



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Responsabilidad social empresarial en el hotel Lima Wasi desde la
perspectiva de los colaboradores en el año 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA

Gisela Sara Mendoza Pacheco

ASESOR

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL

LIMA – PERU

Año 2017 - I

Página del jurado

Presidente

Dr. Granados Maguiña Mauro

Secretaria

Mg. Asencio Reyes Luz

Vocal

Mg. Zúñiga Porras Walter

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos y haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos.

A mi madre Maria Pacheco Berrocal y a mi abuelo Venancio Pacheco Castillo por su apoyo incondicional y consejos en todo momento.

Agradecimiento

Mi mayor agradecimiento al profesor Walter Zúñiga Porras por su asesoría y a los docentes por su constante apoyo para contribuir con mi formación académica y profesional.

Declaración de autenticidad

Yo, Gisela Sara Mendoza Pacheco con DNI N° 70030619, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en 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, 20 de Julio del 2017

Gisela Sara Mendoza Pacheco

Presentación

Señores Miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “Responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los colaboradores del Hotel Lima Wasi en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

Índice

| | |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| I. Introducción | 12 |
| 1.1 Problema de investigación | 20 |
| 1.2 Objetivos | 22 |
| II. Método | 23 |
| 2.1 Diseño de investigación | 23 |
| 2.1.1 Según su finalidad | 23 |
| 2.1.2 Según su enfoque | 23 |
| 2.1.3 Según su alcance temporal | 23 |
| 2.1.4 Según su nivel y profundidad | 24 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 24 |
| 2.3 Población | 25 |
| 2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos | 25 |
| 2.4.1 Encuesta | 25 |
| 2.4.2 Instrumento de recolección de datos | 25 |
| 2.4.3 Validez del instrumento de medición | 26 |
| 2.4.4 Confiabilidad del instrumento de medición | 27 |
| 2.5 Método de análisis de datos | 28 |
| 2.6 Aspectos éticos | 29 |
| III. Resultados | 30 |
| IV. Discusión | 34 |
| V. Conclusiones | 37 |
| VI. Recomendaciones | 38 |
| VII. Referencias | 39 |
| Anexo A. Cuestionario | 42 |
| Anexo B. Matriz de consistencia | 44 |
| Anexo C. Resultados de los ítems del cuestionario | 45 |
| Anexo D. Ficha de validación de Datos | 65 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1.</i> Operacionalización de la variable Responsabilidad social empresarial | 24 |
| <i>Tabla 2.</i> Juicio de expertos | 26 |
| <i>Tabla 3.</i> Validez de contenido por indicador | 27 |
| <i>Tabla 4.</i> Estadística de fiabilidad | 28 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Gráfico de barras de la variable responsabilidad social empresarial | 30 |
| <i>Figura2.</i> Gráfico de barras de la dimensión social | 31 |
| <i>Figura 3.</i> Gráfico de barras de la dimensión económico | 32 |
| <i>Figura 4.</i> Gráfico de barras de la dimensión ambiental | 33 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título “Responsabilidad social empresarial en el hotel Lima Wasi desde la perspectiva de los colaboradores en el año 2017”, el tipo de estudio fue aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. El objetivo fue determinar el desarrollo de la responsabilidad social empresarial del hotel Lima Wasi desde la perspectiva de los colaboradores del en el año 2017. Se aplicó un censo debido a que la población estuvo conformada por los 60 colaboradores del hotel a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta. El instrumento de recolección de datos de la variable de estudio fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 20 preguntas que fueron validadas por 5 expertos y la medición del nivel de confiabilidad se llevó a cabo mediante el Alfa de Cronbach el cual dio como resultado 0,778 esto demuestra que el instrumento tuvo buena fiabilidad. Para procesar y analizar los datos se usó el programa estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados obtenidos dieron a conocer que el 100% de los colaboradores del hotel percibió la responsabilidad social empresarial como bueno. Este resultado refleja que en el hotel se preocupan por el bienestar de los colaboradores, por la comunidad donde se encuentra y por la conservación del medio ambiente.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, social, económica, ambiental.

Abstract

The present research work is entitled "Corporate social responsibility in the Lima Wasi Hotel from the perspective of the collaborators in 2017", the type of study was applied, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The objective was to determine the development of corporate social responsibility of the Hotel Lima Wasi from the perspective of the collaborators of the in the year 2017. A census was applied because the population was conformed by the 60 employees of the hotel to whom it was applied the Survey technique. The instrument of data collection of the study variable was the questionnaire, which was composed of 20 questions that were validated by 5 experts and the measurement of the level of reliability was carried out by Cronbach's Alpha which resulted in 0.778 This shows that the instrument had good reliability. In order to process and analyze the data used the statistical program SPSS version 22, whose results obtained revealed that 100% of the hotel employees perceived corporate social responsibility as good. This result reflects that in the hotel they care about the well-being of the collaborators, for the community where it is and for the conservation of the environment.

Key words: Corporate social responsibility, social, economic, environmental.