

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



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

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magister en
Gerencia Empresarial**

**Autor: Sabrina, Rueda
C.I. 40.943.166**

E-mail: sabrina.rueda@hotmail.com

**Tutor: Jesús Sánchez
C.I. C.I. 7.713.449**

E-mail: ja.sanchez1504@gmail.com

Maracaibo Enero de 2017

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

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN GERENCIA EMPRESARIAL
NIVEL MAESTRIAS**

VEREDICTO

Los suscritos profesores, DR. JESÚS ALFREDO SÁNCHEZ, MSC. SOBEIDA MARGARITA GONZALEZ BARRIOS y DRA. MIRELYS OHIGUINQUIRÁ OLIVA MOGOLLON, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el (la) TRABAJO DE GRADO Intitulado(a): RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE RIOHACHA, LA GUAJIRA COLOMBIA, que presenta el (la) participante: SABRINA ESTHER RUEDA SOLANO, titular de la cédula de identidad No E-40.943.166 y del pasaporte No AS030280, para optar al grado de MAGISTER SCIENTIARUM EN GERENCIA EMPRESARIAL, bajo la tutoría de DR. JESÚS ALFREDO SÁNCHEZ, C.I.: 07.713.449, reunidos previa convocatoria el día 26 del mes Enero de 2017, a las 09:00 AM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de esta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Trabajo, ha sido calificado como APROBADO correspondiéndole la valoración de sobresaliente (10 puntos), de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, a los 26 días del mes de Enero de 2017.



DR. JESUS SANCHEZ
C.I. 07.713.449
Univ o institución
a la que pertenece
URBE



MSC. SOBEIDA GONZALEZ
C.I. 07.805.897
Univ o institución
a la que pertenece
URBE



DRA. MIRELYS
C.I. 13.200.000
Univ o institución
a la que pertenece
URBE



DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres que siempre han sido un factor de motivación para seguir construyendo mi vida profesional, sembraron desde pequeña deseos de superación, y son mi ejemplo a seguir siempre.

A mis hermanos por estar siempre presentes en mi vida.

A mis compañeros de maestría y a mis profesores que con sus aportes y enseñanzas me han brindado conocimientos.

Sabrina Rueda.

AGRADECIMIENTOS

Primero me gustaría agradecerle a Dios por brindarme la oportunidad de terminar mis estudios.

A mi madre Esther Solano, por ser mi compañera y mi impulso a terminar este proyecto.

Mi agradecimiento también a cada miembro de la Universidad Rafael Beloso Chacín, por aceptarme como su estudiante y creer en mis capacidades.

Agradezco a los hoteles de Riohacha por abrirme las puertas y haber aceptado que realizara mi proyecto de investigación en ellos.

Sabrina Rueda.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
VEREDICTO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema	4
1.1. Formulación del problema	10
1.2. Sistematización del problema	10
2. Objetivos de la investigación	10
2.1. Objetivo general	10
2.2. Objetivos específicos	11
3. Justificación de la investigación	11
4. Delimitación de la investigación	12
4.1. Delimitación temática	12
4.2. Delimitación teórica	12
4.3. Delimitación temporal	13
4.4. Delimitación espacial	13

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación	14
2. Bases teóricas	21
2.1 Responsabilidad social interna	21
2.2. Gestión de recursos humanos	23
2.2.1. Manejo de los conflictos laborales	24
2.2.2. Motivación	26
2.2.3. Capacitación	27
2.2.4. Igualdad de oportunidades laborales	29
2.3. Salud y seguridad en el lugar de trabajo	30
2.3.1. Planes de salud	31
2.3.2. Seguridad laboral	32
2.3.3. Instalaciones adecuadas	34
2.4. Adaptación al cambio	35
2.4.1. Estrategias dirigidas a cambios estructurales	37
2.4.2. Estrategias dirigidas a cambios tecnológicos	38
2.4.3. Estrategias dirigidas a cambios culturales	39
2.5. Gestión ambiental interna	40
2.5.1. Cumplimientos de las leyes	42
2.5.2. Políticas de reducir reutilizar y reciclar	43
2.5.3. Disminución del consumo de energía	44
2.5.4. Eliminación de residuos	45
3. Sistema de variables	46

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de investigación	49
2. Diseño de la investigación	50
3. Población y muestra	52
3.1. Población	52

3.2. Muestra	53
4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.1. Técnica	55
4.2. Instrumento	57
5. Validez y confiabilidad del instrumento	58
5.1. Validez	58
5.2. Confiabilidad	59
6. Análisis de los datos	61
7. Procedimiento de la investigación	61
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
1. Dimensión: gestión de recursos humanos	64
2. Dimensión: salud y seguridad en el lugar de trabajo	70
3. Dimensión: adaptación al cambio	72
4. Dimensión: gestión ambiental interna	75
5. Comportamiento de la variable responsabilidad social interna	79
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	89
A: INSTRUMENTO	90
B: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	96
C: JUICIO DE EXPERTO	115
D: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	131
E: CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS	133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1. Operacionalización de la Variable	48
2. Distribución de la Población	53
3. Baremo Para la Interpretación del Promedio	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
1. Dimensión: Gestión de Recursos Humanos	64
2. Dimensión: Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	69
3. Dimensión: Adaptación al Cambio	72
4. Dimensión: Gestión Ambiental Interna	76
5. Variable Responsabilidad Social Interna	79

Rueda, Sabrina. Responsabilidad Social Interna en el Sector Hotelero en la Ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Programa de Maestría Gerencia Empresarial. Maracaibo, 2016.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, fundamentada en las teorías propuestas por Curto (2012), Valverde y Bermúdez (2012), Vives y Peinado (2011), Carneiro (2007), la Comisión de las Comunidades Europeas (2002), entre otros. Fue una investigación descriptiva con un diseño no experimental, transeccional descriptivo, de campo. Se analizó una población de 38 sujetos distribuidos en 25 Operarios y 13 Auxiliares, pertenecientes a hoteles de la ciudad de Riohacha: Arimaca, Majayura, Taroa y Ribai. La recopilación de datos se obtuvo a través de un cuestionario de 42 preguntas con respuestas con una escala de frecuencias tipo Likert. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, una vez corregidos se aplicó una prueba piloto a 10 sujetos, procediéndose a realizar el cálculo de la confiabilidad por el método de Alpha de Cronbach teniendo como resultado 0,91, seguidamente el instrumento fue aplicado al resto de los informantes. Luego de analizar y discutir los resultados obtenidos, la Responsabilidad Social Interna dentro del el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, se lleva a cabo de manera de alta presencia, más sin embargo aún debe mejorar algunos aspectos, con los cuales debe incentivar a los empleados a participar y consolidar la responsabilidad social interna dentro del sector. Para ello se plantearon las siguientes recomendaciones: conservar las estrategias para la gestión del recursos humanos tomando en cuenta todos los aspectos afines con los trabajadores, conservar las estrategias tomando en cuenta todos los aspectos afines con los planes de salud, conservar las estrategias tomando en cuenta todos los aspectos afines con las estrategias dirigidas a cambios estructurales, conservar las políticas de gestión ambiental interna, y optimizar su cumplimiento de acuerdo a los estándares establecidos y así poderse certificar.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Interna, Sector Hotelero.

Rueda, Sabrina. Internal Social Responsibility in the Hotel Sector in the City of Riohacha, La Guajira, Colombia. University Dr. Rafael Bellosó Chacín. Master's Program Business Management. Maracaibo, 2016.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze internal social responsibility in the hotel sector in the city of Riohacha, based on the theories proposed by Curto (2012), Valverde and Bermudez (2012), Vives and Peinado (2011), Carneiro), The Commission of the European Communities (2002), among others. It was a descriptive research with a non-experimental, descriptive, transectional, field design. A population of 38 subjects distributed in 25 Operators and 13 Auxiliary, belonging to hotels of the city of Riohacha: Arimaca, Majayura, Taroa and Ribai were analyzed. The data collection was obtained through a questionnaire of 42 questions with answers with a Likert frequency scale. The validity of the instrument was made by expert judgment, once corrected a pilot test was applied to 10 subjects, proceeding to perform the calculation of the reliability by the Alpha method of Cronbach resulting in 0.91, then the instrument was Applied to the rest of the informants. After analyzing and discussing the results obtained, Internal Social Responsibility within the hotel sector in the city of Riohacha, is carried out in a high-profile way, but still has to improve some aspects, with which it should encourage the Employees to participate and consolidate internal social responsibility within the sector. The following recommendations were made: to preserve the strategies for human resources management taking into account all aspects related to the workers, to keep the strategies taking into account all aspects related to health plans, to keep the strategies taking into account All aspects related to strategies aimed at structural changes, to maintain internal environmental management policies, and to optimize their compliance in accordance with established standards and thus be able to certify.

Key words: Internal Social Responsibility, Hotel Sector.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, debe ser fortalecido en su cumplimiento, porque esta responsabilidad es el componente que busca la satisfacción del cliente interno de cualquier organización y que es el único generador de valor a través de los ingresos de cualquier empresa por tal razón se debe tener en cuenta la gestión de recurso humanos donde se le brinda espacios al capital humano, se desarrollan programas de salud y seguridad en el lugar de trabajo, se describen las políticas de adaptación al cambio interno en el sector y al mismo tiempo se describe la gestión ambiental interna para apoyar la mitigación del impacto ambiental.

Por otra parte está la gestión de recursos humanos, la cual va dirigida al cumplimiento de una serie de actividades que comienzan con el Manejo de los Conflictos Laborales, la motivación al personal, la capacitación de empleados, garantizando la igualdad de oportunidades laborales que le permita al sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, cumplir con la acción en beneficio de los funcionarios de cada entidad.

Posteriormente se describe la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la cual va encaminada a hacer realidad unos planes y programas dirigidos a los empleados en el marco de planes de salud, definir un programa de seguridad laboral, se describe si las instalaciones son las adecuadas, para el desarrollo de las actividades que lleva a cabo en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia.

Seguidamente se describe como se da la adaptación al cambio en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, para así saber cómo está el cumplimiento de las estrategias dirigidas a cambios

estructurales, para llevar a cabo esta etapa se debe contar estrategias dirigidas a cambios tecnológicos, y tomar en cuenta las estrategias dirigidas a cambios culturales.

Asimismo se deben tener en cuenta la gestión ambiental interna que se realiza en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, las cuales van dirigidas al cumplimiento de las leyes; el desarrollo de políticas de reducir, reutilizar y reciclar; la disminución del consumo de energía; y la eliminación de residuos, lo cual debe llevar a una adecuada gestión al interior de este sector que se encuentra en estudio.

Finalmente la variable responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, está orientada en primer lugar a describir la gestión de recursos humanos; por otro lado se describe la salud y seguridad en el lugar de trabajo; asimismo se describe como se da la adaptación al cambio; y por último se describe la gestión ambiental interna lo cual debe llevar a una adecuada gestión.

A este respecto esta investigación persigue, analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, para ello se busca describir la gestión de recursos humanos en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira; describir la salud y seguridad en el lugar de trabajo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, describir la adaptación al cambio en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira y por ultimo describir la gestión ambiental interna en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira.

Para el caso esta investigación se dividió en 4 capítulos organizados de la siguiente forma: Capítulo I, en donde se realiza el planteamiento del problema, la formulación, sistematización y justificación, así como también el objetivo general y los específicos, buscados por el presente estudio, además se delimita la investigación.

Capítulo II, esta es la parte en que se presentan las investigaciones previas relacionadas con la temática, además de las bases teóricas donde se sustentan la variable y la operacionalización de la variable de la investigación.

Capítulo III, en este aparte se muestra el tipo de investigación su diseño, población y muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, presentación y análisis de datos.

Capítulo IV, acá se presentan los resultados y el análisis de los mismos, que dan como producto las conclusiones y la presentación de recomendaciones.