



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Responsabilidad Social y Sostenibilidad en Hoteles tres estrellas de
Lima Metropolitana 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Veronica Myriam Cayao Rivadeneira

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2018

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Veronica Myriam Cayao Rivadeneira, cuyo título es: **"Responsabilidad Social y Sostenibilidad en Hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana 2018."** Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 15 de diciembre del 2018



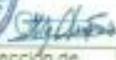
 Dr. Hugo Prado López
 PRESIDENTE



 Dra. Fatima del Socorro Torres Cáceres
 SECRETARIO



 Dr. Leonidas Prado Sussani
 VOCAL

	 Dirección de Investigación	Revisó	  Responsable del SGC	  Vicerectoría de Investigación
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y a mi hermana que siempre estuvieron conmigo apoyándome hasta este punto y por haber generado una fuente de energía para seguir adelante con mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a mis compañeros que he conocido durante este proceso, ya que he compartido con ellos, aulas, incontables horas de estudio, y muy buenos momentos de amistad.

Declaración de autoría

Yo, Verónica Myriam, Cayao Rivadeneira, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. N° 44588033, con la tesis titulada "Responsabilidad social y Desarrollo sostenible en los hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de agosto de 2018

Firma.....

Br. Verónica Myriam, Cayao Rivadeneira

DNI N° 44588033

Presentación

A los señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de los hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios - MBA.

En este trabajo de investigación se explica la correlación que existe entre la responsabilidad social y Desarrollo sostenible de los hoteles tres estrellas, con una población de 105 directivos o jefes de operaciones de Lima Metropolitana, para lo cual se utilizó un instrumento que fue validado por los expertos en investigación.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el primer capítulo se expone introducción: incluye antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, contiene el marco metodológico sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio, operacionalización de la variable, metodología, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados obtenidos utilizando el programa estadístico SPSS 22. En el cuarto capítulo se trata la discusión del trabajo de investigación. En el quinto capítulo se establecen las conclusiones del trabajo de investigación, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y para finalizar un octavo capítulo en el cual se presenta los apéndices; cuadros, tablas y documentos que se han recopilado y formulado para la investigación de la presente tesis.

Señores miembros del jurado espero que es investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCION	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del Problema	36
1.5 Justificación	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	39
II. METODO	41
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Variables, operacionalización	43
2.3 Población censal	45
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSION	72
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS	82
VIII. ANEXOS	86
Anexo A: Matriz de consistencia	87
Anexo B: Operacionalización de variables	90
Anexo C: Instrumentos de la recolección de datos	91

Anexo D: Certificados de validación de los instrumentos	93
Anexo E. Muestreo de instrumento aplicado	97
Anexo F. Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ	102
Anexo G. Base de datos	103
Anexo H. Artículo científico	108
Anexo I. Acta de Aprobación de Originalidad de tesis	110
Anexo J. Pantallazo del Turnitin	111
Anexo K. Autorización de publicación de tesis	112
Anexo L. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	113

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Responsabilidad Social	44
Tabla 2 Operacionalización de Desarrollo sostenible	44
Tabla 3 Validación por juicio de expertos	48
Tabla 4 Resumen prueba piloto en responsabilidad social	48
Tabla 5 Fiabilidad prueba piloto en Responsabilidad social	48
Tabla 6 Resumen de prueba piloto de la variable Desarrollo sostenible	49
Tabla 7 Fiabilidad piloto de la variable Desarrollo sostenible	49
Tabla 8 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de la responsabilidad social	51
Tabla 9 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas en Desarrollo sostenible	52
Tabla 10 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de los clientes	53
Tabla 11 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de los proveedores	54
Tabla 12 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de los empleados	55
Tabla 13 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas del capital	56
Tabla 14 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de la dimensión social	57
Tabla 15 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de la dimensión económico	58
Tabla 16 Percepción de directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas de la dimensión ambiental	59
Tabla 17 Relación de Responsabilidad Social y el Desarrollo sostenible	60
Tabla 18 Relación de Responsabilidad Social y la dimensión clientes	61
Tabla 19 Relación Responsabilidad Social y la dimensión proveedores	62
Tabla 20 Relación de Responsabilidad Social y la dimensión empleados	63

Tabla 21 Relación Responsabilidad Social y la dimensión capital	64
Tabla 22 Prueba de normalidad	65
Tabla 23 Valores de correlación de Rho Spearman	66
Tabla 24 Significancia y correlación entre la responsabilidad social y Desarrollo sostenible	67
Tabla 25 Significancia y correlación entre la dimensión clientes y Desarrollo sostenible	68
Tabla 26 Significancia y correlación entre la dimensión proveedores y Desarrollo sostenible	69
Tabla 27 Significancia y correlación entre la dimensión empleados y Desarrollo sostenible	70
Tabla 28 Significancia y correlación entre capital y el desarrollo sostenible	71

Lista de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de la responsabilidad social	51
Figura 2. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones del desarrollo sostenible	52
Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de los clientes	53
Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de los proveedores	54
Figura 5. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de los empleados	55
Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones del capital	56
Figura 7. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de la dimensión social	57
Figura 8. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de la dimensión económico	58
Figura 9. Distribución porcentual de la percepción de directores o jefes de operaciones de la dimensión ambiental	59
Figura 10. Distribución porcentual de los administradores según la Responsabilidad Social y el Desarrollo sostenible	60
Figura 11. Distribución porcentual de los administradores según la Responsabilidad Social y los Clientes	61
Figura 12. Distribución porcentual de los administradores según la Responsabilidad Social y los Proveedores	62

Figura 13. Distribución porcentual de los administradores según la Responsabilidad Social y los Empleados	63
Figura 14. Distribución porcentual de los administradores según la Responsabilidad Social y el Capital	64

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible de los hoteles de tres estrellas de Lima Metropolitana.

La metodología aplicada fue la descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 105 directores o jefes de operaciones de Hoteles tres estrellas que registra en la lista oficial del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en Lima Metropolitana. Al ser un universo pequeño se tomó al total de directivos, constituyendo una población de tipo censal, por lo que ya no requirió definir ni muestra ni muestreo. Los instrumentos de recolección de datos elaborados por la investigación fue el cuestionario.

El estudio demostró que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los hoteles de tres estrellas de Lima Metropolitana, Lima, 2018; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,893 de acuerdo a la escala de valores dicha correlación es alta.

Palabras clave: Responsabilidad social, Desarrollo sostenible, Ambiental.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relation between sustainability and social responsibility for the three stars hotels of Lima Metropolitana.

The methodology applied used a descriptive correlation focusing on quantitative data. The sample size of the study constituted of 105 directors or operations managers of three star hotels registered and listed on the official list provided by the Ministry of Foreign Trade and Tourism. With the population size being small the entire group of directors were interviewed providing a total sample size similar to most studies. It is not required to define a sample or a sampler. For data collection a questionnaire was used with 23 questions addressing the social responsibility variable and 18 questions addressing sustainability. The alternatives were dichotomous for the first variable and used a Likert scale system for the second variable.

The study demonstrated that there exists a relation between social responsibility and developing sustainability for the three star hotels of Metro Lima 2018. The given the value of the Spearman correlation coefficient being 0.893 according to the ratings scale the correlation is high.

Keywords: Social responsibility, sustainability, environmental