



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Responsabilidad social empresarial y desarrollo
sostenible en el sector turismo, Puno, 2022**

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

AUTORES:

Maidana Valenzuela, Vianey Gabriela (orcid.org/0000-0001-9940-1944)
Zabalaga Porcela, Victor Henry (orcid.org/0000-0003-4730-3909)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres y hermanos, por apoyar nuestros objetivos de forma incansable, al brindarnos sabiduría, fortaleza y principios que nos ayudaron a creer en nosotros, para lograr ser personas de bien, capacitados y profesionales. Asimismo, dedicar esta investigación a todos los que creyeron en nosotros.

Agradecimiento

A Dios por ser nuestro protector, a nuestros padres por ser nuestra motivación en nuestro avance profesional, a la Universidad César Vallejo y la escuela profesional de administración por brindarnos la oportunidad de concluir nuestra formación profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
Tabla 2 Escala de rangos.....	20
Tabla 3 Nivel de responsabilidad social empresarial según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).....	20
Tabla 4 Nivel del desarrollo sostenible según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).	22
Tabla 5 Coeficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico. Sector turismo, Puno, 2022.....	23
Tabla 6 Coeficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo social. Sector turismo, Puno, 2022.....	24
Tabla 7 Coeficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental. Sector turismo, Puno, 2022.....	25
Tabla 8 Coeficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. Sector turismo, Puno, 2022.....	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación.....	16
Figura 2 Nivel de responsabilidad social empresarial según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).....	21
Figura 3 Nivel de desarrollo sostenible según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo. Se utilizó el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, se usó la técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario, además fue validada por tres expertos para su aplicación, y fue aplicada a 100 personas. Los resultados obtenidos del nivel de responsabilidad social empresarial, fue bajo con un 50 % y una media global de 1.69; el nivel de desarrollo sostenible, fue bajo con un 62 % y una media global de 1,60. Además, según la prueba Rho de Spearman: la relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico, fue de 0.640 en consecuencia la relación es positiva considerable; la relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social, fue de 0.718 en consecuencia la relación es positiva considerable; la relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medio ambiental, fue de 0.532 en consecuencia la relación es positiva considerable; la relación entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, fue de 0.727 en consecuencia la relación es positiva considerable.

Palabras clave: *Responsabilidad social empresarial, desarrollo sostenible y turismo.*

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between corporate social responsibility and sustainable development in the tourism sector. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental transversal design, the data collection technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, it was validated by three experts for its application, and it was applied to 100 people. The results obtained for the level of corporate social responsibility were low, with 50% and an overall average of 1.69; the level of sustainable development was low, with 62% and an overall average of 1.60. In addition, according to Spearman's Rho test: the relationship between social responsibility and economic development was 0.640, therefore the relationship is significantly positive; the relationship between corporate social responsibility and social development was 0.718, therefore the relationship is significantly positive; the relationship between corporate social responsibility and environmental development was 0.532, therefore the relationship is significantly positive; the relationship between corporate social responsibility and sustainable development was 0.727, therefore the relationship is significantly positive.

Keywords: *Corporate social responsibility, sustainable development and tourism.*

I. INTRODUCCIÓN

La **responsabilidad social empresarial** según Cedeño et al. (2018) es un instrumento administrativo de interés global dentro de las organizaciones, el cual busca el desarrollo comunitario. De la misma forma, según Carroll (2016) la RSE está compuesta por responsabilidades: filantrópicas, éticas, legales y económicas. Las cuales impulsan las estrategias de la gestión empresarial, siendo estos complementos para la modernización y competitividad a largo plazo para aquellas compañías o entidades que instauren este elemento en su composición. Además, el **desarrollo sostenible** según Trujillo et al. (2021) es la transición de mejora de la actual sociedad a una sociedad más respetuosa, cuyo objetivo es buscar el equilibrio entre la preservación del medio ambiente, el crecimiento económico y el respeto por el bienestar social, objetivos que deben ser de interés de las personas, empresas, y gobierno.

A nivel mundial, según Roja y Sherina (2015) la responsabilidad social empresarial (RSE) es el aporte que las compañías realizan al desarrollo de la sociedad, donde el objetivo común es el ganar-ganar. Sin embargo, las empresas solo atienden la RSE desde el aspecto económico y no enfocan la mirada en beneficiar a la comunidad, es decir, la empresa no analiza los requerimientos de la sociedad, además no considera los impactos ambientales y económicos que generan sus actividades de negocio.

Por otro lado, según Kasim et al. (2022) la responsabilidad social empresarial en los hoteles en Phuket (Tailandia) no se ejecuta de manera efectiva en base a la necesidad de la comunidad, por ende existe una clara división, ya que se evidencia que este sector no comprende las necesidades de la sociedad por la falta de comunicación y el poco enfoque que le dan a la atención de los requerimientos, bajo la realidad local.

Asimismo, según Rojan et al. (2019) en su investigación en Nepal, analizó la responsabilidad social empresarial (RSE) del sector encargado de viajes y tour, evidenció que una minoría de OTT (travel and tour operators), practican la RSE por la carencia en la práctica y la falta de presión de los consumidores al momento de elegir el servicio de los operadores de turismo que tengan implementados acciones de RSE, por otro lado, la competencia interna sumado

a la externa hace que los OTT se inclinen por centrar sus objetivos a la atención de sus clientes que son fuente directa de su desarrollo económico, por lo que su subsistencia es su prioridad, dejando de lado el desarrollo social y medioambiental.

Mientras, según Odochi (2015) indica que el mal control que realizan las empresas respecto a las funciones de la responsabilidad social empresarial y el hecho de enfocarse en mejorar su propio crecimiento económico, por encima de las acciones para la preservación del medioambiente e inclusive del bienestar social, generará una mala relación con la sociedad en donde las empresas realicen sus actividades, afectando su desarrollo como organización.

Por otra parte, Zhang et al. (2016) señala que aquella empresa que practica la responsabilidad social empresarial puede perder estabilidad comercial dentro de un mercado, si la percepción de los consumidores cambia por alguna mala práctica en el desarrollo de sus servicios o bienes, causando expectativas negativas en sus grupos de interés lo que generaría un retraso en sus objetivos empresariales.

Además, Harun et al. (2018) agrega que las prácticas de RSE que las empresas tengan, por sí mismas no influirá en la decisión compra de los consumidores, ya que conocer el impacto de esta, se conocerá a través de la difusión. Asimismo, según García et al. (2019) comunicar la implementación de medidas de RSE de las empresas o compañías tendrá mayor relevancia en la percepción de sus consumidores, es decir, la comunicación de actitudes empresariales que impliquen el desarrollo social, económico y medioambiental a las partes interesadas serán esfuerzos determinantes para la fidelización de clientes.

En Latinoamérica, según Flores et al. (2016) la adaptación de la responsabilidad social empresarial no es integral en la planta hotelera de la ciudad de Córdoba, conforme a las cuatro dimensiones: ambiental, económica, legal y ética, ya que la más considerada es la ambiental, además, el conocimiento de la RSE no es una cuestión ajena a los establecimientos hoteleros, sin embargo, la no aplicación de esta es por la carencia de recursos económicos e inclusive humanos, tal es así que un porcentaje alto de 55.6 % no

realiza ningún tipo de actuación de la RSE, con excepción de lo ambiental, debido a que la planta hotelera de Córdoba está integrada por PYMES, las cuales son conducidas por grupos familiares.

Por otro lado, según López et al. (2017) considera que el género femenino le da mayor importancia a determinadas acciones relacionadas a la responsabilidad social empresarial con un 94.3 %, en comparación con el género masculino con el 59.3 % estas diferencias impactan en la ejecución eficiente de este instrumento empresarial, por lo que deduce que para las mujeres la atención a los derechos humanos, el medioambiente, e incluso las necesidades de la sociedad son parte fundamental de la aplicación de la RSE en el entorno empresarial.

Conjuntamente, según Arroyo et al. (2021) los residentes no perciben de manera positiva el usufructo turístico, condenando el desinterés en la responsabilidad social empresarial que tienen las compañías turísticas sobre la conservación del medioambiente afectando el desarrollo sostenible ambiental sobre las áreas protegidas en Cozumel - México, advirtiendo que se podría desencadenar un comportamiento y/o conductas negativas de la comunidad sobre las empresas de este rubro perjudicando las vivencias de los turistas lo cual generaría un perjuicio económico para estas.

En Perú, según Bernal et al. (2019) la responsabilidad social empresarial (RSE) especialmente el de la comunidad hotelera, aún está en su etapa inicial, por lo que se desconoce la aplicación integral de esta herramienta como medio de desarrollo empresarial y como factor determinante de garantía sostenible en beneficio de sus grupos de interés, aumentando las expectativas en la sociedad sobre el impacto que pueda llegar a tener la RSE aplicada en este sector.

Además, Arizaca (2017) el desarrollo sostenible en el Perú, requiere de una gestión correcta como; la implantación de puestos de trabajo como medio crecimiento económico, gestión en el cuidado del medioambiente como medio de sostenibilidad ambiental y gestión de desarrollo social como proceso de empoderamiento personal, pues en la actualidad, no se refleja ningún cambio de mejora continua lo cual se visualiza en la pobreza, desigualdad, contaminación, entre otros.

En Puno, según Cayo y Apaza (2017) la falta de responsabilidad social empresarial en el sector turismo en comparación con Cusco o Lima, hace que la sostenibilidad y competitividad en esta industria sea endeble, ya que, Puno era uno de los destinos turísticos más promovidos en los años 70' y 80', sin embargo, hoy no cobra tal relevancia, por la falta de interés en realizar inversiones de infraestructura turística acorde a las exigencias del nuevo mercado, además del poco compromiso que le dan al crecimiento de esta actividad.

Asimismo, según Condori et al. (2022) existen niveles precarios de conocimientos sobre la responsabilidad social, bajo la línea de cuidado del medio ambiente en establecimientos de hospedaje, se ha evidenciado que el 43.3 % recibe poca capacitación programas de desarrollo ambiental, el 20 % nunca practica la educación ambiental y el 40 % casi nunca han implementado este tipo de actividades en sus locales. Además, el 46,7 % no cuentan con tratamientos de los desechos sólidos que ellos mismos generan y que el 60 % no practican el ahorro de energía eléctrica.

Por otro lado, según Yucra (2016) postula que la responsabilidad social empresarial en los medios informativos se asume de manera parcial, aplicándolo solo en situaciones coyunturales como en fechas cívicas y días conmemorativos, lo que genera que la concepción de la responsabilidad social empresarial se centre solo en aspectos básicos, como labores sociales y asistencialismo.

En el departamento, provincia y distrito de Puno la responsabilidad social empresarial es un tema abstracto para las empresas del sector turismo, siendo que presentan deficiencia en el entendimiento y aplicación de este instrumento administrativo, esto se evidencia en la falta de compromisos legales, éticos, económicos y filantrópicos que las empresas deben asumir por el impacto de sus actividades económicas en los lugares donde operan, afectando al desarrollo sostenible de la sociedad e inclusive al progreso del sector turismo.

Por lo tanto, para la investigación se postuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?. Por supuesto, se formularon los siguientes **problemas específicos**: **PE1**. ¿Cuál es el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022?, **PE2**. ¿Cuál es el nivel del

desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?, **PE3**. ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022?, **PE4**. ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022?, **PE5**. ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022? Y **PE6**. ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?.

A continuación, se detalla la **justificación de la investigación: Conveniencia**, en razón a que se logró evidenciar la opinión que tienen los habitantes del departamento, provincia y distrito de Puno acerca de la práctica de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en las empresas del sector turismo. **Relevancia social**, el trabajo de investigación beneficia a toda la población de Puno, inclusive a la ligada con las actividades turísticas, siendo que evidencia la impresión que tienen los habitantes respecto a este sector empresarial. **Valor teórico**, la finalidad del estudio tiene la aspiración de contribuir a la ciencia existente, sobre la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en el ámbito del sector turismo, puesto que se estaría evidenciando la relación de estas variables.

La investigación posee como **objetivo principal**: Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022. Por tanto, se formularon los siguientes **objetivos específicos: OE1**. Medir el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, 2022, **OE2**. Medir el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022, **OE3**. Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022, **OE4**. Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022, **OE5**. Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022, **OE6**. Contrastar la hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022.

A fin de responder a los enunciados formulados en la investigación se planteó la siguiente **hipótesis general**: Existe alta relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022. Adicionalmente, las **hipótesis específicas** fueron: **HE1**. El nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo, **HE2**. El nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo, **HE3**. Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022, **HE4**. Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022, **HE5**. Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022, y **HE6**. Al contrastar la hipótesis entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; se establecerá su relación.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado como referencia las investigaciones previas realizadas respecto a las variables de estudio del presente proyecto de investigación, con un grado de similitud considerable, lo que permitió analizar los datos más relevantes e importantes, con la visión de apreciar y comprender la realidad problemática en un entorno nacional, así como internacional.

Los **antecedentes nacionales**: Referente a los estudios antes realizados y en alusión a la variable **responsabilidad social empresarial**, según Flores y Flores (2021) en su investigación desarrollada en la Unidad Yauricocha de la empresa Sociedad Minera Corona S.A., se propusieron asociar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. Emplearon la investigación básica - descriptiva, el diseño del estudio fue no experimental, transversal. Su muestra se conformó por 30 colaboradores de la minera. Para el acopio de datos utilizaron la observación, la entrevista y la lectura de textos como técnicas. Los autores concluyeron estadísticamente con un índice 0.583 *Tau-b Kendall*, que se configura una relación significativa entre las variables.

Asimismo, según Uyen (2018) en su investigación se propuso comprobar la responsabilidad social empresarial en los hoteles con categoría de tres estrellas ubicados en la metrópoli de Arequipa. Aplicó el tipo de investigación descriptivo, cuantitativo, el diseño del estudio fue no experimental, del subtipo transversal. Precisó una muestra de 148 empleados que laboran en los hoteles de esta categoría. Para el acopio de datos utilizó el cuestionario como instrumento. Halló que en los hoteles de categoría de tres estrellas es baja la responsabilidad social empresarial, con una media de 2.89.

Por otro lado, según Montañez (2017) en su tesis desarrollada en la Municipalidad Provincial de Yungay, se propuso asociar la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Aplicó la investigación descriptiva, cuantitativa, el diseño del estudio fue no experimental. Precisó una muestra de 294 trabajadores de la municipalidad. Concluyó estadísticamente con un índice de $r=0.722$ Pearson, que se configura una correlación entre ambas variables.

Mientras, según Hernández (2022) en su investigación desarrollada en el Proyecto Especial Alto Mayo - PEAM ubicado en la provincia de Moyobamba, se

propuso identificar la asociación entre la inversión pública y el desarrollo sostenible, asimismo, como objetivo específico fue medir la segunda variable se estudió. Aplicó la investigación básica, descriptiva correlacional, el diseño del estudio fue no experimental, del subtipo transversal. Con una muestra de 40 colaboradores del área de infraestructura y oficina del PEAM. Para el acopio de los datos utilizó la encuesta como técnica. Concluyendo conforme al segundo objetivo de su investigación que fue medir la variable; desarrollo sostenible, postula que es medio con un 50 %, bajo 30 % y alto 20 %.

Además, según Orihuela (2019) en su estudio desarrollado en las MYPE del sector de alojamiento ubicados en el departamento Junín, provincia de Tarma, se propuso vislumbrar la percepción de la responsabilidad social empresarial de estas empresas. Empleó un enfoque de investigación cualitativo, diseño de investigación fenomenológico. Con una población de 28 administradores y empresarios de los alojamientos. Para el acopio de datos utilizó la entrevista como técnica. Concluyó, que los aspectos culturales de los empresarios de este sector, carecen de conocimiento sobre el concepto práctico de la RSE.

Asimismo, según Bracamonte & Ruiz (2016) en su investigación desarrollada en el Hotel Sunset Bay, se propuso identificar si la responsabilidad social empresarial favorece en la mejora del desarrollo sostenible del distrito de Colán - Paita - Piura. El diseño del estudio fue no experimental. Para el acopio de los datos utilizaron la encuesta y el análisis documental como técnica. Con una muestra de 155 pobladores del distrito. Concluyeron que la RSE de la empresa Sunset Bay, apoya al desarrollo sostenible a través de dádivas y eventos de concientización de protección ambiental. Finalmente, recomiendan que la RSE es un concepto cultural que debe ser de conocimiento de toda organización, por ello, toda acción debe ser coherente con los valores que presenta una empresa, con el propósito de fomentar confianza de sus grupos de interés.

Además, según Mendoza (2017) en su investigación se propuso identificar la asociación entre la responsabilidad social empresarial de los operadores de viajes turísticos y la decisión de compra de los turistas que arriban a la ciudad de Puno. Empleó el tipo de investigación descriptivo y explicativo, las técnicas de

investigación fueron: la técnica documental bibliográfica, la encuesta y la estadística. El tamaño de la muestra fue de 7 empresas de un universo de 75, según la DIRCETUR PUNO. Concluyó que el 86 % de las agencias de viaje practican la RSE y reconocen la importancia de implementar esta variable para fomentar el desarrollo sostenible en el turismo en la ciudad de Puno, además, el 70 % de las agencias practican actividades filantrópicas en las comunidades con el fin de generar buenas percepciones de parte de estas sobre las empresas.

Además, según Palma y Perez (2020) en su estudio desarrollado en el consorcio “Grupo Guerrero”, plantearon identificar como influye la responsabilidad social empresarial en la percepción del desarrollo sostenible del distrito de Jangas - Huaraz - Ancash. Utilizaron la investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, asimismo, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, del subtipo correlacional - causal. Se recabaron los datos a través de la encuesta, utilizando el tipo de instrumento el cuestionario. Tamaño de muestra fue conformado por 120 familias que integran la población. Concluyeron estadísticamente que la variable “Responsabilidad social empresarial” con un índice de 0.695 *Prueba ETA*, influye en la variable “Desarrollo sostenible” con un índice de 0.687 *Prueba ETA*.

En cuanto a, según Coral (2021) en su investigación desarrollada en la compañía Orazul Energy Perú S.A., se propuso establecer la asociación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible del Centro Poblado Cruz de Mayo, ubicado en el departamento de Ancash - Huaylas - Caraz. La investigación fue cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. Recolectó los datos a través de la encuesta, usando el cuestionario como instrumento. El tamaño de muestra fue de 750 comuneros. Concluyó que el nivel de correlación entre la RSE con el desarrollo sostenible es significativa positiva acorde a la Rho de Spearman cuyo valor de asociación fue de 0,622.

Además, según Amaya y Leon (2020) en su investigación desarrollada en el Hotel & Hacienda el Carmelo de categoría de 3 estrellas, situada en la metrópoli de Ica, se propusieron analizar la responsabilidad social empresarial de la referida empresa. Emplearon la investigación cuantitativa, básica descriptiva, de diseño no experimental. Los datos se recopilaron con la técnica “encuesta”, y el instrumento “cuestionario”. La muestra se conformó de 68

pobladores que viven alrededor del alojamiento. Concluyeron que la empresa aplica la RSE de forma efectiva, resaltando como ejemplo las buenas prácticas ambientales, el respeto por sus colaboradores y la inclusión de la población en las actividades de la preservación de la zona de impacto.

Los **antecedentes internacionales**: Referente a los estudios antes realizados y en alusión a la variable **responsabilidad social empresarial**, según Peña (2018) que en su investigación desarrollada en el rubro hotelero de la industria turística, se propuso contribuir al análisis de discusión y construcción sobre las buenas prácticas de la responsabilidad social empresarial. Empleó el método de *action research* (investigación en acciones), denominada también como una investigación de caso. Se evaluó a ocho establecimientos de alojamiento divididos en MyPes, PyMes, y Gran empresa. El acopio de datos se realizó a través del cuestionario como instrumento. Concluyó que los establecimientos del sector hotelero seleccionados tienen un rango bajo y medio en la aplicación de prácticas filantrópicas, sociales y ambientales. Además, indica que la existencia de confusión en la definición sobre la RSE, no excusa a una empresa restarle importancia a la aplicación efectiva de esta, ya que la sociedad es un demandante de sostenibilidad.

Además, según Orcasitas et al. (2020) en su investigación desarrollada en las empresas hoteleras ubicadas en el Municipio de Riohacha, Colombia, se propusieron analizar la responsabilidad social empresarial en las referidas empresas. Emplearon una investigación cuantitativa, el diseño del estudio fue no experimental, transeccional, descriptivo. El acopio de datos fue mediante la encuesta y la revisión bibliográfica como técnica. La población fue de 56 personas entre directivos y empleados. Concluyeron que una idónea gestión de la RSE resulta en un óptimo cuidado del medio ambiente, inclusive mejora la calidad laboral y coadyuva en las buenas relaciones entre las empresas y la comunidad. Además, el estudio reveló que la RSE supone una ventaja competitiva en el sector empresarial de alojamiento.

Asimismo, según Maciej y Jadwiga (2016) en su investigación desarrollado en la industria hotelera, tuvieron la finalidad de describir los aspectos esenciales de la responsabilidad social corporativa de la referida industria. Concluyeron que existen diferencias en la implementación de la RSE en las PYMES y grandes

empresas del sector hotelero, dando mayor importancia al cuidado del medio ambiente aquellas pequeñas empresas, pero dejando de lado sus responsabilidades con las comunidades locales y los derechos de sus empleados. Mientras que las empresas con grandes en este sector practican la responsabilidad social en todas las dimensiones, lo cual genera mejor crecimiento empresarial en este sector.

Además, según Anak et al. (2018) en su investigación desarrollada en el sector turismo, tuvieron el propósito de brindar un análisis del marco jurídico (leyes y reglamentos) de Indonesia y Australia relacionado a la responsabilidad social empresarial, en el referida actividad empresarial. Emplearon una investigación jurídica de tipo comparativo, analizando la legislación y jurisprudencia en cuestión a la RSE de ambos países. Las herramientas de recolección de datos fueron libros, artículos, revistas académicas, y entrevistas con expertos en derecho. Concluyeron que: 1) La RSE en Indonesia forma parte de la ley de inversiones de los gobiernos central y local, mientras que en Australia la RSE está incorporada en la Ley de Sociedades Anónimas, 2) La diferencia es que en Indonesia la RSE no se aplica de manera obligatoria en las actividades turísticas, mientras que en Australia se basa únicamente en contribuir con el desarrollo económico, dejando pospuesto el bienestar social, y 3) En ambos países la aplicación de la RSE tiene la finalidad del bienestar de las comunidades así como su desarrollo sostenible, no obstante, su aplicación es incompleta.

Además, según Ayesha (2016) en su investigación desarrollada en India, se propuso analizar la responsabilidad social, sus prácticas y el impacto en las compañías del referido país. Empleó una investigación exploratoria. Concluyó que la RS tiene relevancia sustancial en el desarrollo de la India, y que las empresas han demostrado claramente su capacidad para marcar la diferencia en la sociedad, inclusive acrecentando la calidad de vida social.

Además, según Parinduri et al. (2019) en su estudio desarrollado en Indonesia, se propusieron comprender la responsabilidad social empresarial y su consecuencia en la sociedad. Emplearon el tipo de investigación bibliográfica. Concluyeron que la praxis de la RSE en las compañías se ve reflejado en el crecimiento económico interno. Sin embargo, la sociedad percibe que la aplicación de la RSE no se evidencia en las condiciones de vida de la comuna,

es decir, en aspectos económicos, sociales y ambientales, pese a que la RSE está conectada al desarrollo sostenible. Recomienda que las empresas midan de forma cuantitativa y cualitativa el éxito de las acciones de responsabilidad empresarial.

De tal manera, para un mejor entendimiento de la investigación propuesta, se ve por conveniente revisar alguna de las **bases teóricas** que conforman parte del desarrollo de este estudio tales como:

La teoría de la pirámide según Carroll (2016) que sostiene que la responsabilidad social empresarial es aquel compromiso que las empresas asumen para cooperar en el desarrollo económico, social y medioambiental sostenible de la sociedad, lo que significa el cumplimiento sincrónico de las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas, es decir, la RSE tiene un rol social en la empresa, que conlleva obtener ganancias, cumplir la ley, y ser ética a través del buen comportamiento corporativo.

La teoría del triple balance según Moguel (2012) sostiene que, para obtener sostenibilidad en las organizaciones, se debe tomar en cuenta tres dimensiones: (1) dimensión económica, que se refleja a través de las ganancias obtenidas por la actividad comercial, (2) dimensión ambiental, reflejado a través del reciclaje, la no contaminación y el respeto por la biodiversidad, y (3) la dimensión social, reflejado a través del mejoramiento de las condiciones de trabajo de los empleados y proyectos de apoyo a la comunidad externa. Asimismo, menciona que debe haber un equilibrio entre estos indicadores que generan ventaja competitiva como beneficio de la buena aplicación la TBL (Triple Bottom Line). En términos generales, una organización que emplea el Triple balance es aquella que no sólo muestra resultados económicos significativos, sino que también tiene en cuenta la huella ecológica de sus actividades y las consecuencias sociales de sus acciones de responsabilidad social.

La teoría de los grupos implicados de Freeman (2010) considera que distintos grupos de personas se ven afectados de distintas maneras por las actividades y decisiones de las empresas en relación con sus propios intereses. Esto implica que cada grupo de interés tiene demandas sociales, a las que la empresa debe responder a través de acciones de responsabilidad social. Por lo

tanto, la empresa puede identificar a los miembros de la sociedad que son importantes para ella y a los que debe responder identificando sus necesidades.

El valor compartido según Porter y Kramer (2011) dice que generar rentabilidad económica para una empresa es significado de incremento competitivo, pero que a su vez este aumento de crecimiento competitivo debe estar asociado al desarrollo de los aspectos sociales y económicas de la sociedad donde las empresas operan sus actividades, en pocas palabras la creación de valor entre una organización y la sociedad debe ser mutua.

Las **definiciones conceptuales** que se utilizaron en la investigación servirán para entender las terminologías que han sido utilizadas.

Responsabilidad social empresarial según Yucra (2016) es como la población espera que las empresas corporativas actúen como ciudadanos responsables, contribuyan con acciones benéficas para el desarrollo social, apoyen programas comunitarios y adopten políticas para proteger el medio ambiente.

Desarrollo sostenible social según Tobón (2017) desde la perspectiva de la socioformación es un proceso por el cual la sociedad mejora su nivel de calidad de vida, su inclusión, economía, salud, bienestar psicológico, ciencia, autoconocimiento, a través del trabajo colaborativo entre los que la conforman, logrando progresar en la sustentabilidad ambiental hasta llegar a un equilibrio.

Desarrollo sostenible económico según Martín et al. (2021) refiere todos los beneficios económicos que se generen para las partes interesadas, considerando que perduren en el largo plazo analizándolo desde un enfoque de rentabilidad constante. Desde una perspectiva multidisciplinaria debe considerarse la búsqueda del equilibrio vinculada a la sostenibilidad y rentabilidad gestionando de manera correcta el uso de los recursos (cuidado del medio ambiente), desempeño económico (requisito necesario, pero no suficiente) y la aceptación social de la población en donde se realizará inversión.

Desarrollo sostenible ambiental según Fernández y Gutiérrez (2013) para la humanidad contar con un medio ambiente sostenible significa tener una economía equitativa y procesos viables con una gestión consciente en el manejo

de los recursos. En términos medioambientales, la sostenibilidad se describe cómo la continuidad de los sistemas ecológicos mostrando aspectos productivos y diversos en el tiempo, lo cual lo convierte en requisito necesario para el bienestar humano y de otros organismos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación básica según Ñaupas et al. (2013, p. 91) es aquella que tiene motivación en la curiosidad y al descubrimiento de nuevos conocimientos y sirve de fuente u origen para la investigación aplicada o tecnológica, por lo que es fundamental para el progreso de la ciencia. Asimismo, comprende 3 niveles de investigación básica: exploratoria, descriptiva y explicativa.

Por consiguiente, en el presente estudio la investigación utilizada fue básica – descriptiva.

El estudio no experimental a juicio de Farem (2018) es aquel que no requiere de ningún tipo de modificación, adulteración o manipulación de una o más variables de estudio, el tratamiento de estas se realiza en su forma natural.

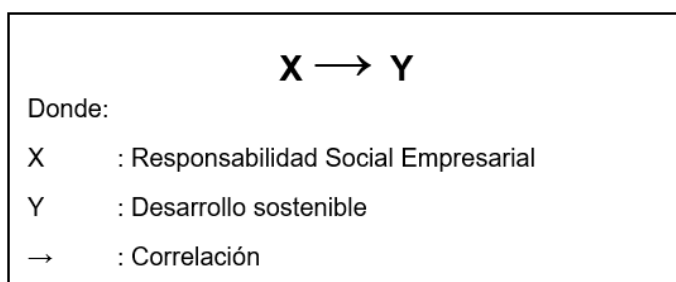
Citando a Cohen y Gómez (2019, p. 254) las investigaciones transeccionales o transversales se aplican cuando el acopio de datos son recabados y procesados estadísticamente en un solo momento, es decir, la unidad de medida “Tiempo” no es variable, por lo que se asume como una constante.

La investigación correlacional según Hernández et al. (2014, p. 93) es un estudio que busca asociar dos o incluso más variables, conceptos o fenómenos, a través de patrones predecibles para un grupo, muestra o población.

En virtud a los párrafos precedentes, la presente investigación tiene el diseño no experimental, de corte transversal y subtipo correlacional.

Figura 1

Diseño de investigación



Nota. Fuente: Desarrollo propio.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la presente investigación son: variable I - Responsabilidad Social Empresarial y variable II - Desarrollo sostenible.

La Operacionalización de variables se ubica en el apartado de Anexos - Anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según Arias et al. (2016) está conformada por sujetos que se caracterizan por ser similares, del cual bajo una análisis de probabilidad estadística se extrae a un grupo representativo denominado "muestra de la investigación".

La metrópoli de Puno según INEI (2018) tiene una población integrada por 42,378 personas, con un grado de instrucción alcanzado de: 1) Superior no universitaria completa, 2) Superior universitaria completa, 3) Maestría y 4) Doctorado.

A partir del criterio de Robles (2019) la muestra está constituida por un subconjunto elementos representativos que pertenecen a la población, los cuales formarán parte del estudio.

Muestreo por conveniencia según Hernández et al. (2014) se caracteriza por carecer de probabilidad estadística, son seleccionadas a criterio del investigador por el acceso limitado a los sujetos o elementos que formarán parte del estudio o investigación.

En ese marco, en la investigación se utilizó a conveniencia de los investigadores una muestra de 100 sujetos a encuestar, siendo que por la pandemia suscitada por el COVID-19, el acceso a los encuestados es limitado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La “Encuesta” en consonancia con Feria et al. (2020) es una herramienta de investigación metodológica que asegura la obtención de opiniones de un mayor número de personas dispersas geográficamente sobre un tema determinado, permitiendo tabular y analizar la información de los encuestados, para convertirlas en datos útiles.

El instrumento “Cuestionario” según Pozzo et al. (2018) es un aparejo el cual está diseñado con preguntas representadas de forma secuencial, organizada y congruente que permitirán al investigador acopiar información para la explicar el fenómeno de estudio.

En la presente investigación se usó la técnica “Encuesta” con el instrumento denominado “Cuestionario”.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
	Responsabilidades Filantrópicas		
Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidades Éticas Responsabilidades Legales		
	Responsabilidades Económicas	Encuesta	Cuestionario
	Desarrollo económico		
Desarrollo sostenible	Desarrollo social Desarrollo medioambiental		

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

La validación del instrumento según Soriano (2015) es aquel procedimiento que se realiza para conocer el grado de aplicabilidad y

confiabilidad que tiene la herramienta o instrumento de captura de datos, el que es analizado por expertos que darán la admisión o rechazo de los ítems o preguntas presentas, de esa forma asistir al investigador para la modificación y el perfeccionamiento del instrumento.

En tal sentido, el instrumento ha sido validado por el juicio de tres (03) expertos, y se empleó un análisis estadístico en el aplicativo informático SPSS para determinar su confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento según Manterola et al. (2018) serán precisas y reproducibles si cualquier medición realizada con este produce el mismo resultado en diferentes escenarios o poblaciones siempre y cuando se apliquen en los mismos términos y condiciones.

Por lo tanto, en la presente investigación se realizó una prueba piloto con 27 encuestados de similares características, posterior a la recolección de datos estos fueron analizados utilizando el software SPSS, a fin de verificar la confiabilidad del instrumento. Los resultados estadísticos según el coeficiente de medida de fiabilidad según el Alfa de Cronbach se encuentran en el Anexo 5.

3.5. Procedimientos

En esta investigación, el proceso de recolección de datos se realizó mediante un cuestionario, presentado en hoja impresa y a través del formulario de Google de manera virtual, de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables: responsabilidad social empresarial como variable 1, y desarrollo sostenible como variable 2, debido a la coyuntura actual que atraviesa nuestro país que viene a ser la pandemia por el Covid-19, ya que la muestra de esta investigación aún guarda precaución y evita el contacto directo. En ese sentido, para mayor confiabilidad de la aplicación del instrumento se recabó los correos de los participantes, asimismo, después de haberse recabado la información con el instrumento, se procedió a la disección de datos utilizando el aplicativo informático SPSS 27.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis no paramétrico según Hernández et al. (2014, p. 318) debe tener dos consideraciones: (a) No requieren de supuestos acerca de la distribución de la población, por lo que, es aceptable distribuciones no normales, y (b) No es necesario que las variables sean medidas por escalas de intervalos o razón agrupadas por categorías, por lo que, es posible analizar datos de escala nominal u ordinal, asimismo, las pruebas no paramétricas más esgrimidas son: (1) Los coeficientes de correlación de Spearman y Kendall, (2) La chi cuadrada o χ^2 , y (3) Los coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas.

En consecuencia, en el estudio se ha empleado el método no paramétrico, puesto que las variables han sido medidas en una escala cualitativa del subtipo "Ordinal", de esta forma, se empleó la prueba estadística de correlación por rangos ordenados de Spearman. En ese contexto, para conocer los niveles de correlación de las variables de estudio, se empleó la tabla que se encuentra en el Anexo 6.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la tesis se cumplieron rigurosamente los parámetros éticos, es decir, la información consignada está sujeta al respeto de la propiedad intelectual, por lo que, en cada cita y referencia se garantiza los derechos de autor conforme a los esquemas y lineamientos de las normas APA.

Asimismo, la información de los participantes es cautelada en absoluta confidencialidad, por lo que los datos recabados no serán expuestos.

Finalmente, la originalidad de la investigación presentada por los autores cumple irrestrictamente con los lineamientos y el código de ética establecidos por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

En el presente apartado, se ha desarrollado los resultados alcanzados en base al análisis estadístico de tipo descriptivo e inferencial sobre los datos recabados con el cuestionario utilizado como instrumento, para comprobar el nivel de asociación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible del sector turismo, Puno, 2022.

Asimismo, para los objetivos específicos 1 y 2, se han utilizado las siguientes escalas de rangos para determinar el nivel de dichos objetivos:

Tabla 2

Escala de rangos

ESCALA DE RANGOS	
Bajo	[1.00 – 1.70]
Moderado	[1.71 – 2.30]
Alto	[2.31 – 3.00]

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

Respecto al objetivo específico 1: Medir el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: El nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo.

Ho: El nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022; no es bajo.

Tabla 3

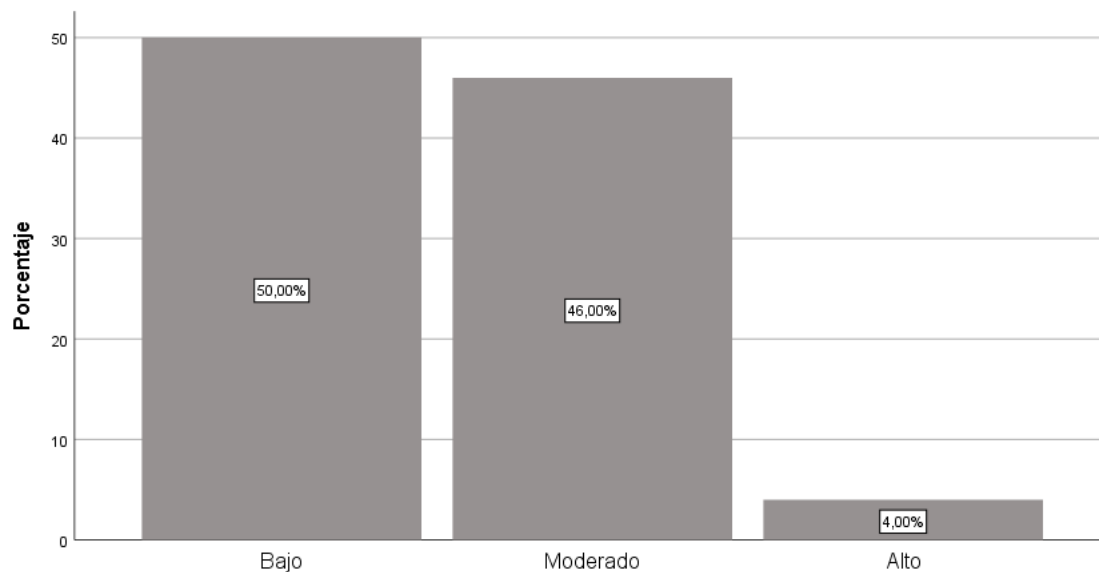
Nivel de responsabilidad social empresarial según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).

Categorías	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	50	50,0	50,0	50,0
Moderado	46	46,0	46,0	96,0
Alto	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

Figura 2

Nivel de responsabilidad social empresarial según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).



Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En razón a los datos de la *Tabla 3* y *Figura 2* se infiere que el 50 % de los encuestados califican a la Responsabilidad social empresarial del sector turismo en un nivel “Bajo”. De igual forma, el 46 % de los encuestados califican a la RSE en un nivel “Moderado” y solo el 4 % consideran a la referida variable en un nivel “Alto”. Asimismo, la media total de los datos es de 1.69 (*Anexo 7: Responsabilidad social empresarial*), por consiguiente, se admite la hipótesis de investigación, debido a que es “Bajo”.

Respecto al objetivo específico 2: Medir el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: El nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo.

Ho: El nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; no es bajo.

Tabla 4

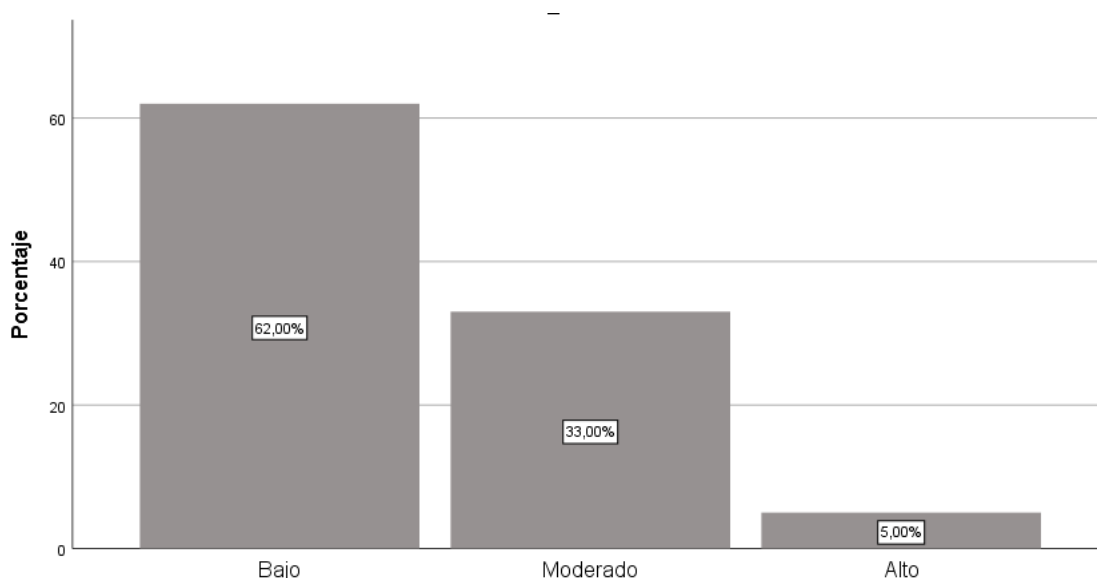
Nivel del desarrollo sostenible según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).

Categorías	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	62	62,0	62,0	62,0
Moderado	33	33,0	33,0	95,0
Alto	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

Figura 3

Nivel de desarrollo sostenible según categorías. Sector turismo, Puno, 2022. (en términos porcentuales).



Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En razón a los datos de la *Tabla 4* y *Figura 3* se infiere que el 62 % de los encuestados, es decir, más de la mitad, califican al desarrollo sostenible del sector turismo en un nivel “Bajo”. De igual forma, el 33 % de los encuestados califican al desarrollo sostenible en un nivel “Moderado” y solo el 5 % consideran a la variable de estudio en un nivel “Alto”. Asimismo, la media total de los datos es de 1.60 (Anexo 7: Desarrollo sostenible), en consecuencia, se admite la hipótesis de investigación, debido a que es “Bajo”.

Respecto al objetivo específico 3: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico. Sector turismo, Puno, 2022.

			RSE	Desarrollo económico
Rho de Spearman	RSE	Coefficiente de correlación	1,000	0,640**
		P-Valor	.	0,000
		N	100	100
	Desarrollo económico	Coefficiente de correlación	0,640**	1,000
		P-Valor	0,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En razón a los datos de la *Tabla 5* se entiende que el nivel de relación de la RSE y el desarrollo económico es positiva considerable, con un índice de 0.640 *Rho de Spearman*; se predice con un margen de error de 1 %; y un grado de confianza o confiabilidad del 99 %. Es decir, el sentido o dirección de la correlación es directa y positiva entr ambas variables, por ende, si una variable se reduce o eleva la otra tiene la misma dirección o sentido. Por último, se admite la hipótesis de investigación, siendo que se evidencia una correlación entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 4: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022

Ho: No existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022

Tabla 6

Coeficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo social. Sector turismo, Puno, 2022.

		RSE	Desarrollo social
Rho de Spearman	RSE	Coeficiente de correlación	1,000
		P-Valor	.
		N	100
	Desarrollo social	Coeficiente de correlación	0,718**
		P-Valor	0,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En razón a los datos de la *Tabla 6* se entiende que el nivel de relación de la RSE y el desarrollo social es positiva considerable, con un índice de 0.718 *Rho de Spearman*; se predice con un margen de error de 1 %; y un grado de confianza o confiabilidad del 99 %. Es decir, el sentido o dirección de la correlación es directa y positiva entre ambas variables, por ende, si una variable se reduce o eleva la otra tiene la misma dirección o sentido. Por último, se admite la hipótesis de investigación, siendo que se evidencia una correlación entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 5: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022

Ho: No existe un nivel de relación significativa la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022

Tabla 7

Coefficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental. Sector turismo, Puno, 2022.

		RSE	Desarrollo medioambiental
Rho de Spearman	RSE	Coefficiente de correlación	1,000
		P-Valor	.
		N	100
	Desarrollo medioambiental	Coefficiente de correlación	0,532**
		P-Valor	0,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En razón a los datos de la *Tabla 7* se entiende el nivel de relación de la RSE y el desarrollo medioambiental es positiva considerable, con un índice de 0.532 *Rho de Spearman*; se predice con un margen de error de 1 %; y un grado de confianza o confiabilidad del 99 %. Es decir, el sentido o dirección de la correlación es directa y positiva entre ambas variables, por ende, si una variable se reduce o eleva la otra tiene la misma dirección o sentido. Por último, se admite la hipótesis de investigación, siendo que se evidencia una correlación entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 6: Contrastar la hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022

Hi: Al contrastar la hipótesis entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; se establece su relación

Ho: Al contrastar la hipótesis entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; no se establece su relación

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Spearman de la Responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. Sector turismo, Puno, 2022.

			RSE	Desarrollo sostenible
Rho de Spearman	RSE	Coefficiente de correlación	1,000	0,727**
		P-Valor	.	0,000
		N	100	100
	Desarrollo sostenible	Coefficiente de correlación	0,727**	1,000
		P-Valor	0,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Desarrollo propio.

En concordancia con la hipótesis general y a fin de comprobar la correlación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, se ha considerado el criterio teórico del 5 % como máximo nivel de error. En ese sentido, conforme a los datos de la Tabla 8 se tiene que el nivel de correlación de la RSE y el desarrollo sostenible es positiva considerable, con un índice de 0.727 Rho de Spearman; se predice con un margen de error de 1 %; y un grado de confianza o confiabilidad del 99 %. Es decir, el sentido de la correlación es positiva o directa entre ambas variables, por ende, si una variable incrementa o disminuye la otra tiene el mismo sentido. En resumen, se admite la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1 “Medir el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022”, se obtuvo que con un 50 % y una media total de 1.69, la RSE es de nivel “Bajo”. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Uyen (2018) puesto que en sus resultados obtuvo una media de 2.89, por lo que aceptó su hipótesis alterna, señalando que en los establecimientos del rubro hotelero de categoría de tres estrellas de la metrópoli de Arequipa, la responsabilidad social empresarial es baja.

Lo anterior se sustenta en la *teoría de la pirámide de Carroll* que sostiene que la responsabilidad social empresarial es aquel compromiso que las empresas asumen para cooperar en el desarrollo económico, social y medioambiental sostenible de la sociedad, lo que significa el cumplimiento sincrónico de las responsabilidades filantrópicas, legales, económicas y éticas, es decir, la RSE posee un rol social en la empresa, que conlleva obtener utilidades, cumplir la ley, y ser ética a través del probó comportamiento corporativo. Además, conforme a la teoría de los grupos implicados de Freeman (2010) considera que distintos grupos de personas se ven afectados de distintas maneras por las actividades y decisiones de las empresas en relación con sus propios intereses. Esto implica que cada grupo de interés tiene demandas sociales, a las que la empresa debe responder por intermedio de acciones de responsabilidad social. Es así que, la empresa puede identificar a los integrantes de la sociedad que son importantes para ella y a los que debe responder identificando sus necesidades.

Objetivo específico 2 “Medir el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022”, se obtuvo que con un 62 % y una media total de 1.60, el desarrollo sostenible es de nivel “Bajo”. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Hernández (2022) debido a que en sus resultados sostiene que el desarrollo sostenible es medio con un 50 %, bajo con un 30 % y alto con un 20 %.

Lo anterior se sustenta en la *teoría del Triple Balance* de Moguel (2012) sostiene que, para obtener sostenibilidad en las organizaciones, se debe tomar en cuenta tres dimensiones: (1) dimensión económica, que se refleja a través de

las ganancias obtenidas por la actividad comercial, (2) dimensión ambiental, reflejado a través del reciclaje, la no contaminación y el respeto por la biodiversidad, y (3) la dimensión social, reflejado a través del mejoramiento de las condiciones de trabajo de los empleados y proyectos de apoyo a la comunidad externa. Asimismo, menciona que debe haber un equilibrio entre estos indicadores que generan ventaja competitiva como beneficio de la buena aplicación la TBL (Triple Bottom Line). En términos generales, una organización que emplea el Triple balance es aquella que no sólo muestra resultados económicos significativos, sino que también tiene en cuenta la huella ecológica de sus actividades y las consecuencias sociales de sus acciones.

Objetivo específico 3 “Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022”, se obtuvo 0,640 *Rho de Spearman*, evidenciándose una correlación positiva considerable. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Montañez (2017) debido a que en sus resultados con un índice de 0.525 según la prueba de *Pearson*, coligió que en la Municipalidad Provincial de Yungay existe una correlación considerable alta entre la dimensión económica del desarrollo sostenible y la responsabilidad social. También, Flores y Flores (2021) en sus resultados con un índice de 0.453 según la prueba de *Tau de Kendall*, coligieron que se evidencia una correlación significativa entre la RSE y el crecimiento económico.

Objetivo específico 4 “Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022”, se obtuvo 0,718 *Rho de Spearman*, evidenciándose una correlación positiva considerable. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Montañez (2017) debido a que en sus resultados con un índice de 0.741 según la prueba de *Pearson*, coligió que en la Municipalidad Provincial de Yungay existe una correlación considerable alta entre la dimensión ambiental del desarrollo sostenible y la responsabilidad social. También, Flores y Flores (2021) en sus resultados con un índice de 0.449 según la prueba de *Tau de Kendall*, coligieron que existe una correlación significativa entre la RSE y el progreso social.

Objetivo específico 5 “Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno,

2022”, se obtuvo 0,532 *Rho de Spearman*, evidenciándose que existe una correlación positiva considerable. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Montañez (2017) debido a que en sus resultados con un índice de 0.741 según la prueba de Pearson, coligió que Municipalidad Provincial de Yungay existe una correlación considerable alta entre la dimensión ambiental del desarrollo sostenible y la responsabilidad social. También, Flores y Flores (2021) en sus resultados con un índice de 0.458 según la prueba de Tau de Kendall, coligieron que se evidencia una correlación significativa entre la RSE y la estabilidad ecológica.

Objetivo específico 6 “Contrastar la hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022”, se obtuvo 0,727 *Rho de Spearman*, evidenciándose que existe una correlación positiva considerable. Estos resultados son comparables a los obtenidos por Montañez (2017) debido a que en sus resultados con un índice de 313.888 según la prueba de Chi-cuadrado, coligió que en la Municipalidad Provincial de Yungay existe una correlación significativa entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. También, Flores y Flores (2021) en sus resultados con un índice de 0.583 según la prueba de Tau de Kendall, coligieron que en la Sociedad Minera Corona S.A. se constata una correlación positiva de la RSE y el desarrollo sostenible.

Respecto a la discusión relacionada con los objetivos específicos 3, 4, 5 y 6 se sustenta en la *teoría de la pirámide de Carroll* que sostiene que la responsabilidad social empresarial es aquel compromiso que las empresas asumen para cooperar en el desarrollo económico, social y medioambiental sostenible de la sociedad, lo que significa el cumplimiento sincrónico de las responsabilidades filantrópicas, legales, económicas y éticas, es decir, la RSE posee un rol social en la empresa, que conlleva obtener utilidades, cumplir la ley, y ser ética a través del probó comportamiento corporativo.

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1: Medir el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que la responsabilidad social empresarial tiene un nivel “Bajo”, con una media total de 1.69, además que el 50 % de encuestados califican en un nivel “Bajo” a la variable de estudio. Se admite la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 2: Medir el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que el desarrollo sostenible tiene un nivel “Bajo”, con una media total de 1.60, además que el 62 % de los encuestados califican en un nivel “Bajo” a la variable de estudio. Se admite la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 3: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que existe una correlación positiva de 0.640 *Rho de Spearman*, entre las variables RSE y el desarrollo económico en el sector turismo. Se admite la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 4: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que existe una correlación positiva considerable de 0.718 *Rho de Spearman*, entre las variables RSE y el desarrollo social en el sector turismo. Se admite la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 5: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que existe una correlación positiva de 0.532 *Rho de Spearman*, entre las variables RSE y el desarrollo medioambiental en el sector turismo. Se admite la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 6: Contrastar la hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022.

Se coligió que existe una correlación positiva considerable de 0,727 Rho de Spearman, entre las variables RSE y el desarrollo sostenible en el sector turismo. Se admite la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

A las **empresas del sector turismo**, se les recomienda enfocar la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva y estrategia de negocio e inclusive de su sistema de planeación integral, es decir, que no solo sea su objetivo velar por interés propio o de los inversionistas, sino también por el desarrollo sostenible de la población, que está directamente relacionada con el entorno donde ejecutan sus actividades. De tal manera que las buenas relaciones entre la empresa y la población no estén sujetas a riesgos o conflictos que afecten las actividades del sector.

A la **población de Puno**, se recomienda tomar en cuenta que las buenas prácticas empresariales como la responsabilidad social empresarial que implementan las empresas del sector turismo, es en beneficio del desarrollo sostenible de la población, por lo que, es importante contar con su predisposición activa, siendo que, el resultado se verá reflejado en el desarrollo integral del sector y el bienestar común.

A los **futuros tesisistas**, se recomienda lo siguiente:

Respecto al método de investigación. Se recomienda cambiar de un método de investigación cuantitativo a cualitativo con las mismas variables de estudio Responsabilidad social empresarial y Desarrollo sostenible para poder observar nuevos hallazgos y comparar el comportamiento de estas mediante otro tipo de enfoque.

Respecto a los instrumentos de investigación. Se recomienda utilizar la técnica de investigación de “observación” y el instrumento de captura de datos como la “entrevista” para obtener información detallada respecto al comportamiento de las variables de estudio de esta investigación.

Respecto a nuevos temas de investigación. Se recomienda plantear temas de investigación focalizados, es decir, en lugares donde la población interactúe directamente con un gran número de empresas del sector turismo.

REFERENCIAS

- Amaya Albino, B. M., & Leon Corahua, Elizabeth Adely. (2020). *La Responsabilidad social empresarial del hotel y hacienda El Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú* [Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56473>
- Anak Agung Bagus Ngurah Agung, Sarah White, R., & Sarna, K. (2018). Corporate Social Responsibility and Its Implementation in Tourism Industry: A Comparative Study between Indonesia and Australia. *Encouraging Cultural Approach to Law*, 2(2). <https://doi.org/10.24843/UJLC.2018.v02.i02.p03>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arizaca Avalos, A. (2017). Inversiones mineras, conflictos sociales y desarrollo humano sostenible en el Perú 2001-2015. *Revista de Investigaciones*, 6(1), 53–65. <https://doi.org/10.26788/riepg.v6i1.53>
- Arroyo Arcos, L., Moo Canul, M. de J., & Segrado Pavón, R. G. (2021). Percepción social del aprovechamiento turístico en áreas naturales protegidas. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16(e-2222). <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v16.2222>
- Ayesha, B. B. (2016). *Corporate Social Responsibility*. 1(4), 543–552.
- Bernal, J., Rossi, E. L., & Navarrete Alvarez, M. (2019). Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 4(2), 107–114.
- Bracamonte Huere, M. del P., & 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 Colón de la provincia de Paita del departamento de Piura en el año 2016* [Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1958>
- Carroll, A. B. (2016). Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 1(3), 8. <https://doi.org/10.1186/s40991-016-0004-6>

- Cayo Velásquez, N. E., & Apaza Tarqui, A. (2017). Evaluación de la ciudad de Puno como destino turístico. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 8(2). <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/205>
- Cedeño Intriago, R. K., Tubay Cedeño, B. R., Tubay Cedeño, R. C., Tubay Cedeño, K. C., & Cedeño Intriago, R. A. (2018). Guía de responsabilidad social corporativa: Norma ISO 26000:2010, desafío organizacional para un desarrollo sostenible. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(1). <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1040/342>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Editorial Teseo. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363>
- Condori Coaquira, H. H., Chambilla Mamani, H. D., & Quispe Ramos, L. (2022). Nivel de responsabilidad social empresarial de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, 2019. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(2). <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/422>
- Coral Luna, R. G. (2021). *La responsabilidad social empresarial de la empresa transnacional Orazul Energy Perú y su relación con el desarrollo sostenible de la comunidad campesina cruz de mayo, Caraz – Huaylas – Ancash 2019* [Pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5039>
- Farem, E. (2018). *Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3). <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Fernández, L., & Gutiérrez, M. (2013). *Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones*. 24(2), 121–120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642013000200013>

- Flores De la Cruz, F., & Flores Suasnabar, G. A. (2021). *Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo Sostenible en la Sociedad Minera Corona S.A. - Unidad Yauricocha, 2018* [Pregrado, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2950>
- Flores Ruiz, D., Bino Raya, R. E., & Barroso González, M. de la O. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba, Argentina. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 10(3), 116–135. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.04>
- Freeman, E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- García Pozo, A., Mondéjar Jiménez, J., & Sánchez Ollero, J. L. (2019). Internet's User Perception of Corporate Social Responsibility in Hotel Services. *Sustainability*, 11(10), 2916. <https://doi.org/10.3390/su11102916>
- Harun, A., Prybutok, G., & Prybutok, V. (2018). Do the millennials in the USA care about the fast food industry's involvement in corporate social responsibility? *Young Consumers*, 19(4), 358–381. <https://doi.org/10.1108/YC-02-2018-00776>
- Hernández Gómez de Saldaña, M. (2022). *Proyectos de inversión pública y desarrollo sostenible en el Proyecto Especial Alto Mayo, Provincia de Moyobamba – 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. de P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A.
- INEI. (2018). *PUNO: Resultados Definitivos Población Económicamente Activa*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1627/21TOMO_02.pdf
- Kasim, A., Kuadthong, B., Jailani, N., Fauzi Mokhtar, M., Raziah Radha Rashid Radha, J. Z., & Leong, M. (2022). Settings Open Access Article The Importance of Community Perspectives on Hotel Community-Related CSR: A Position Paper. *Mark Anthony Camilleri*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084636>

- López Salazar, A., Ojeda Hidalgo, J. F., & Ríos Manríquez, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 36–46. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Maciej, A., & Jadwiga, J. (2016). Corporate social responsibility in hotel industry -environmental implications. *ECOCYCLES*, 2(2), 9–16. <https://doi.org/10.19040/ecocycles.v2i2.51>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Martín Barroso, A. M., Leyva Ferreiro, G., & Ríos Obregón, J. M. (2021). La sostenibilidad económica de la inversión en el sector energético renovable de Sancti Spíritus, Cuba. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 252–261.
- Mendoza Villanueva, E. R. (2017). *Responsabilidad social empresarial de las agencias de viajes y su relación en la decisión de compra del turista que visita la ciudad de Puno 2016* [Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5287>
- Moguel Liévano, M. de J. (2012). La responsabilidad social de las empresas: Modelo de tres dimensiones para su estudio. *Biblioteca Virtual Eimen.Net*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1231/index.htm>
- Montañez Benito, J. R. (2017). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay – 2017* [Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12009>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa, cualitativa, y redacción de tesis* (4° Edición). Ediciones de la U.
- Odochi Nwankwo, B. (2015). The Politics of Conflict over Oil in the Niger Delta Region of Nigeria: A Review of the Corporate Social Responsibility Strategies of the Oil Companies. *American Journal of Educational Research*, 3(4), 383–392. <https://doi.org/10.12691/education-3-4-1>
- Orcasitas, N., Martelo, R., & Franco, D. (2020). Corporate social responsibility in hotels. *Revista Espacios*, 41(36), 231–239.

- Orihuela Ponciano, A. S. (2019). *Percepciones de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018* [Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38086>
- Palma Sauñe, M. A., & Perez Nuñez, H. N. (2020). *Responsabilidad social empresarial del “Consortio Grupo Guerrero” y la percepción de desarrollo sostenible en la localidad de Jangas – 2020* [Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50749>
- Parinduri, L., Marlanfar, M., & Halim, A. (2019). Penerapan Corporate Social Responsibility. *Buletin Utama Teknik*, 14(3), 210–213.
- 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* [Doctoral, Universidad de Málaga]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=176759>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value: How to reinvent capitalism—And unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review*, 17.
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: Análisis de experiencias desde una perspectiva situada / Using questionnaires in research on university: Analysis of experiences with a situated perspective. *evista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2). https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.9347/pr.9347.pdf
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1), 245–246. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Roja, P., & Sherina, J. (2015). Role of Corporate Social Responsibility in Community. *SSRN*. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2583171>
- Rojan, B., Brijesh, T., & Min-Seong, K. (2019). Corporate Social Responsibility Among Travel and Tour Operators in Nepal. *Sustainability*, 11(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11102771>
- Soriano Rodríguez, A. M. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 8(13), 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>

- Tobón, S. (2017). Ejes esenciales de la sociedad del conocimiento y la socioformación. *Kresearch*. <https://doi.org/dx.doi.org/10.24944/isbn.978-1-945721-18-2>
- Trujillo Quintero, H. F., Losada Cubillos, J. J., Sánchez Quiñonez, E. P., & Vanegas Rivera, L. F. (2021). Desarrollo Sostenible en Empresas Colombianas. *Revista Producción + Limpia*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.22507/pml.v16n1a5>
- Uyen Begazo, E. J. (2018). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018* [Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8676>
- Yucra Mamani, Y. J. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno. *Revista De Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 497–506. <https://doi.org/10.18271/ria.2016.242>
- Zhang, B., Vos, M., Veijalainen, J., Wang, S., & Kotkov, D. (2016). The Issue Arena of a Corporate Social Responsibility Crisis: The Volkswagen Case in Twitter. *Redfame Publishing*, 4(2), 32–43. <https://doi.org/10.11114/smc.v4i2.1746>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>PE5: ¿Cuál es el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022?</p> <p>PE6: ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Medir el nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, 2022</p> <p>OE2: Medir el nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022</p> <p>OE3: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022</p> <p>OE4: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022</p> <p>OE5: Medir el nivel de relación de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022</p> <p>OE6: Contrastar la hipótesis de la relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>"Existe alta relación entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022"</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El nivel de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo</p> <p>HE2: El nivel del desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; es bajo</p> <p>HE3: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico en el sector turismo, Puno, 2022.</p> <p>HE4: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo social en el sector turismo, Puno, 2022.</p> <p>HE5: Existe un nivel de relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desarrollo medioambiental en el sector turismo, Puno, 2022.</p> <p>HE6: Al contrastar la hipótesis entre la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022; se establece su relación.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>Variable 2</p> <p>Desarrollo sostenible</p>	<p>Variable 1</p> <p>Responsabilidades Filantrópicas</p> <p>Responsabilidades Éticas</p> <p>Responsabilidades Legales</p> <p>Responsabilidades Económicas</p> <p>Variable 2</p> <p>Desarrollo económico</p> <p>Desarrollo social</p> <p>Desarrollo medioambiental</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental Transversal Correlacional</p> <p>Población Personas con grado de instrucción superior</p> <p>Muestra 100 sujetos</p> <p>Muestreo No probabilístico</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos Cuestionario</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM O PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Responsabilidad Social Empresarial	La responsabilidad social empresarial según Cedeño et al. (2018) es un instrumento administrativo de interés global dentro de las organizaciones, el cual busca el desarrollo comunitario. De la misma forma, según Carroll (2016) la RSE está compuesta por responsabilidades: filantrópicas, éticas, legales y económicas. Las cuales impulsan las estrategias de la gestión empresarial, siendo estos complementos para la modernización y competitividad a largo plazo para aquellas compañías o entidades que instauran este elemento en su composición.	La Responsabilidad Social Empresarial está construida por las responsabilidades filantrópicas, éticas, legales y económicas.	Responsabilidades Filantrópicas	Labor social	¿Cuál es el nivel de labor social que realizan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	Categorías: Alto(a), moderado(a) y bajo(a) Escala: Ordinal
				Actividades culturales	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	
			Responsabilidades Éticas	Identidad cultural	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
				Honestidad en los servicios que se ofrecen	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
				Calidad de servicios	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
			Responsabilidades Legales	Pago de impuestos	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
				Responsabilidad ambiental	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
			Responsabilidades Económicas	Formalidad legal	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
				Empleos	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
				Adquisición de productos locales	¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	
Desarrollo Sostenible	Desarrollo sostenible según Trujillo et al. (2021) es la transición de mejora de la actual sociedad a una sociedad más respetuosa, cuyo objetivo es buscar el equilibrio entre la preservación del medio ambiente, el crecimiento económico y el respeto por el bienestar social, objetivos que deben ser de interés de las personas, empresas, y gobierno.	Desarrollo sostenible enfocado en mantener el equilibrio entre el crecimiento económico, bienestar social, y preservación del medio ambiente.	Desarrollo económico	Estabilidad laboral	¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
				Formalidad laboral	¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
				Convenios comerciales	¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
			Desarrollo social	Confianza	¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo en la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
				Cuidado ambiental	¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
				Calidad de vida	¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
			Desarrollo medioambiental	Gestión de residuos	¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
				Ahorro de agua	¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	
Ahorro de energía eléctrica	¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?					
Campañas de reciclaje	¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?					

Anexo 3. Instrumento - Cuestionario

Datos del trabajo de investigación	
Título de tesis	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Objetivo	Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano. De acuerdo a su percepción, ¿Cómo calificaría a las empresas del sector turismo? Por ejemplo, hoteles o agencias de viajes. Marque con una "X" su respuesta. Los datos proporcionados se almacenarán con absoluta reserva y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.

Datos generales		
	MASCULINO	FEMENINO
¿Cuál es su género?		
	SI	NO
¿Es mayor de edad?		
¿Posee estudios superiores?		

Nº	Preguntas	Bajo (a)	Moderado (a)	Alto (a)
1	¿Cuál es el nivel de labor social que realizan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?			
2	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?			
3	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
4	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
5	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
6	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
7	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
8	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
9	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
10	¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?			
11	¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
12	¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
13	¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
14	¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo en la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?			

15	¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
16	¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
17	¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
18	¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
19	¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			
20	¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?			

Gracias por su colaboración.

Anexo 4. Validación



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos del experto	
Apellidos y nombres	BEGAZO RODRIGUEZ ADRIAN HUGO
Grado académico	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO CPCC.
Fecha de validación	08 JUNIO 2022

Datos del trabajo de investigación	
Título de tesis	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Objetivo	Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Investigadores	Maidana Valenzuela Vianey Gabriela y Zabalaga Porcela Victor Henry
Tipo de instrumento	Encuesta
Variables	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible

Rango de calificación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	0 – 20%	21 – 50%	51 – 70%	71 – 80%	81 – 100%

N°	Preguntas	Calificación	Observación
1	¿Cuál es el nivel de donaciones de las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	E	
2	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	E	
3	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
4	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
5	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
6	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
7	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
8	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
9	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	

10		¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	E	
11		¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
12		¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
13		¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
14	DESARROLLO SOSTENIBLE	¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
15		¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, em relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
16		¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
17		¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
18		¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
19		¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	
20		¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	E	

El Instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()

Sugerencia:


 FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 51221561

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos del experto	
Apellidos y nombres	CONDORI DORAIRE MARCO ENRIQUE
Grado académico	MAGISTER SCIENTIAE
Fecha de validación	09-JUNIO 2022

Datos del trabajo de investigación	
Título de tesis	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Objetivo	Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Investigadores	Maidana Valenzuela Vianey Gabriela y Zabalaga Porcela Victor Henry
Tipo de instrumento	Encuesta
Variables	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible

Rango de calificación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	0 – 20%	21 – 50%	51 – 70%	71 – 80%	81 – 100% ✓

N°	Preguntas	Calificación	Observación
1	¿Cuál es el nivel de donaciones de las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	Excelente	
2	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	Excelente	
3	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
4	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
5	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
6	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
7	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
8	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
9	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	

10		¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	Excelente	
11		¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
12		¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
13		¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
14	DESARROLLO SOSTENIBLE	¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
15		¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
16		¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
17		¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
18		¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
19		¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	
20		¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	Excelente	

El instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()

Sugerencia:



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 01235329

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Datos del experto	
Apellidos y nombres	DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO
Grado académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
Fecha de validación	25/06/2022

Datos del trabajo de investigación	
Título de tesis	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Objetivo	Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022
Investigadores	Maidana Valenzuela Vianey Gabriela y Zabalaga Porcela Victor Henry
Tipo de instrumento	Encuesta
Variables	Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible

Rango de calificación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	0 – 20%	21 – 50%	51 – 70%	71 – 80%	81 – 100%

N°	Preguntas	Calificación	Observación
1	¿Cuál es el nivel de donaciones de las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	100 %	
2	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	100 %	
3	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
4	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
5	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
6	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
7	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
8	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
9	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	



10		¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	100 %	
11	DESARROLLO SOSTENIBLE	¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
12		¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
13		¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
14		¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
15		¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, em relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
16		¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
17		¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
18		¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
19		¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	
20		¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	100 %	

El instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()

Sugerencia:

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 18140172

Anexo 5. Confiabilidad

La prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach es un método que mide la consistencia interna del instrumento, esta prueba se realizó mediante una prueba piloto a 27 personas de la ciudad de Puno los cuales luego de realizar la prueba nos dio los siguientes resultados:

Para la variable responsabilidad social empresarial:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	10

Para la variable desarrollo sostenible:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	10

Según la prueba piloto en la variable responsabilidad social empresarial se obtuvo 0.838 y para la variable desarrollo sostenible se obtuvo 0.827 dando como resultado que nuestro instrumento sea **bueno** tal y como se aprecia en la siguiente tabla del Alfa de Cronbach:

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Anexo 6. Nivel de coeficiente de correlación Rho de Spearman

ÍNDICE RELACIONAL	DESCRIPCIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de *Metodología de la investigación, Sexta Edición*, por Hernández et al., 2014. McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A..

Anexo 7. Procesamiento de datos

Responsabilidad social empresarial

N°	Pregunta	Media
1	¿Cuál es el nivel de labor social que realizan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	1.59
2	¿Cuál es el nivel de actividades culturales que impulsan las empresas del sector turismo, en relación al desarrollo sostenible?	1.62
3	¿Cuál es el nivel de identidad cultural que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.80
4	¿Cuál es el nivel de honestidad en los servicios que ofrecen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.57
5	¿Cuál es el nivel de calidad de servicios que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.81
6	¿Cuál es el nivel de pago de impuestos que realizan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.72
7	¿Cuál es el nivel de responsabilidad ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.67
8	¿Cuál es el nivel de formalidad legal que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.60
9	¿Cuál es el nivel de empleos que brindan las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.70
10	¿Cuál es el nivel de adquisición de productos locales que tienen las empresas del sector turismo, en relación con el desarrollo sostenible?	1.79
Promedio		1.69

Desarrollo sostenible

N°	Pregunta	Media
11	¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.53
12	¿Cuál es el nivel de formalidad laboral que brindan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.63
13	¿Cuál es el nivel convenios comerciales entre las empresas del sector turismo y la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.65
14	¿Cuál es el nivel de confianza que generan las empresas del sector turismo en la población, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.69

15	¿Cuál es el nivel de cuidado ambiental que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.58
16	¿Cuál es el nivel de calidad de vida que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.67
17	¿Cuál es el nivel de gestión de residuos que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.54
18	¿Cuál es el nivel de ahorro de agua que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.63
19	¿Cuál es el nivel de ahorro de energía eléctrica que tienen las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.65
20	¿Cuál es el nivel de campañas de reciclaje que impulsan las empresas del sector turismo, en relación con la responsabilidad social empresarial?	1.40
Promedio		1.60

Anexo 8. Fotos

Lugar: Distrito de Puno

Fecha: Del 18/07/ al 23/07/2022





