



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**“La Responsabilidad social empresarial del hotel y hacienda El
Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Amaya Albino, Brigitte Maryoreth (ORCID: 0000-0003-3614-3655)

Leon Corahua, Elizabeth Adely (ORCID: 0000-0001-9935-6848)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios y a San Luis patrón de Huancapi, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de mi tesis. A mis padres por darme la oportunidad de heredar conocimientos adquiridos a través de estos cinco años de carrera profesional.

A mis tres hermanos, a mi prima Keisy y mis amigas Kelly, Valeryn, Wendy por alentarme en todo momento. Por supuesto también a mi asesor Carlos Tovar por la paciencia y dedicación a mi tesis.

También a mi compañera y amiga de estudio Brigitte Maryoreth, por las amanecidas, los buenos y malos momentos que hemos pasado juntas, dándonos apoyo una a la otra. Mi tesis va dedicada a todo ellos desde el fondo de mi corazón, muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios quién supo guiarme por el buen camino, brindándome toda su energía necesaria para seguir adelante ante los percances que se presentaban.

A mi familia que con sus ánimos brindados lucho por mis sueños día a día, a mis padres por su apoyo y comprensión en cada momento débil que tenía, su ejemplo y amor en los momentos más difíciles; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Por último, a mi asesor de tesis, decirles que me siento muy agradecida por su entrega y paciencia lograron que pueda culminar mi tesis satisfactoriamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variable y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de Análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Variables de operacionalización	20
4.1.1. Sexo.....	20
4.1.2. Edad	20
4.1.3. Nivel de educación.....	21
4.1.4. Lugar de Residencia.....	21
4.2. Buenas Prácticas Ambientales.....	22
4.2.1. Acciones de reciclaje.....	22
4.2.2. Educación Ambiental	24
4.2.3. Dimensiones buenas prácticas ambientales	25
4.3. Servicio del Hotel	26
4.3.1. Calidad de Servicio.....	26
4.3.2. Infraestructura y equipamiento	28
4.4. Acciones que realiza el Hotel en favor de la Comunidad	30

4.4.1.	Igualdad de oportunidades.....	31
4.4.2.	Acciones Comunitarias.....	32
4.4.3.	Dimensión acciones que realiza el hotel a favor de la población.....	43
4.5.	Resultado variable (RSE).....	35
V.	DISCUSIÓN.....	36
5.1.	Buenas prácticas ambientales del Hotel & Hacienda.....	36
5.2.	RSE servicio que brinda el hotel & hacienda el Carmelo.....	39
5.3.	Acciones del hotel & hacienda El Carmelo en favor de la comunidad.....	40
5.4.	Responsabilidad social empresarial.....	42
VI.	CONCLUSIONES.....	44
VII.	RECOMENDACIONES.....	48
	REFERENCIAS.....	47
	ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El Hotel & Hacienda El Carmelo posee un eficiente programa de reciclaje.....	22
Tabla 2: El Hotel & Hacienda el Carmelo hace un uso eficiente de la luz y el agua.....	23
Tabla 3: El Hotel & Hacienda El Carmelo realiza acciones para mitigar el impacto ambiental.....	24
Tabla 4: El Hotel & Hacienda El Carmelo enseña la experiencia de sus buenas prácticas.....	25
Tabla 5: Dimensión Buenas Prácticas Ambientales.....	26
Tabla 6: El Hotel & Hacienda El Carmelo realiza una adecuada capacitación al personal.....	27
Tabla 7: Los trabajadores del Hotel & Hacienda El Carmelo brindan una adecuada atención a los turistas.....	28
Tabla 8: El Hotel & Hacienda el Carmelo realiza un adecuado mantenimiento de sus instalaciones.....	29
Tabla 9: El Hotel & Hacienda El Carmelo tiene suficientes equipos de emergencia.....	30
Tabla 10: Dimensión Servicio del Hotel.....	30
Tabla 11: El Hotel & Hacienda El Carmelo ofrece siempre puestos laborales a los jóvenes de la comunidad.....	31
Tabla 12: El Hotel & Hacienda El Carmelo brinda oportunidades laborales, sin ninguna discriminación.....	32
Tabla 13: El Hotel & Hacienda El Carmelo siempre apoya en las actividades culturales y sociales de la comunidad.....	33
Tabla 14: El Hotel & Hacienda El Carmelo sensibiliza a los pobladores en relación al tema ambiental.....	34
Tabla 15: Dimensión Acciones que realiza el hotel a favor de la población.....	34
Tabla 16: Resultado variable RSE.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Sexo	20
Figura 1: Edad	20
Gráfico 2: Nivel de educación	21
Figura 2: Lugar de residencia	21
Figura 3: Dimensión buenas prácticas ambientales	26
Figura 4: Dimensión servicio del hotel	30
Figura 5: Dimensión acciones que realiza el hotel a favor de la población	35
Figura 6: Resultado variable responsabilidad social empresarial	35

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial es un acto voluntario que tiene como compromiso el desarrollo social y la mejora del medio ambiente, algunas empresas optan por tenerlas, para aportar tanto a nivel social como también ambiental. Sin embargo, existe cierta imprecisión en su interpretación, lo que nos ha llevado al objetivo principal de analizar la RSE del hotel & hacienda el Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú. Las dimensiones que nos ayudarán a medir nuestro objetivo serán: buenas prácticas ambientales, servicios del hotel y por último las acciones que realiza el hotel en favor de la población. La población a investigar está dirigida para 68 pobladores cerca del hotel & hacienda el Carmelo, el enfoque utilizado es el cuantitativo, nuestro estudio será en base a los criterios de cada poblador y con ello obtener un perfil estadístico de los trabajadores del Hotel & Hacienda El Carmelo de categoría 3 estrellas de Ica, Perú, como muestra para esta investigación.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, buenas prácticas ambientales, servicio del hotel.

ABSTRACT

Corporate social responsibility is a voluntary act that is committed to social development and the improvement of the environment, some companies choose to have them, to contribute both socially and environmentally. However, there is a certain imprecision in its interpretation, which has led us to the main objective of analyzing the RSE of the 3star hotel & Hacienda el Carmelo in Ica, Peru. The dimensions that will help us measure our objective will be: good environmental practices, hotel services and, lastly, the actions carried out by the hotel in favor of the population. The population to be investigated is directed to 68 residents near the hotel & Hacienda el Carmelo, the approach used is quantitative, our study will be based on the criteria of each resident and we want to obtain a statistical profile of the workers at the Hotel & Hacienda El Carmel of category 3 stars from Ica, Peru, as a sample for this investigation.

Keywords: Corporate Social Responsibility, good environmental practices, hotel service