colaboradores que representan el 67%. Al realizar el análisis de los ítems que evaluaron esta dimensión se pudo evidenciar que las acciones cuyas opciones de respuesta en su conjunto fueron Casi siempre y Siempre demostraron la preocupación por contratar a proveedores locales (83.4%), así como pagar un sueldo justo a los trabajadores (66.7%), contratar personal local en las diferentes áreas de la empresa (83.4%), fomentar el consumo de productos locales (66.6%), conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (83.3%) y entregar servicios de calidad (66.6%).

Al realizar una comparativa entre el estudio de Uyen (2018) quien en una de sus conclusiones argumentó que el nivel de la dimensión económica es alto con una media de 4,76; el estudio de Peña (2018) quien en su estudio concluyó que la actividad económica es la más valorada en los establecimientos hoteleros y le dan mayor importancia poniendo énfasis a los clientes y a la elaboración de sus productos y sumado al estudio de Mendoza (2017) quien señala que la dimensión económica es una de las más aplicadas dentro del hotel objeto de estudio, puesto que que el 100% de los colaboradores llega a percibir la Responsabilidad Social Empresarial, se demuestra que la dimensión económica tiene un grado importante de aplicación dentro del sector hotelero, no solo por la serie de beneficios que trae consigo, sino también por la ventaja competitiva, evidenciándose esto último en el estudio de Bernal, Leo y Navarrete (2018) donde lograron comprobar que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como tal genera una gran ventaja competitiva en el sector hotelero.

El objetivo específico 2 está planteado para identificar el nivel de la responsabilidad social que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad, cuyo análisis determinó que el nivel alto está presente en el 66.7%, el nivel medio en el 33.3%, evidenciando la nula presencia del nivel bajo. Al momento de realizar el análisis de las preguntas del cuestionario se pudo verificar que los mayores porcentajes considerados en las frecuencias de Casi siempre y Siempre están presente en todas las acciones planteadas como: colaborar directa o indirectamente en proyectos sociales con la comunidad en temas de salud, educación, vivienda, etc. que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y reducción de pobreza, (33.3%), cuidar del bienestar de los trabajadores mediante la prevención de riesgos e higiene laboral y la puesta en marcha de actividades lúdicas (50%), fomentar el desarrollo profesional de los empleados, al tiempo que se les da facilidades para la asistencia de su formación (33.3%), promueven la equidad de género en los procesos organizacionales (16,7%) tener trabajando a personas con algún tipo de discapacidad (33.3%), instalaciones del hotel adaptadas para clientes/personas con discapacidad (33.3%) y fomentan a los clientes el respeto por el patrimonio y la participación en iniciativas sociales (66.7%).

Esto demuestra que, los resultados obtenidos guardan relación con el estudio de Cantillo (2014) donde afirma que a nivel general los hoteles Casi siempre incorporan el respeto por la comunidad, sin embargo, aún presentan deficiencias, llegando a la conclusión de que la debilidad principal de estos establecimientos es el compromiso por la comunidad y el entorno donde realizan sus actividades, dejando en claro que la dimensión social aún requiere de atención por parte de los establecimientos hoteleros, por su parte, Polotto (2016) argumenta que los

empresarios tienen conocimientos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, sus acciones para aplicar la RSE aún son limitadas y escasas en muchas ocasiones sin tener en cuenta que a la larga ayuda a desarrollar beneficios tanto para la empresa como para la comunidad con la que trabajan.

Del mismo modo en el objetivo 3 se buscó identificar el nivel de la responsabilidad medioambiental que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad encontrando mayor posición porcentual (66.7%) en el nivel bajo, así mismo se manifiestan los mayores porcentajes de respuesta en la frecuencia de nunca y casi nunca para las acciones como: contar con certificación ambiental o en proceso de certificación (66.7%), tener identificados sus impactos ambientales y realizar acciones para su minimización (55.5%), contar con programas de ahorro en el consumo de energía, agua y papel (50%), utilizar un tipo de energía alternativa renovable (83.4%), considerar programas implementados para la reducción, reciclaje, separación y/o tratamiento de residuos (83.4%), promover entre los clientes el cuidado del medio ambiente del lugar (50%) y realizar campañas de sensibilización medioambiental a sus grupos de interés (66.7%).

Estos resultados obtenidos guardan relación con el estudio de Flores, Bino y Barroso (2016) quienes argumentaron que solo los hoteles de mayor categoría son aquellos que cumplen y evidencian la implementación de prácticas responsables con el medio ambiente y que los hoteles de menor categoría son los que hallan más difícil la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial debido a su falta de recursos, ya que esta tiene una mayor aplicación entre las demás. En su estudio, Marín (2017) sostuvo que, solo un promedio del 53% establecimientos evaluados cumplen con la

aplicación de criterios en pro del cuidado y conservación del medio ambiente, a pesar de que, Zarate (2019) afirmara que los empresarios encargados de los establecimientos hoteleros en los últimos años hayan venido tomando conciencia de los impactos de su operación y empezado a incorporar algunas acciones para minimizar estos efectos hacia el medio ambiente, y que De Bracamonte y Ruiz (2016) en su estudio sostiene que más de la mitad de los encuestados manifestaron que la conservación del medio ambiente genera una mejor imagen al establecimiento y que además viene acompañada de beneficios económicos. A pesar de todo lo anterior mencionado, la dimensión medioambiental aun requiere de una serie de procesos para su implementación que pueden llegar a ser muy complicados y a la vez costos. El establecimiento hotelero que fue parte del estudio evidencia que aún requiere de la implementación de acciones para reducir el impacto de sus actividades con el medio ambiente.

4.2. Limitaciones de los hallazgos

A pesar de todo lo mencionado anteriormente, lamentablemente la Responsabilidad Social Empresarial carece de estudios e investigaciones académicas dentro de la industria hotelera. En una investigación realizada por Peña, Guevara y Fraiz en el 2016, se hace evidencia de que se encontraron tan solo 52 artículos de investigación referentes a la RSE en el sector hotelero entre los años 2004-2014.

Dentro de la investigación la principal limitación que se tuvo justamente fue la falta de investigaciones donde se evidencien conocimiento y aplicación de la variable de estudio, especialmente dentro de las tres dimensiones trabajadas, ya que muchas de los estudios que se encontraron han sido desarrolladas hace más de 6 años

esto dificultó la recolección de información actualizada y precisa para elaborar los antecedentes. Además, la carencia de investigaciones de la RSE en el sector hotelero en el ámbito local fue otra limitación al no encontrarse ningún estudio que abarque la RSE en alguno de los hoteles que existen en La Libertad. Por otra parte, otra de las limitaciones que se tuvo fue la pandemia, ya que ha dificultado recolectar la información pertinente del lugar motivo del estudio. Por último, el tiempo fue una limitación más que se tuvo durante el desarrollo de la investigación, precisamente por la falta de investigaciones en el tema, el tiempo no fue suficiente para desarrollar las actividades según como se habían programado.

4.3. Implicancias

Implicancias Prácticas

El estudio se lleva a cabo, debido a que existe la necesidad de generar información, misma que puede usarse para implementar medidas que ayuden a mejorar la aplicación de la RSE con las dimensiones trabajadas para que así, el hotel que es objeto de estudio incremente sus beneficios y valor competitivo.

Implicancias Teóricas

Las organizaciones sean grandes o pequeñas durante la realización de sus actividades van a tener impacto en su entorno, estas organizaciones no muestran cuanto y como hacen que sus actividades no afecten de manera descomunal al lugar donde desarrollan sus actividades, a raíz de eso se ha venido desarrollando la RSE como método de gestión para reducir la huella que va dejando el funcionamiento de estas organizaciones y así contribuir al desarrollo, es por ello que el presente trabajo de investigación erige un importante aporte a los estudios en relación a la RSE en el

sector hotelero, esto con la finalidad de que sirva como base para investigaciones futuras, las cuales se lleven a cabo en las diferentes organizaciones educativas, ya que estará aportando mayor conocimiento sobre la aplicación de la RSE en el sector hotelero.

Implicancias Metodológicas

La investigación hará uso de instrumentos para recolectar información relevante, los cuales podrán ser utilizados en investigaciones similares con la finalidad de ampliar los estudios que se realicen en la misma línea de investigación.

4.4. Conclusiones

Se concluye que la responsabilidad social empresarial de manera general que desarrolló el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad es nivel medio con un 67%.

Se concluye que el nivel de responsabilidad económica que desarrolló el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad es percibido como alto por los colaboradores y está representado por el 67%. Además, se encuentra dentro del rango de 24 a 30 de puntuación, según la tabla 4, evidenciando así el interés que el establecimiento tiene con respecto a esta primera dimensión.

Se concluye que el nivel de responsabilidad social que desarrolló el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad, es percibido con el nivel alto, manifestado con el 67% por los colaboradores. Además, se encuentra dentro del rango 27 a 35 de puntuación, según la tabla 6. Se evidencia que el establecimiento hace uso de sus recursos para implementar y mejorar la RSE..

Se concluye que el nivel de responsabilidad medioambiental, los colaboradores perciben un 67% con un nivel bajo las acciones que desarrolla el Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad. Asimismo, se encuentra en el rango de 7 a 16 de puntuación, según la tabla 8. El cual evidencia que el establecimiento aún carece de interés para la implementación de acciones que ayudan a la conservación del medio ambiente.

REFERENCIAS

Aguilera Castro, A., y Puerto Becerra, D. P. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & gestión*, (32), 1-26. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>.

Alvarado Herrera A. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia]. Repositorio Institucional – Universidad de Valencia.

Álvarez Carval, Y., Guevara Huertas, Y. M. y Ochoa Uparela, J. Y. (2016). Responsabilidad social empresarial: un enfoque sistémico de las organizaciones. *Aglala*, 7(1), 56-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832736>

Amaya Albino, B. M. y León Corahua E. A. (2020). *La Responsabilidad social empresarial del hotel y hacienda El Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo.

Ari Huanca, R., Crosby Tueros, Y., Grajeda Puelles, M. E., y Tagle Sánchez, S. (2017). *Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de RSE en empresas del sector hotelero de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://www.proquest.com/openview/a98b83ca676d51fd0ac64036f5885e56/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *Responsabilidad Social. innovaG*, (2), 56-62.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749/18989>.

Bernal Peralta, J., Leo Rossi, E. y Navarrete Álvarez, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores. *Revista Academia & Negocios*. 4(2), 107-114.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3308089.

Bino Raya, R. E. (2014). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al desarrollo turístico sostenible, en la ciudad de Córdoba, Argentina* [Tesis Doctoral, Universidad Internacional de Andalucía. Repositorio Institucional - Universidad Internacional de Andalucía.

Bonilla Del Pozo, L. J., Bonilla Del Pozo, L. P., La Rosa López, L. C., y Padilla Pun, L. G. (2017). *Valor compartido en la industria hotelera peruana de 5 estrellas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Perú.

Calle Alférez, M. M., Nina Gutiérrez, H. V. y Torres Rivera, E. (2016). *Análisis de la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial y el comportamiento de compra de los consumidores de servicios hoteleros de 3 estrellas de Tacna, año 2015*. [Tesis de Maestría, Neumann Business School].
http://repositorio.epneumann.edu.pe:8080/bitstream/handle/EPNEUMANN/74/TESIS%20_MAN_Calle_Torres_Nina.pdf?sequence=1

Cancino del Castillo, C. y Morales Parragué, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad de Chile.

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf.

Cantillo Gutiérrez, I. S. (2014). *Responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá, Colombia*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de La Plata.

Carbal, A., Ramírez, C. y Vergara, J. (2012). Análisis integral de la responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles del centro histórico de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y Libertad*, 7(1), 95-108.

Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business horizons*, 34(4), 39-48.
http://repositorio.epneumann.edu.pe:8080/bitstream/handle/EPNEUMANN/74/TESIS%20_MAN_Calle_Torres_Nina.pdf?sequence=1

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas

Comisión Europea. (2002). *Libro Verde de la Comisión Europea. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. ESADE.
https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf

Cruz Botache, L. P., Vélez Romero, C. A. y Romero Restrepo, M. (2020). Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE). *Dictamen Libre*, (26), 17-36.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8071069>.

De Bracamonte Huere, M. D. P., y Ruiz Moran, K. L. (2016). *La Responsabilidad Social Corporativa en la empresa hotelera Sunset Bay Colán SCRL y su contribución al desarrollo turístico sostenible en el distrito de Colán de la provincia de Paita del departamento de Piura en el año 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional - Universidad Privada Antenor Orrego.

Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR. *Aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. (2015). Art.4: “Definiciones y siglas”.
https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCE TUR_REH.pdf

Fernández García, R. (2009). Responsabilidad Social Empresarial. Club Universitario.
<https://www.torrossa.com/en/resources/an/2461779>

Fernández Flores, R. M., Franco Seminario, M., Rubio Ly, R. M., y Salazar Gutiérrez (2016). *Estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector hotelero en la Región Piura*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ferré-Pavia, C., y Hiyo Tamba, C. (2018). La información accesible sobre RSE en Sudamérica en los campos de la universidad, la administración y las empresas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 221-249. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6028>.

Flores-Ruíz, D., Bino-Raya, R. E., y Barroso-González, M^a.O. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad* 10(3), 116-135. <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477002.pdf>.

Fundación PROhumana. (2006). Breve aproximación a la RSE: Una estrategia de alianzas multisectoriales. *Santiago, Chile: Autor. Quirós, ML (2001). La floricultura en Colombia en el marco de la globalización: Aproximaciones hacia un análisis micro y macroeconómico. Universidad EAFIT, 37(122), 59-68.* <https://prohumana.cl/wp-content/uploads/2014/07/Breve-aproximacion-a-la-RSE.pdf>.

Gil, F. (11 de febrero de 2019). *Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social.* *Diario Gestión.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/?ref=gesr>

Girón, M. (2014). *Responsabilidad social empresarial en los hoteles con servicio de restaurante del municipio de Panajachel.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango-Guatemala

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª edición). México: Pearson

Hilton. (2018). *Executive Statement*. Hilton. <https://cr.hilton.com/our-approach/>

Instituto ETHOS. (2010). Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial. <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/111.pdf>.

Jiménez Jiménez, M. D. A. (2012). *La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero. Estudio de casos múltiples*. [Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla]. Repositorio Institucional - Universidad de Sevilla.

Libertador. (s.f.). *Sostenibilidad. Responsabilidad Social*. Libertador. <https://www.libertador.com.pe/sostenibilidad/responsabilidad-social/>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>.

Marín Alvarado, J. J. (2017). *Sostenibilidad turística en los alojamientos de hospedaje de la Provincia de Leoncio Prado Ciudad de Tingo María en el año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo.

Martínez Villavicencio, J., Brenes Sánchez, R., Araneda Fornachiari, X., y Jaubert Solano, W. (2015). Factores que inciden en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial: estudio realizado en el sector hotelero de San Carlos, Costa Rica. *Tec Empresarial*, 9(3), 7-18. <https://doi.org/10.18845/te.v9i3.2431>.

- Mendoza Pacheco, G. S. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial en el hotel Lima Wasi desde la perspectiva de los colaboradores en el año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo.
- Moreno, M. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa II*. Guadalajara: Editorial progreso.
- Moreno, P. (2005). *Metodología de la investigación*.
- Mussio, V. (s.f.). Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor. <https://www.letsgointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelero-una-nueva-forma-de-crear-valor>.
- NH Hotel Group. (s.f.). *Nuestro compromiso*. <https://www.nh-hotels.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/nuestro-compromiso>.
- Ochoa Cueva, L. (2018). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero, provincia de El Oro, Ecuador. Año 2016*. [Tesis de Bachiller, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica Particular de Loja.
- Pacto Mundial. (s.f.). *Los Diez Principios. El primer paso de la sostenibilidad empresarial*. <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>.

Palacio Flórez, A. K. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 75–85. <https://doi.org/10.56241/asf.v8n15.172>

Peña Miranda, D. D. (2018). *La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia*. [Tesis Doctoral, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional - Universidad de Málaga.

Peña Miranda, D. D., Guevara, A., y Fraiz Brea, J. (2016). La Investigación De La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero. Análisis Y Revisión De La Literatura Científica. *Revista Turismo y Sociedad*, (18), 137-158. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2837862

Peña Miranda, D. D., Guevara, A., Fraiz Brea, J., y Botero, C. M. (2018). Prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Estudio de casos en la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Revista Cuadernos de Gestión* 19(1), 174-202. <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/21327>

Peña, Miranda, D. D., Serra Cantallops, A., y Ramón ardon, J. (2017). Perfil característico y responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la región Caribe colombiana. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, (43), 128-149. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762017000200128

Peña, Miranda, D. D., Serra Cantallops, A., y Ramón Cardona, J. (2017). Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el

sector hotelero del caribe colombiano. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 16(2), 104-124.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331251654008>

Pérez Castilla, C. M. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional - Universidad Andina del Cusco.

Perú 2021 (2014). Evolución de la RSE en el Perú. En Astrid Cornejo (Ed.), *Veinte años que transformaron nuestro futuro* (pp. 52-54). https://issuu.com/peru2021/docs/peru_2021_-_20_a__os_de_compromiso_.

Polotto, D. F. (2016). *La RSE en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn*. [Tesis Doctoral. Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de la Plata.

Presuttari, L. (2016). *Importancia de la responsabilidad social empresarial* [Tesis de Bachiller, Universidad Siglo 21] repositorio Institucional - Universidad Siglo 21.

Puell Palacios, J. (2018). Reflexiones sobre la Responsabilidad Social en la Empresa Peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*. 21(42), 23-30. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i42.16038>.

Puentes Poyatos, R., Antequera Solís, J. M. y Velasco Gámez, M. D. P. (2008). La Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en el espacio europeo de educación superior. *Revista Dialnet*. 2, p.48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2740076>.

Sánchez López, O. R., Meza Arístigue, L y Meza Kennedy, J. (2010). *Indicadores básicos para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial*. XIV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas AC (ACACIA).

Sepúlveda Chaverra, J. D., Ordóñez Quiñónez, F., y Prada, C. A. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga-Colombia. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(1), 23-39. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322014000100002&script=sci_arttext&tlng=pt.

Soledad, R. y Castro, A. (2002). *Responsabilidad Social Empresarial en Chile: perspectivas para una Matriz de Análisis*. Ponencia en la 5ta Conferencia Internacional de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector. Cape Town, Sudáfrica.

Stakeholders. (12 de diciembre de 2020). *Panorama de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú*. Stakeholders Sostenibilidad. <https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/panorama-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-peru/>

Talavera Torres, J. L., y Úbeda Herrera, A. M. (2018). *Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional-Centroamericano CSUCA.

Tinoco Cantillo, U. A., Arango Buelvas, L. J. y Benavides, O. (2012). Evolución, aproximación al concepto y teorías de Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Panorama Económico*, 20, 189-220. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4045>.

Thompson I. (2006). Definición de Encuesta. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>

Uyen Begazo, E. J. (2018). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en los Hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional-Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril Santos, A., y Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15). <https://core.ac.uk/reader/236413540>

VIAJAR. (5 de febrero de 2020). Seis hoteles en América Latina amables con el medio ambiente. <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/hoteles-amigables-con-el-medioambiente-en-america-latina-459150>

Viteri, J., & Jácome, M. (2013). La Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial. *Eidos*, 4, 92-100. <https://pdfs.semanticscholar.org/bde6/4af672b8f44bf57da16303b58442b8834f62.pdf>

Zarate Estrada, M. F. (2019). *Responsabilidad social empresarial ambiental y ventaja*

competitiva en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Huánuco–2019.

[Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].

Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

medioambiental de la comunidad donde realizan sus actividades (Fernández, 2009).

Medioambiental

11. Tienen trabajando a personas con algún tipo de discapacidad.
12. Las instalaciones del hotel están adaptadas para clientes/personas con discapacidad.
13. Se promueve en los clientes el respeto por el patrimonio, valores, cultura de las comunidades locales, al tiempo que motivan a la integración y participación de iniciativas sociales con pobladores del destino.
14. Cuentan con certificación ambiental o están en proceso de certificación.
15. Tienen identificados sus impactos ambientales y realizan acciones para su minimización.
16. Cuentan con programas o sistemas de ahorro en el consumo de energía, agua y papel (empleados-clientes).
17. Utilizan algún tipo de energía alternativa (renovable: solar, eólica, geotérmica o hidráulica).
18. Tienen programas o sistemas implementados para la reducción, reciclaje, separación y/o tratamiento de residuos.
19. Promueven entre los clientes el cuidado y protección del medio ambiente del lugar.
20. Realizan campañas de sensibilización y/o formación medioambiental a trabajadores, clientes, socios y/o comunidades locales del destino.

Nota. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°2: FORMATO DEL CUESTIONARIO

“La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial aplicada al Hotel Santa María de la ciudad de Huamachuco región La Libertad, 2022”

Reciban un cordial saludo, soy estudiante de la carrera de Administración y Servicios Turísticos en la Universidad Privada del Norte, estoy realizando una encuesta como parte de una investigación la cual tiene como objetivo recolectar información para identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que lleva a cabo el Hotel Santa María.

Sus respuestas son de gran importancia para llevar a cabo la investigación, por lo que le agradezco de antemano el tiempo que se tomará para responder a los enunciados. Toda la información brindada será manejada de manera confidencial y usada con fines exclusivamente educativos.

INSTRUCCIONES:

Marcar con una (x) la alternativa que Ud. crea conveniente para indicar el grado de aplicación en las que se encuentran las siguientes actividades. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Tenga en cuenta el significado de cada nivel, siendo:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

Nº	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	ESCALA				

1.	ECONÓMICO					
1.1.	Se preocupan por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a precios competitivos.					
1.2.	Conocen y satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes.					
1.3.	Alientan a los clientes al uso y consumo de productos y servicios locales durante su estancia.					

1.4.	Contratan personal local en las diferentes áreas de la empresa.					
1.5.	Pagan un salario justo a los trabajadores.					
1.6.	Contratan a proveedores locales.					

2. SOCIAL						
2.1.	Colaboran directa o indirectamente en proyectos sociales con la comunidad en temas de salud, educación, vivienda, etc. que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y reducción de pobreza.					
2.2.	Cuidan de la salud y bienestar de los trabajadores mediante la prevención de riesgos laborales, higiene laboral y la puesta en marcha de actividades lúdicas, culturales y deportivas.					
2.3.	Fomentan la formación y desarrollo profesional de los empleados, al tiempo que se les da facilidades de horario para la asistencia de su formación.					
2.4.	Promueven la equidad de género en todos los procesos organizacionales, desde la contratación hasta la promoción interna o ascenso.					
2.5.	Tienen trabajando a personas con algún tipo de discapacidad.					
2.6.	Las instalaciones del hotel están adaptadas para clientes/personas con discapacidad.					
2.7.	Se promueve en los clientes el respeto por el patrimonio, valores, cultura de las comunidades locales, al tiempo que motivan a la integración y participación de iniciativas sociales con pobladores del destino.					

3. MEDIOAMBIENTAL						
3.1.	Cuentan con certificación ambiental o están en proceso de certificación.					
3.2.	Tienen identificados sus impactos ambientales y realizan acciones para su minimización.					
3.3.	Cuentan con programas o sistemas de ahorro en el consumo de energía, agua y papel (empleados-clientes).					
3.4.	Utilizan algún tipo de energía alternativa (renovable: solar, eólica, geotérmica o hidráulica).					

3.5.	Tienen programas o sistemas implementados para la reducción, reciclaje, separación y/o tratamiento de residuos.					
3.6.	Promueven entre los clientes el cuidado y protección del medio ambiente del lugar.					
3.7.	Realizan campañas de sensibilización y/o formación medioambiental a trabajadores, clientes, socios y/o comunidades locales del destino.					

Nota. Adaptado de La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta, Colombia (p.149), por D.D. Peña, 2018, https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°3: MURAL ARTÍSTICO DENTRO DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°4: CUADRO QUE ES PARTE DE LA GALERÍA EN EL HOTEL



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°5: ASCENSOR HABILITADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°6: ESPACIOS PÚBLICOS DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°7: SEÑALIZACIÓN PARA CASOS DE INCENDIOS



Fuente: Elaboración propia.