

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**FACTORES QUE DETERMINAN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOTEL ALEXANDER DE 3
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - PERIODO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. Felix Andres Cieza Murga

ASESORES:

Dr. FLOR ALICIA CALVANAPON ALVA

Mg. ALAN GARCIA GUTTI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social

TRUJILLO - PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia
Presidenta

Mg. García Gutti, Alan
Secretario

Mg. Baltodano Nontol. Luz Alicia
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Porque gracias a él tengo vida para darles orgullo a mis padres, que es lo que más quiero en este mundo.

A mi padre Arnulfo

Porque es el mejor padre que jamás un hijo podrá tener, el me enseñó que aunque uno tiene 3 trabajos, si haces lo que te gusta nunca tendrás que trabajar, el más que mi padre es mi maestro y mi orgullo.

A mi madre Alicia

Porque dejó su vida por cuidarme, cambio una vida tranquila por mis inquietudes, por mis gritos y mis tonterías, mi madre es aquella que me enseñó que nunca estas solo, que Dios siempre estará contigo, y pase lo que pase siempre hay que sonreír.

A mis Amigos.

Porque ellos estuvieron siempre que los necesite, y si soy alguien es gracias a ellos, porque nunca permitieron que me rindiera, ellos me enseñaron que sin dolor no hay gloria.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo agradezco a Dios, quien en su infinita misericordia me dio la oportunidad, fuerza y deseo de estar aquí en este día.

A mis padres, Amulfo y Alicia de los cuales nunca me cansaré de decir que estoy muy pero muy orgulloso de que sean mis padres, son los mejores maestros que he conocido, son todo un ejemplo, nunca me quitan su apoyo, aunque estemos lejos siempre siento que están aquí atrás mío cuando siento que desfalleceré escucho la voz de mi padre que me dice "TU PUEDES" y la de mi madre diciéndome "Dios está ahí contigo".

A mi metodóloga la Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva por su invaluable colaboración en el desarrollo de mi tesis.

A la Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol por que a través de los conocimientos estadísticos que me transmitió, me ayudaron en mi desarrollo de tesis.

A mi asesor Alan García Gutti por el tiempo que me brindaron y por transmitir sus conocimientos.

A toda mi familia, no solo de sangre sino también de amor y amistad, cada uno de ustedes dieron algo para que yo esté aquí por eso con orgullo les digo gracias.

A mis amigos Carlos, Karol, Luis, Lucho, Jhonny, Diego, Erick, Segundo, Omar

A mis tías y tíos Elvira, Elena, Teresa, Andrea, Paty y Alberto

A mis abuelos a los 4 los quiero mucho.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el alumno Felix Andres Cieza Murga, identificado con D.N.I. N° 43922733, domiciliado en Av. Larco 263 Buenos Aires, distrito de Víctor Larco Herrera de la provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, ha elaborado la tesis denominada:

FACTORES QUE DETERMINAN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOTEL ALEXANDER 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - PERIODO 2012.

Para optar por el título profesional de Administrador de empresas otorgado por la universidad Cesar Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, que sea educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en este trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la facultad de ciencias empresariales.

Trujillo, Julio de 2013

Cieza Murga Felix Andres
DNI: 43922733

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “FACTORES QUE DETERMINAN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOTEL ALEXANDER 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - PERIODO 2012”, con la finalidad de Determinar los factores necesarios para la implementación de programas la Responsabilidad Social en el Hotel Alexander 3 estrellas de la ciudad de Trujillo – Periodo 2012, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Realidad problemática	3
1.2. Fomulación del problema.....	4
1.3. Justificación.....	4
1.4. Hipótesis	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1.General.....	5
1.5.2.Específicos.....	5
1.6. Antecedentes.....	6
1.7. Fundamentación Científica, técnica o humanista.....	18
1.7.1. Marco Teórico	18
1.7.2. Marco Conceptual.....	36

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de las variables	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio.....	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Método de análisis de datos	45
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
Discusión de resultados.....	82
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	89
VIII. ANEXOS.....	91

RESUMEN

La Responsabilidad social día a día está tomando cada vez un papel mucho más importante en la sociedad, ya que la implementación de la Responsabilidad social, no solo busca un fin lucrativo, sino el dar un valor agregado a la empresa como también asimismo cuidar el medio ambiente y generar conciencia en la sociedad. Para esto es preciso determinar cuáles son los factores necesarios para la implementación de la Responsabilidad social en el Hotel Alexander tres estrellas de la ciudad de Trujillo, para lograr dicho objetivo se ha trabajado en el hotel Alexander de tres estrellas de la ciudad de Trujillo, para su mejor estudio se decidió usar encuestas, las cuales se tomaron de forma transversal, es decir en un solo momento, para lograr un mejor resultado se decidió hacerlo de dos tipos: Interna, la cual se realizó encuestas a 16 trabajadores y Externa la cual se realizó a 66 clientes, para medir tanto la responsabilidad interna como externa.

Los resultados encontrados determinaron que son 7 los factores que determinan la implementación de la responsabilidad social en el Hotel Alexander tres estrellas de la ciudad de Trujillo, los cuales son, primero los externos: **Valores, Medio ambiente y Consumidores y clientes**. Internos: **Público interno, Proveedores, Comunidad y Sociedad y gobierno**.

Concluyendo que de los 7 factores sólo 1 no está siendo cumplido y es el factor **Consumidores y clientes**.

Palabras Clave

Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Responsabilidad Social Corporativa, Stakeholders, Clientes, Proveedores.

ABSTRACT

The daily social responsibility is becoming increasingly more important role in society, as the implementation of social responsibility, not only looking for profit, but to add value to the company and also also be eco-environment and raise awareness in society. For this it is necessary to determine what factors are necessary for the implementation of social responsibility in three star hotels of the city of Trujillo, to achieve this goal has worked at the hotel three star Alexander Trujillo, for best study we decided to use surveys, which were taken transversely, ie at one time, to achieve a better outcome was decided to do two types: Internal, which conducted surveys and External 16 workers which took place to 66 customers, to measure both internal and external accountability.

The results found that there are 7 factors determining the implementation of social responsibility in three star hotels of the city of Trujillo, which are, first external: Values, Environment and Consumers and customers. Internal: Internal Public, Suppliers, Community and Society and government.

Concluding that the 7 factors only 1 is not satisfied and is the factor Consumers and customers.

keywords

Social Responsibility, Environment, Corporate Social Responsibility, Stakeholders, Customers, Suppliers.