

CONCLUSIONES

Después del análisis y discusión de la información obtenida posterior a la aplicación del instrumento de evaluación para el análisis de la Responsabilidad Social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, se llegó a una serie de conclusiones conectadas a los objetivos específicos y general trazados para el desarrollo de la investigación las cuales se detallan a continuación:

Con respecto al primer objetivo definición de la gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia. En la actualidad manejan su capital humano catalogada cualitativamente de acuerdo a la opinión de los encuestados como de Alta Presencia, enfocándose básicamente al manejo de los conflictos laborales con sus trabajadores, asimismo llevando adecuadamente la motivación de los empleados, además promueven la capacitación del personal y aplicando la igualdad de oportunidades para todos sus funcionarios.

Atendiendo el segundo objetivo determinar de la salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia. Cabe destacar que en el sector se manejan los programas de salud y seguridad en el lugar de trabajo, catalogada cualitativamente de acuerdo a la opinión de los encuestados como de Alta Presencia, la cual se enfoca básicamente al manejo de planes de salud, asimismo llevando adecuadamente programas de seguridad laboral, además promueven la política de unas instalaciones adecuadas para todos sus funcionarios.

Posteriormente se tiene el tercer objetivo caracterizar de la adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia. Cabe destacar que en el sector se manejan las estrategias

dirigidas a cambios, catalogada cualitativamente de acuerdo a la opinión de los encuestados como de Alta Presencia, la cual se enfoca básicamente al manejo de las estrategias dirigidas a cambios estructurales, asimismo las estrategias dirigidas a cambios tecnológicos, además promueven las estrategias dirigidas a cambios culturales a todos sus funcionarios.

Por último y con referencia al cuarto objetivo descripción de la gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia. Cabe destacar que en el sector se manejan políticas dirigidas al ambiente, catalogada cualitativamente de acuerdo a la opinión de los encuestados como de Alta Presencia, la cual se enfoca básicamente al cumplimiento de las leyes, asimismo las políticas de reducir reutilizar y reciclar, además promueven las disminución del consumo de energía y por ultimo eliminación de residuos aplicada por todos sus funcionarios.

Finalmente y teniendo en cuenta el objetivo general análisis de la responsabilidad interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, tienen una estructura para el desarrollo de la responsabilidad social interna bien definida y han entendido que la mejor fortaleza con la cual puede contar una empresa es su recurso humano, por lo cual han trabajado en una adecuada gestión de recurso humano, salud y seguridad en el trabajo, adaptación al cambio y una gestión ambiental interna; la cual fue catalogada cualitativamente de acuerdo a la opinión de los encuestados como de Alta Presencia acorde con el promedio de todas las dimensiones.

RECOMENDACIONES

Teniendo como base a las conclusiones establecidas para esta investigación, se presentan a continuación una serie de recomendaciones enunciadas en función de vigorizar el cumplimiento de la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, en beneficio de sus empleados y el mejoramiento de la situación de todos los trabajadores dentro del sector:

Se recomienda en el primer tema conservar las estrategias para la gestión del recursos humanos tomando en cuenta todos los aspectos afines con los trabajadores teniendo al trabajador como un ser complejo y no como un simple funcionario a su servicio, es necesario mejorar en el personal la confianza en el sector para que puedan salir adelante ante las oportunidades que se han presentado en razón a los cambios que se están dando en un mundo globalizado.

Referidos al segundo tema en estudio salud y seguridad en el lugar de trabajo se recomienda conservar las estrategias tomando en cuenta todos los aspectos afines con los planes de salud, los programas de seguridad laboral y manteniendo unas instalaciones adecuadas para todos los funcionarios, es necesario salir adelante ante las oportunidades que se han presentado en razón a los cambios que se están dando en un mundo globalizado.

Asimismo el tercer tema en estudio adaptación al cambio se recomienda conservar las estrategias tomando en cuenta todos los aspectos afines con las estrategias dirigidas a cambios estructurales, las estrategias dirigidas a cambios tecnológicos y manteniendo las estrategias dirigidas a cambios culturales para todos los funcionarios, es necesario salir adelante

ante las oportunidades que se han presentado en razón a los cambios que se están dando en un mundo globalizado.

Por último en el cuarto tema en estudio gestión ambiental interna se recomienda conservar las políticas tomando en cuenta todos los aspectos afines con el cumplimiento de las leyes, las políticas de reducir reutilizar y reciclar, la disminución del consumo de energía y manteniendo las políticas de eliminación de residuos dirigidas a todos los funcionarios, es necesario salir adelante ante las oportunidades que se han presentado en razón a los cambios que se están dando en un mundo globalizado.

Finalmente, se sugiere a las empresas del sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, aumentar al cumplimiento de los diferentes componente de la responsabilidad social interna para logra optimizar su cumplimiento de acuerdo a los estándares establecidos por los certificadores y así poderse certificar con entidades que cumplen todos los estándares para hacerlo una realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ángel, E., Carmona, S. y Villegas, L. (2010). **Gestión Ambiental en Proyectos de Desarrollo**. Cuarta Edición. Todográficas Ltda.

Castellano, N. (2014). **Gestión de Responsabilidad Social Interna del Sector Universitario Público del Municipio Cabimas del Estado Zulia**. Trabajo de Grado de Magister. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín.

Castells, X. y Bordas, S. (2012). **Energía, Agua, Medioambiente Territorialidad y Sostenibilidad**. Primera Edición. Ediciones Díaz de Santos S.A. [Online]. [Citado 04 Marzo 2016]. Disponible en la World Wide Web: https://books.google.com.co/books?id=GL_W-seakgC&printsec=frontcover&dq=ahorro+energia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFI5_YlqrLAhWBdR4KHZb1AOUQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false

Castellanos, N. (s.f.). **Gestión de la Responsabilidad social Interna del Sector Universitario público del Municipio de Cabimas del Estado Zulia**. Maracaibo, Venezuela.

Cogollo, S. (2015). **Responsabilidad Social una perspectiva para la acción en Colombia**. Medellín: FUNLAM.

Cortes, M. (2011). **La Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de la Discapacidad (RSE-D)**. Madrid: Cinca S.A.

Europeas, C. d. (2001). **Libro Verde**. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/libro_verde_sobre_RSE.pdf

Fernández, A. (2014). **Responsabilidad Social Para el Fomento de la Reputación Corporativa en las Organizaciones**. Artículo Científico. Revista Electrónica de Gerencia Empresarial COEPTUM, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín.

Fernandez, A. (22 de 01 de 2015). **Responsabilidad Social para el fomento de la reputación corporativa en las organizaciones**. Maracaibo, Zulia, Venezuela.

Guía Técnica Colombiana GTC – 24. (2003). **Gestión Ambiental. Residuos Sólidos. Guía Para la Separación en la Fuente y Recolección Selectiva.** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Grau, M. C. (2012). **Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo.** Catedra "La Gaixa" Pamplona, España: Business School.

Innovación & Cualificación y Target Asesores, (2014). **Gestión Ambiental en la Empresa.** Primera Edición. Ediciones de la U.

Jiménez, J. (2015). **Responsabilidad Social Interna de las Empresas Consultoras de Maracaibo Estado Zulia.** Trabajo de Grado de Magister. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.

ICONTEC, I. d. (2008). **Norma 180 GTC.** Bogotá, b.

INTERNATIONAL, S. A. (2008). **Norma Internacional SA 8000.** Recuperado el 20 de 01 de 2016, de <http://www.ignet-ltd.com/userfiles/SA8000/2008StdSpanish.pdf>

Lacalle, G., Caldas, M., & Carrion, R. (2012). **Recursos Humanos Y Responsabilidad Social Corporativa.** Editorial Editex.

Lanchi, A. y Noboa F. (2014). **Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Sector Sur del d. M. de Quito y su Aporte a la Economía Popular y Solidaria; Caso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunidad Empresarial Para el Desarrollo Económico y Social (CEDES) Ltda..** Trabajo de Grado Gerencia y Liderazgo. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

Latorre, E. y Jiménez G. (2013). **Gestión Ambiental Empresarial.** Primera Edición. Universidad Autónoma de Occidente.

Mesa, R. R. (2013). **Sistema General de Riesgo Laborales.** (Primera). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Méndez, C. (2014). **Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales.** Cuarta Edición. Limusa S.A.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14015. (2008). **Gestión Ambiental: Evaluación Ambiental de Sitios y Organizaciones.** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

NORMAS ISO 26000:2010. (01 de Noviembre de 2010). Recuperado el Enero de 2016, de <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14001. (2004). Sistema de Gestión Ambiental: Requisitos **con Orientación Para su Uso**. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Niño, V. (2011). **Metodología de la Investigación**. Primera Edición. Ediciones de la U.

OIT, D. d. (2012). **GUIA OIT 2010-2011**. Recuperado el 02 de 2016, de http://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_emp/---emp_policy/documents/publication/wcms_214250.pdf

Peinado, A. V. (2011). **La Responsabilidad Social de la Empresa en America Latina**. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Pousa, X. (2010). **La Gestión Medioambiental: Un Objetivo Común**. Primera Edición. Ediciones de la U.

Reyes, G., y Valbuena, J., (2013). **Elementos de Control, Gestión y Auditoría Medioambiental**. Primera Edición. Universidad Externado de Colombia.

Rojas, G., Ramírez, C. H., & Danna Velez, J. (2013). **Gerencia de la Responsabilidad Social en las Organizaciones de Hoy**. Ibagué, Colombia: Ediciones Unibagué.

Robles, M.; Pelekais, C.; Gutiérrez, D.; Larreal, A.; Vera, C. y Urdaneta, G. (2014). **Manual para la Elaboración del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral**. Primera Edición. Fondo editorial de la universidad Privada Dr. "Rafael Belloso Chacín" (URBE). Maracaibo, Venezuela.

Rojas, B. (2014). **Investigación Cualitativa: Fundamentos y Praxis**. Tercera Edición. Ediciones Universidad de Ibagué.

Rojas, G., Ramírez, C. y Danna, J., (2013). **Gerencia de la Responsabilidad Social en las Organizaciones de Hoy**. Primera Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Sáez, F. (2011). **Cultura y Tecnología el Nuevo entorno tecnosocial**. Obtenido de http://dit.upm.es/~fsaez/intl/cultura_y_tecnologia.pdf

Schulze, P. C. (2010). **Responsabilidad Social Empresarial**. Barcelona, España: Business School.

Serves, R., & Villalonga, I. (2007). **Cooperativismo y Responsabilidad Social**. Valencia, España.

Soto, J. (1996). **Fundamentos Sobre Ahorro de Energía**. Ediciones de la Universidad Autónoma de Yucatán. [Online]. [Citado 04 Marzo 2016]. Disponible en la World Wide Web: https://books.google.com.co/books?id=ewrmHThYQIUC&printsec=frontcover&dq=ahorro+de+energia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBp4_CnarLAhWEWx4KHfzHBpkQ6AEIIDAB#v=onepage&q=ahorro%20de%20energia&f=false

Verges, M. (2015). **Responsabilidad Social Empresarial Interna del Sector Bancario en el Municipio Maracaibo**. Trabajo de Grado de Magister. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín.

Verges, I. (Enero de 2015). **Responsabilidad Social Interna en el sector Bancario del municipio de Maracaibo**. Maracaibo, Zulia, Venezuela.

Vives, A. (2015). **Una Mirada Crítica a la Responsabilidad Social de la empresa en Iberoamerica**. Cumpetere.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA GERENCIA EMPRESARIAL

Cuestionario dirigido al personal del sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia: Arimaca, Majayura, Taroa y Ribai.

El presente instrumento tiene como objetivo, recopilar información para analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia.

La información proporcionada por usted es de valiosa importancia y de mucha utilidad, para el Trabajo de Grado de Maestría titulado: “RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE RIOHACHA – LA GUAJIRA, COLOMBIA”, la cual se realiza como requisito para optar al Grado de Magister en Gerencia Empresarial, por esta razón requiero su valiosa ayuda para responder este cuestionario con la mayor franqueza posible.

Para conservar una adecuada reserva de acuerdo con la información, los datos conseguidos serán analizados en forma confidencial y anónima; por tanto se destaca la validez del objeto de estudio, el cual persigue la calidad y la excelencia.

Gracias por su colaboración...

Maracaibo, Noviembre 2016

INSTRUCCIONES

Es de suma importancia que lea cuidadosamente todas las instrucciones antes de comenzar a responder el cuestionario:

1. Lea cuidadosamente todos los ítems antes de seleccionar su respuesta.
2. Comience desde el primer ítem y siga en orden ascendente.
3. Responda todos los ítems formulados.
4. Cada ítem está organizado con un total de cinco alternativas descritas a continuación: Siempre (5), Casi Siempre (4), A Veces, (3), Casi Nunca (2), Nunca (1). Las cuarenta y dos (42) preguntas serán calificadas numéricamente comúnmente como se muestra y se tomará la mayor puntuación para afirmación positiva.
5. Ante cualquier duda por favor consulte con la encuestadora.

ÍTEM	ENCUESTA	Escala de Valoración				
		Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
01	El Hotel tiene definido un proceso para manejar los conflictos laborales.					
02	El Hotel realiza seguimiento a las causas de los conflictos laborales para desarrollar nuevas políticas.					
03	El Hotel tiene personal que se encarga del manejo de los conflictos laborales					
04	El Hotel tiene programas que incrementan la motivación del personal					
05	El Hotel tiene unos programas de motivación para el personal debidamente documentados.					
06	El Hotel propicia escenarios de motivación para los trabajadores					
07	El Hotel cuenta con un presupuesto para los procesos de capacitación.					
08	El Hotel cuenta con un programa que garantiza la capacitación del personal					
09	El Hotel verifica la efectividad de las capacitaciones impartida a los trabajadores.					
10	El Hotel tiene políticas que garantizan la antidiscriminación laboral					
11	El Hotel garantiza en todas sus niveles jerárquicos la igualdad laboral entre trabajadores que realizan la misma labor					
12	El Hotel garantiza que el nivel directivo no realice discriminación a sus subordinados.					
13	El Hotel tiene planes establecidos para la prevención de accidentes.					
14	El Hotel tiene instauradas medidas de higiene para preservar la salud de los trabajadores.					
15	El Hotel cuenta con área dotada de enfermería para prestar los primeros auxilios.					
16	El Hotel brinda programas de seguridad a los trabajadores para ejecutar cada labor.					
17	El Hotel tiene una política para prevenir accidentes.					
18	El Hotel siempre toma las acciones del caso cuando acurren accidentes laborales.					
19	El Hotel tiene unas instalaciones adecuadas para desempeñar cada actividad propia de su objeto social.					
20	El Hotel cuenta con unas áreas comunes para los trabajadores realices sus actividades colectivas.					
21	El Hotel realiza reparaciones periódicas de los lugares de trabajo para evitar riesgos.					
22	El Hotel informa con anterioridad a los trabajadores entes de realizar cambios en los procesos.					
23	El Hotel realiza las socializaciones necesarias para evitar inconvenientes ante la incorporación de un cambio en el proceso					
24	El Hotel cuenta con un programa de seguimiento a los cambios implementados.					

ÍTEM	ENCUESTA	Escala de Valoración				
		Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
25	El Hotel cuenta con un procedimiento para informar a los trabajadores con anterioridad sobre cambios de equipos tecnológicos.					
26	El Hotel garantiza un plan de capacitaciones cuando se realizan cambios tecnológicos.					
27	El Hotel tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para los futuros cambios tecnológicos					
28	El Hotel socializa a los empleados los cambios realizados en las políticas de la empresa.					
29	El Hotel cuenta con un procedimiento para adaptarse de manera rápida a cambios.					
30	El Hotel no ejerce ninguna restricción para implementar un cambio relacionado con la cultura					
31	El Hotel cuenta con sanciones para los empleados que no cumplan con el reglamento de la empresa.					
32	El Hotel tiene un programa que incentiva a los trabajadores que cumplen las leyes.					
33	El Hotel cuenta con horario establecido para cambio de turnos.					
34	El Hotel tiene un plan para reutilizar la papelería.					
35	El Hotel tiene un programa para reducir, el uso de papelería.					
36	El Hotel tiene políticas para reducir daños en el ambiente cuando se compran los productos de aseo.					
37	El Hotel cuenta con paneles solares que permiten optimizar la energía					
38	El Hotel utiliza tecnología inverter, es decir equipos ahorradores de energía.					
39	El Hotel con un sistema de iluminación acorde con sus necesidades.					
40	El Hotel realiza una adecuada clasificación selección de desechos al momento de la eliminación de estos.					
41	El Hotel cuenta con un plan que garantiza la adecuada disposición de los residuos peligrosos.					
42	El Hotel cuenta con una ruta definida para la evacuación de los residuos sólidos.					

¿Considera pertinente hacer alguna observación, referente a la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia?

1. _____

2. _____

3. _____

Gracias.

ANEXO B
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Maracaibo, Octubre de 2016

Estimado (a): **Validador**

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en el proceso de revisión y validación del instrumento que ha sido elaborado con el fin de obtener información para abordar, la investigación denominada:

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE RIOHACHA, LA GUAJIRA, COLOMBIA

Para la validación del instrumento se consideran los aspectos como la pertinencia de las preguntas formuladas respecto a los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de las variables objeto de estudio, así como la secuencia o redacción.

En este sentido agradezco su buena disposición y dedicación en la revisión de cada uno de los ítems, efectuando todos los juicios y recomendaciones a que hubiere lugar con el fin de mejorar el instrumento.

Sabrina Rueda

1.- Presentación del Validador

Nombre y Apellido	
Reynaldo Jiménez	
Cédula de Identidad	
V - 6141473	
Profesión	
Pregrado	Postgrado: Especialidad/Maestría/Doctorado
	MgSc. Gerencia Empresarial
Lugar donde labora	
URBE	
Ocupación	
Docente	
Contacto	
Celular	Correo Electrónico
	rajimenez@urbe.edu.ve

2.- Título de la Investigación

Responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.

3.- Objetivos de la Investigación

3.1.- Objetivo General

Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.

3.2.- Objetivos Específicos

Definir la Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Determinar la Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Caracterizar la Adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Describir la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

4.- Sistemas de Variables

4.1.- Definición Nominal

La variable objeto de estudio se denomina: Responsabilidad social interna en el sector hotelero.

4.2.- Definición Conceptual

La temática específica que se estudia en este trabajo investigativo, es la responsabilidad social interna, la cual está relacionada directamente con el recurso humano que es el que ejecuta las actividades diarias de la empresa y son las personas que están al interior de la empresa las que pueden generar riqueza para la permanencia de la organización en el espacio y el tiempo, por esta razón se debe mantener un capital humano motivado y lo más importante que posea un alto grado de sentido de pertenencia. Bermúdez (2012).

4.3.- Definición Operacional

La variable Responsabilidad social interna será medida con base a los resultados arrojados de los encuestados, con respecto a un instrumento diseñado por el investigador, en relación con las dimensiones de gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, con base en los indicadores señalados en el cuadro 1 de Operacionalización de la variable anexo.

Cuadro 1
Operacionalización de la Variable

Nombre del Participante: Sabrina Esther Rueda Solano		Línea de Investigación: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)			Seminario: IV
Profesor de Seminario: Jesús Sánchez		Tutor: Jesús Sánchez		Miembro de Comité:	
Título de la Investigación: Responsabilidad Social Interna en el Sector Hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.					
Objetivo General: Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	REFERENCIAS
Definir la Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.	RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA	Gestión de recursos humanos	Manejo de los Conflictos Laborales.	1, 2, 3	Curto Grau Marta. (2012). Cátedra “la Caixa” de responsabilidad social de la empresa y Gobierno Corporativo. Business School Universidad de Navarra. Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas Bruselas, Bélgica.
			Motivación.	4, 5, 6	
			Capacitación.	7, 8, 9	
			Igualdad de Oportunidades Laborales.	10, 11, 12	
Determinar la Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Salud y seguridad en el lugar de trabajo	Planes de Salud.	13, 14, 15	
			Seguridad Laboral.	16, 17, 18	
			Instalaciones Adecuadas.	19, 20, 21	
Caracterizar la Adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Adaptación al cambio	Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales.	22, 23, 24	
			Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos.	25, 26, 27	
			Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales.	28, 29, 30	
Describir la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.		Gestión ambiental interna	Cumplimientos de las Leyes.	31, 32, 33	
			Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar.	34, 35, 36	
	Disminución del Consumo de Energía.		37, 38, 39		
	Eliminación de Residuos.		40, 41, 42		
	Observación:				

Fuente: Recopilación Propia (2016)

5. Tipo de investigación

En este caso se hace necesario tener en cuenta que tan profunda puede ser la, en la cual se pretende: Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, la misma se considera de carácter descriptivo, ya que lo que se busca es analizar la variable y describir su comportamiento de la forma que ocurre en el sector estudiado, lo que permite que la investigación pueda resolver todos los interrogantes planteados para lograr sus objetivos.

Con respecto a esto, Méndez (2014), considera que el estudio descriptivo; es la investigación en ciencias sociales que se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación en el caso de la economía, la administración y las ciencias contables, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

En relación con la temática Arias (2012), dice que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos a que se refiere. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación.

De acuerdo con Niño (2011), el propósito de la investigación descriptiva, es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se puedan establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas,

personas y demás seres vivos, de tal manera quien lea o interprete, los evoque en la mente.

5.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación tiene como objetivo afrontar el estudio como fenómeno empírico para comprobar el enfoque teórico de la problemática en estudio con los datos adquiridos en el contexto investigado. Para este trabajo investigativo se toma como punto de inicio el tipo de diseño correspondiente al "no experimental – transeccional – descriptivo – de campo", tomando en cuenta que no se montará ningún escenario, ni se manipulará intencionalmente la variable de estudio, por el contrario se efectúa una descripción de los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario.

En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es la investigación donde no se hacen variar intencionalmente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. También se puede decir: que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

Mientras tanto, Arias (2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar alguna de las variables, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes; de allí su carácter de investigación no experimental.

Con respecto Hurtado (2012), los estudios descriptivos transeccionales, son aquellos en los cuales el interés del investigador es describir el evento, en un momento único y tiempo presente. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2012), señalan que en los diseños descriptivos transeccionales, el investigador puede describir más de un evento, y obtener la información de fuentes vivas así como también de documentos o ambas. Al respecto, Hurtado (2012) ratifica lo señalado, indicando que los estudios de campo analizan las fuentes primarias, las cuales proporcionarían información de manera directa.

En relación a esto Niño (2011), dice que lo importante es recordar que el diseño de la investigación o diseño metodológico de una investigación, implica la aplicación del método científico pues, encierra el conjunto de procedimientos racionales y sistemáticos, encaminados a hallar la solución de un problema y, finalmente verificar o demostrar la verdad de un conocimiento. Asimismo Cerda (2000) citado por Niño (2011), afirma que “la expresión diseño de investigación sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, pasos, fases y actividades para realizar en el curso de una investigación”.

5.2. Población y muestra

5.2.1. Población

Con respecto es de suma importancia en el proceso de la investigación establecer el universo donde se realiza la misma y las porciones o individuos a los cuales van enfocados los esfuerzos de la labor investigativa. Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantea que una vez se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974). La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Sudman, 1976). Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población.

En relación con esto Arias (2012), dice que una característica del conocimiento científico es la generalidad, de allí que la ciencia se preocupe por extender sus resultados de manera que sea aplicables, no solo a unos pocos, sino que sea aplicables a muchos casos similares o de la misma clase. Por otro lado la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

Mientras tanto Niño (2011), dice que así mismo cuando se trata de especificar el objeto de estudio, es necesario partir desde la identificación de la población que se va a estudiar, constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etc.) que pueden conformar el ámbito de una investigación. Es necesario delimitar la población en su contenido, en el tiempo y el lugar.

Se plantea entonces, que el universo para este estudio lo constituyen específicamente las empresas hoteleras de la ciudad de Riohacha La Guajira Departamento de La Guajira: Hotel Arimaca, Hotel Majayura, Hotel Taroa y Hotel Ribai, teniendo en cuenta el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Distribución de la población

Empresas específicas hoteleras de la ciudad de Riohacha La Guajira	Operarios	Auxiliares	Total
Hotel Arimaca	9	5	14
Hotel Majayura	4	2	6
Hotel Taroa	6	3	9
Hotel Ribai	6	3	9
Total Sujetos a Considerar	38		

Fuente: Recopilación Propia (2016)

5.2.2. Muestra

Con respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dice que la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Sudman, 1976). Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. Con esto se quiere decir que la muestra es una representación significativa de la población objeto de estudio, para lo cual se debe realizar un procedimiento que de unos resultados confiables para la investigación.

En relación a esto Arias (2012), dice que cuando por diversas razones resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra. La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un

margen de error conocido. Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimientos de nominado muestreo.

En este sentido Niño (2011), dice que una condición esencial de una muestra es que sea representativa, es decir, que siga manteniendo fielmente las Cualidades, propiedades o características propias de la población o comunidad elegida. Para que en una investigación se dé una alta confianza de que esto es así, se aplica lo que tradicionalmente se ha llamado “el muestreo”. Se entiende por muestreo una técnica por medio de la cual se determina o se calcula la muestra de una población, dentro del criterio de asegurar su confiabilidad necesaria para adelantar una investigación.

Mientras tanto se plantea entonces, que la muestra para este estudio lo constituyen específicamente las muestras asignadas a las empresas hoteleras de la ciudad de Riohacha Departamento de La Guajira: Hotel Arimaca, Hotel Majayura, Hotel Taroa y Hotel Ribai, teniendo en cuenta la el 100% de la población.

5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a este ítem le concierne a la investigadora el diseño del instrumento de investigación, lo cual representa el procedimiento, contextos y lugares para la recolección de los datos que se utilizan en la labor investigativa. En este tema específico, se ejecuta a través de la observación, revisión documental y las encuestas (cuestionarios), que utilizarán de base para analizar la información y sustraer las conclusiones del trabajo de investigación.

5.3.1. Técnica

Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), la observación consiste en el registro sistemático, valido y confiable de

comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Como método para recolectar datos es muy similar al análisis de contenido. De hecho, éste es una forma de observación del contenido de comunicaciones. Además puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a determinado tema.

En relación a esto Méndez (2014), dice que la observación científica conoce la realidad y permite definir previamente los datos más importantes que deben recogerse por tener relación con el problema de investigación. La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observador participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple.

En este sentido Cerda (2000) citada por Niño (2011), dice: “la observación científica es fundamentalmente sistemática, objetiva y posee los mecanismos de control que impiden caer en unos errores propios de la subjetividad, de la ambigüedad y de la confusión”. Esto exige desprenderse al máximo de los influjos comunes que hacen que las personas tiendan ver lo que conocen o lo que desean ver y no las cosas como son. Para evitar estos peligros se podía pensar que otro observe y comparar los resultados para sacar una conclusión.

Con respecto a las anteriores definiciones se puede pensar que la observación constituye un eslabón importante en el proceso de investigación de cualquier trabajo investigativo, y más que permite hacer comparaciones con la realidad en conexión a lo que han aportado los individuos a la investigación, teniendo en cuenta que las personas que tienen un cierto sentido de pertenencia tratan de hacer quedar bien a la organización dándole buenas calificaciones donde tienen falencias.

Con respecto a la temática Méndez (2014), esboza que la recolección de información mediante la encuesta se realiza por medio de formularios los

cuales tienen aplicación a aquellos problemas que pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

Con relación a esto Niño (2011), dice que la encuesta es la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin. En estos días se ha convertido en el procedimiento más utilizados en las investigaciones de corte social y educativo, y también en los estudios empresariales de mercado y en los sondeos de carácter político.

De acuerdo a lo anterior se puede, decir que, la encuesta es la técnica más adecuada para llevar a cabo la presente investigación puesto que ayuda a recolectar la información de una forma sistemática, lo cual tiene con objetivo recopilar todos los datos que se requieren para la investigación teniendo como base los objetivos, la variable, las dimensiones y los indicadores establecidos.

5.3.2. Instrumento

Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dicen que tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mes variable a medir. Bajo estas perspectivas existe el método de recolección denominado escalamiento tipo Likert que sirve para medir la información recolectada.

En relación a esto Méndez (2014), esboza que el cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemáticas semejantes. Se puede aplicar colectivamente por correo o a través de llamadas telefónicas. El cuestionario es el instrumento para realizar la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo.

Mientras tanto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dice que en términos generales, una escala Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación. Estas puntuaciones se correlacionan con las puntuaciones del grupo a toda la escala, y las afirmaciones cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente con las puntuaciones de toda la escala.

En este sentido y teniendo en cuenta las percepciones anteriores para este trabajo investigativo el cuestionario es el instrumento elegido bajo la escala tipo Likert constituida por cinco (5) alternativas de respuestas relacionadas con la frecuencia de ocurrencia indicada como: Siempre (5), Casi Siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1). Las cuarenta y dos (42) preguntas serán calificadas numéricamente como se muestra y se toma la mayor puntuación para afirmación positiva.

5.4. Validez y confiabilidad del instrumento

5.4.1. Validez

Con respecto a esto Méndez (2014), opina que la validez puede definirse como el grado en que una prueba lo que se propone medir dicho de otra manera establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide. Este aspecto de validez es bastante importante y deseable en

un trabajo de investigación y garantiza al investigador que la información obtenida le podrá ayudar en su propósito.

En relación a esto Arias (2012), esboza que la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, los interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir. Una vez construido el cuestionario, se recomienda aplicar una prueba piloto o sondeo preliminar a un pequeño grupo que forma parte de la muestra, pero que sea equivalente en cuanto a sus características. Esto con la finalidad de establecer la validez, corregir cualquier falla y elaborar la versión definitiva del instrumento.

Mientras tanto Niño (2011), dice que la validez es una cualidad del instrumento en que este sirva para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado. Según esta calidad, un instrumento (pregunta o ítem) mide o describe, lo que se espera que mida o describa ni más ni menos. Así mismo se busca averiguar por la actitud de grupo de individuos hacia una temática específica, el instrumento es para que mida esa actitud y no la actitud hacia un tema distinto.

Mientras tanto, la validez del instrumento se realiza con la valoración de expertos en el área para demostrar su conexión y correspondencia con los objetivos, la variable, las dimensiones y los indicadores planteados en el cuadro de operacionalización. Se efectúa la validez del contenido, se les entrega a un panel de especialistas, los formatos para la validación de los instrumentos, la concordancia y la oportunidad de las variables con las dimensiones y los indicadores con las preguntas planteadas. Posteriormente, a que los expertos evalúan el instrumento, presentando sus recomendaciones para mejorar el respectivo cuestionario.

5.4.2. Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad varía de acuerdo al número de ítems que incluya el instrumento de medición. Cuanto más ítems la confiabilidad aumenta. Esto resulta lógico, si se desea saber que tan confiable o consistente es la lealtad de un cliente hacia la empresa, cuantas más pruebas se le coloquen, su confiabilidad será mayor. Claro que demasiados ítems provocaran cansancio en el encuestado.

Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014), el coeficiente alfa Cronbach desarrollado por J. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Mientras tanto que Niño (2011), esboza que todo instrumento utilizado para la recopilación de datos debe reunir al menos dos condiciones: confiabilidad y validez. La confiabilidad es una exigencia básica, por cuanto asegura la exactitud y la veracidad de los datos. Para que sea confiable un instrumento, este debe medir con veracidad al mismo sujeto practicante en distintos momentos y arrojar los mismos resultados.

Cabe resaltar que a la población seleccionada, se le aplicó el instrumento elaborado para el estudio, permitiendo recolectar la data en matrices, donde se agrupan las sumatorias de los reactivos, el puntaje total de cada sujeto, la media aritmética de cada una de esas sumatorias y las correspondientes desviaciones estándar, al igual que los diez (10) sujetos seleccionados en el estudio para la ejecución de la prueba en cuestión, confiabilidad del instrumento.

Para aplicación de la prueba de confiabilidad se aplica el coeficiente Alpha Cronbach, sobre la base de la varianza de los ítems aplicando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: corresponde al número de ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{42}{42-1} \left[1 - \frac{23,42}{208,04} \right] \rightarrow \alpha = 1,0244 [0,8874] \rightarrow \alpha = 0,91$$

El valor 0,91 es el Coeficiente de Confiabilidad del instrumento de investigación utilizado, el cual está ubicado entre: 0,81 y 1,00 confiabilidad muy alta, lo que demuestra la pertinencia de este recurso de recolección de datos (Hernández, Fernández y Baptista (2014).

5.5. Análisis de los datos

Con respecto este aparte la información obtenida, posterior a la aplicación del instrumento es tabulada y se emplearan las técnicas de la estadística descriptiva: Porcentajes, Frecuencias y medias. Este cálculo se realizara con Microsoft Excel y Microsoft Word. Últimamente el análisis se realiza comparando los resultados obtenidos en las tablas con los postulados teóricos que sustenta la investigación, con el fin de dar respuesta a los interrogantes y a los objetivos del trabajo de investigación.

Cuadro 3
Baremo Para Interpretación del Promedio

Rango	Intervalo	Categoría
V	4,21 A 5,00	Alta Presencia
IV	3,41 A 4,20	Moderada Presencia
III	2,61 A 3,40	Baja Presencia
II	1,81 A 2,60	Muy Baja Presencia
I	1,00 A 1,80	Ausente Presencia

Fuente: Recopilación Propia (2016)

5.6. Procedimiento de la investigación

En la realización del presente trabajo de investigación se le da cumplimiento a una serie etapas en las cuales se relacionan en el listado siguiente:

- a)** En la etapa inicial de la investigación, se seleccionó el tema objeto de estudio, elaborando así el planteamiento y formulación del problema. A partir de este paso se definió el objetivo general y los objetivos específicos que permiten conseguir el propósito trazado.
- b)** En la etapa siguiente a la definición de los objetivos, se desarrolló la justificación de la investigación para posteriormente definir el alcance de la misma y delimitar el estudio.
- c)** Posteriormente, se prosigue a la fase inicial del marco teórico, el cual consiste en la revisión de estudios previos, la bibliografía relacionada con la variable de esta investigación para así desarrollar los antecedentes y las bases teóricas de este estudio que permitieron sustentar la misma.
- d)** Seguidamente se realiza el sistema de variable contenido en la definición conceptual, definición operacional, el cuadro de operacionalización para dar respuesta a la variable, lo que permite precisar las dimensiones e indicadores. Estas sirven como base para la construcción del instrumento para la recolección de datos en el marco metodológico.

- e) La siguiente etapa, consiste en el desarrollo del marco metodológico, con ello se define el tipo, diseño de la investigación, además la población objeto de estudio.
- f) Se utiliza como base las dimensiones e indicadores definidos en el sistema de variable, se desarrolla el instrumento de recolección de datos preliminares, el cual consiste en un cuestionario.
- g) Posteriormente se diseña un formato de validación, el cual fue entregado a diferentes expertos del área para determinar la validez de contenido del cuestionario preliminar antes mencionados y luego se aplica el cuestionario en una prueba piloto.
- h) Luego se calcula la confiabilidad del instrumento donde se aplica el coeficiente de alfa de Cronbach. Luego de haber determinado la validez y confiabilidad del instrumento se procede a aplicarlo. Después se tabulan, analizaron los datos de los resultados obtenidos.

ANEXO C
JUICIO DE EXPERTO

JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente
Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente
Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente
Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente
Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido
Observaciones _____

Nombre y apellido: REYNALDO JIMENEZ

Firma: _____

Fecha de revisión: _____

Instrumento de Recolección de Datos

Objetivo General: Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.

Variable: Responsabilidad social interna en el sector hotelero.											
Objetivo específico 1:	Definir Gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira										
Dimensión: Gestión de recursos humanos.	Rodríguez (2008), la gestión de recursos humanos debe entenderse como el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente en la consecución de los objetivos de la organización.										
Indicador: Manejo de los Conflictos Laborales.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Según Caldas, Castellano e Hidalgo (2014), el manejo del conflicto consiste en utilizar distintos procesos de diagnóstico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducir o resolver los conflictos. Los conflictos laborales pueden solucionarse con la negociación entre el trabajador y el empresario. Si no logran un acuerdo, podrán recurrir a los tribunales para solventarlos. Además, pueden ir acompañados de medios de presión como la huelga o el cierre patronal.	1. El Hotel tiene definido un proceso para manejar los conflictos laborales.										
	2. El Hotel realiza seguimiento a las causas de los conflictos laborales para desarrollar nuevas políticas.										
	3. El Hotel tiene personal que se encarga del manejo de los conflictos laborales										

Indicador: Motivación.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
<p>Definición:</p> <p>Según Robbins y Coulter (2008), motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Es el esfuerzo ejercido hacia cualquier objeto, nos referimos a los objetivos organizacionales. Esta definición muestra tres elementos claves: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades. Una persona motivada se esfuerza mucho. Pero es poco probable que los niveles altos de esfuerzos conduzcan a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización.</p>	<p>4. El Hotel tiene programas que incrementan la motivación del personal</p>										
	<p>5. El Hotel tiene unos programas de motivación para el personal debidamente documentados.</p>										
	<p>6. El Hotel propicia escenarios de motivación para los trabajadores</p>										

Indicador: Capacitación.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
Según Silíceo (2008), “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” la capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales. Considerar a la capacitación como el aprendizaje de meros instrumentos y el manejo de cifras y sistemas, no es educar, sino robotizar, dándole al empleado no solo una pobre concepción del mundo y de su trabajo, sino limitándolo en su creatividad y capacidad de desarrollo y autorrealización	7. El Hotel cuenta con un presupuesto para los procesos de capacitación.										
	8. El Hotel cuenta con un programa que garantiza la capacitación del personal										
	9. El Hotel verifica la efectividad de las capacitaciones impartida a los trabajadores.										

Indicador: Igualdad de Oportunidades Laborales.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
Según Gómez (2011), las políticas de diversidad deben prestar una atención especial a las personas más desfavorecidas, que son las que experimentan una mayor exclusión sociolaboral, y que se ven afectadas, además, de forma especial en momentos de crisis. Más allá de las obligaciones jurídicas, la no discriminación y la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad se puede convertir en una ventaja competitiva, un valor añadido, un criterio de calidad y una oportunidad de negocio para las organizaciones, que estas deben aprovechar.	10. El Hotel tiene políticas que garantizan la antidiscriminación laboral										
	11. El Hotel garantiza en todas sus niveles jerárquicos la igualdad laboral entre trabajadores que realizan la misma labor										
	12. El Hotel garantiza que el nivel directivo no realice discriminación a sus subordinados.										

Objetivo específico:	Determinar Salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.										
Dimensión: Salud y seguridad en el lugar de trabajo	Según Curto (2012), la salud y la seguridad en el lugar de trabajo ha sido durante muchos años una de las preocupaciones principales de los departamentos de recursos humanos, que intentan evitar y disminuir los riesgos derivados del trabajo, es decir, los riesgos de sufrir un accidente o una enfermedad laboral. Los riesgos laborales pueden ser tanto físicos como psicosociales. Las enfermedades físicas que aparecen con más frecuencia son las relacionadas con huesos, músculos o articulaciones. Estos riesgos físicos eran, hace unas décadas, el principal foco de atención de las políticas de prevención de riesgos laborales, pero en la actualidad estamos asistiendo a un importante crecimiento de los riesgos psicosociales.										
Indicador: Planes de Salud.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), existe una tendencia creciente a integrar la promoción general de la salud en los programas de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo) de las empresas como un elemento adicional para complementar los programas tradicionales orientados a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Con frecuencia, estos programas de promoción de la salud están concebidos para fomentar y propiciar el comportamiento saludable, especialmente en relación con el consumo de alcohol y de drogas, el tabaco, el estrés y la salud mental, la nutrición, el ejercicio físico, etc.	13. El Hotel tiene planes establecidos para la prevención de accidentes.										
	14. El Hotel tiene instauradas medidas de higiene para preservar la salud de los trabajadores.										
	15. El Hotel cuenta con área dotada de enfermería para prestar los primeros auxilios.										

Indicador: Seguridad Laboral.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
<p>Definición:</p> <p>Según Argibay (2008), las consecuencias de los accidentes de trabajo motivaron, a partir de la Revolución Industrial, reacciones encaminadas a proteger la salud de los trabajadores que llevaron a planteamientos preventivos. Entre estos, destaco la seguridad en el trabajo como especialidad autónoma de carácter técnico. La seguridad en el trabajo es una técnica no médica para la prevención de los riesgos profesionales, que tiene por objeto la lucha contra las acciones de trabajo.</p>	16. El Hotel brinda programas de seguridad a los trabajadores para ejecutar cada labor.										
	17. El Hotel tiene una política para prevenir accidentes.										
	18. El Hotel siempre toma las acciones del caso cuando acurren accidentes laborales.										

Indicador: Instalaciones Adecuadas.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
De acuerdo con Soria (2008), En lo referente al rubro de las instalaciones de la empresa, que cubre aspectos relacionados con el área de trabajo, la iluminación y la limpieza del lugar de trabajo u de áreas comunes como comedor y sanitarios. Considera que la implementación de un plan de acción basado en dos aspectos:*Una revisión periódica a las instalaciones físicas de la empresa, para detectar anomalías dentro de estas. Evidencia: la iluminación del área de trabajo, existen espacios en donde la iluminación es insuficiente para el desempeño de las actividades.*Fomentar una cultura de cuidado y al respecto de las distintas áreas de la empresa, tanto las áreas comunes así como las personales (entendidas estas como el lugar de trabajo), Evidencia: área de cocina-comedor, espacio utilizado para otros usos, para los cuales no está considerado, por parte de algunos departamentos (Ej.: Bodegas).	19. El Hotel tiene unas instalaciones adecuadas para desempeñar cada actividad propia de su objeto social.										
	20. El Hotel cuenta con unas áreas comunes para los trabajadores realices sus actividades colectivas.										
	21. El Hotel realiza reparaciones periódicas de los lugares de trabajo para evitar riesgos.										

Objetivo específico:	Caracterizar la adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.										
Dimensión: Adaptación al cambio.	Según, Fernández (2014), reestructurar o adaptar al cambio desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones. En la práctica, para el éxito de cualquier reestructuración, la forma es tan importante como el fondo. Debe prepararse adecuadamente, identificando los riesgos más importantes, calculando todos los costos directos e indirectos de las estrategias así como medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios.										
Indicador: Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Según Vives y Peinado (2011), La implementación de la responsabilidad social es un proceso que requiere construir conocimiento, competencia y capacidades, e ir ajustando el diseño organizacional en su liderazgo y estructura. Las acciones más adecuadas para una empresa dependerán de la etapa en la que se encuentre frente a los diversos temas que se incluyen en este amplio concepto de la Responsabilidad social.	22. El Hotel informa con anterioridad a los trabajadores antes de realizar cambios en los procesos.										
	23. El Hotel realiza las socializaciones necesarias para evitar inconvenientes ante la incorporación de un cambio en el proceso										
	24. El Hotel cuenta con un programa de seguimiento a los cambios implementados.										

Indicador: Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
Soria (2008), considera necesario llevar una valoración constante de los aparatos, tanto de trabajo como aquellos que no lo son. Por ejemplo las impresoras en mal estado provocan un atraso en actividades importantes. Otra evidencia es que los electrodomésticos, no cuentan con capacidad suficiente etc. Existen un constante desarrollo de nuevas tecnologías, la comunicación por medio de la tecnología ha ganado el carácter de motor de la economía y de la sociedad.	25. El Hotel cuenta con un procedimiento para informar a los trabajadores con anterioridad sobre cambios de equipos tecnológicos.										
	26. El Hotel garantiza un plan de capacitaciones cuando se realizan cambios tecnológicos.										
	27. El Hotel tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para los futuros cambios tecnológicos										

Indicador: Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
De acuerdo con Vives y Peinado (2011), Los cambios pueden generar temor y reacciones negativas, en particular en quienes sientan afectados su control y su poder. Hay además barreras culturales que deben ser identificadas y manejadas, como la percepción de que la introducción de los temas sociales y ambientales siempre conlleva a un aumento de costo y pérdida de la competitividad, la duda sobre si el mercado reconoce o no estos esfuerzos o la preocupación de estar "perdiendo el Foco" del negocio.	En su opinión:										
	28. El Hotel socializa a los empleados los cambios realizados en las políticas de la empresa.										
	29. El Hotel cuenta con un procedimiento para adaptarse de manera rápida a cambios.										
	30. El Hotel no ejerce ninguna restricción para implementar un cambio relacionado con la cultura										

Objetivo específico:	Describir la Gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.										
Dimensión: Gestión ambiental interna.	Según Córdoba (2010), en materia ambiental, el sector empresarial se enfrenta a dos retos: “por un lado debe incorporar el componente ambiental en la estrategia de la empresa realizando inversiones en investigación y desarrollo de tecnologías limpias, modificación de procesos, gestión de residuos, reciclaje, ahorro energético y manejo del agua, entre otros y por otro las empresas deben posicionarse competitivamente en un mercado en expansión”.										
Indicador: Cumplimientos de las Leyes.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Según el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) (2008), la legislación supone la adopción de normas mínimas que pueden orientar la actuación de las personas en los diferentes ámbitos de su desarrollo. En el aspecto empresarial, son las encargadas de regular lo que está bien o mal en la actividad corporativa (salarios, horarios, gestión ambiental, etc.) los mínimos de una gestión ética y de sancionar cuando no coincide con lo estipulado. Pero en algunos casos la gestión ética y la legislación no confluyen en todos los matices que conlleva la realidad. El cumplimiento de la legislación y normativas de las administraciones públicas, los gremios, sectores y asociaciones de las que forma parte la organización, es una obligación de las empresas para su funcionamiento y un primer paso para avanzar hacia la gestión de la RSE, pero que en si mismo no se debe considerar como el único factor para evaluar si una organización es responsable porque cumple o no cumple con la ley.	31. El Hotel cuenta con sanciones para los empleados que no cumplan con el reglamento de la empresa.										
	32. El Hotel tiene un programa que incentiva a los trabajadores que cumplen las leyes.										
	33. El Hotel cuenta con horario establecido para cambio de turnos.										

Indicador: Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
Según el Libro Verde (2011), la política integrada de productos (PIP) constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas. La PIP se basa en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, e incluye un dialogo entre las empresas y otros agentes interesados para determinar el planteamiento más rentable. Por lo tanto, en el ámbito medioambiental, puede ser considerada un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas.	34. El Hotel tiene un plan para reutilizar la papelería.										
	35. El Hotel tiene un programa para reducir, el uso de papelería.										
	36. El Hotel tiene políticas para reducir daños en el ambiente cuando se compran los productos de aseo.										

Indicador: Disminución del Consumo de Energía.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
<p>Definición:</p> <p>Según Castells (2012), las nuevas tecnologías permiten cumplir con alguno, o más de uno, de los principales objetivos para la gestión de la energía, que son: a) Alcanzar un ahorro energético, optimizando los procesos; b) Diversificar, o lo mejor adoptar, aquellas tecnologías que permitan la incorporación de fuentes renovables de energía; c) Ambientalización de los procesos. No es suficiente el cambio de recurso energético sino que este debe hacerse de forma respetuosa con el medio ambiente.</p>	<p>Ítems</p> <p>37. El Hotel cuenta con paneles solares que permiten optimizar la energía</p>										
	<p>38. El Hotel utiliza tecnología inverter, es decir equipos ahorradores de energía.</p>										
	<p>39. El Hotel con un sistema de iluminación acorde con sus necesidades.</p>										

Indicador Eliminación de Residuos.	Escala: Tipo Likert S-CS-AV-CN-N	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
Según el Libro Verde (2001) en general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad	40. El Hotel realiza una adecuada clasificación selección de desechos al momento de la eliminación de estos.										
	41. El Hotel cuenta con un plan que garantiza la adecuada disposición de los residuos peligrosos.										
	42. El Hotel cuenta con una ruta definida para la evacuación de los residuos sólidos.										

ANEXO D
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUADRO DE CONFIABILIDAD CRONBACH VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA

Item Suj.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	Total				
1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4		5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	1	1		4	4	4	168			
2	4	4	4	4	5		4	4	4	4	5	4	4		5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	166			
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4		5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	1	4	3	3	3	173			
4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	1	1	5	3	3	3	167			
5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	1	1	5	3	3	3	168			
6	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5		4	4	4	1	1	5	4	5	4	176			
7	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	142
8	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	1		4	4	4	4	168		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	155			
10	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	4	3	3	3	131		
$\bar{a}x$	39	38	38	39	43	36	40	38	42	41	40	38	41	45	36	41	41	44	42	42	41	40	44	40	39	38	41	41	38	36	45	46	40	38	38	38	38	14	10	34	36	37	36	1614			
X	3,9	3,8	3,8	3,9	4,3	4,0	4,0	3,8	4,2	4,1	4,0	4,2	4,6	4,5	3,6	4,1	4,1	4,4	4,2	4,2	4,1	4,0	4,4	4,0	3,9	4,2	4,1	4,1	3,8	3,6	4,5	4,6	4,4	3,8	3,8	3,8	1,4	1,0	4,3	3,6	3,7	3,6	164,39				
s^2	0,54	0,18	0,62	0,32	1,12	0,50	0,89	0,62	0,40	0,99	0,67	0,44	0,28	0,50	1,82	0,54	0,77	0,49	0,62	0,18	0,32	0,44	0,27	0,67	0,54	0,69	0,77	0,54	0,62	0,49	0,28	0,27	0,28	0,62	0,62	0,40	1,60	0,00	0,50	0,27	0,46	0,27	23,417				
Si	0,74	0,42	0,79	0,57	1,06	0,71	0,94	0,79	0,63	0,99	0,82	0,67	0,53	0,71	1,35	0,74	0,88	0,70	0,79	0,42	0,57	0,67	0,52	0,82	0,74	0,83	0,88	0,74	0,79	0,70	0,53	0,52	0,53	0,79	0,79	0,63	1,26	0,00	0,71	0,52	0,67	0,52	29,931				

Xt	161,4
st ²	208,04
St	14,42

Coefficiente de Confiabilidad = a = 0,91

Interpretación del Coeficiente (Ruiz, C.; 2002)

RANGO		MAGNITUD	
0,81	a	1,00	Muyalta
0,61	a	0,80	Alta
0,41	a	0,60	Moderada
0,21	a	0,40	Baja
0,01	a	0,20	Muybaja

Fuente: Elaboración Propia (2016)

ANEXO E

**CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS
RECOLECTADOS**

CUADRO DE CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS

No. Item Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42		
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	0	5	5	5		
2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	5	4	5	4		
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5			
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	1	3	5	3	4	5		
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	4	5		
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5		
7	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5		
8	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	0	5	5	5	5		
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
12	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
13	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	0	5	5	3	3	4	3	5	4	
14	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5		
15	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5		
17	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5		
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	0	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	2	2	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	2	0	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
24	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	0	5	5	5	5	1	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
26	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5		
28	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	
29	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	1	0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5		
30	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
31	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	4	0	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5		
35	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5		
36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5		
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5		
38	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Dimensión: Gestión de Recursos Humanos								
Indicador	Manejo de los Conflictos Laborales		Motivación		Capacitación		Igualdad de Oportunidades Laborales	
Categorías de Respuestas	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	28	74%	25	67%	25	66%	29	76%
Casi Siempre	10	26%	8	19%	9	23%	7	18%
A veces	0	0%	3	8%	3	8%	1	3%
Casi Nunca	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	1	3%	1	3%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,74		4,45		4,50		4,66	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,59							
Categoría	Alta Presencia							

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Dimensión: Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo						
Indicador	Planes de Salud		Seguridad Laboral		Instalaciones Adecuadas	
Categorías de Respuestas	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	29	76%	23	60%	27	71%
Casi Siempre	7	18%	7	18%	8	21%
A veces	1	3%	1	3%	2	5%
Casi Nunca	0	0%	1	3%	0	0%
Nunca	1	3%	6	16%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,66		4,05		4,58	
Categoría	Alta Presencia		Moderada Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,43					
Categoría	Alta Presencia					

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Dimensión: Adaptación al Cambio						
Indicador	Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales		Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos		Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales	
Categorías de Respuestas	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	26	68%	22	58%	27	71%
Casi Siempre	10	26%	10	26%	7	18%
A veces	1	3%	3	8%	3	8%
Casi Nunca	0	0%	2	5%	0	0%
Nunca	1	3%	1	3%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,58		4,32		4,55	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,48					
Categoría	Alta Presencia					

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Dimensión: Gestión Ambiental Interna								
Indicador	Cumplimientos de las Leyes		Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar		Disminución del Gasto Energético		Eliminación de Residuos	
Categorías de Respuestas	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	26	68%	25	65%	20	53%	31	81%
Casi Siempre	10	26%	9	24%	9	23%	6	16%
A veces	1	3%	3	8%	2	5%	1	3%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
Nunca	1	3%	1	3%	6	16%	0	0%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,58		4,50		3,95		4,79	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Moderada Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,34							
Categoría	Alta Presencia							

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Variable Responsabilidad Social Interna

Dimensión	Media	Categoría
Gestión de Recursos Humanos	4,59	Alta Presencia
Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	4,43	Alta Presencia
Adaptación al Cambio	4,48	Alta Presencia
Gestión Ambiental Interna	4,34	Alta Presencia
Media de la Variable Responsabilidad Social Interna	4,46	Alta Presencia

Fuente: Elaboración propia (2016)