



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

DESARROLLO PROYECTO DE TESIS

“PROPUESTA ESTRATEGICA PARA IMPLEMENTAR LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS TURISTICAS
DEL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA – PERÚ”

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

AUTOR

JHENNY ESTHEFANNY, MENESES CCANTO

ASESOR:

Dr. BERNARDO ARTIDORO COJAL LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL

LIMA – PERÚ

2013 –II

PÁGINA DEL JURADO

Señores miembros del jurado, me dirijo ante ustedes con la finalidad de presentarles mi tesis, para graduarme como licenciada en Administración en turismo y Hotelería.



Dr. Raúl Delgado Arenas
PRESIDENTE



Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli

SECRETARIO



Mg. María Inés Ávila Rojas

VOCAL

DEDICATORIA:

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios que me ha dado fortaleza para continuar cuando estaba a punto de desistir en la tesis.

De igual forma, a mis Padres, a quien le debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, su apoyo constante en mi educación, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. Y a las personas que siempre me apoyaron moralmente y académicamente.

A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO:

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible. A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Un agradecimiento especial al Dr. Cojal por la colaboración, paciencia, apoyo y generosidad en la elaboración de esta tesis. Y como no mencionar también Docentes de Investigación por su tiempo y paciencia en explicar y corregir la tesis en el avance.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jhenny Esthefanny Meneses Ccanto con DNI N°47525134, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencia Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, de del



Jhenny Esthefanny Meneses Ccanto

Presentación:

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "PropuestaEstratégica para implementar la Responsabilidad Social en Empresas Turísticas del Centro Histórico de Lima", con la finalidad deElaborar una propuesta estratégica para implementar la responsabilidad social en las empresas turísticas del Centro Histórico de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jhenny Esthefanny Meneses Ccanto

ÍNDICE

Página del jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración de autenticidad	IV
Presentación	V
 Resumen	
 Abstract	
 I. INTRODUCCIÓN	 5
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	23
2.2 Operacionalización de Variables	23
2.3 Metodología	24
2.4 Tipo de estudio	24
2.5 Diseño de investigación	25
2.6 Población y muestra	25
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.8 Método de análisis de datos	30
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
VIII. ANEXOS	81

RESUMEN

La presente investigación surge a partir de un interés particular en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial y en la importancia que va cobrando en nuestra sociedad y en el futuro de las próximas generaciones, teniendo así como tema "Propuesta para implementar la Responsabilidad Social en las empresas turísticas del Centro histórico de Lima". En el ámbito global, el turismo es uno de los sectores económicos más importantes y con mayores tasas de crecimiento. La responsabilidad social empresarial, inciden en el aspecto social y el medioambiental, compitiendo en una posición equivalente a la económica. Viendo que contempla un alto grado de cambio y adaptación a las características y necesidades de las corporaciones sin establecer límite a sus recursos, relaciones, productos, etc. Para Porter y Kramer generar acciones de responsabilidad social forma parte del posicionamiento estratégico que debe desarrollar una empresa, en que se generan valores compartidos con distintos grupos de interés. Entendiendo la responsabilidad social como un compromiso entre empresa y población. Haciendo un estudio del caso se tiene como objetivo general: Elaborar una propuesta estratégica para implementar la responsabilidad social en las empresas turísticas del centro histórico de lima, tomando como muestra a 66 empresarios operarios de agencias de viaje del Centro Histórico de Lima, deduciendo la siguiente hipótesis: Existe una relación entre la propuesta estratégica y la responsabilidad social para implementarla en las empresas turísticas del centro histórico de Lima.

Palabras claves: Responsabilidad Social y Propuesta Estratégica



ABSTRACT

This research arises from a particular interest in the topic of Corporate Social Responsibility and the importance that is getting in our society and the future of coming generations, so having the theme "Proposal to implement Social Responsibility in travel companies in the historic Centre of Lima ". At the global level, tourism is one of the most important and highest growth rates in economic sectors. Corporate social responsibility affect the social and environmental aspect, competing at a similar economic position. Seeing that provides a high degree of change and adaptation to the characteristics and needs of corporations without set limit to their resources, services, products, etc. Porter and Kramer to generate social responsibility actions form part of the strategic positioning must develop a company that shared with various stakeholders' values are generated. Understanding the social responsibility as a compromise between business and population. Making a case study of general objective: Develop a strategic approach to implementing social responsibility in tourism enterprises of the historical center of Lima, on the sample to 66 business operators travel agencies Historic Center of Lima, deducting the following hypothesis: There is a relationship between strategic proposal and to implement social responsibility in tourism enterprises of the historical center of Lima.

Keywords: Social Responsibility and Strategic Proposal