



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE XIMA HOTELS DE LA
CIUDAD DEL CUSCO 2019**

PRESENTADO POR:

Bach. Carmen Mary Perez Castilla

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Turismo

ASESORA:

Mg. Anahí Najjar Obando

Cusco – Perú

2019



PRESENTACIÓN

Sra. Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades Mg. Herminia Callo Sánchez. Sres.

Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco pongo a vuestra consideración la tesis intitulada “Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la Ciudad del Cusco 2019”.

El presente trabajo de investigación es fruto de indagaciones constantes sobre el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco tanto interna y externa de la empresa, se dio propuestas y recomendaciones para una mejor gestión de la empresa, así mismo deseo dar el inicio para que se puedan realizar estudios más profundos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector Turismo y fomentar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial hacia todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Bachiller: Carmen Mary Pérez Castilla.



AGRADECIMIENTOS

A mi casa de estudios la “Universidad Andina del Cusco”, a la Escuela Profesional de Turismo, autoridades y a los docentes por la gran labor que desempeñaron en mi formación profesional.

A mi asesora de Tesis Mg. Anahí Najar Obando por darme el impulso de sacar adelante esta tesis y la Dra. Aydee Florez Contreras por brindarme su apoyo.

Al Mg. Porfirio Zegarra Arias, gerente residente de Xima Hotels por permitirme realizar el estudio de investigación de la empresa.



DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por su amor y darme fortaleza para poder cumplir mis sueños y metas a pesar de todas las adversidades, ahora me permite sonreír ante mi logro.

A mis queridos padres Gladys Castilla y Mario Pérez siempre estuve presente en sus oraciones y me dieron las fuerzas para seguir adelante.

A mi esposo Erick e hijo Joaquín André que siempre están a mi lado, son el soporte e impulso de poder realizar mis metas y sueños.

A mi suegra la Sra. Janet Vizcarra y Sra. Mery Vizcarra por estar presentes y tener la disposición de ayudarme.



Jurado de la tesis:

-Primer Dictaminante : Lic. Leonidas Enríquez Oblitas Acurio.

-Segundo Dictaminante : Mg. Marco Fernando Carpio Sánchez.

-Primera Replicante : Dra. Aydee Florez Contreras.

-Segunda Replicante : Mg. Frine Valderrama Vizcarra.

Nombrado por Resolución N° 259-2019-FCS Y YHH-UAC

Asesor:

-Asesora de Tesis : Mg. Anahi Najar Obando.

Nombrado por Resolución N° 92-2019-FCSYHH/UAC



CONTENIDO

PRESENTACIÓN ii

AGRADECIMIENTOS iii

DEDICATORIA iv

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

CAPÍTULO I 1

 1.1. Problema objeto de Investigación 1

 1.2. Formulación del Problema 6

 1.2.1. Problema General. 6

 1.2.2. Problemas Específicos. 6

 1.3. Justificación 6

 1.3.1. Objetivo General..... 7

 1.3.2. Objetivos Específicos. 8

 1.4. Delimitaciones de la Investigación 8

 1.4.1. Delimitación Temporal..... 8

 1.4.2. Delimitación Espacial..... 8

 1.5. Limitaciones de la Investigación 8

 1.6. Descripción de Xima Hotels de la ciudad de Cusco. 8

 1.6.1. Datos Generales:..... 8

 1.6.2. Descripción de la empresa..... 9

 1.6.3. Instalaciones 9

 1.6.4. Facilidades 9

 1.6.5. Servicios Adicionales 10

 1.6.6. Estructura Organizacional de Xima Hotels de la ciudad del Cusco. 11

 1.6.7. Tarifas Xima Hotels 2019..... 12

 1.6.8. Descripción de Funciones de los Colaboradores de Xima Hotels..... 12

 1.6.9. Alimentos y bebidas: 14

 1.6.10. Cocina:..... 14

 1.6.11. Comedor: 14

CAPITULO II..... 15

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... 15

 2.1. Antecedentes del estudio 15



2.2. Bases Teóricas 25

2.2.1. Teoría de la Responsabilidad Social..... 25

2.2.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial Interna y Externa28

2.2.3. Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial en la hotelería 28

2.2.4. Teoría de los Fundamentos éticos de la Responsabilidad Social Empresarial.
30

2.3. Marco Conceptual..... 33

2.3.1. Responsabilidad..... 33

2.3.2. Sociedad 33

2.3.3. Empresa 34

2.3.4. Responsabilidad Social..... 34

2.3.5. Responsabilidad Social Empresarial 34

2.3.6. Ética 34

2.3.7. Responsabilidad Social Empresarial Interna 34

2.3.8. Responsabilidad Social Empresarial Externa 35

2.3.9. Economía Social 35

2.3.10. Medio Ambiente 35

2.3.11. Desarrollo Sostenible..... 35

2.3.12. Desarrollo Económico 35

2.3.13. Principios Éticos 36

2.4. Variable e indicadores 36

2.4.1. Variable Independiente..... 36

2.5. Operacionalización de Variable 36

CAPITULO III 37

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 37

3.1. Tipo de Investigación..... 37

3.2. Diseño de la Investigación..... 37

3.3. Población y Muestra 37

3.3.1. Población. 37

3.3.2. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos..... 38

3.3.3. Técnicas de Procesamiento de datos. 39

3.3.4. Consentimiento informado. 39

CAPITULO IV 40

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS 40

4.1. Resultados y Análisis cualitativo 40



4.2. Análisis cuantitativo	42
5.1. Comparación crítica de la literatura con los hallazgos de los resultados.....	57
5.2. Propuesta N° 1: Creación de manuales de operación, capacitaciones en ética y valores.....	60
5.3. Propuesta N° 2: Capacitación en la ley 728 (remuneraciones y derechos laborales) y capacitación en finanzas personales.....	62
5.4. Propuesta N° 3: Capacitación en procedimientos de reciclaje y charlas de concientización medio ambiental.....	65
5.5. Propuesta N° 4: Convenios con instituciones de estudio y apoyo social madres en estado de abandono.....	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tarifas Xima Hotels 2019.	12
Tabla 2 Operacionalización de Variable	36
Tabla 3 Análisis de la entrevista al Gerente Residente de Xima Hotels de la Ciudad de Cusco.	40
Tabla 4 Análisis de entrevistas a jefes de área de Xima hotels de la ciudad de Cusco..	41
Tabla 5 Propuesta N° 1	61
Tabla 6 Propuesta N° 2	64
Tabla 7 Propuesta N° 3	66
Tabla 8 Propuesta N° 4.....	68



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional de Xima Hotels de la ciudad del Cusco..... 11

Figura 2. Modelo del Triple Bottom Line..... 26

Figura 3. Descripción de la pregunta ética y valores 42

Figura 4. Descripción, Los jefes de área generan un ambiente laboral adecuado. 43

Figura 5. Descripción de la tercera pregunta de encuesta, la empresa da a conocer a sus colaboradores las metas mensuales y anuales. 44

Figura 6. Descripción de la tercera pregunta de la encuesta, La empresa Hotelera respeta los derechos laborales de los colaboradores..... 45

Figura 7. Descripción de la primera pregunta de encuesta, la empresa hotelera se preocupa por el bienestar de los colaboradores..... 46

Figura 8. Descripción referente a evitar despidos..... 47

Figura 9. Descripción de la pregunta, la empresa valora las capacidades, haciendo partícipes de ascensos internos para los colaboradores. 48

Figura 10. Descripción de la pregunta, remuneración en base a la experiencia laboral y académica. 49

Figura 11. Descripción de la pregunta relacionada a los incentivos económicos..... 50

Figura 12. Descripción de la pregunta en relación a los convenios educativos para captación de estudiantes..... 51

Figura 13. Descripción de la pregunta sobre capacitaciones para el cuidado del Medio Ambiente. 52

Figura 14. Descripción pregunta los colaboradores de la empresa están incluidos en campañas de reciclado. 53

Figura 15. Descripción de la pregunta la empresa realiza acciones de inclusión en favor de personas vulnerables y/o discapacidad. 54

Figura 16. Descripción en a las acciones en favor a la sociedad. 55



RESUMEN

A lo largo del tiempo Perú, ha desarrollado de manera significativa la implementación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es por ello de que los empresarios hoteleros deberían considerar en cada una de sus acciones, procesos y gestiones empresariales la Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de llegar a la sostenibilidad en nuestro País. El estudio de investigación tiene como objetivo principal dar a conocer el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco. La metodología aplicada fue mixta, diseño experimental y transeccional, se hicieron entrevistas y encuestas a los jefes de área y colaboradores, así mismo no se utilizó una fórmula de muestreo puesto que el estudio se realizó a los 100 colaboradores de la empresa finalmente se concluye que el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco 2019 se encuentra en una etapa inicial, ya que como se muestra en la Tabla N° 3, el gerente residente indica que se encuentra en el inicio de implementación y la Tabla N° 4 de acuerdo a las entrevistas de los jefes de área no están muy involucrados en referencia al cuidado del medio ambiente, acciones en favor de la sociedad y solo cumplen con sus funciones de manera correcta.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial.



ABSTRACT

Throughout Peru, it has developed significantly the implementation of Corporate Social Responsibility that is why hotel entrepreneurs should consider in each of their actions, processes and business management Corporate Social Responsibility in order to reach sustainability in our country. The main objective of the research study is to present the degree of Corporate Social Responsibility of Xima Hotels in the city of Cusco. The methodology applied was mixed, experimental and transectional design, interviews and surveys were conducted with the heads of area and collaborators, likewise a sampling formula was not used since the study was carried out on the 100 employees of the company finally concludes that The degree of Corporate Social Responsibility of Xima Hotels of the city of Cusco 2019 is in an initial stage, since as shown in Table N ° 3, the resident manager indicates that it is at the beginning of implementation and Table N 4 according to the interviews of the heads of area are not very involved in reference to the care of the environment, actions in favor of society and only fulfill their functions correctly.

Key Words: Corporate Social Responsibility



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Problema objeto de Investigación

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La empresa debe integrar en sus procesos y operaciones comerciales de manera voluntaria aspectos sociales, medio ambiental, no solo esperar la rentabilidad sino, devolver beneficios a la sociedad (Libro Verde de la Comisión Europea 2001:20). Es claro que la responsabilidad empresarial social a nivel internacional en este caso Europa, no forma parte de sus procesos y operaciones comerciales de las empresas, haciendo que no se pueda identificar la realidad del entorno, no es solo conseguir las metas más altas o reconocimientos de que empresa obtiene los mejores resultados al final del año, sino que es primordial que las empresas hoteleras tengan entre sus principales objetivos dar beneficios a la sociedad, acciones para su desarrollo, todas estas acciones deben ser de manera voluntaria.

A nivel Internacional Europa, no tiene aplicada en su totalidad los procesos de Responsabilidad Social Empresarial (Libro verde de la Unión Europea. 2001). Señala que debe de ser parte primordial en la empresa hotelera, más no un proceso que se implemente después de las funciones de la empresa. Por ejemplo AC Hotels by Marriot (España), líder en el mercado, consta con más de 80 hoteles, refieren que sus valores son sus clientes y colaboradores. La empresa se rige en un manual de ética y conducta de Marriot International inc (2011). Como se menciona en el libro verde, la empresa hotelera debe



de aplicar la Responsabilidad Social Empresarial desde el inicio de sus operaciones, es decir desde la ejecución de la misión, visión y valores, una empresa hotelera que no cuente con esta estructura inicial solo tendrá objetivos por obtener rentabilidad financiera y no dar sentido social al trabajo, como tampoco realizar buenas prácticas ambientales.

En Sudamérica; las empresas privadas son las que promueven e impulsan la Responsabilidad Social Empresarial asumen la responsabilidad de dar calidad de vida, educación, accesos vial y servicios básicos a la sociedad debido al carente interés por parte de los gobiernos locales. El país que más impulsa la Responsabilidad Social Empresarial es Brasil a partir del congreso Internacional para la creación de entidades reguladoras de la Responsabilidad Social Empresarial como “Ethos”. El gobierno asumió políticas de Responsabilidad Social y la empresas del sector privados tomaron como oportunidades de desarrollo, reducir la discriminación y mejorar las practicas medio ambientales (<http://laqiblog.blogspot.com.es/>).

A nivel Nacional, Perú es considerado como uno de los principales destinos turísticos, la Responsabilidad Social Empresarial no es aplicada de manera constante aun esta en los inicios, no es parte fundamental de la empresas , no cuentan con estrategias o planificación, básicamente implementar la Responsabilidad Social solo es una decisión de los altos cargos de las empresas como por el ejemplo los Hoteles Libertador de la ciudades de Lima, Trujillo, Arequipa y Cusco realiza acciones de socialmente responsables ofreciendo oportunidades laborales a madres adolescentes, programas de pintado de las viviendas en los barrios, barcas, lo cual es parte de su estrategia en bien de la sociedad donde se desarrolla (R. Ari. & Y. Crosby. & M. Grajeda. & S. Tagle. 2017).

A nivel local, la ciudad de Cusco tiene como principal actividad el turismo y la hotelería impulsado por la presencia de una de las maravillas del mundo como es el



Santuario Arqueológico de Machupicchu. La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), no cuenta con lineamientos, bases específicas para aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en la hotelería y turismo en general; hoteles de inversión extranjera son las que realizan procesos de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a sus lineamientos internos, por ejemplo la Corporación Belmond & Peru Rail desarrolla programas educativos para estudiantes de bajos recursos, reducción de energía, desarrollo profesional de sus colaboradores (www.belmond.com).

“La empresa no solo es un elemento indispensable para el desarrollo de la sociedad, sino que además está inmersa de lleno en ella” (F. Navarro, 2008. p. 33).

Por lo tanto nuestro estudio se enfocara en Xima Hotels de la ciudad de Cusco 2019, empresa con 12 años de trabajo en el rubro hotelero, con categorización de cuatro estrellas, como parte de renovación de su marca pasan de ser Eco Inn a Xima Hotels. Según la revista Semana Económica, el gerente general Alexander Castillo busca una identidad en su nueva Marca adquiriendo un nuevo software (New Hotel System) el cual suprime todo registro manual para un servicio personalizado y como también propone practicas eco amigables, como sensores de movimiento en áreas comunes para el ahorro de energía. De acuerdo a las entrevistas realizadas por revistas de actualidad hotelera (HotelPeruNews), el gerente hace hincapié de la expansión física de la empresa que son llevadas a cabo en las ciudades de Lima y Arequipa haciendo una inversión por \$14 millones, se cuenta además con la adquisición reciente de la cadena Hotelera Royal Inka, mostrando de esta manera que existe solo estrategias por expandirse a nivel nacional. Xima Hotels de la ciudad del Cusco no cuenta con las guías de acción que toda empresa debe tener de forma inherente como son la misión, visión y valores que son bases fundamentales para los objetivos, metas y sobre todo principios de la empresa. (www.ximahotels.com).



El gerente general refiere que son reconocido como hotel eco-amigable (blog Hotel Peru News) sin embargo haciendo indagaciones más profundas en su página web y redes sociales como Facebook, Trip Advisor, Booking.com no se encontró algún reconocimiento por algún entidad estatal o privada, solo pertenece al Programa Ambiental en Nuestra Tierra Imperial de la Municipalidad del Cusco (PANTI) solo se dedican al reciclado de desechos, información recabada de gerencia; la empresa hotelera en su nueva etapa como marca ofrece y resalta los servicios del hotel mas no refleja acciones en favor y bienestar del colaborador, el cual es parte fundamental de la empresa. (www.ximahotels.com), (Memorándum 008-2012, Funciones generales); finalmente no se muestra acciones de Responsabilidad Social Empresarial orientadas a la sociedad, tales como proyectos sociales, apoyo a los sectores más pobres y vulnerables de la ciudad de Cusco por lo tanto se realizara la presente investigación para dar a conocer el grado de Responsabilidad Social Empresarial interna y externa, así mismo la empresa podrá mejorar su gestión en relación a la Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo del país.

No contar con una implementación consiente de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero hace que las empresas del sector trabajen con enfoques netamente financieros, buscando en cada acción la rentabilidad que será distribuidas entre los accionistas y dueños de estas empresas. Se trabaja con enfoques caritativos mas no con enfoque a la responsabilidad social no teniendo en cuenta la realidad del momento del entorno en donde se desarrolla la empresa. Existe poco interés y conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de las empresas del sector hotelero, lo cual hace que los colaboradores estén sin la atención necesaria, no cuentan con las valoraciones suficientes para cumplir metas y crecimiento laboral dentro de la empresa.



La ausencia de la implementación de responsabilidad social empresarial, hace que la empresa siga en busca de la rentabilidad financiera, mas no en busca de la obtención de la rentabilidad social, la cual implica el trabajo del colaborador, no contar con lineamientos éticos de la responsabilidad social empresarial, trae que la empresa genere falta de identificación de sus colaboradores, ya que estos son el motor del funcionamiento de la empresa. La ética es una clave fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial ya que sin ética y valores no se llega a buen manejo y resultados en la empresa.

Si la empresa hotelera Xima Hotels no soluciona sus problemas de Responsabilidad Social Empresarial, hará que la empresa siga buscando rentabilidad financiera afectando directamente al entorno donde se desenvuelve, los colaboradores no se sentirán motivados y sus funciones no serán de acuerdo a los objetivos trazados, Xima Hotels de la ciudad de Cusco no contara con un adecuado posicionamiento de su marca en el mercado objetivo ya que la ausencia de ética y valores para la toma de decisiones dentro de la empresa, generaran procedimientos que no tengan un sustento en base a la realidad de la empresa, como el bienestar del colaborador, derechos laborales, valorar las capacidades ,solución de conflictos internos el cual no obtendrán resultados y buen manejo de la empresa.

Se requiere la implementación de la Responsabilidad social empresarial, mediante la creación de manuales que tenga criterio éticos con el fin de tener un mejor cumplimiento de las funciones de cada área del hotel así pueda salir beneficiados los colaboradores para el desarrollo laboral, profesional ofreciendo un excelente servicio a los clientes, así mismo involucrar a la sociedad como por ejemplo sectores vulnerables y/o personas con habilidades diferentes haciéndoles partícipes de oportunidades de emprendimiento laboral pues no deben estar excluidos de los beneficios que tiene la Responsabilidad Social Empresarial mucho menos sean acciones de caridad en la cual se



regala objetos que no tienen relación con la realidad social donde se desenvuelve finalmente es indispensable que el medio ambiente sea también retribuido con planes de concientización y prácticas de medio ambientales el cual será de vital importancia que esta implementación de responsabilidad social sea de manera voluntaria y no de forma obligada con el fin de ser una empresa sostenible.

1.2. **Formulación del Problema**

1.2.1. **Problema General.**

- ¿Cuál es el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019?

1.2.2. **Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es el nivel Responsabilidad Social Empresarial interna de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019?
- ¿Cuál es el nivel Responsabilidad Social Empresarial externa de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019?

1.3. **Justificación**

Conveniencia

Con los resultados de la presente investigación tiene como propósito brindar información relevante del grado de Responsabilidad Social Empresarial a nivel interno y externo de Xima Hotels de la Ciudad de Cusco frente a sus principios éticos, económicos, sus acciones hacia a la sociedad y medio ambiente para tesis de pregrado y estudiantes afines así mismo se producirá el interés de hacer estudios más profundos de la Responsabilidad Social Empresarial en los estudiantes de la Universidad Andina .



Relevancia Social

De manera indirecta, se beneficiara a la comunidad científica de investigación de Ciencias Sociales en relación a la Responsabilidad Social Empresarial; de manera directa, los estudiantes de la Universidad Andina de pre grado que están realizando su tesis podrán tener un material que pueda ayudar a replicar en investigaciones similares en otras realidades.

Implicancias Prácticas

Con los resultados de la investigación se realizó propuestas y recomendaciones para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco, como también contribuye a fomentar conciencia de las acciones, operaciones comerciales, manejo y desarrollo de las actividades de las empresas hoteleras y turísticas de nuestro país .

Valor Teórico

En la parte teórica, “Se habla de Responsabilidad Social Empresarial como una nueva dimensión preocupada por el desarrollo sostenible de las empresas, en el que tienen cabida a un mismo nivel las facetas económica, social y medio ambiental.” (J. Lizcano., & J. Moneva 2003, p. 8); es importante formular programas, planes y políticas en la empresas hoteleras para beneficios dentro y fuera de la empresa.

Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

- Dar a conocer el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019.



1.3.2. **Objetivos Específicos.**

- Describir el nivel de Responsabilidad Social Empresarial interna de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019.
- Describir el nivel de Responsabilidad Social Empresarial externa de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019.

1.4. **Delimitaciones de la Investigación**

1.4.1. **Delimitación Temporal**

La presente investigación se desarrollara durante el año 2019.

1.4.2. **Delimitación Espacial**

La presente investigación se sitúa en Xima Hotels de la Ciudad del Cusco, Av. el sol nro. 1010.

1.5. **Limitaciones de la Investigación**

- No se encontró muchas limitaciones ya que Xima Hotels está ubicado en la Ciudad de Cusco.
- No existe precedentes de investigación similares de Responsabilidad Social Empresarial en la facultad de Ciencias Sociales.
- La disponibilidad de tiempo de los colaboradores para las entrevistas y encuestas.

1.6. **Descripción de Xima Hotels de la ciudad de Cusco.**

1.6.1. **Datos Generales:**

- Nombre Comercial: Xima Hotels.
- Teléfono: 084-581270
- E mail: reservas@ximahotels.com.pe



- Categoría: 4 estrellas.
- Dirección: Av. el Sol Nro. 1010
- Gerente General: Sr. Alexander Castillo.
- Gerente Residente: Sr. Porfirio Zegarra Arias.

1.6.2. Descripción de la empresa.

La cadena Hotelera Xima Hotels con raíces en inversiones peruanas en la actualidad registra un total de 3 hoteles ubicados Cusco, Puno y Valle Sagrado, Xima Hotels de la ciudad de Cusco tiene 12 años de experiencia en el sector hotelero, se encuentra en la avenida el Sol Nro.1010.

Cuenta con 167 habitaciones con elegantes diseños las cuales están distribuidas en habitaciones simple standard, doble superior, doble standard, matrimonial standard, matrimonial superior con las comodidades de lujo y confort propias de un hotel de 4 estrellas como son televisión LCD con cable, secador de cabello, calefactor, teléfono, frigo bar y aire acondicionado.

1.6.3. Instalaciones

- Recepción
- Restaurante
- Bar
- Salón de Eventos
- Spa

1.6.4. Facilidades

- Wi fi
- Guarda equipaje



- Cajero Automático
- Cambio de Moneda
- Servicio de Lavandería
- Room service

1.6.5. *Servicios Adicionales*

- Desayuno Buffet
- Información turística
- Infusiones libres
- Asistencia medica
- Traslados apto/hotel – otros
- Oxigeno

1.6.6. Estructura Organizacional de Xima Hotels de la ciudad del Cusco.

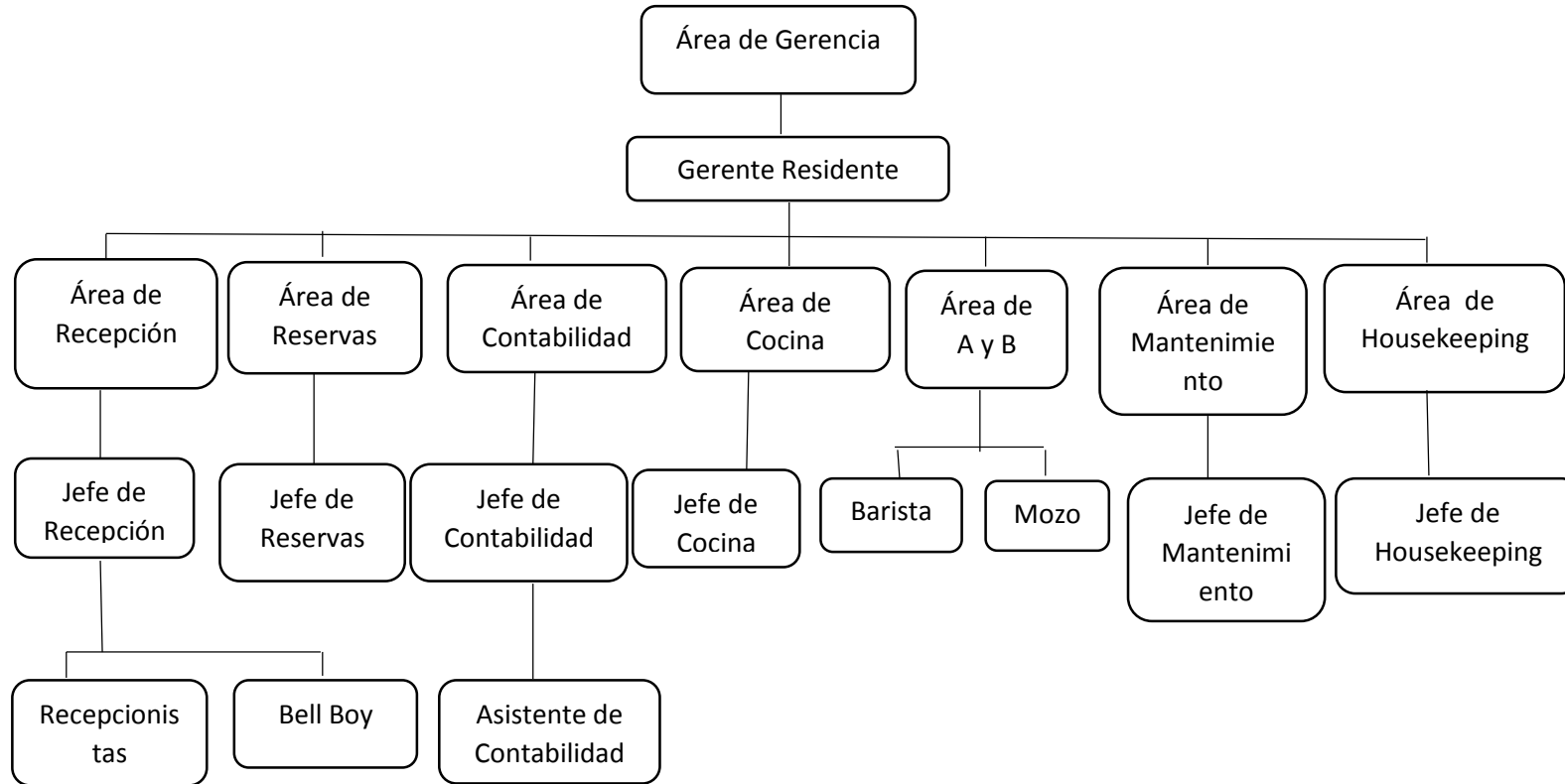


Figura 1. Estructura Organizacional de Xima Hotels de la ciudad del Cusco.

Fuente: Elaboración Propia



1.6.7. Tarifas Xima Hotels 2019.

Tabla 1

Tarifas Xima Hotels 2019.

Tipo de Habitación	Tarifa Publicada
Habitación individual	\$84.00
Habitación twin standard	\$91.00
Habitación superior twin	\$112.00
Habitación matrimonial	\$91.00
Habitación superior matrimonial	\$112.00

Fuente: www.ximahotelscusco.com

1.6.8. Descripción de Funciones de los Colaboradores de Xima Hotels

a. Gerencia:

Encargado por el Magister en administración de empresas Sr. Porfirio Zegarra sus funciones son:

Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel, gestiona y coordina con recursos humanos, contabilidad los presupuestos. Supervisión, relaciones públicas, representación y toma de decisiones.

b. Recepción:

El área de recepción está conformado por 8 recepcionistas y 7 bell boys, cuyas funciones son las siguientes:

- Bienvenida al huésped.
- Proceso de check in y check out.
- Leer cuaderno de ocurrencias.



- Arqueo de caja chica.
- Realizar la facturación de cuentas de alojamiento y consumos.
- Recepcionar llamadas telefónicas.
- Pre asignación de habitaciones de acuerdo al tipo de reserva.

Recepción turno noche (auditor nocturno)

- Realiza el cierre del día de cuentas, pagos por servicios.
- Programar despertados.
- Realizar No show de la reserva en caso el cliente no llegue.
- Revisar la facturación del día.

Recepción Turno Noche (Auditor Nocturno):

- Leer el cuaderno de ocurrencias y cuadra la caja chica.
- Revisar en el sistema si existen arribos pendientes y pernóctes.
- Verificar las reservas para el día siguiente.
- Revisar el cuaderno de despertado y programar en el teléfono.

Realizar la auditoria consiste en:

- Cierre de del día e imprime todos los reportes de los movimientos del día
- Contrastación de los consumos en físico del huésped en el sistema,
- Hacer un informe de producción del día
- Realizar No show de la habitación.

Imprimir el rooming list para entregar a las diferentes áreas como comedor y Housekeeping para el control del check out.

El recepcionista deberá permanecer despierto y estar pendiente por si se presenta alguna novedad o incidencia y deberá tener la capacidad de resolver.



c. Ama de llaves y Housekeeping

El ama de llaves trabaja junto con los colaboradores de Housekeeping el cual está conformado por 20 colaboradores las funciones son:

- Ama de llaves
- Verificar la limpieza de las habitaciones.
- Encargada de distribuir las habitaciones para la limpieza.
- Coordina con el área de recepción para asignación de habitación.
- Housekeeping.
- Limpieza de áreas públicas del hotel y habitaciones.
- Revision constante de los productos del frigo bar.

1.6.9. **Alimentos y bebidas:**

El área de alimentos y bebidas ofrece servicios de alimentación al huésped trabajando siempre con el área de cocina, las funciones son las siguientes.

1.6.10. **Cocina:**

Encargado de proveer alimentación como el desayuno buffet, almuerzo y cena para el huésped.

- Realizan inventarios de los productos.
- Limpieza diaria de la cocina.

1.6.11. **Comedor:**

Encargado de la atención del huésped en el restaurante.

Tiene conocimiento del contenido de los platos que se ofrece.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del estudio

Referencias Internacionales

Título de la Tesis: “Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero de la Provincia centro de Boyacá Colombia”.

Autor: Irma Soraya Cantillo Gutiérrez

Universidad: Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Grado: Magister en Gestión Turística.

Año: 2013

Objetivo General

- Determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia.

Objetivos Específicos

- Determinar el compromiso que tienen las organizaciones hoteleras con el desarrollo y gestión de su talento humano.
- Precisar si el respeto hacia los derechos humanos y las partes interesadas es prioridad en las organizaciones del sector hotelero de esta región.



- Establecer el compromiso de las organizaciones hoteleras para con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones.
- Determinar el nivel de responsabilidad y cumplimiento que tienen las organizaciones del sector hotelero en la Provincia Centro de Boyacá con la gestión y el impacto en el medio ambiente.

Conclusiones:

Del total de la encuesta el 41% de la muestra no tienen conocimiento del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que un 59% si registran algún concepto. Todos coinciden en sus pocos conocimientos que la Responsabilidad Social Empresarial son exigencias de la ley para el beneficio común.

De acuerdo a esta opinión los empresarios hoteleros de la Provincia Centro de Boyacá, la Responsabilidad Social Empresarial es importante ya que la empresa debe de ser más competitiva y con mayor reconocimiento; de esta manera los empresarios deben pensar en la sociedad en su entorno porque son beneficiados de estos, cuenta con el medio ambiente, trabajadores, entorno de trabajo; el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá, registran una debilidad en lo que respecta a un punto fundamental que es la seguridad y salud en el trabajo, existe el riesgo de contar con personal que está expuesto a peligros.

Es importante que los empresarios hoteleros tengan conocimiento sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial y por ende implementar políticas donde primen los principios éticos y hacer el cumplimiento total por lo tanto los colaboradores de las empresas se sentirán reconocidos, identificados y con ganas de cumplir todos los objetivos de la empresa como también haciendo referencia a la mejor



gestión de la empresa respetando los derechos humanos, compromiso con la comunidad, el entorno donde se desarrolla y el medio ambiente el cual haciendo contraste con el sector hotelero de la provincia de Boyacá Colombia de acuerdo a la investigación del estudio no se muestra interés o intención de conocer más acerca de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de los empresarios de este sector lo cual debería ser parte primordial para el buen funcionamiento de los hoteles de este sector hotelero así podrían tener un mayor reconocimiento, traería muchos beneficios a la actividad turística y desarrollo de Colombia.

Título de la Tesis: “La Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres y cuatro estrellas de Puerto Madryn”

Autor: Dana Fiorella Polotto.

Universidad: Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Grado: Licenciada en Turismo.

Año: 2016

Objetivo general:

- Analizar si los hoteles categorizados como 3 y 4 estrellas de Puerto Madryn incorporan criterios de RSE en su estrategia de negocios.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento que tienen los hoteles en materia de RSE. Realizar un análisis breve sobre la gobernanza organizacional de los hoteles, revisando su estrategia empresarial y su cultura.
- Determinar el compromiso que poseen los hoteles en cuanto a la gestión de recursos humanos.



- Identificar si las organizaciones apoyan y respetan la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- Investigar si los hoteles se encuentran comprometidos con la conservación del medioambiente y cuidado de los recursos naturales.
- Determinar si mantienen un comportamiento ético y transparente con la comunidad y las partes interesadas.

Conclusiones:

La presente investigación se presenta en Puerto Madryn se localiza en la provincia de Chebut denominada la Patagonia de Argentina, la principal fuente de ingreso es la actividad turística, el 82% empresarios hoteleros de este sector conocen acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y el 20% desconoce de procesos de Responsabilidad Social Empresarial, se puede concluir de que los empresarios hoteleros son conscientes de los beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial pero que no son aplicados de forma completa, se encuentran direccionados hacia una gestión sustentable y responsable, para ello se debe impulsar un plan de concientización de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de entidades gubernamentales específicamente para el sector hotelero, además de charlas en relación a los recursos humanos y cuidado del medio ambiente.

Los empresarios hoteleros del sector de Puerto Madryn conocen el concepto y beneficios de La Responsabilidad Social Empresarial Se cuenta con el compromiso y la voluntad de mejorar la gestión de la empresas pero no tienen planes estratégicos para un óptimo cumplimiento. S e debe tomar en cuenta las nuevas necesidades y preferencias de los viajeros ya que al momento de realizar reservaciones en hoteles buscan empresas hoteleras que contribuyan apoyo sociales, cuidado del medio ambiente, igualdad de



oportunidades y respeto al talento humano que se desarrolla sus funciones en las empresas así mismo esto creara ventajas competitivas en el mercado hotelero y mayor reconocimiento al destino turístico y empresa hotelera.

Antecedentes Nacionales

Título de la Tesis: “Estado de la Gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del sector Hotelero de la región Piura”.

Autor: R. Fernández & M. Seminario.

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Grado: Magister en Administración de Empresas.

Año: 2016

Objetivo General

- Conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas hoteleras de la región de Piura en el año 2015, con ayuda de los indicadores Ethos Perú 2021 como herramienta de evaluación.

Objetivos Específicos

- Conocer el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.



- Conocer el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del sector hotelero de la región Piura, de acuerdo con los indicadores Ethos-Perú 2021.

Conclusiones:

Los resultados de gestión de la muestra de las cinco empresas del sector hotelero en Piura en el año 2015 se encuentran en un estado intermedio realizando acciones de Responsabilidad Social Empresarial no registran una comprensión plena de las remanentes que este genera, mediante la aplicación de los indicadores Ethos – Perú 2021(datos que orlan los 0.30 puntos en el estudio realizado). Las empresas del sector hotelero poseen actitudes limitadas frente a la Responsabilidad Social Empresarial para cumplir lo más básico de las normas legales. Pese a ello, existen factores que muestran avances en la práctica de Responsabilidad Social Empresarial, de manera particular dentro de los propios establecimientos hoteleros; los datos registrados de acuerdo a las siete dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial según Ethos- Peru 2021 evidencian una inquietud por temas tangibles, esto con acciones en la parte económica, corporativas de las empresas (puntaje 0.41 para consumidores, 0.17 para gobierno y sociedad).



Según los resultados de la investigación del sector Hotelero de la Ciudad Piura la empresas hoteleras no cuentan políticas que tengan relevancia directa y tangible, sin tener beneficio económico, siendo dejadas de lado esto de acuerdo aplicando los indicadores Ethos 2021 el cual es una organización sin fines de lucro ayudando a difundir y promover la Responsabilidad Social Empresarial en nuestro país. Es importante de que la empresas del sector hotelero tenga un compromiso de la aplicar las dimensiones de Responsabilidad Social de Ethos 2021 para que puedan ser medidas y así mismo tener compromiso de mejoras de gestión con los involucrados, como son los colaboradores, proveedores, la clientes ,sociedad y medio ambiente que será muy beneficioso para el desarrollo sostenible de nuestro país.

Título de la Tesis: “Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa”.

Autor: Evelyn Uyen Begazo

Universidad: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Grado: Licenciada en Turismo y Hotelería.

Año: 2018

Objetivo general

- Determinar la responsabilidad social empresarial en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa

Objetivos específicos

- Determinar la responsabilidad medio ambiental en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa.



- Determinar la responsabilidad social en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa.
- Determinar la responsabilidad económica en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa.
- Determinar la responsabilidad ético-institucional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa.

Conclusión

Actualmente no se realiza un análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa por parte de los gobiernos locales el cual es muy importante para contribuir acciones en beneficios a la sociedad, así mismo no se realiza estudios en relación a la preservación del medio ambiente y no hay buena comunicación de valores dentro de las empresas hoteleras. De acuerdo a los resultados de la investigación indica que la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa se encuentra en un nivel bajo por ello recomienda implementar políticas de prevención a la discriminación para tener un buen clima laboral dentro de las empresas, fomentar los valores dentro de la empresa, como también medidas de protección al medio ambiente como concientizar a las personas de nuestras acciones y finalmente considerar dentro de los lineamientos de la empresa apoyo y donaciones a personas de bajo recursos.

Es importante que los gobiernos locales brinden charlas, seminarios y cursos en referencia a la Responsabilidad Social Empresarial para poder ser aplicados en las empresas del sector hoteleros e así mismo es indispensable que los gobiernos locales sean partícipes de acciones responsables para que pueda ser el ejemplo a seguir. Las empresas hoteleras de tres estrellas de la ciudad de Arequipa se encuentran en un nivel bajo de



aplicación debido ya que se encuentran con muchas debilidades en promover la responsabilidad ético- Institucional, incentivar, concientizar el cuidado medio ambiental y apoyo en acciones sociales, es importante una actitud de interés y compromiso por parte de los empresarios hoteleros para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar sus operaciones y ser reconocidos a nivel local o nacional.

Antecedentes Locales

Título de la Tesis: “Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en Empresas del Sector Hotelero de la Ciudad del Cusco”.

Autor: R. Ari, Y. Crosby, M. Grajeda y S. Tagle.

Universidad: Pontificia Universidad de la Católica del Perú.

Grado: Magister en Administración de Empresas.

Año: 2017.

Conclusión

La presente investigación quiere dar a conocer el estado de la gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas prestigiosas de la ciudad de Cusco aplicando dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial por Perú 2021 y Ethos en referencia a la ética de valores, relaciones con los trabajadores, grupos de interés y el medio ambiente permitiendo que las empresas hoteleras tengan compromiso de mejoras para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial con la aplicación de los indicadores Ethos el cual traerá beneficios económicos, medio ambiente y la sociedad. De acuerdo a los estudios el estado de gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del sector hotelero de la ciudad del Cusco se encuentra en un nivel medio.



La ciudad del Cusco cuenta con los más importantes hoteles Internacionales los cuales no aplican procesos o implementan la Responsabilidad Social Empresarial en sus totalidad, como también no pertenecen a alguna entidad que regule como es Ethos 2021 que difunde y promueve la Responsabilidad Social en el Perú, Los Hoteles de cuatro y cinco estrellas deberían ser los promotores de realizar prácticas responsables tanto para sus colaboradores, clientes, sociedad y medio ambiente y así muchas empresas hoteleras que se encuentran en la ciudad tomen en consideración la importancia de aplicar la Responsabilidad Social Empresarial para el crecimiento de sus empresas contribuyendo a la sostenibilidad.

Título de la Tesis: “La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia comunicativa para mejorar la imagen Institucional: Caso Perú Rail S.A Oficina Cusco”.

Autor: Diego Alanzo Álvarez Guevara y Marisol de los Ríos Oviedo.

Universidad: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Grado: Licenciados en Ciencias de la Comunicación.

Año: 2015.

Conclusiones

En el contexto actual de las Relaciones Públicas es importante tocar el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, tema que en las últimas décadas ha generado mucha importancia en el trabajo de las empresas como también en las instituciones del estado; es un modelo que busca el emprendimiento empresarial para el encontrar un desarrollo y bien común; ejemplo que se sujeta netamente con las labores de un relacionista público y se utiliza a nivel empresarial en búsqueda de diferentes metas. Se planteara la habilidad expresiva para adoptar como inicio de las prácticas de Responsabilidad Social en Perú



Rail S.A., dará inicio a una óptima comunicación con los involucrados, adoptando aspectos de venta de servicios, instituciones privadas y estatales.

Es importante que la Responsabilidad Social Empresarial tenga como estrategia las relaciones públicas ya que será un punto de partida, un nexo de comunicación con los colaboradores de la empresa, grupos de interés como proveedores, gobiernos local formando estrategias de procesos e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial para el beneficio de los mismos, la sociedad y el medio ambiente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Responsabilidad Social.

Compone una forma de revelar los aportes de las empresas para contar con una mejor sociedad, personas más responsables. La extensión del concepto demuestra, a propósito que no existe un solo tipo de Responsabilidad Social Empresarial ni trabajos concretos en las que se deba inevitablemente especificar, ya que cada empresa puede escoger diversos caminos de colaboración social y contribución al bien común (B. Montoya; & P. Martínez, 2012).

La Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta que todas las empresas deben de implementar, pero esta no rige un solo camino de adaptación, ni un solo tipo de Responsabilidad Social Empresarial, cada empresa está en la potestad de implementar sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial por el camino más acorde a su realidad.

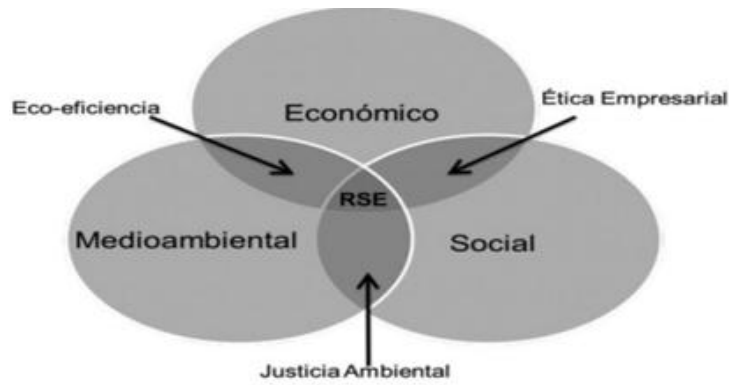


Figura 2. Modelo del Triple Bottom Line.

Fuente: Elkington (1997), citado por Raufflet, Lozano, Barrera, Fernandez & Garcia (2012).

“Una concepción tremendamente significativa vinculada a la Responsabilidad Social Empresarial fue el presentado por John Elkington, esto a fines de los años 1997. La expresión Triple Bottom Line está reinante en la coyuntura y hace informe que a las empresas les corresponde alcanzar un moderación entre los resultados económicos, sociales y medioambientales” (R. Fernández, 2009)

Se tiene en la actualidad empresas que crecen de manera económica, en infraestructura, pero sin tener en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial, el crecimiento de las empresas debe de ir de la mano con la sociedad, ya que esta es la principal afectada, ya sea de manera positiva o negativa, de estos depende del desarrollo de la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto tan ideal que se puede entender como una meta para la empresa, o también se puede comprender la responsabilidad social empresarial, como una práctica tan beneficiosa para la organización, que se le puede dar el lugar dentro de ella como una herramienta efectiva para lograr sus diferentes objetivos. De esta forma se comprenden dos posiciones que la puede adoptar dentro de la empresa, la primera es una posición socioeconómica orientada



a la protección y mejoramiento del bienestar de la sociedad, mientras que la segunda es una posición más clásica orientada a la maximización de las ganancias (P. Robbins; &, M. Coulter, 2005, p 110).

2.2.1.1. Diferencia de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Para concebir de mejor manera todos los conceptos de trabajo, se debe tener en cuenta que hay una diferencia entre Responsabilidad Social Empresarial, el cual es el objeto de estudio de la tesista y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) señala que la Responsabilidad Social Empresaria; realiza acciones responsables con fines económicos y la RSC ,es la empresa como persona jurídica que está amparado en la ley, compuesta por un grupo de accionistas que no son responsables por las obligaciones de esta (F. Crespo. 2010, p.122).

Con este concepto mencionado ahora se sabe que existe una diferencia entre ambos conceptos, la Responsabilidad Social Empresarial tiene que ser aplicada por las empresas, ya que estas buscan siempre obtener una rentabilidad financiera, reparto de utilidad a todos los involucrados de las actividades de la empresa o reinversión en el capital de la empresa. Las empresas deben de tener una mirada más amplia ya que todas sus operaciones tienen consecuencias en el entorno.

La Responsabilidad Social Corporativa es la composición jurídica de una empresa, como se indica en el texto anterior está compuesta por un grupo de accionistas los cuales no son responsables de las acciones que se provocan en su entorno, solo son responsables de los aportes del capital para la constitución de la empresa, en búsqueda de resultados esperando el reparto de sus utilidades de acuerdo a la constitución de la empresa.



2.2.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial Interna y Externa

Podemos mencionar que la dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial interna son las practicas responsables dentro de la empresa y la parte primordial son los colaboradores, la inversión en seguridad y salud. Teniendo como base la ética institucional de la empresa. Son una conciliación para cambio institucional y el incremento de la productividad (Union Europea. Libro Verde. 2001).

Como la Responsabilidad Social Empresarial externa está conformado, por la sociedad como ente que está al pendiente de las acciones de la empresa, así como el medio ambiente que es el afectado directo de todos los procesos que realiza la empresa. Un avance álgido de la globalización ha generado un debate entre el desarrollo y la forma de gobierno de la empresa (Union Europea. Libro Verde. 2001).

2.2.3. Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial en la hotelería

“Las empresas hoteleras, como elemento clave en la cadena de actividad del sector turístico, ocupan un papel de especial relevancia en la aplicación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial tanto para su aportación en términos de ingreso y empleo” (World Travel and Tourism Council, 2009) (M. Fernández, & R. Cuadrado, 2011, p. 47).

La generación de empleo es parte importante de una empresa, visto desde la perspectiva que todas empresas de servicio, en el del rubro turismo, requieren de personal altamente capacitado para la atención al huésped, personal que provienen de diferentes centros de estudios. Este personal forma parte inicialmente de la población que no tiene empleo, el cual está en busca de contar con ingresos, la oferta hotelera en la actualidad se ubica en áreas de operaciones, como son recepción, limpieza, restaurant y seguridad. Siendo sueldos con un promedio de mercado los cuales no están siendo incrementados



conforme avanza el tiempo. Pero es ahí donde no se evidencia una presencia de Responsabilidad Social Empresarial para los colaboradores de una empresa hotelera. Considerando que los tiempos libres son netamente cortos para el disfrute familiar, cursos de post-grado o estudiar otros idiomas.

2.2.3.1. Teoría Ética Institucional

La Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en la ética, como un elemento inherente a las prácticas empresariales; de esta forma es indispensable hacer referencia a la teoría de ética, que por si solo se define como “la ciencia dinámica y constructiva, traducible en actos concretos que estudia de manera reflexiva la conducta humana, es decir, es una norma que busca dirigir de forma indirecta las acciones de las personas, reflexionando sobre los distintos modos de justificar racionalmente la vida moral, de modo que su manera de orientar la acción es indirecta” (H. Martínez, 2005).

Integrar este concepto a las empresas se entiende que la ética institucional dentro de la Responsabilidad Social Empresarial tiene que ver con la forma como actúan las empresas conforme a los preceptos morales que rigen la sociedad.

Se conceptualiza la Responsabilidad Social Empresarial como ética de los actos; ser socialmente responsable es “ser sensato del perjuicio que nuestras acciones consiguen ocasionar a cualquier persona o grupo nacional”, añade: “la Responsabilidad Social Empresarial es una dilatación de la responsabilidad social individual que tiene la persona de a pie hacia su entorno físico y social lo que se denomina nacionalidad corporativa” (Schwald .F 2004).

“La Responsabilidad Social Empresarial es un tema relativamente reciente que nació de la inquietud que tiene la población mundial por obtener una producción verdaderamente sostenible; definido como “un enfoque de negocios que incorpora respeto



por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente; de igual forma se le puede considerar como un agregado de políticas, prácticas y programas responsables que están integradas en todo el proceso de operaciones de la empresa y en su toma de decisiones” (R. Fernandez. 2009)

2.2.4. **Teoría de los Fundamentos éticos de la Responsabilidad Social Empresarial.**

“En la medida en que los individuos con moralidad están integradas por personas físicas o son encaminadas por éstas, así mismo a los individuos con moralidad cuenten con las obligaciones éticas formuladas para los individuos. “Es más, el incremento de la importancia social lograda por las empresas y corporaciones a lo largo del siglo XX ha incitado que se les carguen buena parte de los derechos y deberes de los individuos físicos” (B. Montoya; & P. Martínez, 2012, p 29)

- Las organizaciones no son capaces de identificar los medios necesarios para prevenir conductas no éticas.
- En muchos casos algunas personas tienen necesidades y/o estimulaciones personales que se registran comportamientos no éticos.

Por lo tanto, la ética de una persona se inicia del propio juicio moral y dirección de esta, la organización debe contar con acciones inmediatas y mecanismos en su sistema organizacional, ya que éstos están combinados por las políticas, instrucciones y prácticas organizacionales que se razonan de la población como hace referencia en la siguiente teoría “La posición del puesto en la estructura jerárquica, proporciona la oportunidad para involucrarse en conductas no éticas”(B. Montoya; & P. Martínez, 2012, p 32).

Una pieza clave de la Responsabilidad Social Empresarial, es la presencia de la ética y la moral, ya que en la actualidad se evidencia que estas palabras no se llevan a la práctica. Esta labor está a cargo de los líderes de cada equipo de la organización, los que



deben de contar con manuales, lineamientos, guías para un trabajo eficiente y que siempre este vigilado por los líderes de equipos.

En este sentido y como mencionan, la Responsabilidad Social Empresarial es considerada como el esmero a las empresas del orden ético de ayudar al deber común expresado por Aristóteles. Es una de las guías que se registra en las empresas y a los equipos que los componen, esto con el fin de cumplir con esta obligación. Usando conceptos más actuales de filosofía política se podría hablar de cultura corporativa (B. Montoya; & P. Martínez, 2012).

2.2.4.1. Teoría de Responsabilidad Social Empresarial – Economía.

Como se menciona en el Libro Verde de la Unión Europea, la empresa y su actividad económica es generar rentabilidad pero a la vez deben de generar beneficios sociales, con objetivos medioambientales, haciendo así una responsabilidad social con inversión estratégica empresarial. (Comisión de las Unión Europea. 2001).

Como empresa se tiene metas financieras haciendo que el gobierno corporativo se centre en la obtención del beneficio financiero, rentabilidad de acciones para el beneficio de los accionistas; pero el solo hecho de cambiar las metas de beneficios a accionistas y dar amplitud a nuestros grupos de interés, el gobierno de la empresa seria en beneficio de accionistas y los grupos de interés, alcanzando ventajas para todos. (J. Lizcano, 2006).

El trabajo es realizado por las personas, las cuales reciben una remuneración por esta actividad, se tiene una estabilidad laboral, pero esta acción no debe de quedarse solo en dar seguridad, sino que debe de ser parte de un medidor de condiciones y responsabilidad social de la empresa. (Henaó Pineda, Vélez Bedoya, & Cuéllar Quirá, 2016).

a. La responsabilidad social económica como estrategia



Todo lo relacionado al tema de la estrategia, logra capturar gran atención en el medio empresarial y posicionarse como un asunto de principal y relevante importancia para las empresas, debido a la gran necesidad que tienen estas de llevar a cabo alternativas y acciones potenciales que hagan posible el re direccionamiento constante de las metas, los objetivos y de los caminos que cada una de ellas tienen. Estas necesidades surgen debido a un incremento drástico en la velocidad de los cambios en el entorno. Estos cambios sociales, económicos y políticos a nivel mundial tienen evidentemente la capacidad de afectar a las empresas, alterando las posibilidades de alcanzar los objetivos y los resultados que ellas pretenden y desean lograr.

2.2.4.2. Teoría de Responsabilidad Social Empresarial -Sociedad

La generación de utilidades es parte de la rentabilidad de la empresa con fines de lucro, estas deben ser usadas para generar e implementar la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de acción de la empresa. No es solo obtener la expansión física, se debe de expandir con un enfoque de la realidad de los nuevos lugares a los que se llegara, evaluar las necesidades, carencias, potencialidades que estos tienen para realizar sinergias de trabajo y no romper con el ecosistema ya existente como indica en la teoría“El propósito de las empresas es originar bienes y servicios que compensen las necesidades sociales, de esta manera los empresarios deben de asumir este rol además de generar utilidades” (E. Escobar, 2015, p 10).

Las empresas en general deberían de implementar estrategias con el fin de ayudar a la sociedad, al medio ambiente para el bienestar de la sociedad y el ambiente. Las empresas que no cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial en sus acciones y operaciones están destinadas a la protección y desarrollo de la sociedad,



pierden valor en el mercado así mismo con el paso del tiempo producirá más interés por parte del estado y de las mismas empresas públicas y privadas.

2.2.4.3. Teorías -Medio Ambiente

La Responsabilidad Social Empresarial es cuando los procesos socio ambientales están implícitos en el desarrollo de la empresa, como también la integración de las personas involucradas, todo de manera voluntaria. Actualmente existen varias definiciones para la responsabilidad social, sin embargo destaca la definición del Libro Verde, Según (Server & Capo. 2011).

Dentro de los estudios hacia la Responsabilidad Social Empresarial en relación a la hotelería, son estos últimos conscientes del impacto que se produce en el medio ambiente, se implementa la gestión y control para un mejor desempeño. Siendo también generado por la presión social que vela por un cuidado del medio ambiente (D.Bohdanowicz, 2005).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Responsabilidad.

Es la obligación de justificar la actuación con respecto a criterios o reglas (M. Carneiro 2004)

2.3.2. Sociedad

Conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a determinadas reglas de organización jurídicas y consuetudinarias, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinado (R, Unexpo, A. Cordova & K. Gavilanez. 2019).



2.3.3. **Empresa**

La empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal con colectivo en inversiones para lograr un fin determinado (R. Romero 2006).

2.3.4. **Responsabilidad Social**

Es la integración voluntaria por parte de las empresas, hacia las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y relaciones con sus grupos de interés. (M. Carneiro.2004).

2.3.5. **Responsabilidad Social Empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial va más allá de la parte altruista, es parte de la estrategia de la empresa, teniendo como fin evitar daños y/o producir beneficios para los interesados de la actividad de la empresa (ético institucional, economía, medio ambiente, social). No es entregar regalos que no tengan que ver con nuestro fin empresarial o donación caritativa para promocionar nuestra marca. (F. Vallays. 2008).

2.3.6. **Ética**

Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano. (A.Fernández. 2016).

2.3.7. **Responsabilidad Social Empresarial Interna**

Afecta en primer lugar a los trabajadores y se refiere a cuestiones relativas a la gestión e inversión en recursos humano, a la salud, y seguridad en el trabajo a la gestión del cambio y sus implicaciones. (M. Carneiro2004).



2.3.8. **Responsabilidad Social Empresarial Externa**

No se limita solo en su actividad o actuación dentro de la misma sino que implica también a su relación con todos los interlocutores con los que la empresa tiene relaciones.

(B. Gomez & R. Martínez. 2015).

2.3.9. **Economía Social**

Se tiene como concepto que la “economía social” como campo de discusión en el mismo período de expansión y hegemonizarían del sistema capitalista como modo de acumulación imperante, dado que las prácticas asociadas a este campo y, en general, los teóricos de la época, comenzaban a ver los efectos devastadores que traería consigo el desarrollo de este sistema. (A. García, 2010, p 11)

2.3.10. **Medio Ambiente**

Conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos e indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas (C. Sabalain, 2009).

2.3.11. **Desarrollo Sostenible**

El desarrollo tiene que ver con un cambio direccional el cual puede ser de manera gradual (G.Gallopín.2003).

2.3.12. **Desarrollo Económico**

Se define como el proceso en virtud de la renta per cápita de un país aumenta durante un periodo de tiempo, quiere decir que es un procedimiento integral, socioeconómico que implica la expansión continua del potencial económico para mejores



condiciones de vida de todas las personas, familias de un país o comunidad (I.Castillo,2011).

2.3.13. Principios Éticos

Los principios éticos pueden ser llamados como criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad, organización han de considerar sobre lo que es correcto o no en a diferentes situaciones que se pueda enfrentar (Berrio & Herrera, 2015).

2.4. Variable e indicadores

2.4.1. Variable Independiente

Responsabilidad Social Empresarial

2.5. Operacionalización de Variable

Tabla 2

Operacionalización de Variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Responsabilidad Social Empresarial	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La empresa debe integrar en sus procesos y operaciones comerciales de manera voluntaria aspectos sociales, medio ambiental, no solo esperar la rentabilidad sino, devolver beneficios a la sociedad (Libro Verde de la Comisión Europea 2001:20).	Responsabilidad Social Empresarial Interna Responsabilidad Social Empresarial Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Ético Institucional. • Principios Éticos. Económico. • Desarrollo económico. • Medio Ambiente. • Desarrollo Sostenible. Social. • Comunidad local.

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.

El presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo usando la metodología mixta. Es la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos, traen discusión e integración. (R. Hernández. 2014, p 546).

3.2. Diseño de la Investigación.

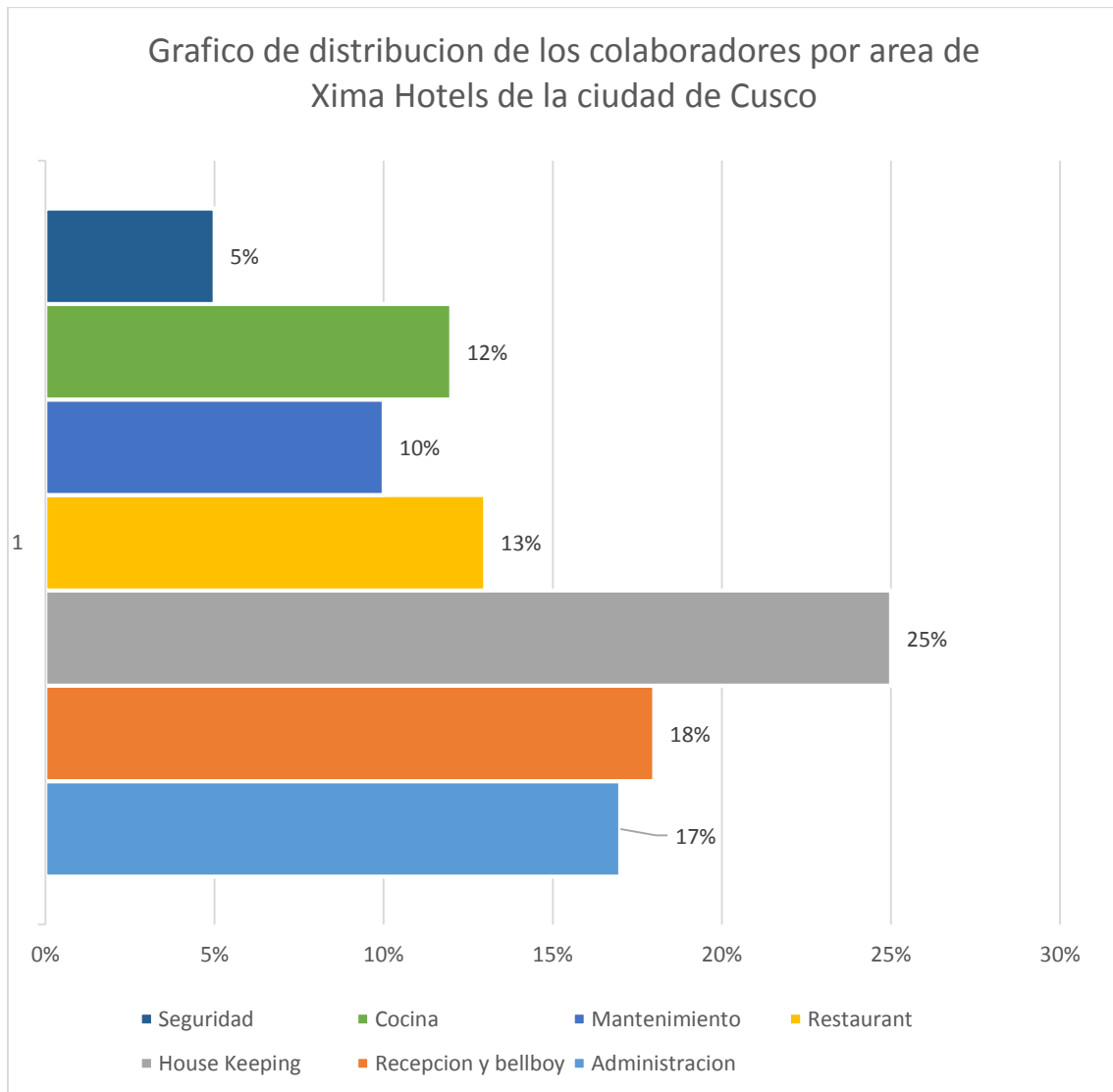
La presente investigación se ubica en no experimental, ya que la variable Responsabilidad Social Empresarial no es manipulada, es de tipo transaccional o transversal, ya que es la fotografía del momento y es un corte del momento exacto de la investigación. (R. Hernández, 2014).

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población.

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Mario Tamayo citado por C. Montufar 2015).

La población total de Xima Hotels está conformada con un total de 100 trabajadores, lo cual no amerita aplicar la fórmula de muestreo ya que es una población menor para sacar una muestra, no tiene margen de error y los resultados son puros.



Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Para la presente investigación utilizó las siguientes técnicas para la recolección de datos:



- Observación: La población de Xima Hotels fue objeto de observación sin alterar su dinámica.
- Encuesta: Se obtuvo información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas ya sea personalmente o por correo.
- Entrevistas: Se realizó a los jefes de área.
- Cuestionario: Es un instrumento fundamental que se utilizó para realizar encuestas y entrevistas para obtener conclusiones, muestras o poblaciones en el tema que se pretende investigar.

3.3.3. **Técnicas de Procesamiento de datos.**

Se trata en dar eficacia y relevancia a la información recolectada, lograr cálculo de la información conseguida. La categoría de la valoración e interpretación aseguran el trabajo con los datos válidos, enjuiciando soluciones veraces y exactas (R. Hernández. 2014).

3.3.4. **Consentimiento informado.**

Respecto al consentimiento de las personas, se dio de manera verbal al inicio de la encuesta, previa explicación del motivo y propósito de la investigación, así como de los objetivos que busca explicar y alcanzar dicha investigación.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

4.1. Resultados y Análisis cualitativo

En el siguiente capítulo se presentaran los resultados cualitativos que se basa en la interpretación de las entrevistas a gerencia general y jefes de área de Xima Hotels, nos muestra diversas opiniones del nivel de Responsabilidad Social Empresarial interna y externa de la empresa.

Tabla 3

Análisis de la entrevista al Gerente Residente de Xima Hotels de la Ciudad de Cusco.

Jefes de Area	Resultado Entrevista	Interpretacion
Gerente Residente	En el Ximahotels nos preocupamos por la estabilidad laboral de personal, damos lo mejor para ellos, se le brinda la alimentacion, se implemento las cuponerias con beneficios para los colaboradores contratados, contamos con un nuevo Software New Hotel, el cual ayuda procesos de recepcion check in y check out mas rapido y eficientes, como tambien dicho software es usado para la areas de contabilidad,reservas ,restaurante y house keeping para un eficiente resultado de trabajo , en la parte social trabajamos con la Ong Remar en la donacion de "blancos "en desuso(toallas ,colchas , edredones), por otro lado participamos en los eventos de Mincetur en la ciudad de Lima, ofertando nuestros servicios a diferentes empresa,como gerente de la empresa opino que estamos en un proceso de la implemnetacion de la responsabilidad social, contamos con habitaciones de no fumadores finalmente en cuanto al medio ambiente tratamos de ser un hotel ecoamigable es por ello que contamos con huerto organico que sirve para insumos de la cocina del hotel , asi mismo trabajamos con el programa Panty para la recoleccion de desechos.	De acuerdo a la entrevista al Gerente, en base a criterios de la empresa estan una etapa inicial de implementacion de la Responsabilidad Social.Existe una intencion de mejora en favor a la empresa sin embargo se nesecita trabajar en equipo en primera instancia con el area de Recursos Humanos para el desarrollo de la RSE para beneficio de la empresa, sociedad y medio ambiente.

Tabla 4

Análisis de entrevistas a jefes de área de Xima Hotels de la ciudad de Cusco

Jefes de Area	Resultado Entrevista	Interpretacion
Jefe de Recursos Humanos	Los colaboradores cuentan con todo nuestro apoyo, estamos siempre atentos a sus requerimientos, remuneramos en las fechas estipuladas y depositamos sus beneficios sociales a tiempo, existen siempre situaciones y conflictos pero los solucionamos de una manera que nadie se vea perjudicado ya que la comunicacion con nuestro colaboradores es importante asi mismo somos concientes que tenemos exceso de papeleria ,desechos, productos de limpieza pero estamos en la busca de proteccion del medio ambiente es por ello que trabajamos con el programa Panty ,considero que estamos en un proceso de implementacion de Responsabilidad Social Empresarial.	De acuerdo a la entrevista al Jefe de Recursos Humanos se evidencia que esta en proceso de implementacion como el mismo indica, segun la entrevista se muestra que no tienen un trabajo en conjunto con consultoras o entidades que regulen la Responsabilidad Social para implementar y hacer cumplir por completo los procesos de RSE.
Jefe de Recepcion	No contamos con un manual de operaciones pero trabajamos de manera ordenada con memorandum para procedimientos de recepcion ya se facturacion , procesos de check in,reservas de ultimo momento todo ello por el bien de nuestro huesped, mi personal a cargo son los recepcionistas y bell boys el cual velo en todas sus necesidades y dandole facilidades, mi percepcion sobre la Responsabilidad Social Empresarial en Xima seria que actualmente estamos en proceso de cambio, contamos con un sistema hotelero (Software New Hotel), que se adecua a las exigencias de recepcion y la empresa , mi personal tiene claro sus funciones y responsabilidades finalmente sobre la sociedad y el medio ambiente solo recibimos ordenes si fueran nesarias del Area de Recursos Humanos aun no estamos involucrados.	De acuerdo a la entrevista al jefe de Recepcion se evidencia que no se cuenta con normas, reglas o estandares de la forma de trabajo en el area de recepcion, se podria decir que no encuentra con estandares de procesos check in , atencion al cliente , soluciones de problemas , se observa que no estan muy involucrados en referencia a la sociedad y el medio ambiente.
Jefe de House Keeping	Contamos con un equipo de colaboradores y practicantes que se adecuan al trabajo, el trabajo requiere de mucho esfuerzo ya que contamos con 142 habitaciones y se trata de dar beneficios en el horario, como juntar sus dias libres, salidas un poco anticipadas, juntar horas de trabajo continuo, cuidamos el medio ambiente reciclando , cajas, botellas , tengo el conocimiento de que todo los "blancos "en desuso(edredones ,toallas) se donan a la Ong Remar periodicamente y con los objetos olvidados de los huespedes que no reclaman en un periodo de tiempo se hacen ventas internas con los colaboradores .Opino que gerencia y recursos humanos intenta aplicar la Responsabilidad Social Empresarial.	De acuerdo a la entrevista del Jefe de House Keeping cumple con sus funciones como encargado de area hacia sus colaboradores y solo se adecua a la ordenes de gerencia y recursos humanos en cuanto al cuidado del Medio Ambiente y donaciones para un cierto grupo de la sociedad , en la entrevista no se percibe que reciba capacitaciones para una mejor aplicacion de RSE.
Jefe de Restaurante	Como area de restaurante nuestra funcion es de proveer alimentacion al huesped ,trabajamos junto al area de cocina , velo por el bienestar de mis colaboradores siempre estamos en constante comunicacion y capacitaciones de alimentos y bebidas en nuestra area para ofrecer un mejor servicio , en cuanto al cuidado del medio ambiente contamos con huerto ecologico para la preparacion de alimentos , la mayoría de los desechos de nuestra area son reciclados por el programa Panty , a la fecha no recibi capacitaciones en referencia a la Responsabilidad Social Empresarial pero opino que deberian de acelerar ese tema para aplicarlo en mi area con mas enfasis.	De acuerdo a la entrevista al Jefe de Restaurante, area de alimentos y bebidas es importante porque proveen la alimentacion a los huespedes, pero no estan muy inmersos en el proceso de responsabilidad social, solo se evidencia que cumplen con sus funciones y ordenes de gerencia en cuanto al reciclado ,esto debe de mejorar e involucrar al area en cuanto practicas de RSE.
Jefe de Contabilidad	En el area de contabilidad nos encargamos de todos los pagos al trabajador, impuestos, rentas, no estamos muy al tanto de las actividades de RSE, es un tema que es manejado por la gerencia y recursos humanos , percibimos un cambio para no utilizar mucho papeleria, tenemos una reduccion significativa en costos de herramientas de trabajo de cada area etc. No estamos involucrados de manera directa en la implemetacion de RSE.	De acuerdo a la entrevista al Jefe de Contabilidad es una area netamente administrativa, pero aun asi no cuenta con los lineamientos de responsabilidad social, si bien solo ve la parte contable, pero en esta debe de analizarse todos los costos directos e indirectos de la empresa en todas sus actividades.

4.2. Análisis cuantitativo

Como parte de la presente investigación contamos con los resultados cuantitativos basados en las encuestas a los colaboradores de Xima Hotels de la ciudad de Cusco, donde se interpreta la Responsabilidad Social Empresarial interna y externa de la empresa.

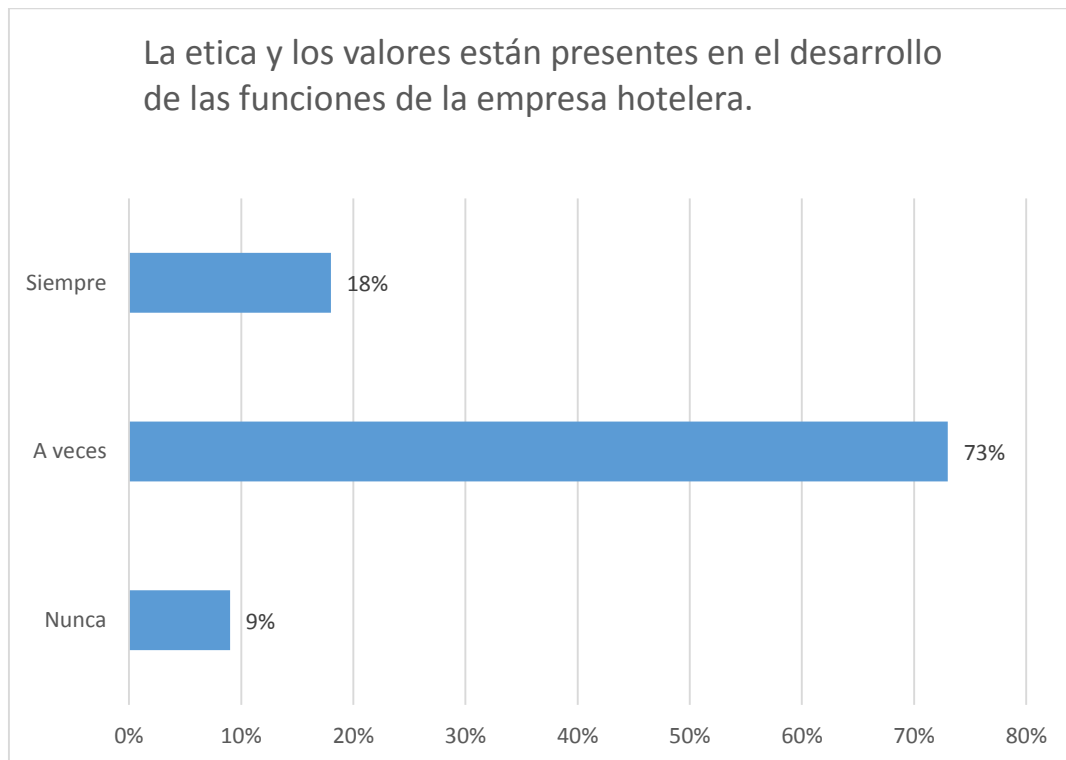


Figura 3. Descripción de la pregunta ética y valores

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según los resultados de la figura 3 la cual nos señala que un 73% de los colaboradores opina que a veces la ética y los valores están presentes en el desarrollo de las funciones del hotel, el 18% indica que la empresa siempre la ética y los valores están presentes en las funciones de la empresa y que el 9% nunca la ética está presente.

Análisis

De acuerdo a los resultados que se obtuvo en la figura 3 podemos mencionar que la implementación de la ética y valores en los procesos del hotel están en un punto medio, es decir que Xima Hotels está en un proceso de adecuación aun temprana de la ética y valores, es un proceso que debe de estar a cargo del gerente residente como también del área de recursos humanos, para que sea replicado en todas las áreas del hotel. Una vez aplicados en el hotel se realizara una mejora en todos los procesos del hotel, siendo los principales beneficiarios los colaboradores y huéspedes.

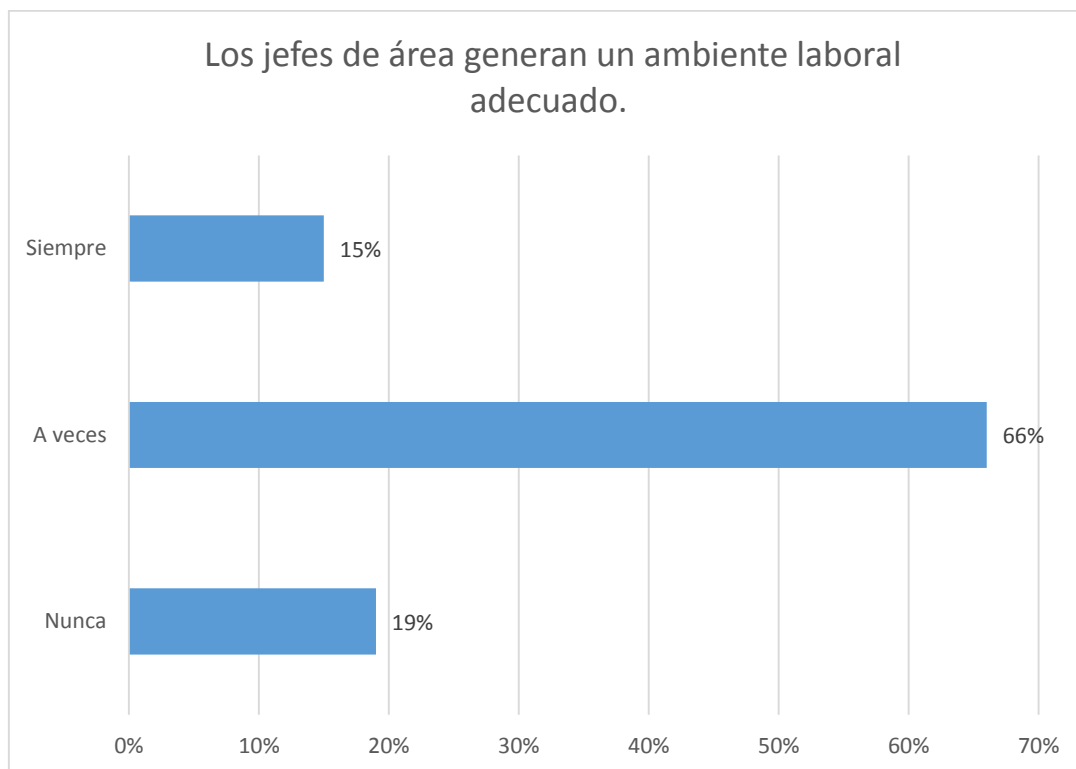


Figura 4. Descripción, Los jefes de área generan un ambiente laboral adecuado.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la figura 4 según la pregunta planteada el 66% de los encuestados opina que a veces los jefes de área generan un ambiente laboral adecuado, como también el 19%

opina que nunca los jefes generan un buen ambiente y finalmente el 15% opina que siempre los jefes generan un buen ambiente laboral.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la figura 4 nos indican que los jefes de área se encuentran en un proceso de manejo a sus equipos, de cómo generar un ambiente laboral adecuado, en el cual todos los colaboradores estén cómodos y puedan trabajar demostrando todas sus aptitudes y capacidades, es importante contar con estos ambientes para crear una armonía entre lo laboral y amical, manteniendo siempre los parámetros de trabajo y cumplimiento de metas requeridas por la gerencia y jefes inmediatos.

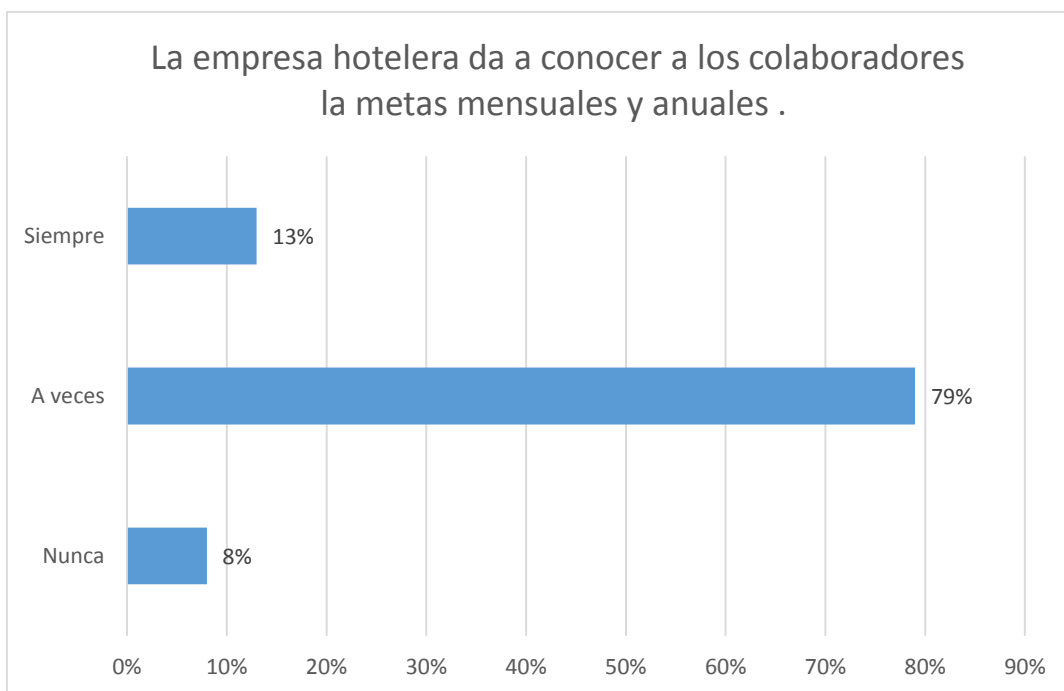


Figura 5. Descripción de la pregunta de la encuesta, la empresa da a conocer a sus colaboradores las metas mensuales y anuales.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 5 nos muestra resultados en que el 79% de colaboradores opina que a veces la empresa da a conocer las metas anuales y mensuales, el 13% opina que siempre, como también el 8% que nunca la empresa da a conocer las metas anuales y mensuales.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 5., la empresa debe de comunicar a sus colaboradores a menudo o a principios de cada ejercicio las metas que esperan alcanzar para el año, esto en lo más básico como por ejemplo reducción de las quejas que se presenten en el trabajo, alcanzar la integración para un trabajo más estructurado, compromisos con la satisfacción del cliente, ya que una parte importante del trabajo de una empresa de servicio es la satisfacción del cliente.

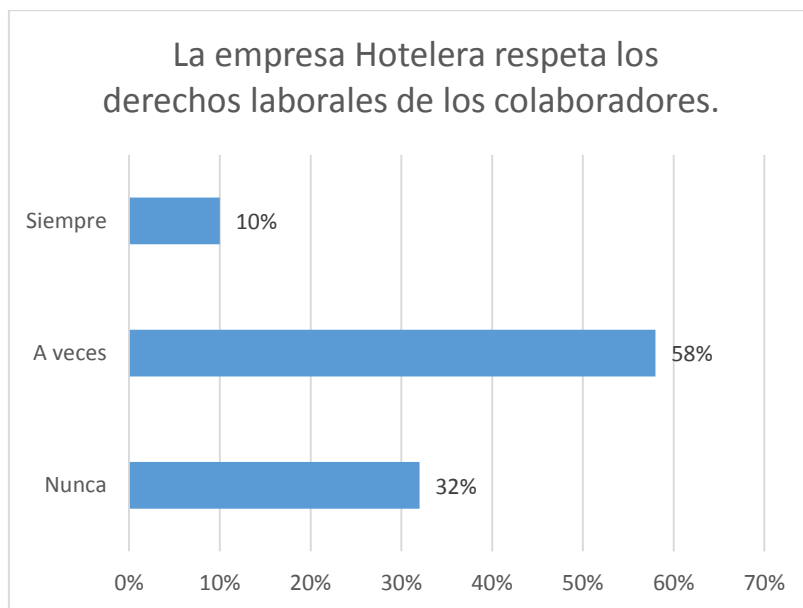


Figura 6. Descripción de la pregunta de la encuesta, La empresa hotelera respeta los derechos laborales de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 6 según la pregunta planteada el 58% de los colaboradores opina que a veces la empresa respeta los derechos laborales de sus trabajadores, el 32% opina que nunca se respeta los derechos laborales de los colaboradores y el 10% opina que siempre se respeta los derechos de los colaboradores.

Análisis

En función a estos resultados que se obtuvo en la figura 6 podemos mencionar al modelo Triple Botton Line (Elkington (1997), citado por Raufflet, Lozano, Barrera, Fernandez & Garcia 2012), en el cual se detalla que debe de existir una armonía en lo social, económico y ambiental, un colaborador que es respetado por la empresa, genera una sociedad más equitativa y justa, ya que este puede colaborar con todos sus conocimientos a personas que puedan pasar por algo similar, en lo económico toda persona que ofrece sus servicios laborales tiene el derecho de ser recompensado en todos los puntos que le correspondan.

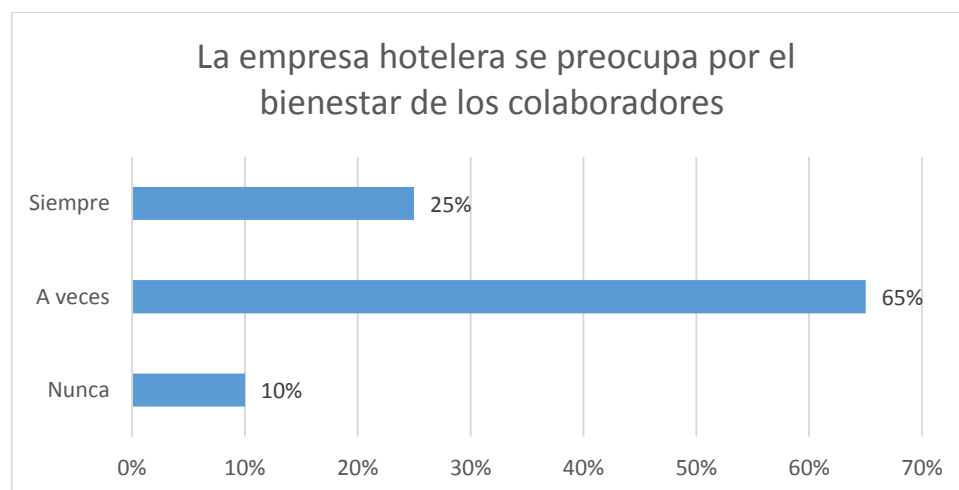


Figura 7. Descripción de la primera pregunta de encuesta, la empresa hotelera se preocupa por el bienestar de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 7 de la pregunta realizada tenemos como primer resultado que el 65% de los encuestados opinan que a veces la empresa se preocupa por el bienestar de los colaboradores, en segundo lugar el 25% respondió que siempre se preocupan por el bienestar y por último el 10% nunca.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que obtuvimos en la figura 7. El bienestar que genera una empresa es importante para el desarrollo de todas las actividades de los colaboradores, más aun cuando se trata de un rubro hotelero que es el trabajo presión y en base resultados, es por eso que Xima Hotels en este momento se encuentra en un punto de reconocimiento de la situación actual del personal como también de sus actividades en favor del bienestar de los mismo, esto con el fin de identificar las acciones a implementar y generar un bienestar mayor a todos sus colaboradores.

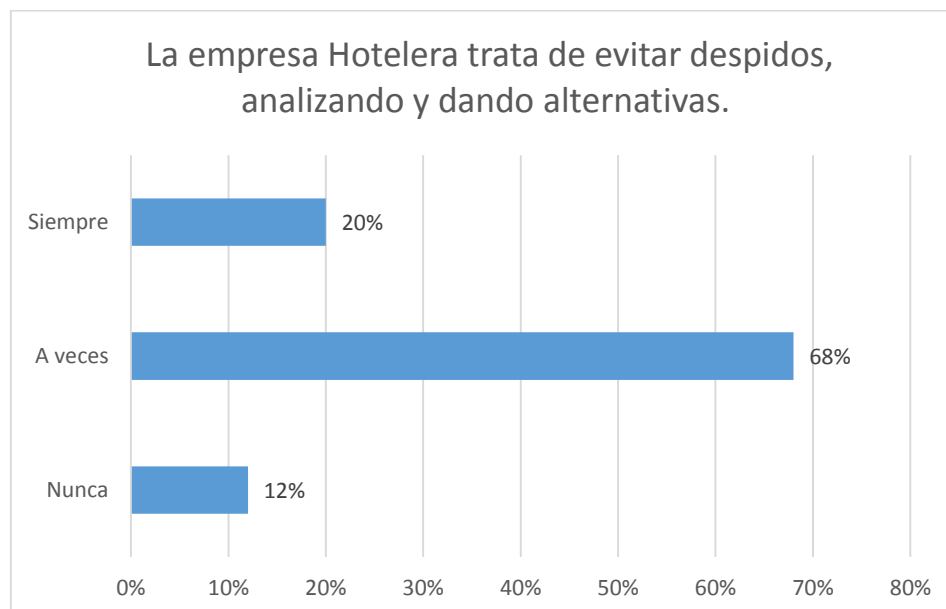


Figura 8. Descripción referente a evitar despidos

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la figura 8 según la encuesta realizada el 68% de colaboradores opina a veces la empresa trata de evitar despidos, un 20 % opinan siempre y un 12% opinan nunca.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 8. En referencia a evitar despidos analizando y dando alternativas, la empresa hotelera se encuentra en un nivel medio. Se llega en un momento de la etapa laboral en la que la empresa o el colaborador desean terminar un ciclo laboral, en el cual se llega a tomar decisiones, pero estas decisiones deben de ser en favor de ambas partes, es decir se puede contar con un colaborador que cumple con las expectativas de la empresa, es por eso los empresarios hoteleros debe de generar estrategias de finalizar la etapa laboral de los colaboradores, así no se perjudique al colaborador. El análisis de la situación de evitar despidos es muy importante no solo es contar con una salida abrupta del colaborador.

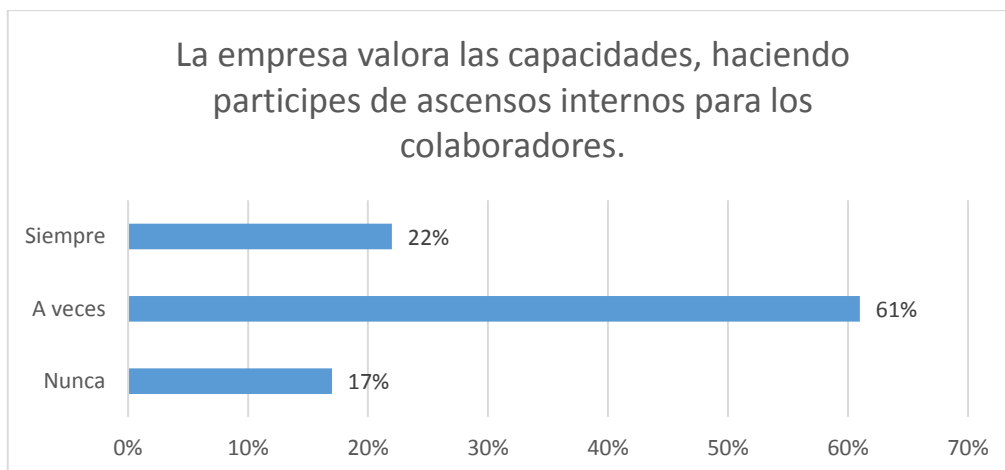


Figura 9. Descripción de la pregunta, la empresa valora las capacidades, haciendo participes de ascensos internos para los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 9 de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores el 61% indica a veces la empresa valora las capacidades para ser partícipes de ascensos internos, el 22% opina siempre y finalmente el 17% de encuestados opinan nunca.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 9. Se muestra que las capacidades de los colaboradores para ascensos internos se encuentran en un nivel medio. Es importante valorar las capacidades del colaborador y así mismo puedan ser partícipes de ascensos internos para el desarrollo profesional del colaborador y de la empresa como resultados los colaboradores se sentirán motivados a cumplir metas. El colaborador ya conoce todos los procesos y desarrollo de la empresa será muy importante brindar la oportunidad de ascenso.

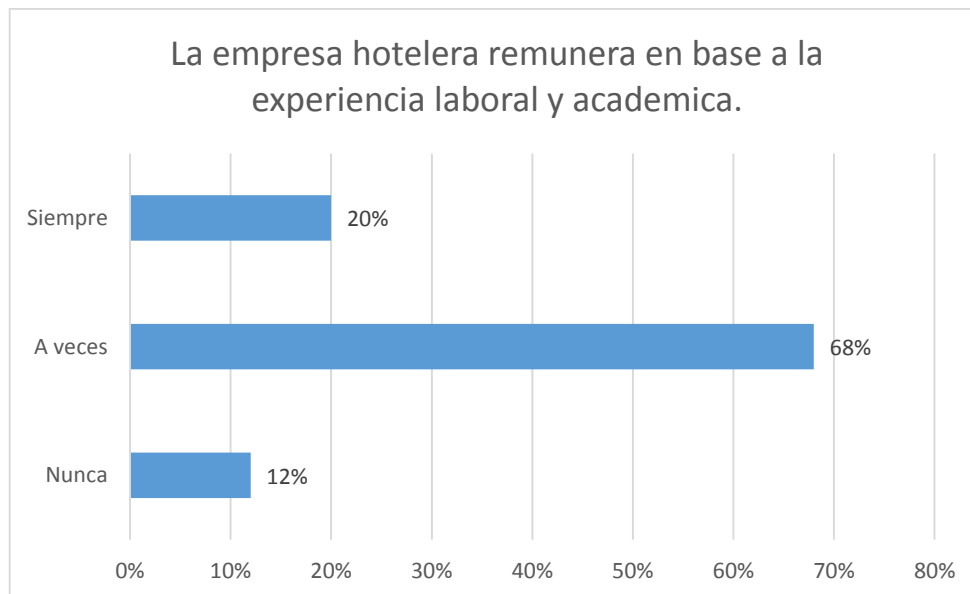


Figura 10. Descripción de la pregunta, remuneración en base a la experiencia laboral y académica.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 10 de la pregunta planteada el 68% de encuestados opina que a veces la empresa remunera en base a la experiencia laboral y académica, el 20% opina siempre y finalmente en el 12% nunca.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 10 en referencia a la remuneración en base a la experiencia laboral y académica, se encuentra en un nivel medio. Es importante que la empresa cuente con una política de remuneraciones basada en la experiencia laboral y académica de sus colaboradores, esto aplicado a los colaboradores actuales como a los nuevos ingresantes. Esto con el fin de generar e incentivar mayor compromiso del colaborador a las acciones de la empresa, esta política genera un mayor enfoque de trabajo a metas y cumplimiento de objetivos que la empresa tiene pactada en materia de crecimiento y sobre todo responsabilidad social empresarial.

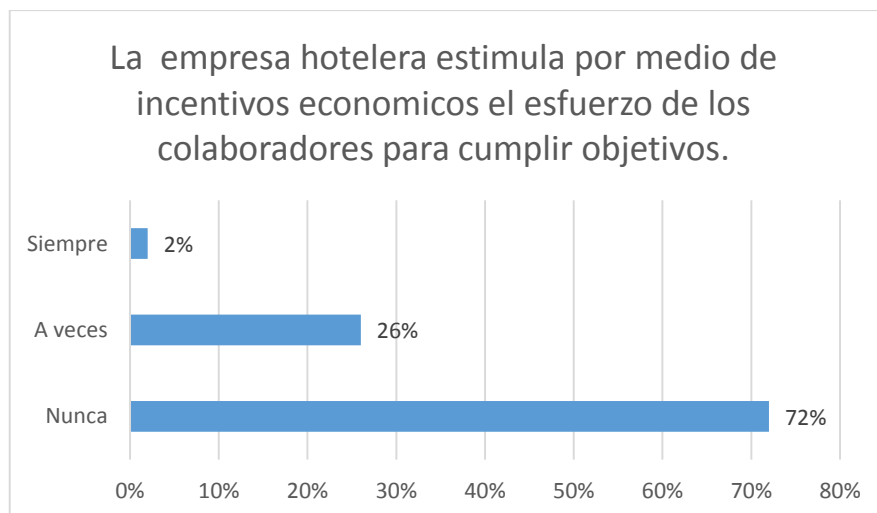


Figura 11. Descripción de la pregunta relacionada a los incentivos económicos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 11 según la pregunta planteada el 72% de encuestados opina que nunca la empresa estimula por medio de incentivos económicos la labor que realiza, el 26% opina a veces y 2% opina siempre.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que obtuvimos en la figura 11. Se muestra que los incentivos económicos basado en el esfuerzo del colaborador se encuentra en nivel bajo. Es importante que se tenga en cuenta incentivar al momento de que el colaborador cumpla las metas y objetivo que la empresa propone, ya que estas acciones son realizadas con esfuerzo y dedicación, no solo es plantear metas, ya que el colaborador tiene desde un inicio acciones a realizar y procedimientos que cumplir, es así que Xima Hotels debe de realizar planes o estrategias relacionada a los incentivos económicos para que el colaborador pueda ser parte importante del cumplimiento de objetivos.

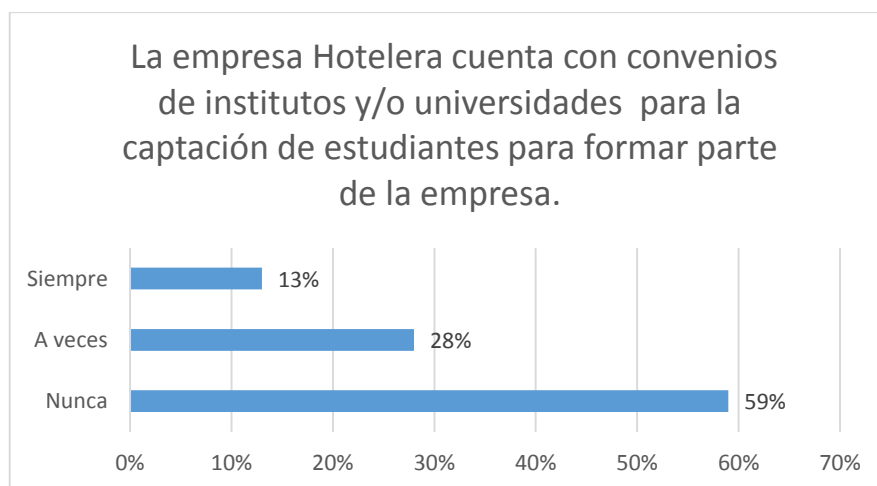


Figura 12. Descripción de la pregunta en relación a los convenios educativos para captación de estudiantes.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 12 según la pregunta planteada el 59% de los encuestados opina que nunca se tiene convenios con los institutos y/o universidades para captación de estudiantes para formar parte de la empresa, el 28% opina a veces y el 13% siempre.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que obtuvimos en la figura 12. Se muestra que la empresa hotelera en referencia a convenios con Institutos y/o Universidades para la captación de nuevos estudiantes se encuentra en un nivel bajo. Es importante contar con estudiantes que realizan estudios de Turismo y Hotelería de esta manera se les brinda la oportunidad de desenvolverse en el área adquiriendo experiencia y aportando al buen funcionamiento de la empresa además podrían ser candidatos potenciales para contratos de larga duración y ser reconocidos por su buen desempeño en la empresa.

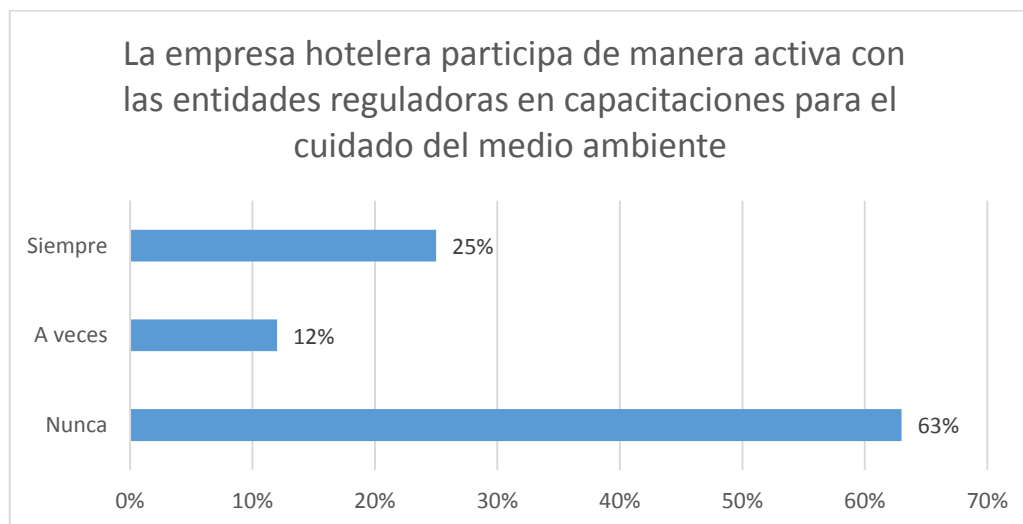


Figura 13. Descripción de la pregunta sobre capacitaciones para el cuidado del medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 13 según la pregunta planteada el 63% de los encuestados opina nunca participan en capacitaciones para el cuidado del Medio Ambiente, el 25% opinan siempre y el 12% de encuestados opinan a veces.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 13. Se muestra que la empresa no participa de manera activa en capacitaciones para el cuidado del medio ambiente por lo tanto la empresa se encuentra en un nivel bajo. En la actualidad el cuidado del medio ambiente es un tema global, las empresas y los colaboradores deben ser partícipes en charlas sobre el medio Ambiente así mismo las entidades estatales como el Ministerio del Medio Ambiente y gobierno local sean responsables de generar trabajos y estrategias con la empresa privadas, en este caso con los empresarios hoteleros, ya que en los procedimientos del hotel utilizan una gran cantidad de recursos.

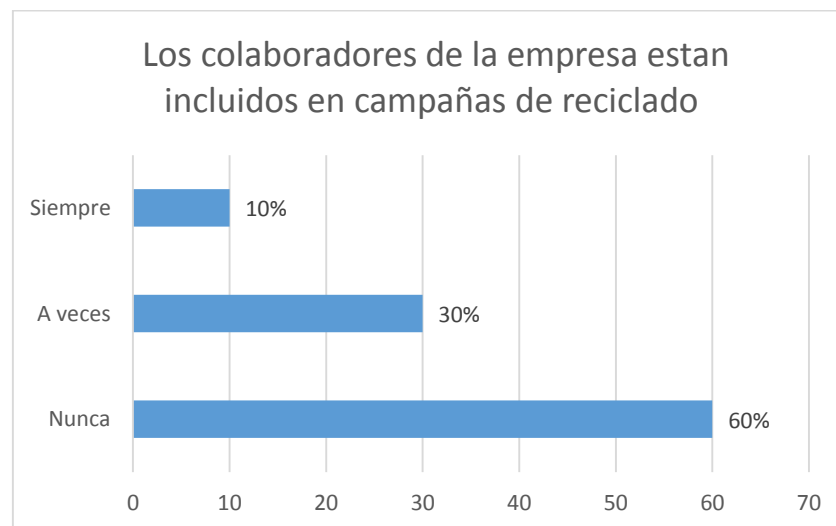


Figura 14. Descripción pregunta los colaboradores de la empresa están incluidos en campañas de reciclado.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La figura 14 según la pregunta planteada, el 60% de los encuestados indican que nunca están incluidos en campañas de reciclado, el 10 % opina siempre están incluidos en campañas de reciclado y el 10% indica siempre.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que obtuvimos en la figura 14. Se muestra que la empresa se encuentra en un nivel bajo. La empresa y los colaboradores son importantes para la implementación de buenas prácticas ambientales, como el reciclado de desechos así mismo podrá ser difundido dentro y fuera del hotel, esta buenas practicas responsable ayuda a mejorar la Responsabilidad Social Empresarial - interna, involucrar a todos los colaboradores en campañas de reciclado incrementa las accione en beneficio del medio ambiente.

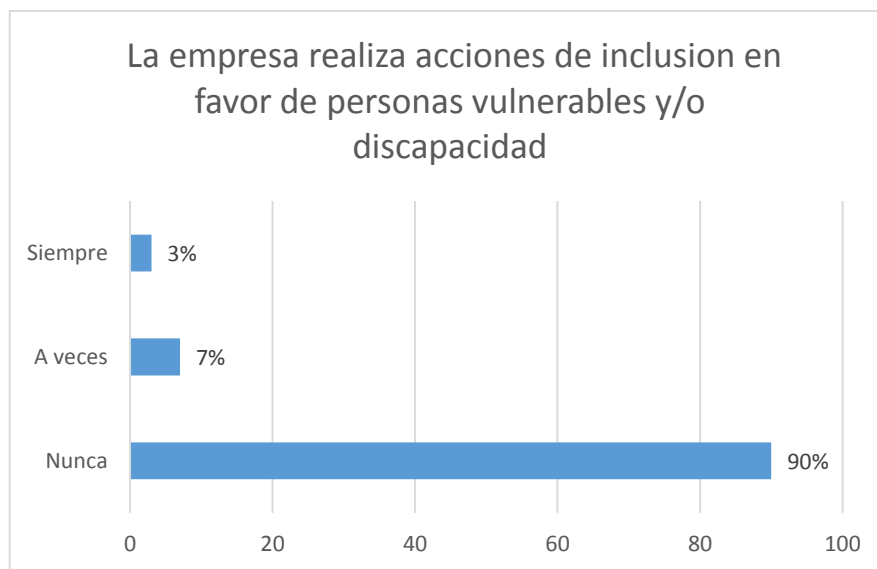


Figura 15. Descripción de la pregunta la empresa realiza acciones de inclusión en favor de personas vulnerables y/o discapacidad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 15 de acuerdo a la pregunta planteada el 90% de encuestados opina a nunca la empresa realiza acciones de inclusión en favor de personas vulnerables y/o discapacidad, el 3% opina siempre y el 7% opina a veces.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que obtuvimos en la figura 15. Se muestra que acciones de inclusión de personas vulnerables y/o discapacidad se encuentra en nivel bajo. Los datos que podemos analizar en estas respuestas es que Xima Hotels todavía está en un proceso de incluir colaboradores con habilidades especiales o personas que pertenezcan a sectores vulnerables. Aplicando estas acciones ayudaran a la empresa y al colaborador a generar sinergias de trabajo con las personas con habilidades especiales dando el mensaje de que podemos tener oportunidades de trabajar en todas áreas de una organización. Es importante identificar las fortalezas de sectores vulnerables, esto con el fin de contribuir al desarrollo personal y laboral de estas personas.

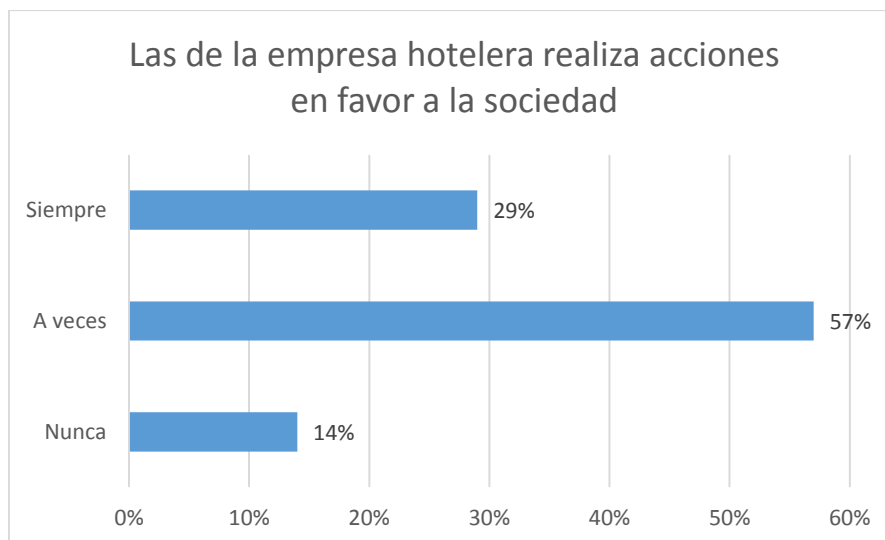


Figura 16. Descripción en a las acciones en favor a la sociedad.

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación

En la figura 16 según la pregunta planteada el 57% de colaboradores encuestados opina que a veces la empresa Hotelera realiza acciones en favor de la sociedad, el 29% indica siempre y 14% opina nunca.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta que se obtuvo en la figura 16. Se muestra que la empresa hotelera se encuentra en un nivel bajo. La empresa hotelera tal como indicó el Gerente General en la revista (Peru New Hotels) actualmente está en busca de una identidad con nueva marca y como empresa también deberían proponer acciones en beneficios a la sociedad. La sociedad es está pendiente de las acciones y desarrollo de las empresas, en este sentido la Gerencia general de Xima Hotels debe de implementar la Responsabilidad Social Empresarial enfocada hacia la sociedad, no solo es las acciones dadas que se dan en determinadas etapas del año como es navidad, ya que la sociedad es un afectado directo de todas las acciones que la empresa realiza y más aún que trabajamos en una ciudad donde el turismo y la mirada del mundo esta puesta en todas las acciones del sector.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

De acuerdo a los resultados de la presente investigación contamos con teorías que nos ayudan a contrastar con la Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco.

5.1. Comparación crítica de la literatura con los hallazgos de los resultados

De acuerdo a la teoría planteada en la cual hace referencia que “la empresa es importante para el desarrollo de su entorno y debe de estar inmersa en ella”, al partir de ellos y con los hallazgos de los resultados cuantitativos y cualitativos, se evidencia que se encuentra en un nivel bajo. En la figura 7, el 65% de los colaboradores opina de que a veces la empresa se preocupa por el bienestar de ellos así mismo a veces se remunera en base a la experiencia profesional y académica, como agente de cambio en la sociedad, de acuerdo a la figura 16 tiene un 57% de opiniones de los colaboradores de que a veces participan en acciones responsables para el beneficio de la sociedad y de acuerdo a la figura 13, el 57% de los colaboradores opinan de que nunca se cuenta con charlas sobre el cuidado del medio ambiente (Navarro. F. 2008).



Podemos mencionar que en este caso Xima Hotels de la ciudad del Cusco es una empresa que pertenece al rubro hotelero, y como tal requiere personal para formar parte de la empresa para cumplir con unos de los principales objetivos de tener una ocupalidad alta , mas según los resultados de la encuestas de la figura 12, el 59% de los colaboradores opinan de que nunca la empresa genera oportunidades laborales a estudiantes de Turismo y Hotelería y así mismo según los resultados de las encuestas carecen de inclusión de personas vulnerables y/o discapacidad , la sociedad desea que las empresas dejen una huellas nos referimos a que deben de realizar planes para beneficios de la sociedad .

(J. Lizcano y J.Moneva 2003), señala que “La Responsabilidad Social Empresarial es una nueva dimensión que se integra a la sostenibilidad en la faceta económica, social y medio ambiental.” En la figura 11, el 72% de los encuestados opina que la empresa nunca estimula por medio de incentivos económicos el esfuerzo de los colaboradores, el cual es importante reconocer y valorar el esfuerzo en relación al servicio al cliente y objetivos de la empresa así mismo Xima Hotels de la Ciudad del Cusco cumple con las legislaciones tributarias actuales como también es importante que la empresa cumpla con los derechos laborales que por ley corresponde para el desarrollo del país pero según de los resultados de la figura 6 el 58% refiere de que a veces se respeta los derechos laborales. En referencia a la responsabilidad medio ambiental se encuentra en un nivel bajo, en la figura 13 y figura 14 el 60% de los colaboradores opinan que nunca están incluidos en campañas de reciclado y charlas para el cuidado del medio ambiente, es muy importante que se cuente con planes para cuidar el medio ambiente así mismo la teoría citada pueda reflejarse.

(R. Fernández, 2009), señala “La Responsabilidad Social Empresarial nace por la necesidad de respetar la ética, tener una sostenibilidad orientada hacia los involucrados directos, la sociedad y medio ambiente”, la cual la ética debe ser parte de las políticas ,la



toma de decisiones y solución de problemas, de acuerdo a las encuestas en la figura 3, el 63% los colaboradores opinan que a veces la ética y los valores están presentes en las funciones de la empresa lo cual no se aplica de acuerdo a la teoría.

Las teorías que fueron citadas señalan que la Responsabilidad Social Empresarial es generar beneficios a la sociedad mediante acciones y procesos que dejen huellas a todos los involucrados como son las personas, mejorar la calidad de vida, capacitaciones, contar con un equipo de colaboradores motivados para el cumplimiento de las metas y satisfacción así mismo se debe contar con el apoyo de entidades públicas y privadas que ayuden a llevar a cabo todas las acciones en beneficio del medio ambiente y ser partícipes brindando apoyo a la sociedad en la cual se vuelva sostenible.

Los principios éticos deberían de estar en cada procesos y toma de decisiones de la empresa, sin que exista dudas o consultas en temas y procedimientos en donde primen la ética y valores de cada personas, según en el análisis de la entrevista en el cuadro N° 1, el Gerente Residente de Xima Hotels refiere que como empresa tienen intenciones de cambio “Ser Socialmente Responsables”, aplicando la Responsabilidad Social Empresarial se tendrá más concreto y claro todas las funciones de la empresas tanto en procesos de sus operaciones comerciales, solución de problemas, comportamiento ante la sociedad y el medio ambiente lo cual se muestra de que no se evidencia una similitud con la teoría “La ética se fundamenta como un elemento inherente a las prácticas empresariales” (H. Martínez, 2005).

Las políticas, la toma de decisiones, funciones y procesos deben tener como pilar fundamental la ética, de acuerdo al cuadro de entrevistas N° 2, los jefes de área refieren de que trabajan de una manera ordenada y correcta de acuerdo al memorándum de funciones o políticas propias del área, no están muy involucrados sobre el cuidado del



medio ambiente, charlas sobre procesos de reciclado, proyectos sociales, el jefe del área contable señala que son temas manejados por Gerencia y Recursos Humanos lo cual se evidencia de que no hay un contraste con la teoría “ Responsabilidad Social Empresarial nace por la necesidad de respetar la ética, tener una sostenibilidad orientado a la comunidad, personas, medio ambiente” (R. Fernández, 2009).

Propuestas para mejorar la Responsabilidad Social Empresarial (Interna)

5.2. Propuesta N° 1: Creación de manuales de operación, capacitaciones en ética y valores.

Localización

- Distrito: Cusco
- Provincia: Cusco
- Región: Cusco

Objetivo

La empresa hotelera Xima Hotels de la ciudad de Cusco, contara con personal administrativo y operacional concientizado para un trabajo ético, con un enfoque en cumplimiento de valores y responsabilidad, la creación de los manuales de trabajo para un correcto desarrollo de las actividades diarias del hotel.

Justificación

Contar con un personal ampliamente conocedor de ética y valores es importante para desarrollar procesos eficientes dentro de la empresa, esto nos ayuda a que los reglamentos y manuales estén comprendidos en la cultura de valores de los trabajadores de Xima Hotels de la ciudad del Cusco en el 2019. Contar con estos procesos es vital para mejorar la responsabilidad social interna de la empresa.



Descripción

- La propuesta es para la creación de principios éticos y valores apropiados para la empresa para ser puestos en práctica.
- Con la siguiente propuesta la gerencia, área administrativa y colaboradores estarán involucrados para una mejor gestión de labores y actividades dentro de la empresa.
- El tiempo y evaluación de trabajo en las charlas de ética y valores están en un plazo de un mes, como las charlas de creación e implementación de manuales, están hechas para dos meses, ya que son trabajos con reuniones de trabajo entre el equipo consultor y equipo gerencial del hotel.

Participantes

Son todos los colaboradores de Xima Hotels de la ciudad del Cusco, administrativos y operaciones del hotel.

Metas

Contar con una empresa y staff de colaboradores altamente conocedores de la ética, donde las decisiones sean tomadas en base a la ética y no al criterio laboral, los procesos, funciones, objetivos prime la ética y valores.

Tabla 5

Propuesta N° 1

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Capacitación personal administrativo y operaciones del hotel en ética y valores.	al 3 realizadas por psicólogos, coach, personal especializado en el tema	S/ 500	S/ 1,500



Participantes	95 personas (todos los colaboradores del hotel)		
Tiempo	3 horas lectivas, a la semana durante un mes		
Material	95 Fólderes, lapiceros	S/ 3	S/ 285
Lugar	Sala de conferencias de Xima Hotels.		
Snack	95 personas	S/ 3	S/ 285
Reuniones de trabajo para la creación de manuales de gestión y organización.	2 manuales (realizado por especialistas en el sector turismo, consultores en sector hotelero)	S/ 500	S/ 1,000
Participantes	6 personas (jefaturas del hotel, con posterior feedback a los trabajadores de cada área)		
Tiempo	2 meses de trabajo.		
Materiales	6 Folderes, lapiceros	S/ 3	S/ 18
Lugar	Salas de conferencias del hotel		
Coffee break	6 coffee break	S/ 8	S/ 48
Total			S/ 3,136

5.3. Propuesta N° 2: Capacitación en la ley 728 (remuneraciones y derechos laborales) y capacitación en finanzas personales.

Localización

- Distrito: Cusco
- Provincia: Cusco



- Región: Cusco

Objetivo

La empresa hotelera brindara asistencia a sus colaboradores para un mejor uso de sus recursos económicos, esto como fin de desarrollo y seguridad financiera, que el colaborador tenga orientación financiera para una planificación familiar. Contar con un sistema correcto de remuneraciones y conocimientos de los beneficios que el estado brinda a todos los colaboradores.

Justificación

En cuanto a la responsabilidad social empresarial interna de la empresa, se debe trabajar con los aspectos de la economía, ya que la empresa no solo es un generador de ingresos, sino también es una organización que debe brindar beneficios a los colaboradores y sociedad, sin esperar una rentabilidad financiera

Descripción

- Realizar procesos correctos de remuneración al colaborador.
- La Gerencia y Recursos Humanos sean conscientes sobre todos los derechos laborales de los colaboradores.
- Los trabajos a realizar están a cargo de consultores especialistas en el tema de finanzas y procedimientos laborales para el bienestar del colaborador.

Participantes

Todos los colaboradores de Xima hotels de la ciudad del cusco, como también esta involucrados gerencia y jefaturas.



Metas

Se tiene como meta principal a colaboradores y empresario hotelero con conocimientos y aplicación de finanzas personales con proyección a mejoras, conocimiento de la ley 728 para poder ser cumplidos adecuadamente por la empresa.

Tabla 6

Propuesta N° 2

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costos
Capacitación en ley 728, remuneraciones y beneficios laborales	2 Capacitaciones (impartidos por especialistas en recursos humanos, área laboral y contable)	S/ 1,000	S/ 2,000
Participantes	6 colaboradores (feedback en los procesos de contabilidad y remuneraciones al colaborador)		
Tiempo	3 horas lectivas, a la semana durante un mes		
Material	6 Folderes, lapiceros	S/ 3	S/ 18
Lugar	Instalaciones del hotel		
Coffee break	4 coffee break	S/ 5	S/ 20
Capacitación en finanzas personales orientación en sistema de pensiones.	2 capacitaciones. (impartido por grupo consultor especializado en finanzas personales, con experiencia en el sistema financiero)	S/1,000	S/ 2,000
Participantes	95 personas		
Tiempo	3 charlas, de una hora por un mes		
Material	95 folderes, lapiceros	S/ 3	S/ 285
Lugar	Instalaciones del hotel		
Snacks	95 snacks	S/ 2	S/ 190
Total			S/ 4,513

Propuesta para mejorar la Responsabilidad Social Empresarial (Externa)



5.4. Propuesta N° 3: Capacitación en procedimientos de reciclaje y charlas de concientización medio ambiental.

Localización

- Distrito: Cusco
- Provincia: Cusco
- Región: Cusco

Objetivo

Contar con un personal administrativo y de operaciones concientizado en la práctica correcta de reciclaje, y el uso de recursos que no afecten al medio ambiente, sobre todo con un enfoque social y de calidad.

Justificación

Las acciones y operaciones de Xima Hotels son fundamentales para el cuidado del medio ambiente, ya que al brindar un servicio afecta a este, se utiliza insumos de limpieza, el solo hecho de brindar alimentación implica un impacto en el medio ambiente, el uso de recursos que luego se convierten en desechos. Las actividades de servicios están en constante uso de recursos por lo que se debe de contar con planes de acción para no causar daños irreversibles.

Descripción

- Es importante las capacitaciones sobre procedimientos de reciclaje y charlas sobre el cuidado del medio ambiente para la difusión y aplicación dentro y fuera de la empresa.



- Las capacitaciones serán llevadas a cabo por equipos consultores especializados en el área de Responsabilidad Social Empresarial del turismo. En caso de las charlas de concientización serán dadas por el Ministerio de Medio Ambiente.
- Contar con el apoyo del Ministerio del Medio Ambiente para resultados optimos en prácticas responsables y concientización.

Participantes

Son todos los colaboradores de Xima Hotels de la ciudad del Cusco y de manera indirecta las familias de estos.

Metas

Se contara con un personal que sea capaz de realizar acciones de reciclaje dentro y fuera del hotel de esta manera se generara un mayor cuidado del medio ambiente, aplicando en la sociedad, ya que se llevara estas técnicas a los hogares de cada colaborador, realizando un efecto en cadena.

Tabla 7

Propuesta N° 3

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costos
Capacitación en procedimientos de reciclaje, charlas de concientización medio ambiental	5 capacitaciones (especialistas en reciclaje de residuos) 1 charla por el Ministerio de Medio Ambiente. (orientadores del ministerio)	S/ 500 (capacitación en reciclaje). Charla gratuita por el Ministerio de Medio Ambiente	S/ 2,500
Participantes	95 personas		
Tiempo	2 meses, con 2 sesiones por mes		
Material	95 folderes y lapiceros.	S/ 3	S/ 285
Lugar	Instalaciones del hotel		
Snacks	95 snacks	S/ 3	S/ 285
Total			S/ 3,070



5.5. **Propuesta N° 4: Convenios con instituciones de estudio y apoyo social madres en estado de abandono.**

Localización

- Distrito: Cusco
- Provincia: Cusco
- Región: Cusco

Objetivo

Contar con una sociedad concedora de la RSE y beneficiada por las acciones de Xima Hotels, es importante para el desarrollo de las personas, como también da una imagen de calidad al hotel y sus acciones en beneficio de la sociedad.

Justificación

La sociedad es parte importante de la responsabilidad social empresarial, ya que todas las acciones que realiza la empresa deben de estar orientadas al bienestar de la sociedad, sin esperar beneficios de índole económica. Los beneficios que alcanza la empresa es que sea reconocida por entidades de calificadoras en responsabilidad social empresarial, metas que deben de aplicarse en un corto plazo.

Descripción

- Se realizara convenios con Universidades Privadas para que los colaboradores tengan la oportunidad de crecer profesionalmente.
- Se propone generar puestos de trabajo para madres en estado de vulnerabilidad que será en beneficio de ellas y de los clientes que serán atraídos por esta nueva propuesta.

Participantes



Gerencia General y el área de recursos humanos el cual será muy importante para la ejecución de dichas propuestas.

Metas

Colaboradores comprometidos con el cuidado del Medio Ambiente, impulsar y difundir practicas responsables hacia la sociedad, como también generar el ingreso económico de madres solteras dando oportunidades de emprendimiento ya que son un sector vulnerable de la sociedad y que no cuentan con muchas oportunidades de trabajo.

Tabla 8

Propuesta N° 4

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo
Convenios con entidades educativas para becas de estudio.	convenios (Universidad Continental)	Sin costo	Sin Costo
Encargados	Gerencia y RR.HH son los encargados de realizar los convenios con esta entidad educativa		
Tiempo	Educación a distancia para el desarrollo profesional de los colaboradores de acuerdo al tiempo requerido de las carreras universitarias o maestrías.		
Participantes	3 personas por año		
Lugar	Instalaciones del hotel		
Capacitación a madres en estado de vulnerabilidad en relación a tejidos, artesanías y venta de los mismos dentro del hotel	8 capacitaciones (impartido por organizaciones de emprendimiento empresarial)	S/ 400	S/ 3,200
Tiempo de capacitación	3 meses (tiempo de prueba)		
Lugar	Instalaciones del hotel		
Total			S/ 3,200



CONCLUSIONES

- Se concluye que el grado de Responsabilidad Social Empresarial de Xima Hotels de la ciudad de Cusco 2019 se encuentra en una etapa inicial, ya que como se muestra en la Tabla N° 3, el gerente residente indica que se encuentra en el inicio de implementación y la Tabla N° 4 de acuerdo a las entrevistas de los jefes de área no están muy involucrados en referencia al cuidado del medio ambiente, acciones en favor de la sociedad y solo cumplen con sus funciones de manera correcta.
- El nivel de Responsabilidad Social Empresarial - interna de Xima Hotels de la ciudad de Cusco 2019 de acuerdo a los resultados de las encuestas en éticas y valores a los colaboradores en la figura 3 se encuentra en un nivel medio, la empresa no tiene como pilares fundamentales la ética y valores para sus procesos y funciones, en referencia a los derechos laborales de los colaboradores como se observa en los resultados de la encuestas en la figura 6 se encuentra en un nivel medio, se podría decir que cumplen con la remuneración mensual, dejando de la lado los incentivos económicos en reconocimiento del esfuerzo como se evidencia en la figura 11 y el bienestar del colaborador según la figura 7 encontrándose en un nivel medio.
- En nivel de Responsabilidad Social Empresarial - externa de Xima Hotels de la Ciudad del Cusco de acuerdo a la entrevistas y encuestas en referencia al cuidado medio ambiente figura 13 se encuentra en un nivel bajo, ya que no se evidencia que la empresa participe de manera activa en charlas sobre el cuidado y concientización medio ambiental finalmente en la figura 16 de acuerdo a los resultados de las encuestas a los colaboradores no hay un enfoque de realizar acciones de apoyo y oportunidades para la sociedad, pues la empresa solo cubre necesidades financieras.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Gerente Residente pueda tomar en cuenta las charlas en referencia a la ética y valores para que pueda ser aplicado en su totalidad en el desarrollo de las actividades, funciones y metas de la empresa en favor de sus colaboradores, la sociedad y medio ambiente.
- Se recomienda que los colaboradores estén involucrados en las guía de acción de la empresa como son la ética y valores formando así sinergias de trabajo entre todas las áreas, como también será importante las capacitaciones en relación a los derechos laborales para un correcto cumplimiento de salarios y beneficios.
- Se recomienda que el cuidado y protección del medio ambiente sea parte de las funciones de la empresa para asegurar un cambio de ideas de la empresa y los colaboradores finalmente se recomienda que la sociedad sea beneficiada con las acciones de la empresa.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Amaya, L, Berrio, G., & Herrera, W. (2015). *Ética Psicológica*.
- Brundtland, C. (1987). *CIENCIAS DE LA TIERRA Y DEL MEDIO AMBIENTE*.
- Canahuire Montufar, E. M. (2015).
- Castillo, P. (2011). *POLÍTICA ECONÓMICA: CRECIMIENTO ECONÓMICO, DESARROLLO ECONÓMICO, DESARROLLO SOSTENIBLE*. Revista internacional del mundo Economico y del Derecho Vol III, 2.
- Coulter, R. y. (2000). *Administración. México: Prentice Hall.de la Figuera Von Empresarial, C. (2008). Lidia Soria. Compromiso Empresarial, 1.*
- Europeas, C. d. (2002). *La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible*.
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa rsc. Buenos aires: Club Universitario*.
- Fernandez, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa: Una nueva cultura empresarial. Alicante: Editorial Club Universitario*.
- FUNFARSE. (2013). *FUNFARSE*. Obtenido de <http://www.fundarse.org/principios-generales-de-la-rse.html>
- García, A. (2017). *Repensando la economía social*. Buenos aires: CCC.
- Garrido, F. J. (2007). *“Pensamiento Estratégico”*. Barcelona: Deusto.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico Mc GrawHill.



- Lizcano, J, & Moneva, J. (2003). *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Comisión de Responsabilidad de Contabilidad y Administración.*
- Martinez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial.* . Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- Montoya, B. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales.* Mexico: Rööd consultoría en comunicación.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica. Madrid: ESIC.* ONU. (1948). Obtenido de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Sabalain, C. (2009). *Introducción de Conceptos Básicos El Medio Ambiente y la Estadística. División de Estadística y Proyecciones Económicas Comisión Económica para América Latina y el Caribe.*
- Schwald, M. (2004). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible.* Lima: Universidad del Pacifico.
- Alaña Castillo, T. P., Capa Benítez, L. B., & Sotomayor Pereira, J. G. (2017). *Desarrollo sostenible y evolución de la legislación ambiental en las MIPYMES del Ecuador.* Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 91-99. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Navarro.F, (2008), *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica.* Madrid 2008, ESIC Editorial, pag 33.
- Escobar. E (2015), *Responsabilidad social empresarial como medio de Rentabilidad y Competitividad.* Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Post grado, Lima.



- J. Lizcano., & J. Moneva (2003), *Marco Conceptual de la responsabilidad social corporativa*, Pedro Rivero (presidencia), Comisión de Responsabilidad Corporativa de AECA, Madrid.
- M. Fernandez, & R. Cuadrado, 2011, *La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica*, Cuadernos de turismo, Universidad de Murcia, España, pp. 47-57.
- Castro; & Hernandez; & Bedoya. (2016). *Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera almirante Cartagena*. Saber y Ciencia. Volumen 11. N° 2, Julio – Diciembre, 2016, ISSN: 1794-7154. pp. 177-188.
- M. Martos. (2011). *La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera*. Universidad de Jaén.
- Vargas, A. (2011), *La RSE en las grandes cadenas hoteleras, aún en fase primaria*, Edicion España.
- Bohdanowicz, P. (2005): «*European Hoteliers' Environmental Attitudes: Greening the Business*». Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 46, n° 2, pp. 188-204,
- J. Lizcano (noviembre, 2006). *Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa*. Partida doble, num. 182 páginas 20 a 35.
- F. Leon. (2008). *La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor*. Vision general, num 1, enero – junio, 2008, pp. 83-95. Universidad de los Andes. Merida, Venezuela.



G. Costa. (2013). *Marketing social corporativo en el sector hostelero: una revisión sistematica*. Esade, Universidad Ramón Llull, España.

J. Henao. & A. Velez. & R. Cuellar. (2016). *Calidad de vida laboral y prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas familiares del sector de turismo hotelero del centro-occidente colombiano. Maestria en gerencia del talento humano*. Universidad de Manizales.

Comision de las Naciones Europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, 18. 7. 2001.