



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Responsabilidad Social Empresarial en los restaurantes campestres de
Huaral”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA:

Luz Stefany García Nicho

ASESOR:

Mg. Carlos Tovar Zacarías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social

Lima - Perú

2017

Página del jurado



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS

N° 072 - 2017 / EP- ATH - DPT

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 072-2017-UVCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **GARCIA NICHU LUZ STEFANY**, denominado:

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LOS RESTAURANTES CAMPESTRES DE HUARAL"

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

Miembro (a) MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

Miembro (a) MGTR. CLARIBEL SALVADOR GARCIA

Los Olivos, 18 de julio de 2017



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

Este trabajo va dedicado a mis padres ya que veo en ellos el sacrificio que hacen por medio de sus trabajos para poder darnos una mejor educación tanto a mi hermano como a mí, es por ellos que me esfuerzo diariamente a luchar por mis metas.

AGRADECIMIENTO:

Le doy gracias a Dios por que con él he mantenido mi fe y esperanza, a mis padres por demostrarme con hechos que el trabajo con esfuerzo da resultados si así nos lo proponemos, a mis profesores por inculcarme lecciones referentes a turismo y hotelería y a mis amigas que me han motivado a no rendirme nos apoyábamos una a la otra a ir a nuestras prácticas pre-profesionales y a la vez a terminar la tesis a pesar de las largas amanecidas, lágrimas y risas que vivimos juntas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Luz Stefany García Nicho con DNI N° 73590407, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración en hotelería y turismo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Noviembre de 2019



Luz Stefany García Nicho

DNI Nro.:73590407

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por título “La responsabilidad social empresarial en los restaurantes campestres de Huaral”, esta investigación tiene como principal objetivo poder evaluar la implementación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en los restaurantes campestres de Huaral en el año 2017

Esta investigación ha sido estructurada en ocho capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad.

En el primer capítulo se puede visualizar la introducción del tema de investigación, la cual está conformada por la realidad problemática del tema a estudiar, los antecedentes que son investigaciones relacionadas a la variable de estudio que sirvieron para tener diversos puntos de vistas sobre la responsabilidad social empresarial tanto dentro como fuera del país, seguidamente viene el marco teórico en donde se presentan las teorías y conceptos relacionados al tema, así mismo se da a conocer las dimensiones y los indicadores de nuestra variable, junto con la formulación del problema, la justificación de estudio, hipótesis, finalmente el objetivo general y específicos.

Luego en el segundo capítulo se expone la metodología del estudio donde se puede observar el diseño, tipo de investigación, la población, muestra y muestreo de estudio del estudio de campo. Así también se observa las técnicas y el instrumento de recolección de datos, junto con la validez, confiabilidad del instrumento, el método de análisis de datos y los aspectos éticos para obtener los resultados verídicos y transparentes de esta investigación.

En el tercer capítulo se expone los resultados, obtenidos a través de la técnica que es la encuesta y el instrumento de recolección de datos que es el cuestionario por medio del método estadístico SPSS.

En el cuarto capítulo se presenta la discusión de los resultados, luego en el quinto capítulo se expone las conclusiones respectivas del trabajo de investigación. Para después realizar las recomendaciones en el sexto capítulo. Y por último se consideran las referencias bibliográficas en el séptimo capítulo.

Atentamente,

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	12
1.1. Aproximación temática	13
1.2. Marco Teórico	16
1.3. Teorías sobre la Responsabilidad social empresarial.....	19
1.4. Formulación del problema	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Hipótesis.....	46
1.7. Objetivo	46
II. Método.....	47
2.1. Diseño de investigación	48
2.2. Variables, operacionalización.....	48
2.3. Población y muestra	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5. Métodos de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
3.1. Dimensión aspecto legal	55
3.2. Dimensión económica	60
3.3. Dimensión ambiental	63
3.4. Dimensión ética.....	65

IV. Discusión.....	71
V. Conclusiones	82
VI. Recomendaciones	85
VII. Referencias Bibliográficas	88
VIII. Anexos.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz de Operacionalización.....	49
Tabla N° 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	52
Tabla N° 3 Empleo de contratos formales.....	55
Tabla N° 4 Aplicación de derechos laborales y humanos	56
Tabla N° 5 Existencia de manual de riesgos laborales	56
Tabla N° 6 Supervisión de institutos nacionales sobre manipulación adecuada de alimentos.....	57
Tabla N° 7 Existencia de manual de organización y funciones.....	58
Tabla N° 8 Existencia de manual de normas y procedimientos	59
Tabla N° 9 Control de porciones por plato.....	60
Tabla N° 10 Contratación de personal para el mantenimiento	61
Tabla N° 11 Contratación de especialista contable.....	61
Tabla N° 12 Variación de precios del menú y/o carta en días festivos y feriados	62
Tabla N° 13 Manejo adecuado de residuos orgánicos.....	63
Tabla N° 14 Información al personal sobre consumo de agua.....	64
Tabla N° 15 Desconexión de electrodomésticos al finalizar la jornada.....	65
Tabla N° 16 Practica de reciclaje.....	65
Tabla N° 17 Utilización de campana extractora	66
Tabla N° 18 Manejo de la toma de decisiones	67
Tabla N° 19 Apoyo a los colaboradores por parte de la empresa.....	67
Tabla N° 20 Capacitación de los colaboradores en servicio al cliente.....	68
Tabla N° 21 Capacitación de los colaboradores en primeros auxilios	69
Tabla N° 22 Otorgamientos de beneficios económicos y reconocimientos a los colaboradores	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Condicionantes de la RSC.....	31
Figura N° 2	Herramientas e instrumentos de la RSE	32
Figura N° 3	Evolución mensual de la actividad de restaurantes 2013-2016 .	33
Figura N° 4	Ventas de Febrero de 2016, en el sector de restaurantes.....	34
Figura N° 5	Fases de la gestión de merma	35
Figura N° 6	Puntos a considerar para definir con los trabajadores.....	36
Figura N° 7	Requisitos mínimos para un restaurante de 2 tenedores.....	41

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial es esencial para asegurar la seguridad y el respeto de los derechos humanos y laborales de los empleados en sus centros de trabajo, tomar medidas preventivas ante riesgos de accidentes, tener una buena manipulación y conservación de alimentos, aplicar buenas prácticas ambientales respecto al uso adecuado de agua, de luz y de la gestión de los recursos, residuos sólidos y alimenticios. Este estudio analizó la importancia de la aplicación de la Responsabilidad social empresarial en los restaurantes campestres de Huaral en el año 2017.

Es un estudio basado en hacer encuestas a los trabajadores de los restaurantes seleccionados para analizar si realizan buenas prácticas ambientales, si se respetan los derechos laborales, si hay buena comunicación entre los cargos superiores e inferiores para brindar un buen servicio y si saber si tienen buena reputación frente a los clientes, lo que conlleva a que los restaurantes obtengan rentabilidad económica en sus establecimientos.

Como conclusiones se obtuvo lo siguiente se concluye que en su mayoría los empleados encuestados en los restaurantes campestres de Huaral, opinaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 33.9% respecto a la implementación de las prácticas sobre la responsabilidad social empresarial, dentro de la dimensión legal, también que están de acuerdo con un porcentaje de 40.2% respecto al cumplimiento de la normativa legal, en la dimensión económica, están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje de 31.4% respecto a la gestión de recursos económicos, en la dimensión ambiental, están en desacuerdo con un porcentaje de 47.5% respecto la aplicación de buenas prácticas ambientales, y en la dimensión ética, están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje de 41.0% respecto al desarrollo de actitudes éticas en los restaurantes campestres de Huaral según la responsabilidad social empresarial.

Palabras Claves: Restaurantes; Normas de buenas prácticas ambientales; Derechos humanos; derechos laborales; rentabilidad económica, Medidas preventivas ante riesgos de accidentes.

ABSTRACT

Corporate social responsibility is essential to ensure the safety and respect of human and labor rights of employees in their workplaces, take preventive measures against accident risks, have a good handling and conservation of food, apply good environmental practices, the proper use of water, light and the management of resources, solid waste and food. This study analyzed the importance of the application of Corporate Social Responsibility in the restaurants of Huaral.

It is a study based on surveying the workers in the selected restaurants to analyze whether they perform good environmental practices, whether labor rights are respected, whether there is good communication between the top and bottom positions to provide a good service and whether they have Good reputation in front of customers, which means that restaurants obtain economic profitability in their establishments.

As a conclusion, the following conclusions were reached: it was concluded that the majority of the employees surveyed in rural restaurants in Huaral said that they do not agree or disagree with 33.9% regarding the implementation of practices on corporate social responsibility, within The legal dimension, also agreeing with a percentage of 40.2% regarding compliance with legal regulations, in the economic dimension, are neither in agreement nor disagree with a percentage of 31.4% regarding the management of economic resources , In the environmental dimension, disagree with a percentage of 47.5% regarding the application of good environmental practices, and in the ethical dimension, they neither agree nor disagree with a percentage of 41.0% regarding the development of ethical attitudes in the Rural restaurants in Huaral according to corporate social responsibility.

Keywords: Restaurants; Standards of good environmental practice; Human rights; labor rights; Economic profitability, Preventive measures against risks of accidents