



## NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA CIUDAD DE PUNO, 2019

### LEVEL OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF LODGING ESTABLISHMENTS IN THE CITY OF PUNO, 2019

Huberth Henry Condori Coaquira<sup>1,2</sup>; Huber David Chambilla Mamani<sup>2</sup>; Ludwin Quispe Ramos<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Grupo CPA Sociedad Anonima Cerrada, Genrecia, tapa 3 Zona A-Cdra 3 Av. Gardenias, Puno Perú.

[hcondori@hotmail.com](mailto:hcondori@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de posgrado, Av Floral N° 1153, Puno, Perú

#### RESUMEN

La investigación realizada, tuvo por objeto determinar el nivel de responsabilidad social empresarial de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, es de tipo aplicada con nivel descriptivo; se empleó el método descriptivo. El diseño de la investigación fue descriptivo simple. La muestra estuvo constituida por gerentes, administradores, en algunos casos propietarios de 30 establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, fuente rescatada de la DIRCETUR, los cuales fueron evaluados con la técnica de las encuestas mediante la utilización del cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial brindara a los establecimientos de hospedaje un incremento en su competitividad, dado que se halló niveles deficientes en la capacitación a sus empleados, poco desarrollo de programas de educación ambiental, no aplicación de programas de educación ambiental, bajo desarrollo de programas de prevención y protección del medio ambiente, por ultimo un bajo fomento y apoyo de proyectos sociales orientados a la comunidad. Así se determina la necesidad de la aplicación de un sistema de responsabilidad social en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno para lograr una mayor competitividad dado que los actuales niveles de aplicación del sistema de responsabilidad social son precarios.

**Palabras clave:** Responsabilidad social empresarial, establecimientos, hospedaje.

#### ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the level of corporate social responsibility of the lodging establishments of the city of Puno, it is of a type applied at a descriptive level; the descriptive method was used. The design of the research was simple descriptive. The sample was constituted by managers, administrators, in some cases owners of 30 lodging establishments of the city of Puno, source rescued from DIRCETUR, which were evaluated with the technique of the surveys by using the questionnaire as an instrument. The results showed that a management system in Corporate Social Responsibility will provide lodging establishments with an increase in their competitiveness, given that they found deficient levels in the training of their employees, little development of environmental education programs, no application of programs of environmental education, under development of programs of prevention and protection of the environment, finally a low promotion and support of social projects oriented to the community. This determines the need for the application of a social responsibility system in the lodging establishments of the city of Puno to achieve greater competitiveness given that the current levels of application of the social responsibility system are precarious.

**Key words:** Corporate social responsibility, establishments, lodging.





## INTRODUCCION

Debido a los cambios producidos por la ciencia y el desarrollo tecnológico, en la actualidad las empresas peruanas deben adecuarse a esta situación, para utilizarlo en beneficio y progreso permitiéndose un desarrollo sostenible en la práctica de responsabilidad social empresarial. Podemos observar que la responsabilidad social en las empresas es una de las alternativas actuales para buscar el equilibrio entre empresa, sociedad y medio ambiente pero no son consideradas como relevantes ya que muchas veces operan comprometiendo a las futuras generaciones. En los establecimientos de hospedaje, la responsabilidad social empresarial se hace imprescindible debido a que es una de las actividades económicas más importantes del país y particularmente una actividad importantísima en la ciudad de Puno en el mes de febrero de cada año por la festividad de la virgen de la candelaria que atrae turistas nacionales y extranjeros quienes en su mayoría para ser partícipes de esta festividad declarada patrimonio cultural e inmaterial de la humanidad por la Unesco hacen uso masivo de estos establecimientos de hospedaje, por lo que es necesario impulsar su desarrollo teniendo como fundamento de filosofía el desarrollo sostenible y la teoría del bien común.

Alrededor del tema de responsabilidad social empresarial (RSE) debemos tener en cuenta el concepto, sus transformaciones, sus relaciones con el contexto organizacional y sus implicancias en la problemática social (Faride, 2013). La ISO 26000 define como un conjunto de guías que establecen líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas, lo cual viene del griego) (ISO, 2010). La variable medio ambiente es la que presenta una mayor desviación, lo que implica una mayor dispersión en la percepción del empleado con respecto al cuidado que tiene la empresa con el medio ambiente (Peláez-León, García Solarte, & Azuero Rodríguez, 2015). Brindar un buen trato a los trabajadores y ofrecer productos de calidad son los atributos más influyentes de las variables de RSE (Marquina Feldman & Reficco, 2015). La RSE relaciona la gestión humana permitiendo reforzar la idea de que las practicas buenas responden al contexto de operación de la empresa, a las particularidades de sus actividades (López Salazar, Ojeda Hidalgo, & Ríos Manríquez, 2017). En este sentido, se considera la responsabilidad social empresarial como un marco conceptual guía para hacer avanzar el debate sobre la sostenibilidad del turismo de una manera que reconoce y asigna la responsabilidad específica para el sector privado (Tepelus, 2008).

Se aprecia que la responsabilidad ambiental está siendo investigado en diversos estamentos empresariales, pero aún hay poca investigación de la responsabilidad social en establecimientos de hospedaje, por esta razón se formula el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno?. El propósito de esta investigación fue de determinar si un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial brindara a los establecimientos de hospedaje un incremento en su competitividad.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en la ciudad de Puno ubicada a 3830 m.s.n.m. La investigación es de tipo aplicada con nivel descriptivo; se empleó el método descriptivo. El diseño de la investigación es de tipo cuantitativa descriptiva no experimental y correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

Se tuvo como unidad de análisis a los establecimientos de hospedaje, El tamaño de muestra fue calculado mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple con varianza desconocida dado un nivel de significancia del 5% de aproximación a la distribución de probabilidad normal y un error de muestreo del 17% La muestra estuvo constituida por gerentes, administradores, en algunos casos propietarios de 30 establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno, fuente rescatada de la DIRCETUR, los cuales fueron evaluados con la técnica de las encuesta mediante la utilización del cuestionario como instrumento.





Para evaluar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba de alfa de Cronbach que evalúa la confiabilidad interna (Maroco & Garcia, 2006) del instrumento hallándose un valor de 0.89 que indica una correlación alta entre los ítems del cuestionario.

Se realizó un análisis de frecuencias bivariado entre la existencia de un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos de hospedaje y un incremento en su competitividad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se realizará la exposición de los resultados.

**Tabla 1.** Establecimiento que capacitan y entrenan a sus trabajadores sobre nuevas leyes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	3,3%	3,3	3,3
	Algunas Veces	5	16,7%	16,7	20,0
	Casi Nunca	11	36,7%	36,7	56,7
	Nunca	13	43,3%	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En relación a la capacitación y entrenamiento del sistema de responsabilidad social en la Tabla 1 se puede observar sobre la capacitación y entrenamiento a los trabajadores que solo el 3.3% de los establecimientos realizan una capacitación permanente, el 16.7% de los establecimientos lo realizan algunas veces, el 36.7% casi nunca y que el 43.3% no realizan la capacitación a sus trabajadores sobre la implementación de nuevas leyes. Se desprende de la información la precaria situación de los establecimientos con respecto a la capacitación de sus trabajadores y la nueva normativa legal pues resalta que sea el 43.3% del total de los establecimientos los que nunca realizan este ejercicio y que alarmantemente solo el 3.3% si lo hace evidenciando la baja competitividad de los establecimientos en lo que al manejo de la normatividad se refiere.

Otro aspecto importante es el de educación ambiental se exponen los resultados consolidados en la Tabla 2.

**Tabla 2.** Establecimiento desarrolla programas de educación ambiental en el cual participan los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	10,0%	10,0%	10,0%
	Casi Siempre	3	10,0%	10,0%	20,0%
	Algunas Veces	6	20,0%	20,0%	40,0%
	Casi Nunca	12	40,0%	40,0%	80,0%
	Nunca	6	20,0%	20,0%	100,0%
	Total	30	100,0	100,0	

De la tabla 2 se aprecia que los establecimientos desarrollan programas de educación ambiental con la participación de los trabajadores siempre y casi siempre en un 10%, que el 40% de los establecimientos realizan estas capacitaciones casi nunca y que el 20% de los establecimientos realizan estas capacitaciones algunas veces o nunca las realizan. Debemos resaltar que en este ítem el 20% nunca realiza programas de educación ambiental y que una cantidad alarmante del 40.0% casi nunca lo hace consolidando en ambas categorías al 60% de los establecimientos analizados versus un 20% que siempre y/o casi siempre desarrollan los programas, esta situación evidencia la baja competitividad en cuanto a la educación ambiental se refiere.





**Tabla 3.** Establecimiento que cuentan con un tratamiento de desechos y residuos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	6,7%	6,7%	6,7%
	Casi Siempre	4	13,3%	13,3%	20,0%
	Algunas Veces	4	13,3%	13,3%	33,3%
	Casi Nunca	6	20,0%	20,0%	53,3%
	Nunca	14	46,7%	46,7%	100,0%
	Total	30	100,0	100,0	

En la Tabla 3 se observa que el 6.7% de los establecimientos cuenta con un sistema de tratamiento de desechos y residuos permanentemente, el 13.3% casi siempre, otro 13.3% algunas veces, el 20% casi nunca y el 46.7% no cuenta con este sistema. En este sentido debemos resaltar el bajo nivel de los establecimientos al respecto del manejo de residuos agrupando a la mayoría en la no aplicación de los tratamientos de desechos de residuos, esto pone en evidencia que los establecimientos solo buscan beneficios y que no es de su interés la adecuada disposición de los residuos algo contradictorio con el rubro del turismo del cual son directos beneficiarios dado que la ciudad de Puno uno de los destinos turísticos más importantes del Perú.

**Tabla 4.** Establecimientos que tienen un programa para el consumo de energía y agua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	6,7%	6,7%	6,7%
	Algunas Veces	4	13,3%	13,3%	20,0%
	Casi Nunca	6	20,0%	20,0%	40,0%
	Nunca	18	60,0%	60,0%	100,0%
	Total	30	100,0%	100,0%	

Otra parte del sistema de gestión de responsabilidad social es la existencia de un programa adecuado para el consumo de energía y agua. Así, se aprecia de la Tabla 4 que el 6.7% cuenta permanentemente con un programa, el 13.3% lo aplica algunas veces, el 20% casi nunca lo aplica y que el 60% no aplica un programa para el consumo de energía y agua. Demostrando las malas condiciones de los sistemas de consumo de energía y agua de los establecimientos de la ciudad de Puno.

**Tabla 5.** Establecimiento que apoya y fomenta proyectos sociales y comunitarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	26,7
	Algunas Veces	8	26,7	26,7	53,3
	Casi Nunca	10	33,3	33,3	86,7
	Nunca	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Con respecto al fomento y apoyo de proyectos sociales orientados a la comunidad se puede afirmar que existe un nivel aceptable tal como se aprecia en la Tabla 5. que Muestra la cantidad de establecimientos que fomentan y apoyan los proyectos sociales y comunitarios, en el se aprecia que solo el 6.7 apoya permanentemente los proyectos, el 20% lo realiza casi siempre, el 26.7% algunas veces, el 33.3% casi nunca lo hace y el 13.3% nunca apoya los proyectos sociales y comunitarios.





**Tabla 6.** Importante de la responsabilidad social del establecimiento para la competitividad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	30	100,0	100,0	100,0

En la parte final de los resultados se resalta que pese a el conocimiento de la importancia de la responsabilidad social de los establecimientos estos no guardan concordancia con su aplicación esto se evidencia en la Tabla 6. Donde podemos apreciar que del 100% de los establecimientos encuestados el total de estos consideran que la responsabilidad social del establecimiento es importante para mejorar su competitividad. Dejando entrever una postura peleada con la responsabilidad social pues pese a tener claro el conocimiento los resultados indican una baja y precaria aplicación del sistema de responsabilidad social en los establecimientos.

## CONCLUSIONES

Se determina que un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial brindara a los establecimientos de hospedaje un incremento en su competitividad, dado que en las actuales circunstancias los niveles hallados son precarios, indicando que es necesaria la adopción de un sistema de responsabilidad social. Esto se evidencia con el alto porcentaje de no capacitación a sus empleados cuando se implementan nuevas leyes que es del 43.3%; el poco desarrollo de programas de educación ambiental, con un 20% de establecimientos que nunca realiza programas de educación ambiental y que una cantidad alarmante del 40.0% casi nunca lo hace consolidando en ambas categorías al 60% de los establecimientos; el bajo desarrollo de programas de prevención y protección del medio ambiente, dado que se halló que el 46,7% de los establecimientos no cuentan con un tratamiento de desechos y residuos sólidos, además de que el 60% de los establecimientos no cuentan con un programa para el consumo de energía y agua; Finalmente Con respecto al fomento y apoyo de proyectos sociales orientados a la comunidad se puede afirmar que existe un nivel bajo dado que él 6.0% apoya permanentemente los proyectos, el 20% consolidando apenas al 26.7% de los establecimientos. Así se determina la necesidad de la aplicación de un sistema de responsabilidad social en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Puno para lograr una mayor competitividad dado que los actuales niveles de aplicación del sistema de responsabilidad social son precarios.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## BIBLIOGRAFIA

- Faride, R. (2013). Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 119–130. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(10\)70137-6](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(10)70137-6)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- ISO. (2010). ISO 26000. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- López Salazar, A., Ojeda Hidalgo, J. F., & Ríos Manríquez, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. *Estudio de un caso. Revista de Contabilidad*, 20(1), 36–46. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). *Alpha Crombach Tabela Portugal*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. <https://doi.org/10.14417/lp.763>





ARTÍCULO ORIGINAL

- Marquina Feldman, P., & Reficco, E. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 373–382. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.10.001>
- Peláez-León, J. D., García Solarte, M., & Azuero Rodríguez, A. R. (2015). La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social empresarial: Avances de una explicación en un caso colombiano. *Suma de Negocios*, 5(11), 15–28. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70016-3](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70016-3)
- Tepelus, C. (2008). *Destination unknown? The emergence of Corporate Social Responsibility for sustainable development of tourism*. Lund University.

