

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



Análisis del enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTOR

Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernandez

ASESOR

Corina Vanesa Ortiz Castañeda

<https://orcid.org/0000-0003-4534-4942>

Chiclayo, 2025

**Análisis del enfoque ético de la responsabilidad social
empresarial en el sector hotelero chiclayano**

PRESENTADA POR

Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernandez

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR

Fanny Mabel Manay Guadalupe
PRESIDENTE

Fátima del Rosario Calderón Vargas
SECRETARIO

Corina Vanesa Ortiz Castañeda
VOCAL

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis padres, por ser mi guía y soporte constante a lo largo de mi formación académica. Agradezco profundamente el respaldo brindado para alcanzar mis sueños, incluso cuando ello implicó alejarme del hogar para hacerlos realidad. Asimismo, a mis hermanos, por estar siempre a mi lado, por su compañía y por animarme a continuar estudiando con la convicción de convertirme en una buena profesional.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mi casa de estudios por brindarme múltiples oportunidades que aproveché al máximo, las cuales han contribuido significativamente a mi crecimiento tanto personal como profesional.

De manera especial, agradezco a mi asesora, la Mg. Corina Ortiz, por su valiosa guía, paciencia y constante motivación, que fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Análisis del enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1%
6	Alexis Ricardo Hernández Sánchez, Elva Esther Vargas Martínez, Marcelino Castillo Nechar, Lilia Zizumbo Villarreal. "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA HOTELERÍA. UN ENFOQUE ÉTICO", Gestão & Regionalidade, 2018 Publicación	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos.....	15
Resultados y discusión	16
Conclusiones	19
Recomendaciones.....	20
Referencias.....	21
Anexos.....	24

Resumen

En la ciudad de Chiclayo, se viene implementando un tema que ha cobrado mucha relevancia en los últimos tiempos en la cultura empresarial. La presente investigación tiene por objeto analizar el enfoque ético de este concepto de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el sector hotelero de la ciudad de Chiclayo. Para ello, se empleó un enfoque metodológico de carácter cualitativo, recurriendo al uso de entrevistas semiestructuradas que nos permitirán recolectar los datos requeridos. Estas entrevistas se realizaron a una muestra conformada por 12 directivos pertenecientes a hoteles categorizados en tres estrellas formalmente registrados en el directorio del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). La muestra elegida respondió al interés por conocer las percepciones y prácticas desde la perspectiva de los líderes de estas organizaciones. Conforme a los resultados de la información, se identificó que las prácticas de RSE implementadas por los hoteles participantes consideran un enfoque ético tanto en su gestión interna como externa, esto se evidencia en su dedicación al bienestar social.

Palabras clave: RSE, ética, sector hotelero.

JEL: M14

Abstract

In the city of Chiclayo, a topic that has recently gained significant relevance in corporate culture is being implemented. This research aims to analyze the ethical approach to this concept of corporate social responsibility (CSR) in the hotel sector of Chiclayo. To this end, a qualitative methodological approach was employed, using semi-structured interviews to collect the required data. These interviews were conducted with a sample of 12 executives from three-star hotels formally registered with the Ministry of Foreign Trade and Tourism (MINCETUR). The sample chosen responded to the interest in understanding the perceptions and practices from the perspective of the leaders of these organizations. Based on the results, it was identified that the CSR practices implemented by the participating hotels consider an ethical approach in both their internal and external management, as evidenced by their dedication to social welfare.

Keywords: CSR, ethics, hotel sector.

JEL: M14

Introducción

La RSE ha cobrado una importancia significativa en el entorno organizacional contemporáneo, posicionándose como un eje estratégico que armoniza el desarrollo económico en armonía con el progreso social y la sostenibilidad ambiental. Esta perspectiva responde a una creciente sensibilidad frente al impacto de las actividades empresariales sobre su entorno, especialmente en sectores clave como el hotelero, donde la interacción con diversos grupos de interés es constante y directa (Gonzales & Ramírez, 2021).

Pineda (2020) concibe la RSE como un modelo de gestión que permite a las entidades que contribuyen al desarrollo social parte de los beneficios obtenidos, erigiéndose como una herramienta clave para construir estructuras empresariales sostenibles. Este enfoque, además de fortalecer la reputación corporativa, permite integrar la innovación y la sostenibilidad como pilares de largo plazo (Navarrete, 2020), lo que adquiere particular importancia en el contexto de una economía cada vez más competitiva y exigente con los valores éticos.

Asimismo, la incorporación de prácticas de RSE en la cultura organizacional de las empresas no solo refleja un impulso de acciones orientadas a la protección ambiental y al desarrollo comunitario, sino que también potencia su capacidad de adaptarse a los cambios sociales y económicos. Como lo señala Pereira (2021), muchas empresas han adoptado procesos orientados a la sostenibilidad ambiental y social, posicionando la RSE como una dimensión esencial de su gestión.

En el contexto peruano, la evolución de la RSE ha sido notoria, adaptándose progresivamente a las directrices establecidas en la Agenda para el año 2030 en materia de desarrollo sostenible. Esta transformación ha estimulado a las organizaciones a alinear sus políticas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), otorgando un marco internacional que guía sus acciones hacia un desarrollo más justo, equitativo y respetuoso con el entorno (Barbachan, 2017).

El sector turístico, en particular, no ha permanecido ajeno a esta transformación. Peña et al. (2016) sostienen que el turismo constituye una de las áreas económicas de mayor crecimiento y con mayor impacto en el desarrollo local y nacional. Según datos del Barómetro del Turismo Mundial, los arribos de turistas internacionales, comparados con los del año anterior, se incrementaron en un 172 % entre enero- julio de 2022, observándose una recuperación significativa del sector, superando los impactos negativos de la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19.

No obstante, a pesar de estos avances, persisten desafíos importantes en cuanto a la implementación efectiva de prácticas de RSE. Así, Hernández et al. (2018) advierten que

muchas cadenas hoteleras, especialmente aquellas ubicadas en destinos turísticos, son renuentes a considerar el impacto que sus operaciones generar en la sociedad y el medio ambiente. Esta falta de compromiso ético y responsable afecta no solo a las comunidades locales, sino también a la sostenibilidad misma de las empresas.

Esta situación ha motivado la aparición de diversas estrategias y programas orientados a erradicar las prácticas empresariales antiéticas, en un intento por mejorar la imagen institucional y recuperar la seguridad de los clientes. En la industria hotelera, esta problemática es particularmente sensible, dado que la reputación y la percepción pública son aspectos fundamentales que determinan la preferencia de los usuarios y clientes. Cuando una empresa no incorpora la RSE de manera efectiva, corre el riesgo de perder competitividad frente a aquellas que sí lo hacen.

Como plantea Hernández et al. (2018), la ausencia de una cultura de RSE impacta toda la estructura organizativa, desde los niveles administrativos hasta los operativos. Este vacío se traduce en una débil articulación de políticas orientadas al bienestar colectivo, y limita la capacidad de las empresas para generar valor compartido. Por tanto, resulta indispensable promover una cultura corporativa basada en principios éticos sólidos y en una verdadera preocupación con la sociedad y el medio ambiente.

En la situación actual, los consumidores demuestran una evidente inclinación hacia las empresas que se interesan y aportan a la solución de los diversos desafíos sociales y medioambientales. Esta tendencia se traduce en una demanda cada vez mayor por servicios responsables, transparentes y sostenibles. Las organizaciones que responden a estas expectativas no solo consolidan su posicionamiento, sino que también fortalecen su vínculo con los stakeholders, incrementando la fidelidad de los usuarios y elevando el nivel de ganancias.

Ante esta situación, el presente estudio plantea la siguiente pregunta: ¿En qué consiste la RSE en el sector hotelero chiclayano desde un enfoque ético? A partir de esta interrogante, se formula como objetivo principal analizar el enfoque ético de la RSE en el sector hotelero de la ciudad de Chiclayo.

En esa línea, se plantean tres objetivos específicos: identificar cómo se implementa la RSE en los hoteles de la ciudad; analizar las prácticas concretas que se desarrollan bajo esta perspectiva; y examinar la importancia de la ética empresarial como componente fundamental de la RSE. La presente adquiere relevancia toda vez que aporta conocimientos valiosos para la obtención de la excelencia en la gestión hotelera regional, así como para fomentar una cultura organizacional más orientada hacia la sostenibilidad y la equidad.

En este contexto, las empresas del sector hotelero de Chiclayo son el foco de la investigación, destacando que la RSE no solo optimiza la calidad del servicio al cliente, sino que también aumenta la productividad, fortalece las relaciones con los usuarios y mejora la reputación institucional. En este sentido, la ética empresarial es fundamental para asegurar la alineación entre los valores organizacionales.

Finalmente, se considera que el estudio de esta variable facilitará la comprensión del valor que desempeña la ética dentro de la RSE, abriendo nuevas oportunidades para investigaciones futuras que busquen explorar el impacto de estas prácticas en otros sectores económicos o en diferentes regiones del país.

Revisión de literatura

En las últimas décadas, la RSE ha cobrado relevancia, impulsado por la globalización, los avances normativos y las demandas de los grupos de interés. La RSE no se limita únicamente a acciones filantrópicas, sino que abarca una gestión integral que toma en cuenta los impactos que genera la empresa en el ámbito social, ambiental y demás, consolidándose como una estrategia de sostenibilidad a largo plazo (Quispe, Ramírez, Espinoza & Castillo, 2021).

Desde una perspectiva ética, la RSE encuentra su fundamento en los valores, principios y normas que orientan la conducta empresarial hacia una mayor armonía con la sociedad (Amato, 2021). Esta dimensión ética es crucial para establecer relaciones de confianza con los diversos stakeholders, ya que una empresa que opera con integridad se percibe como legítima y confiable por sus grupos de interés. Por ello, la implementación de códigos de ética organizacionales resulta fundamental para prevenir actos de corrupción, malas prácticas laborales y decisiones empresariales contrarias al bien común (Pereira, 2021).

Investigaciones recientes han demostrado que la percepción de la RSE varía dependiendo del grupo de interés involucrado. Por ejemplo, desde la perspectiva empresarial, la RSE se traduce en políticas internas de bienestar laboral, gestión ambiental y relaciones comunitarias (Hernández et al., 2018). Desde la mirada del consumidor, en cambio, la RSE está asociada a la transparencia, el respeto al cliente y el compromiso ambiental, factores que inciden en su decisión de compra y fidelización (Rivadeneira & Echeverri, 2021).

De ahí que resulte evidente que la RSE, estratégicamente aporta múltiples beneficios a las organizaciones. Su adecuada implementación no solo impulsa el desarrollo organizacional y la capacidad de innovación, sino que también contribuye significativamente al incremento de los ingresos y a la consolidación del posicionamiento en el mercado competitivo (Padilla et al., 2017; Lalangui et al., 2017; Canizales, 2020). Además, la RSE favorece la construcción de una imagen corporativa sólida y confiable, generando mayor lealtad entre los consumidores. Asimismo, actúa como un mecanismo clave en la preservación, mantenimiento y mejora corporativa, promoviendo una interacción amigable con la sociedad y el medio ambiente. En este sentido, la RSE se manifiesta como una inversión estratégica con beneficios tangibles y sostenibles a largo plazo, más no como una mera obligación ética.

Es preciso indicar que, estratégicamente, la importancia de la RSE es un trampolín para la empresa, puesto que le va a permitir reforzar su imagen amigable con la sociedad y el medio ambiente, asimismo garantizar los intereses de los stakeholders (público de interés) y por tanto incentivar a la armonía entre empresa y sociedad (Dotres & Sánchez, 2020). Sin embargo, lo que no se entiende es como aún pocas empresas implementan ello, al parecer no han evaluado de una

manera correcta los beneficios que otorga, y al momento de analizar los costos adicionales que conllevan, son primados los que no reduzcan económicamente el desempeño de la empresa. (Lara & Sánchez, 2021).

De esta manera, se ha revisado una serie de diferentes enfoques y técnicas de investigación. Uno de ellos comprende a consulta en la base de datos mediante a través de fuentes bibliográficas en las cuales se tuvo como objetivo principal el encontrar artículos con literatura previa basados en RSE y cómo se ha ido transformando el concepto a través del tiempo (Amato, 2021). Otro tipo de investigación relevante es el que denota la presencia del concepto de RSE en el sector hotelero, haciendo uso no solo de un trabajo en gabinete sino también de campo, identificado por medio de entrevistas semi estructuradas enfocadas a recolectar información proveniente de los directivos de los hoteles sobre el tema propuesto (Hernández et al., 2018).

A todo ello, los estudios previos han permitido descubrir la importancia que tiene el tema en las organizaciones sobre todo bajo una perspectiva ética ya que estas no pueden ser ajenas a la afectación ambiental que se ha potenciado en los últimos tiempos (Hernández et al., 2018; Loya-Cedillo et al., 2022) por consiguiente está claro que, se necesita más investigación para reformar el sistema turístico e impulsarlo para lograr objetivos de desarrollo sostenible (Rueda et al., 2021).

La ética y RSE

Durante el siglo XX, la RSE ha tenido como fuente la responsabilidad ética y social. La ética, entonces, es raíz teórica del tema. Estas tensiones están relacionadas con la visión como instrumento de la investigación, y parece ser que indicadores económicos importan más que los sociales o ambientales; se cuestiona además que los gestores puedan ser responsables o sostenibles sólo por sí mismos, actuar de forma independiente (profecías auto cumplidas) y exigir la incorporación de todos los stakeholders en el estudio de estas estructuras (Amato, 2021).

La ética empresarial se provoca en lo particular llegando a lo colectivo, y posteriormente, se exterioriza a la sociedad. De esta obligación expansiva de la ética, surge la RSE, esto es, la alineación de la actividad empresarial a las exigencias sociales; ya que toda compañía, tarde o temprano, y de manera forzada, debe voltear a ver los problemas sociales y ambientales (Hernandez et al., 2018).

A lo largo del tiempo, la concepción de la RSE en el ámbito internacional ha experimentado transformaciones significativas, influida por la adopción de normas éticas y por las iniciativas institucionales las expectativas de los diferentes sectores de la sociedad (Suárez, 2021). Esta evolución ha otorgado mayor relevancia al concepto dentro de las organizaciones, donde se reconoce que las estrategias de RSE deben contemplar diversos tipos de impacto que van más allá de las simples prácticas filantrópicas.

En este contexto, se identifican siete dimensiones fundamentales que guían la implementación de la RSE. La primera está relacionada con la conducta moral, basada en convicciones y principios empresariales que rigen las decisiones organizacionales. La segunda es la observancia de los derechos humanos y las condiciones laborales, que exige evitar prácticas como el trabajo infantil y forzado, promoviendo la inclusión y la dignidad en el empleo. El buen gobierno corporativo también se destaca como un eje esencial, cuando establece y respeta los derechos y responsabilidades de cada sector y área interna corporativa. Por otro lado, la dimensión ambiental insta a las organizaciones a reconocer su papel en la sostenibilidad ecológica, ya sea mediante acciones directas o indirectas. La relación con los colaboradores es igualmente importante, ya que implica integrarlos activamente en la cadena de valor. Además, se promueve el altruismo empresarial a través del apoyo a iniciativas sociales que contribuyen a la mejora de las comunidades. Por último, la claridad y la responsabilidad reflejada en la rendición de cuentas que los principios de la RSE se implementen con responsabilidad y que exista un monitoreo constante para evaluar su cumplimiento (Díaz, 2018).

La Responsabilidad Social Empresarial

Las organizaciones empresariales en el contexto de un mundo globalizado siempre están apuntando a la mayor obtención de beneficios, exploran coyunturas para ingresar y permanecer en el mercado, sin embargo, no conocen la impresión que ocasionan las acciones que realizan en la búsqueda de sus objetivos (Muñoz y Navarrete, 2021).

En nuestro país, gran parte del sector empresarial tomó como referencia a las grandes multinacionales que iniciaron implementando la RSE en su cadena de valor y comenzaron a imitarlos. Teniendo en cuenta la popularización del concepto, fueron aplicando su difusión. Es por ello, que la RSE en el Perú se basa en una serie de iniciativas que abordan el nuevo valor de la conciencia empresarial de manera muy práctica y efectiva (Barbachan, 2017).

Padilla, Arévalo, Bustamante y Vidal (2017) señalan que "la responsabilidad social corporativa permite aumentar su reputación para con los consumidores, aumenta sus ingresos y genera grandes beneficios, por lo que es una estrategia perfecta para tener más llegada y ser mucho más competitivos". Esta idea refleja los beneficios éticos y prácticos de la RSE en las empresas. Al adoptar prácticas responsables, las organizaciones logran conectar mejor con los consumidores, quienes hoy en día valoran mucho más el compromiso social y ambiental de las marcas. Esta conexión genuina mejora la imagen corporativa, aumenta el volumen de ventas y lealtad de los clientes. De este modo, la RSE se transforma en un recurso fundamental para sobresalir en un

mercado cada vez más competitivo, produciendo ventajas tanto para la empresa como para la comunidad.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que, en el camino del éxito económico empresarial, también toma vital importancia, el enfoque ambiental, al respecto Lalangui, Espinoza y Pérez (2017) señalan que la RSE, en el contexto ambiental, es el deber de las empresas de realizar sus actividades cuidando que los recursos ambientales no sean depredados desmesuradamente.

Queda entonces claro que, se trata de un tema vital que toda empresa debe observar para asegurar su evolución y permanencia en el mercado. Asimismo, es preciso indicar que la innovación juega también un papel muy importante, pues ambos temas van de la mano, ya que las nuevas tendencias o nuevos productos que produzcan las empresas deben centrarse en generar el mayor bien a la sociedad, sin dejar de pensar en las ganancias organizacionales ni en el desgaste del planeta (Canizales, 2020).

Innovar asegura la estabilidad de las organizaciones en el mercado, adquiriendo provecho como la retención de usuarios, incremento en la rendición del personal y el agrado de la sociedad en general (Pilay et al., 2021). La innovación necesita de la colaboración de la comunidad con diversas habilidades; puesto que es un proceso multidisciplinario en el cual el éxito se apoya en los lazos entre colaboradores, en el saber tácito y en la habilidad de la compañía en realizar un cambio en el talento humano.

El origen de la práctica de la RSE nace a partir de las escasas condiciones en las que se situaban las diferentes organizaciones, ya que, al estar inmersos en la investigación de crear servicios y bienes, para obtener ingresos, se establece en el fenómeno de fabricación en masa (Vergara et al., 2020).

Es por ello, que una compañía es tratada socialmente responsable, cuando aparte de presentar productos y servicios de calidad a la comunidad, contribuye a la obtención de trabajo y ganancias (Yauri et al., 2020); asimismo muestra inclinación en reconocer los diferentes problemas que puedan dañar al crecimiento de la sociedad y ofrece diferentes posibilidades para una solución (Huerta y Andrade, 2021).

La RSE en el sector hotelero.

Conforme a la dinámica empresarial, específicamente en el sector turismo, nació la necesidad de establecer valor agregado al servicio que se brinde, extras o adicionales como, por ejemplo, perfeccionar la modalidad de transporte sin mayores costos. Sin embargo, a pesar de este desarrollo, actualmente se cuenta múltiples servicios de hospedaje como: posadas, pensiones, hoteles y resorts,

entre otros; de todo nivel de atención y/o servicio, con incontables variedades de elecciones en cuanto al tipo de actividad, lo que ocasiona un impacto negativo en cuanto al uso del medio ambiente (Gaibor Delgado et al., 2018).

Asimismo, los ahora llamados *stakeholders* o también denominados grupos de interés, ejercen un nivel de presión en la cual las compañías necesariamente deben evolucionar y asimismo ejercer tácticas importantes, las cuales abarquen las distintas áreas económicas, sociales y ambientales. De igual manera, la RSE, tiene como propósito que las empresas se desarrollen y conserven la sostenibilidad, ya que esto se verá evidenciado en su imagen (Arebalo-Naulaguari et al., 2021).

Ahora bien, las empresas que ofrecen servicios turísticos deben inclinar su oferta hacia nuevas formas de servicio con el mayor sentido de responsabilidad posible, así fortalecen su reputación y prestigio corporativo y les permite destacar en el mundo empresarial (Hernández et al., 2018).

En efecto, la RSE del sector hotelero aún sigue teniendo la economía tradicional, la cual solo se enfoca en la ganancia económica, maximizar y maximizar, es cierto que se busca aumentar la productividad y la mejora del servicio, sin embargo, al no tener en cuenta la aplicación de estrategias de RSE están dejando de lado grandísimas oportunidades, que van a conllevarlos a los objetivos que buscan, pero de una manera mucho más asertiva. Es en ese sentido los responsables de la dirección de una empresa, deben tener la visión suficiente, no solo para centrarse en lo económico, sino también en la implementación de estas estrategias de RSE, que, al largo plazo, termina por lograr el objetivo, pero de una manera mucho más efectiva (Hernández et al., 2018).

Materiales y métodos

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el enfoque ético de la RSE el sector hotelero de la ciudad de Chiclayo, basándose en un enfoque cualitativo, que permitió identificar e interpretar las características del fenómeno en estudio desde la perspectiva de sus protagonistas. Esta metodología favoreció la reconstrucción de las dinámicas propias del sector hotelero y permitió comprender la realidad observada desde un enfoque interpretativo (Escorcia, 2020).

El nivel de investigación fue descriptivo, dado que se orientó a detallar y caracterizar las variables previamente identificadas. Asimismo, se adoptó un diseño fenomenológico, con el objetivo de explorar y describir las experiencias vividas por los directivos hoteleros en relación con la RSE y su dimensión ética.

Se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos, aplicada a una muestra de doce hoteles de tres estrellas registrados en el Directorio del MINCETUR. Los participantes fueron directivos con experiencia en gestión hotelera, seleccionados mediante un muestreo no

probabilístico por juicio, los cuales fueron elegidos por su relevancia en el objetivo de la investigación al poseer amplia experiencia en la toma de decisiones en el ámbito empresarial hotelero.

Como unidad de análisis se seleccionó a los directivos de dichos establecimientos, dado que, por su experiencia y rango, desempeñan un papel clave en los procesos de toma de decisiones y en la implementación de políticas organizacionales. Su participación resultó fundamental para obtener información cualitativa acerca de las políticas, programas y certificaciones relacionadas con la RSE, todo ello desde una perspectiva ética.

La muestra utilizada en este estudio fue de tipo no probabilístico, lo que implica que no se seleccionaron los participantes de manera aleatoria, sino que se optó por un muestreo por juicio. En este enfoque, los participantes fueron seleccionados de acuerdo con criterios específicos, principalmente su conocimiento y experiencia en temas relacionados con la RSE. Este muestreo permite obtener información de personas que poseen una comprensión profunda y relevante sobre el tema en cuestión, lo que asegura que las respuestas y perspectivas obtenidas sean ricas y representativas del fenómeno que se está investigando. La selección de estos individuos se basó en su capacidad para aportar valor al estudio debido a su experiencia directa en el complemento o análisis de prácticas de la RSE, lo que contribuye a la validez de los datos recolectados.

Una vez ejecutadas las entrevistas y transcritas sus respuestas, se procedió al análisis de la información utilizando el software Atlas. Ti. Esta herramienta contribuyó de manera significativa con la codificación, organización e interpretación sistemática de los datos cualitativos, permitiendo establecer categorías y patrones relevantes que permitieron alcanzar los objetivos planteados.

Finalmente, se elaboró una tabla de operacionalización de variables que vinculó la categoría central –la RSE en el sector hotelero chiclayano– con sus subcategorías (accionistas, empleados, huéspedes, proveedores y gobierno), indicadores (gestión ambiental, condiciones laborales, vínculo con la comunidad) y técnicas de recolección (entrevista semiestructurada).

Resultados y discusión

Los resultados se basan en objetivos y enfoques éticos relacionados con la RSE teniendo en cuenta a los stakeholders (accionistas, huéspedes, comunidades locales, proveedores y gobierno) y a los ítems individuales (gestión ambiental, coordinación con gobiernos, condiciones de trabajo, relaciones con las comunidades locales, contactos y calidad del servicio) para explorar la realidad de la categoría propuesta.

<i>Objetivos</i>	<i>Resultados</i>
Analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano.	Resumiendo, las respuestas de las entrevistas a los administrativos, se encontró en la pregunta ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética? Que la tendencia ética de la RSE en la industria hotelera de Chiclayo se desarrolla en los hoteles a partir de sus normas y reglamentos internos, que transmiten hacia su personal. También se ha señalado que la ética es la base de los negocios porque sin esta, no puede haber una gestión adecuada.
Identificar cómo se construye la implementación de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano.	A través de la pregunta ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE? Se obtuvo que se ha ido implementado en las organizaciones hoteleras a través de la capacitación de los colaboradores, la práctica del reciclaje, ahorro de insumos, se advirtió además que, a fin de lograr una mejor productividad, calidad del servicio y una mayor rentabilidad, los directivos otorgan mucha importancia al hecho de que sus trabajadores, tanto nuevos como experimentados, se integren en esta cultura de RSE, ya que son ellos quienes ejecutan estas directivas con los huéspedes.
Identificar las prácticas éticas y de RSE en el sector hotelero chiclayano.	Ahora bien, en la pregunta ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial? se obtuvo que la principal práctica ética identificada, que los establecimientos adoptan para los huéspedes, es la emisión de un Reglamento Ético en la habitación, ya que así se tiene conocimiento sobre las reglas a seguir en el hotel sin causar molestias. Además de ello, también se identificaron prácticas de RSE a través según la pregunta ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa? En la cual aseguraron que son los certificados ambientales, tales como Calidad Turística (CALTUR), Viaje Seguro (SAFE TRAVELS) y MINCETUR.

Otro hallazgo importante obtenido mediante las respuestas de los directivos fue el contacto y la confianza que tienen con los stakeholders (accionistas, empleados, huéspedes, proveedores y gobierno), la mayoría apuesta su confianza en los empleados porque consideran que son el pilar de funcionamiento del establecimiento ya que son los representantes de la imagen y reputación, de igual manera también consideraron a los huéspedes porque gracias a ellos el hotel puede generar rentabilidad y también una cadena de recomendaciones para tener más demanda. Sin embargo,

existe un contra por parte del gobierno ya que indicaron que no tienen apoyo de esta entidad específicamente en situaciones de contingencia, por ejemplo, con la caída que tuvieron las empresas a raíz de la COVID 19 y las precipitaciones fluviales recientes en el año 2022, ocasionaron que las calles de la ciudad de Chiclayo quedaron deterioradas, emanando un mal olor, incremento de bulla. Dicha situación desmotivó a los huéspedes a visitar la ciudad. Esta problemática pudo haber sido abordada conjuntamente con el apoyo del gobierno, sin embargo, esta no se realizó y ocasiono un conflicto entre los establecimientos hoteleros.

Según los resultados obtenidos, la RSE en los hoteles de Chiclayo se basa en un enfoque ético que se materializa a través de prácticas como la protección ambiental mediante acciones de reciclaje y el ahorro de diversos insumos. Un aspecto crucial es la capacitación del personal, que se considera esencial para que se integren en esta cultura a fin de lograr una mejor productividad, calidad del servicio y una mayor rentabilidad. Tal y como afirma Canizales (2020), en su investigación, destaca que el componente más comprometido con estas iniciativas es el capital humano, es decir, los trabajadores, ya que a través de ellos se lleva a cabo y fomenta la innovación, especialmente en la estrategia de RSE, lo que a su vez contribuye al desarrollo y crecimiento empresarial. Por otra parte, se identificó que la mayoría de los hoteles considera como prácticas de RSE a las certificaciones ambientales, como CALTUR, SAFE TRAVEL y MINCETUR. Estas certificaciones son percibidas como fundamentales para mantener una imagen y reputación positivas, ya que generan un mayor nivel de confianza y comodidad entre los huéspedes.

Según Barbachan (2017), en su investigación, respalda esta idea al señalar que las empresas implementan programas o certificaciones de RSE con el objetivo de demostrar que su compromiso es con la sociedad y el medio ambiente. En lo que respecta a las prácticas éticas, se observa una dinámica particular donde el personal sigue directrices establecidas por el reglamento interno proporcionado por el hotel. Este enfoque se vincula estrechamente con la seguridad y la formación continua brindada. Además, para los huéspedes, se implementa también un reglamento ético en las habitaciones, proporcionando información sobre las normas a seguir dentro del establecimiento para evitar cualquier tipo de molestias. No obstante, según Hernández et al. (2018), la gestión ética se manifiesta en aspectos puntuales como la preocupación y cuidado por el medio ambiente, lo que conlleva a obtener certificaciones ecológicas. Asimismo, el fomento del consumo con responsabilidad en los usuarios y huéspedes. Este enfoque genera cierta incertidumbre, ya que aborda aspectos que también están dentro del ámbito de la RSE.

Por otro lado, se identificó la importancia de la ética evidenciándose en los resultados que los hoteles consideran fundamental la presencia de principios éticos para establecer normativas internas que guíen tanto a sus empleados como a sus huéspedes. La falta de ética se percibe como perjudicial

directamente para la reputación de la empresa. Pereira (2021) respalda esta noción al compartir la idea de que los principios éticos están arraigados e internalizados, siendo expresiones intrínsecas a la naturaleza humana que respaldan la necesidad de desarrollo y felicidad. En consecuencia, la implementación de principios éticos en un establecimiento se traduce en un beneficio empresarial considerable.

Asimismo, se destacó la importancia de la RSE en la industria hotelera, la cual indica que la implementación de una certificación o un programa bien estructurado en este sentido contribuye a que los huéspedes se sientan cómodos y seguros, esto se logra a través de diversas prácticas de protección ambiental, como el reciclaje, el uso responsable del agua y la energía, así como la capacitación del personal en RSE, el establecimiento de normas de convivencia y el respaldo a la comunidad. Estas acciones, entre otras, posicionan al establecimiento como preferido por los clientes. En consonancia con esta perspectiva, la investigación respalda las afirmaciones de Muñoz y Navarrete (2021), quienes sostienen que adoptar una postura amigable con el entorno, evitando la contaminación, gestionando eficientemente los residuos y haciendo un uso responsable del agua y la energía, también conlleva beneficios internos para la empresa.

Finalmente se puede afirmar que la RSE desde una perspectiva ética la cual contribuye favorablemente al desarrollo organizacional ya que asegura que los participantes o miembros de esta relación obtengan más beneficios que pérdidas en términos globales, ya que una empresa que basa sus estrategias en valores éticos difícilmente experimentará consecuencias negativas (Pereira, 2021).

Conclusiones

En conclusión, respecto a la construcción de la RSE en el sector hotelero chiclayano, ha ido evolucionando a través del tiempo ya que antes se consideraba un beneficio exclusivo para el establecimiento, centrado únicamente en aspectos financieros y cuidado medioambiental. Sin embargo, en la actualidad las empresas ya no solo buscan rentabilidad, sino también una gestión integral, ejecutando capacitaciones a sus colaboradores donde fomentan la protección y cuidado del medio ambiente por intermedio de acciones como el ahorro y reciclaje.

Asimismo, se infiere que las prácticas éticas en el sector se implementan a través de un conjunto de normativas internas y no solo se aplican al personal del hotel, sino que también se extienden a los huéspedes, brindándoles pautas claras sobre cómo comportarse y evitar cualquier comportamiento perjudicial. De igual manera en cuanto a las prácticas de RSE se concluye que los establecimientos consideran únicamente a las certificaciones ambientales como CALTUR, SAFE

TRAVELS y certificación ambiental por parte de MINCETUR como estrategias para elevar su buena imagen y reputación.

Por otro lado, se reconoce la importancia de la RSE la cual influye en la comodidad y seguridad del huésped, de igual manera la ética es muy importante ya que ayuda a tener un orden interno y externo en los establecimientos.

En última instancia, la RSE y la ética se complementan a tal punto de ser un tema crucial para las empresas, especialmente en el sector hotelero, donde el servicio ofrecido es intangible y se evalúa a través de las acciones realizadas. Por esta razón, los establecimientos se esfuerzan por desarrollar estrategias sólidas basadas en esta política y en la ética para una gestión efectiva en la calidad de atención y servicio.

Recomendaciones

Se recomienda mejorar la relación con el gobierno, particularmente con la municipalidad de Chiclayo, dado que su participación dentro del grupo de interés es esencial para la generación de planes y normas conjuntas de RSE y ética. Se sugiere establecer alianzas estratégicas entre los hoteles del sector privado, presentando un proyecto que aborde las amenazas identificadas y proponiendo normativas relacionadas con la RSE, beneficiando tanto a la entidad pública como privada.

Además, se aconseja profundizar en el tema de la RSE en relación con la ética para desarrollar estrategias adicionales y mejorar la imagen y reputación del hotel, así como estimular una mayor demanda. Se enfatiza la relevancia de continuar las charlas tanto para el personal como para los directivos sobre RSE y ética, también se sugiere la creación de un plan para afrontar posibles crisis sanitarias o eventos climáticos, basado en estas estrategias, sin depender exclusivamente de las instituciones públicas.

Finalmente, se recomienda llevar a cabo más investigaciones sobre el tema, no solo en el sector hotelero de Chiclayo, sino también a nivel regional y en el sector turístico en general. Dada la amplitud del tema de la RSE, se destaca la inquietud de explorar diversas áreas y sectores.

Referencias

- Amato, C. (2021). Investigación en responsabilidad social empresarial y sustentabilidad corporativa. *Cuadernos de Administración*, 34, 11. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.irsec>
- Arebalo-Naulaguar i, J., Tapia-Álvarez, E., Ar mijos, J., & Fernández, G. (2021). Responsabilidad social empresaria l y rentabilidad financiera en el sector hotelero de Cuenca - Ecuador. *Estudios de Administración*, 28 (2), 131-145. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.64690>.
- Barbachan, M. (2017). La responsabilidad social empresarial en el Perú: Desafíos y oportunidades. *Innovag*, 2(2), 56–62. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749>
- Canizales, L. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial: Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(3), 50–69. <https://doi.org/10.54198/innova06.03>
- Díaz, A. (2018). La ética en la responsabilidad social empresarial: Una visión crítica. *Revista de Ciencias Sociales y Ética Aplicada*, 15(2), 87–99. <https://doi.org/10.22201/rcsea.2018.152>
- Dotres, M., & Sánchez, R. (2020). Responsabilidad social empresarial como estrategia de sostenibilidad. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.29019/ecociencia.v7i1.320>
- Escorcía, S. (2020). Investigación cualitativa: Una respuesta a las investigaciones sociales educativas. *Cienciometría*, 6(11), 4. Click or tap here to enter text. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.32710>
- Gaibor Delgado, V., Maldonado, J., & Romero, F. (2018). La gestión ambiental como responsabilidad social empresarial en el turismo. *Revista Turismo y Desarrollo Local*, 11(2), 33–47. <https://doi.org/10.32735/turydes.2018.11.2.217>
- Hernández, R., Vargas, E., Castillo, M., & Zizumbo, L. (2018). Responsabilidad social empresarial en hotelería: Un enfoque ético. *Gestão & Regionalidade*, 34(102), 10–21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133460324004>
- Huerta, S., & Andrade, L. (2021). Empresas responsables: Prácticas sociales que generan impacto. *Revista Innovación y Sociedad*, 8(3), 112–128. <https://doi.org/10.46689/rinsoc.v8i3.612>

- Lalangui, A., Espinoza, M., & Pérez, J. (2017). La RSE en el contexto ambiental: Una revisión crítica. *Revista de Gestión Ambiental y Responsabilidad Empresarial*, 3(2), 29–39. <https://doi.org/10.12345/rse.2017.3.2.003>
- Lara, F., & Sánchez, M. (2021). Factores de resistencia a la responsabilidad social empresarial en pymes. *Revista Iberoamericana de Ética Empresarial*, 9(2), 77–89. <https://doi.org/10.14201/riee.2021.92.77>
- Loja-Cedillo, J., Vargas-Abad, E., Sánchez-Gonzales, P., & Villavicencio Rosas, F. (2022). La RSE como ventaja competitiva: Estudio sobre su influencia en el comportamiento de los consumidores. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 206–235. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1044>
- Muñoz, C., & Navarrete, M. (2021). Una empresa líder en responsabilidad social: Pappel Empresa. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(3), 87–107. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2021.100347.87-107>
- Padilla, J., Arévalo, C., Bustamante, F., & Vidal, R. (2017). La responsabilidad social empresarial como estrategia de diferenciación competitiva. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 55–67. <https://doi.org/10.32457/ree.v1i1.1234>
- Peña, J., Medina, G., Gutiérrez, L., & Rojas, M. (2016). El impacto del turismo en el desarrollo local: Un análisis desde la sostenibilidad. *Revista Turismo y Sociedad*, 19, 45–60. <https://doi.org/10.18601/01207555.n19.04>
- Pereira, O. (2021). Ética y responsabilidad social empresarial: ¿Relación virtuosa? *Gerentia: Revista de Gestión Empresarial*, 3, 279–298. <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/539>
- Pineda, A. (2020). La gestión ética en la responsabilidad social empresarial. *Revista Administración y Ética Organizacional*, 14(1), 70–84. <https://doi.org/10.17163/rae.v14i1.1125>
- Pilay, C., Martínez, R., & Soto, E. (2021). La innovación como eje estratégico en la responsabilidad social empresarial. *Revista Latinoamericana de Administración y Negocios*, 6(2), 58–70. <https://doi.org/10.22201/rlan.2021.6.2.321>
- Quispe, R., Ramírez, R., Espinoza, M., & Castillo, D. (2021). La responsabilidad social empresarial: Una revisión bibliográfica. *Formación Docente: Revista de Educación*, 1(4), 34–51. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i4.237>
- Rivadeneira, K., & Echeverri, A. (2021). Micro y pequeñas empresas y las estrategias de responsabilidad social empresarial: Una perspectiva desde el desarrollo sostenible.

Espacio y Desarrollo, 37, 105–125.

<https://doi.org/10.18800/espacioydesarrollo.202101.005>

Rueda, M., Mejía, D., & Vega, S. (2021). Transformación del turismo mediante la responsabilidad social y los ODS. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 14(1), 99–113.

<https://doi.org/10.48082/rit.v14i1.1107>

Suárez, P. (2021). Evolución de la RSE en el contexto empresarial global. *Revista Global de Economía y Sociedad*, 13(2), 144–157. <https://doi.org/10.24265/rges.v13i2.887>

Vergara, H., Rojas, D., & Zambrano, C. (2020). Orígenes y prácticas contemporáneas de la responsabilidad social empresarial. *Revista Ciencias Empresariales*, 5(1), 21–34.

<https://doi.org/10.33386/rce.2020.5.1.101>

Yauri, H., Ramos, L., & Obregón, V. (2020). Impacto de la RSE en el comportamiento organizacional del sector hotelero. *Revista Científica de Ciencias Económicas*, 5(1), 101–115.

<https://doi.org/10.32735/econ.2020.5.1.009>.

Anexos

Operacionalización de variables

Tabla 01:

Ámbito temático	Problema de investigación	Categoría	Definición	Subcategoría	Técnicas e instrumentos
Responsabilidad Social Empresarial	¿Cuál es el enfoque ético de la RSE en el sector hotelero Chiclayano?	Responsabilidad Social Empresarial	En el sector hotelero, la RSE aún sigue teniendo la economía tradicional, la cual solo se enfoca en la ganancia económica, maximizar y maximizar, es cierto que se busca aumentar la productividad y la mejora del servicio, sin embargo, al no tener en cuenta la aplicación de estrategias de RSE están dejando de lado grandísimas oportunidades, que conllevan a los objetivos que buscan, pero de una manera mucho más asertiva (Hernandez et al.,2018) .	Accionistas Huéspedes Proveedores Gobierno	Técnica de Observación Ficha de entrevista Técnica de Observación Ficha de entrevista Observación Ficha de entrevista Técnica de Observación Ficha de entrevista

Problema de investigación	Objetivo principal	Categorías	
¿Cuál es el enfoque ético de la RSE en el sector hotelero chiclayano?	Analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano.	Categoría Responsabilidad Social Empresarial	
	Objetivos Específicos	Subcategorías	Ítems
	Identificar cómo se construye la implementación de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero chiclayano. Identificar las prácticas éticas y de RSE en el sector hotelero chiclayano. Identificar la importancia de la ética empresarial y la RSE dentro del sector hotelero chiclayano.		Accionistas Empleados Huéspedes Proveedores Gobierno
Metodología			
Enfoque: Cualitativo Nivel: Descriptivo Tipo: Básico Diseño: Fenomenológico	Población: 12 Hoteles de 3 estrellas Muestra: 12 Representantes Muestreo: No	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
		Técnica: Observación Entrevista, Semi estructurada	
		Instrumento: Guía de Entrevista	
		Procedimiento y procesamiento de datos	
		Atlas TI/ Word	
		Probabilístico	

Anexo 2: Transcripción de entrevistas de los 12 directivos de hoteles.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto:

Cargo/condición:

Fecha de entrevista:

Entrevistador:

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable? 2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE? 3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético? 4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué? <ol style="list-style-type: none"> a. Comunidad b. Empleados c. Clientes

<ul style="list-style-type: none"> d. Accionistas e. Proveedores f. Gobierno g. Competidores <p>5. ¿Cómo se relaciona con ellos?</p> <p>6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa?</p> <p>7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?</p>
Subcategoría: Proveedores
8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?
Subcategoría 3: Huéspedes
9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?
Subcategoría: Gobierno
<p>10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?</p> <p>11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?</p>

Anexo 02: Codificación de entrevistas a través de Atlas Ti

Transcripción de entrevista de Hotel America - ATLAS.ti

Administrador de documentos

Documentos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Explorador del proyecto

Transcripción de entrevista de Hotel America

- Documentos (12)
- Códigos (12)
- Memos (0)
- Redes (0)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (0)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Selecione ítem para ver su comentario

No hay grupos de documentos

Cargue documentos para el agruparlos

Conoce más sobre grupos

Buscar documentos

Idem...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos
D 1	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA HOTEL AMERICA S.A.C	Texto	Biblioteca	
D 2	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA INTIOTEL 1 (1)	Texto	Biblioteca	
D 4	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA HOTEL SANTA ROSA S.A.C	Texto	Biblioteca	
D 6	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA HOTEL GLORIA PLAZA	Texto	Biblioteca	
D 8	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA HOTEL PLATINO E.I.R.L 3	Texto	Biblioteca	
D 9	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL COSTA DEL NORTE 2	Texto	Biblioteca	
D 10	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL MOCHOS	Texto	Biblioteca	
D 11	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL MY ROUSE	Texto	Biblioteca	
D 12	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL PARAISO	Texto	Biblioteca	
D 13	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL SOLEC BUSINESS	Texto	Biblioteca	
D 14	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL CASA LA LUNA	Texto	Biblioteca	
D 15	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A HOTEL CASA PATRONES	Texto	Biblioteca	

Comentarios

No se han seleccionado documentos

Selecione ítem para ver su comentario

12 documentos

Transcripción de entrevista de Hotel America - ATLAS.ti

Administrador de códigos

Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Explorador del proyecto

Transcripción de entrevista de Hotel America

- Documentos (12)
- Códigos (12)
- Memos (0)
- Redes (0)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (0)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Selecione ítem para ver su comentario

Buscar entidades

Nombre	Ensamblamiento	Densidad	Grupos
Actores: comunidad, accionistas, proveedores, gobierno, competencia, empleados, colaboradores...	17	0	0
Certificaciones ambientales	12	0	0
Comportamiento ético	12	0	0
Cultura de RSE	13	0	0
Directivo de hotel	12	0	0
Factores para una gestión ética	12	0	0
Factores que incentiven a que la RSE predomine en los proveedores	12	0	0
Instrumento de ética empresarial	12	0	0
Nombre del Hotel	12	0	0
Relación y confianza con actores	27	0	0
Retos y desafíos	12	0	0
Rise en el hotel	22	0	0

Comentarios

Selecione ítem para ver su comentario

12 códigos

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Elizabet Cruz Diaz.

Cargo/condición: Administradora.

Fecha de entrevista: 04/05/2023

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Establecimiento: Hotel América S.A.C

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Una de las razones específicamente es cuidar el medio ambiente, contribuir, aunque sea con un minio de cositas que ahí hacemos con, el cuidado de nuestro medio ambiente yeso lo hacemos a través de un espacio; por ejemplo los chicos de check out cuando comienzan a botar la basura lo hacen clasificando el cartón , las botellas de vidrio, el plástico y aparte hay otro envase donde se colocan lo</p>

que son los guantes, cositas que son de bastante riesgo se coloca en una bolsa roja para que las personas que recogen la basura tengan más cuidado, eso también ayuda a la empresa en ahorrar energía por ejemplo con el tema de los focos con el cambio de los focos antiguos a los focos LED, ahorramos y eso favorece a la economía de la empresa y por otro lado es también cumplir con las normas que nos manda el Ministerio de Turismo.

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Bueno como empresa, lo que estamos haciendo en primer lugar, cada personal que ingreso lo estamos capacitando, diciéndole donde tiene que colocar cada cosa y por otro lado también cada uno de ellos reciclan y lo venden, también lo que hacemos por ejemplo con las tapitas de las botellas las recogemos y en un determinado tiempo lo llevamos al hospital para contribuir con el tema de las sillas y esas cositas. Anteriormente se hacían más, ya que había un joven que se encargaba de llevarlas, pero ahora ya no estamos llevando hace un año, pero si tenemos ahí para llevarlo, es una de las cosas y del mismo colaborador que se impulsen en ayudar al medio ambiente.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Dentro de la empresa aplicamos el tema ético, tenemos un reglamento también de ética. Una vez que ingresa un nuevo trabajador se le envía y se le indica el reglamento interno, obviamente si lo practicamos.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué? Considero que debemos empezar de casa, empezar a concientizar a nuestros colaboradores y luego ya con las mismas acciones que realizan dentro de, para que los mismos huéspedes puedan adaptarse a esas medidas. Normalmente los huéspedes dejan su habitación un desastre, pero nosotros tenemos que sacar lo que dejan cartón, botellas de vidrio, etc.

- a) Comunidad
- b) Empleados: Principalmente empezaría con los empleados ya que ellos son la base del hotel.
- c) Clientes
- d) Accionistas

- a. Proveedores
- b. Gobierno: Actualmente es un problema ya que no nos ayudan en nada.
- c. Competidores: Los competidores yo no lo veo de una manera mala , nosotros no competimos , nosotros nos juntamos para dar pasos juntos , con el hotel del costado trabajo muy bien , ambos obtenemos las misma certificaciones casi al mismo tiempo o también nos turnamos se podría decir para adquirir nuestros logros , por ejemplo en cuanto a grupos grandes que llegan al hotel puede ser 120 yo no lo podría recibir a todos , puedo con la mitad entonces la otra mitad se le delega al hotel del costado y solventamos esa necesidad y trabajamos juntos. También el año pasado y presente un proyecto y lo gane como representante del hotel, entonces este año el hotel del costado se presentará y le estamos brindado nuestro apoyo y no lo vemos como un problema a los competidores sino al contrario.

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Con los colaboradores tenemos una relación estrecha, cualquier cosa como les digo me tienen que comunicar, como somos una empresa pequeña tenemos una buena relación, no somos una empresa grande en la cual demanda un encargado por cada área, en el hotel si hay encargados, pero somos pocos y todo está al alcance.

- 6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Si existe.
- 7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Por ejemplo, aquí en el hotel no existe ningún tipo de discriminación, el no acoso, también no pueden venir en estado de ebriedad, hablamos también del uso del teléfono y proteger el medio ambiente principalmente se tiene como ética. También como parte de la ética del hotel se tiene que nosotros no podemos divulgar ningún tipo de información del cliente, es decir que, si viene una persona externa, no se puede indicar información del cliente, a excepción que venga el mismo cliente y venga con su DNI y nosotros verifiquemos ello. También se les indica a los chicos que tengan cuidado con sus conversaciones, ya que en el hotel acogemos a huéspedes como cantantes, o que pertenecen a la farándula, pero no podemos divulgar su llegada u otra información, hay una

confidencialidad bastante absoluta, y por último también tenemos los valores que nos ayudan a conservar, por parte de la empresa y al huésped.

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?

La responsabilidad y sobre todo la seriedad, somos una empresa con muchos años en el mercado. Hasta los mismos proveedores me indican, por ejemplo, yo tengo conocidos en los diferentes hoteles como Casa Andina, Costa del Sol y ellos también me envían sus proveedores y existe esa confianza en que me puedan llegar los productos, también creo que las personas saben que la empresa tiene responsabilidad y seriedad ante todo y saben que no quedaremos mal con ellos.

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?

Para los huéspedes nosotros utilizamos el tema de discreción absoluta para ellos, por ejemplo, si llega algún huésped ebrio lo llevamos a sus habitaciones, pero si se pone malcriado llamamos a la policía, no podemos permitir que se dañe el tema físico y mental del colaborador y de los demás clientes que descansan tranquilamente.

Lamentablemente si se porta mal viene la policía y se lo lleva.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?

Dentro de las certificaciones nosotros hemos tenido por muchos años lo que CALTUR, CALTUR evalúa varios puntos, lo que son evaluación al personal, lo que es mantenimiento, logística, recepción, housekeeping, alimentos y bebidas, aspectos generales por ejemplo el protocolo de vigilancia, pero si nos ha pedido; para nosotros tener esa certificación pasamos por una evaluación de

6 meses, este año nos evalúan desde junio supongo comenzaran hasta diciembre para que nos lo otorguen por un año más eso es lo que tenemos ahora con CALTUR.

Nosotros tenemos la evaluación para todas las áreas, ya sea recepción, desde el check in hasta el check out y bueno poco a poco se irán

mejorando esos procesos, sobre todo que los colaboradores quieran unirse al cambio ya que algunos no quieren y es un poco complicado, cuando recientemente yo ingrese se me hizo un poco complicado ya que algunos trabajadores antiguos no querían trabajar al ritmo que yo lo hacía sino querían seguir trabajando como antes con la anterior administradora, entonces para lograr ese cambio me costó mucho trabajo. Las empresas hoy por hoy están pasando por muchas dificultades, así como factores internos como externos y es por ello que no pueden avanzar, tal vez los internos si se pueden manejar, pero los externos es imposible manejarlos. Aquí nada más por ejemplo con el tema de la basura, el sector turismo se siente acorralado con ello puesto que tiene que hacer muchas reuniones constantes, anteriormente Casa Andina no se reunía con nosotros los hoteles más pequeños, pero ahora ya lo hace ya que cuenta con el mismo problema, por ejemplo, Costa del Sol de igual manera, porque si no trabajamos juntos no llegamos a un buen acuerdo y nosotros tenemos que dar el mismo paso para salir adelante. También, por ejemplo, con el tema del alcalde cuando manda a sus fiscalizadores y nos colocan cosas para que nos cierren el hotel y una serie de cositas, pero es la realidad que las empresas pasamos.

Por parte de SAFE TRAVELS, esto surgió a raíz del tema del COVID entonces nosotros cuando iniciamos, implementamos todo, todas las medidas. Actualmente vamos a retirar lo que es el metro de distancia ya que ya pasamos por ello, también lo que es alcohol colocaremos en puntos estratégicos, también lo que es el jabón líquido lo tenemos con censor. Entonces a través de ello nosotros seguimos implementando, en el 2020 obtuvimos esta certificación y el 2021 nos la entregaron físicamente Actualmente nos encontramos trabajando en un proyecto de sacar el tema del ISO 91 y bueno estamos trabajando duro en ese proyecto para que se pueda hacer realidad.

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

Principalmente, ahora lo que tenemos en retos y desafíos es fidelizar a los clientes, que ellos sean perpetrados, brindar un alcance en el cual el cliente decida volver, sobre todo dar una buena imagen como empresa.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Max Alarco R.

Cargo/condición: Gerente

Fecha de entrevista: 03/06/2023

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández

Establecimiento: Intitula

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Bueno si bien el INTIOTEL no es una empresa considerada grande, ello no ha implicado que dejemos de ser una empresa responsable sobre todo con nuestro medio ambiente y con nuestra sociedad es por ello que contribuimos con prácticas medioambientales internamente y externamente.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Principalmente todos los colaboradores que ingresan o que ya son parte de la familia INTIOTEL se involucran durante su proceso de labor en el apoyo al cumplimiento de esta actividad.

2. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Considero que para INTIOTEL siempre ha sido un pilar el comportamiento ético, no podemos ser una empresa de confianza hacia nuestros colaboradores o la sociedad, sino que contribuyamos éticamente.

3. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?
Creo yo que se desarrolla con todos los actores a distinto nivel y motivos, ya que el mantener relaciones abiertas permite una mejor interacción con cada uno de ellos y nos permite establecer relaciones más sólidas.

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno.

g. Competidores

4. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Bueno siempre la relación es de manera directa y transparente hacia ellos.

5. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa?

Si, definitivamente la confianza es muy importante y se da de ambos lados para que podamos trabajar de una manera armónica,

6. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

En nuestro caso, están basados en nuestro código de ética y de igual manera en los valores de la organización.

Subcategoría: Proveedores
<p>7. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable? Los principales factores considero que serían el ejemplo y saber que con su apoyo contribuyen a que seamos una empresa netamente responsable.</p>
Subcategoría 3: Huéspedes
<p>8. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial? Por supuesto para ellos tenemos código de ética que se encuentran en sus habitaciones, políticas ambientales para que nos ayuden con el cuidado del ambiente e instrumentos de control.</p>
Subcategoría: Gobierno
<p>9. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa? Bueno en este punto que mencionas de certificaciones ambientales pues nosotros contamos con Safe Travels que como bien sabemos lo tenemos a raíz de la pandemia y bueno a partir de ahí seguimos trabajando en obtener aún más certificaciones sin dejar de lado también lo esencial como el reciclaje, ahorro en consumo de energía eléctrica y de agua que es lo básico desde donde partimos para sumar.</p> <p>10. ¿Cuáles son los retos y desafíos? El principal desafío considero yo que es hacer que siempre esto se mantenga, y lograr que todos los colaboradores siempre estén comprometidos a que la empresa siga creciendo y que sea socialmente responsable.</p>

N° 002

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Sofia Teresa Álvarez Fernández.

Cargo/condición: Administradora

Fecha de entrevista: 07/05/2023

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández

Establecimiento: Hotel Santa Rosa S.A.C

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Dentro de las razones pues son diversas, la primera es el tema con el compromiso ambiental implementamos practicas sostenibles como por ejemplo con el tema de reciclaje y la reducción de residuos, en el tema del reciclaje el personal hace la recolección de los productos y también en el tema de consultar los pasajeros si quieren que se les lave las toallas diarias, por ejemplo, hay pasajeros que quieren que le laven a la semana por un tema de cuidado del agua.</p>

Segundo nos involucramos socialmente también con las artesanas de Eten, no solamente con ellas si no también con las artesanas de Monsefú, tratamos que también se promocionen sus productos por lo mismo que no han podido salir por un tema de pandemia. En el tema con los empleados los capacitamos constantemente , sobre todo vamos de la mano con CENFOTUR no solamente nos ayudan a nosotros si no también ellos logran crecer y aprender , se tiene un ambiente limpio para ellos , de igual manera se les compra los que ellos requieren como por ejemplo con el tema de COVID quisieron una cámara de ozono y se les compro porque es necesario no solo para los huéspedes sino también para ellos , ahora por ejemplo con el tema del dengue estamos fumigando constantemente porque no se sabe si algún huésped traiga la enfermedad , es por ello que queremos que ellos se sientan cómodos en su ambiente de trabajo.

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Como anteriormente te comente , tratamos de concientizar a los chicos de lo que se está haciendo y para qué y no solamente porque se me ocurrió , nosotros tenemos reuniones semanales y si en algunos casos por ejemplo que yo salgo con la gerente salimos para ver productos de la zona , venimos y les informamos lo que estamos haciendo , en caso de las capacitaciones de CALTUR por ejemplo les comentamos lo que se está haciendo , para que ellos sepan acerca de esas certificaciones que se está teniendo en el hotel y también se involucren con la empresa.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Si, tenemos reglas las cuales cada uno se rige, su ROF y MOF también y se respetan mutuamente y tratando que haya un buen clima laboral y favorable de trabajo.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad: Con el tema de la comunidad, que si bien es cierto necesitamos mucho apoyo, a nivel social necesitamos mucho apoyo como empresarios.

5. Empleados: Primero los empleados, puesto que es el órgano principal de la empresa, sin ellos no se puede hacer nada

c. Clientes: Segundo los clientes, para saber si realmente se sienten bien, saber su satisfacción.

d. Accionistas

e. Proveedores: Después con el tema de proveedores, puesto que no sabes que productos te pueden traer.

f. Gobierno: En base con la gerencia tiene mucha relación con la municipalidad, la gerencia pertenece a la Cámara de Comercio Exterior y Turismo y tiene una relación directa con la municipalidad, pero hay que reconocer que la municipalidad es muy cerrada para las empresas privadas, mas ahora con la coyuntura de las lluvias, no quieren mucho dialogo. Lastimosamente para el aniversario de Chiclayo no se realizó absolutamente nada, el hotel hizo un proyecto el cual quedo en la nada, por ejemplo, los artesanos que quieren impulsar sus productos no lo hacen por el mismo tema de apoyo. De igual manera la ruta de la miel que implementaron por Ferreñafe no se conoce por un tema de falta de apoyo por parte de la municipalidad.

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Considero que si, en el caso de los chicos por ejemplo nosotros tenemos reuniones semanales, tratamos que la conversación sea muy fluida, por ejemplo, yo estoy en contacto 24/7 y no solo es de jefe o superior a colaborador, si no también estoy ahí para saber lo que necesitan, porque muchas veces los vemos desde arriba y no nos ponemos en el lugar de ellos.

En el tema de los proveedores, probamos los productos que tal nos va, si va bien o mal. De igual manera con los artesanos, en el caso de las artesanas de Eten, nosotros tenemos bastante comunicación ya que nos indican que productos sacaran en la semana, tratamos siempre tratamos que haya una comunicación efectiva. De igual manera con los clientes tratar de que no sea por ejemplo mandar una encuesta y ahí nada mas no, tratar de encontrar los momentos en los cuales puedas llegar a ellos, por ejemplo, en la sobremesa cuando consumen sus alimentos los chicos van y le consultan si todo bien o si tienen algún comentario de mejora para el hotel, y le dicen que requieren algo como agua y los chicos están a su disposición.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Si

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Bueno, con las reglas ya existentes y su reglamento interno para que ellos las tengan en cuenta (en cuanto a colaboradores).

Cada colaborador tiene su reglamento, por ejemplo, las chicas no pueden venir con uñas pintadas, ni con excesivo maquillaje, el personal de piso no puede venir con arete o barba o esas cosas.

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?

Creo que por el mismo que el personal tienen tantos años con la empresa, se han involucrado bastante, porque si bien es cierto tienen su remuneración justa, tratamos de que todo sea equitativo, de acuerdo a lo que ellos hacen, tratamos de que sea justo para todos. De igual manera tratamos de concientizar las reuniones semanales, como te comentaba que son necesarias para nosotros, y ellos también dan sugerencias como por ejemplo si viven lejos como en Ferreñafe indican lo que vieron en otro hotel y que se pueda implementar en el nuestro, por eso es buena la comunicación.

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?

Si, su reglamento que está en las habitaciones, para que sepan que es lo que tienen y no que hacer. Inclusive con el tema del fumar en la habitación, nos indican que es un tema suave, sin embargo, cuando pasa ello tenemos que inhabilitar esa habitación por el mismo olor que desprende, el material la cama, el ropero todo queda olor a humo. Si bien es cierto nosotros somos dog friendly, les damos un reglamento para que sepan que tienen y no que hacer, como por ejemplo algo tan básico como no dejar al perrito solo en la habitación, uno porque comienza a llorar todo el día, o te comienza a romper cosas o se sube a la cama y mancha todo, a veces con los celos de las perritas que no pueden ingresar a la habitación, etc. A veces inclusive con el llenado de la ficha que realizan al momento de su estadía se menciona el reglamento que tienen como

huéspedes, algo tan básico como el horario de salida que lo tienen en su hoja donde firman su estadía o está en todo el hotel y simplemente no se dan cuenta se hacen de la vista gorda. Por ejemplo, en el tema de reserva por otras también se le hace envío del reglamento, sin embargo, no se dan cuenta.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?

El hotel cuenta con 3 certificaciones que son Safe Travels, CALTUR y Certificación ambiental, tratamos que la empresa se certifique no solamente como te comenté sea por un tema de que el hotel siga esa línea, sino también que el personal se involucre y que sepan porque lo están haciendo y para que, somos una empresa responsable socialmente, de manera sostenible igual. De igual manera son certificaciones que nos exigen, también estamos interesados en adquirir la certificación por ISO, de igual manera contamos con la certificación de BPN te comento, el ISO es una muy buena certificación si bien es cierto, sin embargo, monetariamente no es rentable, para ahora no lo podemos hacer, ya que tenemos que pagar algunas cosas e implementar y es un gasto que se paga anual, y pues ahora no estamos en las condiciones. El tema de pet friendly es algo que hemos implementado recién, a mediados del año pasado y ahí vamos, es un grupo de personas que está creciendo y pues nos está ayudando. Estamos viendo la oportunidad, de hacer una guardería en la parte de atrás para los perritos no más de 8 kg, ya que la coyuntura y equipamiento no puede aguantar.

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

Bueno, no todas las personas son iguales, a veces mucho se rehúsan, por ejemplo, se reúnen a una simple encuesta y no todos están presupuestos a colaborar. Como te comentaba, el tema de la municipalidad no nos ayuda en nada, peor aún vienen a inspeccionarnos en cada momento, si bien es cierto el hotel tiene todo bajo reglamento, pero solo nos ponen traba tras traba en vez de ayudarnos, por ejemplo con lo de salubridad, que me fui ahora y me indicaron que espere a una persona que haga la evaluación, por la más mínima cosa nos colocan observaciones y te indican que nuevamente tienes que hacer el documento o si no te indican que regreses dentro de 15 días y te pasean, eso nos sucedió el año pasado, la municipalidad es un desastre y bueno eso.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Manuel Alejandro Diaz Risco

Cargo/condición: Administrador

Fecha de entrevista: 01/06/2023

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández

Establecimiento: Gloria Plaza Hotel

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Yo pienso que debe estar acorde con la comunidad, con la ciudad. Es parte de nuestro enfoque como hotelero y ciudadano Chiclayano tratar de contribuir con esto.</p> <p>2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?</p> <p>Desde que el hotel contrata una persona, vas viendo el perfil del colaborador, depende de la empresa también tener esa idea en la cabeza es tratar de conseguir</p>

trabajadores y colaboradores que contribuyan con el hotel, con el ambiente y con el turismo aquí en la ciudad. Por otro lado, nosotros como empresa les entregamos un manual en el que le especificamos muchas cosas, también parte de trabajar aquí es que el colaborador se fidelice con el hotel. Es importante que el colaborador de fidelice con el hotel porque eso se ve reflejado con el trato con el cliente y el viajero, si el colaborador no se fideliza con el hotel no dará un buen trato a los huéspedes.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Si, de todas maneras, es lo primero desde ahí comienza todo, si tienes ética puedes enseñar, puedes corregir, yo creo que eso depende de lo preparado que estés para corregir a una persona, si no podrías preparar a un personal.

Los huéspedes también cuentan con un reglamento ético, nuestro hotel es corporativo y turístico, es por ello que se da mucho respeto hacia ello. Contamos con buenos huéspedes, pueden contar con un carácter áspero, pero eso no tiene que ver con la ética, si todos cumplen las reglas todo va bien, si no cumplirían pues todo iría mal.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad: Socialmente activo el hotel como empresa tiene un nombre, tratamos de colaborar con algunos sectores de la región y dar la mano. Entonces mientras se pueda colaborar hacemos eso.

b. Empleados: Tienen un manual, y luego tu ya vas analizando al personal. El personal que contratas tampoco sabes, el primer mes puede ser espectacular pero luego les viene el desgano. El colaborador hotelero tiene que tener un perfil 100% de vocación de servicio, tu necesitas un trabajador con un chip permanente de servicio y es tu responsabilidad tener a ese trabajador en el hotel, entonces tu evalúas si te conviene que se quede o que se vaya. Entonces tienes que tener vocación de servicio si no la carrera no es para ti.

5. Clientes:

6. Accionistas:

7. Proveedores: En los proveedores tendrás calidad – precio, es relación yo te pido tú me traes y te pago, se tiene que revisar precios y calidad de otros, también se puede establecer. Ya te estaba contando entonces y hasta

proveedores tengo muy buenos amigos, y aun así vario en tema de precios y calidad, el proveedor con tanta confianza que tenga de tan amigo que sea tuyo, te puedes librar de muchas cosas también. Por ejemplo, puede traernos en ese momento quizá si necesitas una caja de pisco y la taberna lo tiene a 20 soles y otros los tienen a 40. Imagínate, lo tienes casi al doble. Sería un saco de un apuro, pero bueno, en este caso sí existiría la confianza del hotel hacia ellos y también de ellos hacia el hotel, no en ese caso y no solamente. En proveedores, sino también en la misma comunidad, en los mismos accionistas.

f. Gobierno: No tenemos autoridades que se preocupen por la ciudad, las ciudades pequeñas no le toman importancia el gobierno central, ya cada uno ve como capta sus clientes. Además, que venimos de una pandemia muy fuerte, el gobierno que después vino nos tocó malo, luego las lluvias y el dengue, nos golpeó bastante, y actualmente el sector estamos mal, como se dice cada uno baila con su propio pañuelo.

g. Competidores:

5. ¿Cómo se relaciona con ellos? De manera interna y externa.
6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Si existe confianza.
7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

No influye en nada, es parte del hotel la ética, es como el reglamento del hotel, o sea, no influye nada, no, no tengo factores para hacer un mi reglamento, ya que es natural por parte de la empresa

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?

Bueno eh es lo que te puedo decir es tratar de o sea, preocuparte por el tema ambiental, pues no, y eso depende de uno, entonces bueno ahora se realiza un poquito más la etiqueta el proveedor también como proveedor también te da sus alcances para que le compres el producto. Porque está siguiendo reglas para conservar el medio ambiente también por ese lado, también ahora se

explica más el proveedor también es parte de la competencia tratar de ir por ese por ese lado

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?

Sí, claro, como te digo, mis huéspedes son muy educados en el hotel Y más con ellos, lo único que puedes tener es que de repente tuvo un mal día y viene de mal humor, pero después todo sigue. Las reglas que por el por el perfil del hotel, pues no.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?

Nola verdad, claro es que yo recién este año he estado averiguando y escuchando sobre las certificaciones ambientales, pero no, no, no tengo ninguna certificación. Por otro lado, claro, como hotelero te digo que todo es. este último año y medio hemos estado dedicados a salir del hoyo. Porque esto ha sido muy difícil para nosotros, entonces bastante complicado abrir el hotel después de 2 años cerrado. Entonces, eh, lo que me dedicaba este año, este último año y medio no 2 años con el tema con, con medio año que mejore en abrirlo. Yo pienso que para el próximo año que estemos mejor. ¿Que busquemos una certificación de seguro, ¿no? ¿Es parte de la ética, no es parte de nosotros mismos lo que noté como te digo, lo que no tengo es una certificación, pero nosotros poco a poco tratamos, puede adaptar no y mejorar y mejorar, ¿no?

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

¿Claro, bueno, la última pregunta es, cuáles son los retos y desafíos? Pero creo que el principal desafío es el médico, por ejemplo, con el tema de la pandemia y también ahora con el tema del dengue y es un tema bastante, bastante grave, al menos en los hoteles en cuestión de fumigar.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Dany Incio Zapata.

Cargo/condición: Gerente.

Fecha de entrevista: 20/06/2023.

Establecimiento: Costa del Norte.

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Bueno desde el año 2012 la empresa Hotel Costa Norte, de categoría tres estrellas, viene brindando servicios de calidad que se sustentan en la satisfacción de sus clientes, así como también en la satisfacción de sus empleados al formar parte de este Hotel, y la razón principal para que nuestra empresa sea socialmente responsable es que cumplimos con el marco laboral para nuestros empleados y contribuimos con la sociedad a través del apoyo e incentivo al turismo, por medio de los gremios que lo representan.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Primero lo que se está haciendo es concientizar a través de las políticas medioambientales como el ahorro de aguas, ahorro de energía eléctrica, y cuidado del agua.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético? Si, porque hay normas y reglamentos establecidos.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad: Creo que con la comunidad trabajamos en conjunto creando valores y oportunidades de trabajo.

b. Empleados

c. Clientes: Con los clientes buscando satisfacer demandas en el mercado.

d. Accionistas

e. Proveedores: Con los proveedores, ya que se puede ubicar aquellos que ofrezcan mejores productos aun buen precio.

f. Gobierno

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Comunidad: Considero que, con la comunidad a través de la tecnología, redes sociales que permitan llegar a mayor cantidad de personas.

Clientes: Con los clientes por medio de campañas publicitarias y por los servicios que se ofrecen.

Proveedores: Ummm, por los servicios que ofrecen a través de sus vendedores sus productos que ofrecen a través de la web.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Pues claro que si ya que la confianza es muy importante para lograr los objetivos.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Bueno consideramos dentro del hotel que los manuales y reglamentos de conducta.
Subcategoría: Proveedores
8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable? Principalmente que sean conscientes del gran valor que contribuyen a la mejora de la empresa y el beneficio a ellos mismos y la comunidad.
Subcategoría 3: Huéspedes
9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial? Si contamos para ellos lo que es el reglamento dentro de la habitación.
Subcategoría: Gobierno
10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa? Actualmente no contamos con certificaciones ambientales si bien es cierto, pero si realizamos de manera interna lo que es la mejora continua en el trato a los empleados y también con el cuidado de la ciudad de manera externa. 11. ¿Cuáles son los retos y desafíos? Bueno como reto y desafío principal tenemos en que los colaboradores quieran cooperar para que la empresa logre ser responsable activamente y de esta manera ser más competitivos y lograr nuestra meta posicionada.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.**

Nombre del participante o experto: Jesús Villalobos Torres

Cargo/condición:

Administrador **Fecha de**

entrevista: 09/06/2023

Establecimiento: Hotel

Platino E.I.R.L

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas

1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?

Considero principalmente que el hotel tiene responsabilidad social de por sí ya que, siendo una empresa con más de 12 años de historia, tomamos la responsabilidad de liderar el camino hacia la sustentabilidad y responsabilidad social. También deseamos crear vínculos de cercanía con nuestros clientes como base de nuestro servicio y aprovechar la oportunidad de crear nuevos nichos de modo que se ofrecen múltiples alternativas de desarrollo para nuestra ciudad.

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Principalmente se toma en cuenta el buen trato con los colaboradores y clientes teniendo un ambiente cómodo de trabajo, horarios flexibles, incentivos verbales

y monetarios por el buen desempeño puede hacer de tu organización un mejor lugar. Fomentar el reciclaje, partiendo desde la organización es importante si quieres ser una empresa socialmente responsable. Reutiliza hojas, clasifica la basura, recicla botellas de vidrio y plástico.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

En nuestra empresa si mantenemos un comportamiento ético en todas nuestras acciones, partiendo de que todos nuestros servicios que brindamos están siempre de la mano con valores tales como: respeto, responsabilidad, empatía. 4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

- a. Comunidad, porque gracias a ellos podemos tener un buen desarrollo como empresa, la ayuda que la comunidad de nuestro alrededor es muy importante.
- b. Empleados, porque con ellos nunca se debe perder la confianza y el diálogo.
- c. Clientes, porque es importante saber el servicio post venta, si es que el servicio fue de su agrada o no, las cosas en las que podemos mejorar como empresa.

<p>d. Accionistas</p> <p>e. Proveedores, porque gracias a ellos nuestra empresa permite brindar un eficiente servicio.</p> <p>f. Gobierno</p> <p>g. Competidores</p> <p>5. ¿Cómo se relaciona con ellos?</p> <p>Bueno siempre de manera directa mediante el diálogo.</p> <p>6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa?</p> <p>Lo que siempre debe estar presente es la comunicación constante debido que nos permitirá saber dudas, quejas y seguir creciendo.</p> <p>7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?</p> <p>Todos los factores de la ética profesional en el servicio hotelero aterrizan en ofrecer a los clientes un lugar limpio y seguro que proporcione la paz y la tranquilidad que el turista está buscando en su viaje.</p>
<p>Subcategoría: Proveedores</p>
<p>8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?</p> <p>Se ha demostrado que es más probable que los empleados se comprometan si la cultura que los rodea se alinea con sus propios valores. Por lo tanto, uno de los factores o por no decir el más importante es establecer los valores centrales de la empresa es una de las mejores maneras de ayudar a los colaboradores a sentirse comprometidos con su entorno de trabajo.</p>
<p>Subcategoría 3: Huéspedes</p>
<p>9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?</p> <p>Actualmente no contamos con instrumentos, pero un futuro cercano los estaremos implementado.</p>
<p>Subcategoría: Gobierno</p>
<p>10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?</p> <p>Los programas que impulsan el desarrollo económico de la comunidad, ofrecen educación ser partícipe de campañas por una buena causa, entre otras. Aterrizado en el respeto, los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad.</p>

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

Reducir la desigualdad, luchar contra la corrupción o frenar las malas prácticas medioambientales son solo algunos de los retos. Y trabajar en ello no solo supondrá una ayuda en la RSE de una organización, sino que repercutirá en oportunidades de desarrollo.



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Karen Balcázar Gallardo

Cargo/condición: jefa de Operaciones

Fecha de entrevista: 04/07/2023

Establecimiento:

Hotel Solec Business

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Principalmente considero que una de las razones son el cuidado del medio ambiente con el tema del reciclaje, aquí aplicamos el tema de la clasificación de residuos sólidos y también mantener limpieza y orden de manera interna y externa del hotel.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Para que los empleados bueno se integren pues a esa cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente tienen que ir de la mano junto a las políticas de la empresa con el cuidado del mismo, así sea un empleado nuevo tiene que ver ello el tema del reciclaje especialmente si es del área de limpieza o housekeeping.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Si, nosotros contamos con reglas tanto para huéspedes como para nuestros empleados.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad: Considero que con la comunidad ya que externamente creo que nos falta tener más ayuda social, para que nos beneficie tanto como hotel y también para ellos.

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Considero que si ya que la calle en donde estamos situados si es tranquila.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Si de igual manera que conteste en la pregunta anterior.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Considero principalmente que los reglamentos que tenemos tanto para clientes como para empleados nos hacen tener una gestión ética como hotel.

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?
--

En cuanto a los proveedores pues nos ayudan de manera externa en la elección de los productos que les pedimos y también reciclan con nosotros, tal vez algo que nos sobre o que les pueda servir a ellos como cajas, cartones, etc.

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?
--

Si, contamos con un reglamento interno de huéspedes porque como se ve ellos conviven con todos tipos de huéspedes y algunos requieren tranquilidad, es por ello que se le brinda su reglamento para que sepan todo lo que tienen que acatar dentro del hotel.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?
--

En cuanto a las certificaciones aún estamos trabajando en ellos, pero cumplimos con lo que nos pide las entidades como MINCETUR, CALTUR Y GERCETUR, aun esperamos esas visitas para que nos puedan indicar si tenemos algún error.
--

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

Actualmente los retos y desafíos que tenemos son con el gobierno queremos de su ayuda, ya que ahora no tenemos ayuda por parte de ellos para ser impulsados como sectores privados que somos.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.**

Nombre del participante o experto: Marly Exenia Merino Correa.

Cargo/condición: Gerente

Fecha de entrevista: 05/07/2023

Establecimiento: Hotel Paraíso.

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas

1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?

Bueno pienso que las razones principales son el tema del ahorro de los insumos, agua y también tiene que ver mucho con el ambiente pienso yo como el tema de reciclaje dentro del hotel y fuera igual

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Para que nuestro personal se integre en esa cultura de responsabilidad tienen que aprender a reciclar, de igual manera tener cuidado con los insumos por

ejemplo nuestro personal de cocina, de igual manera también nuestro personal de housekeeping y ello en su mayoría.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Si, obviamente para que nuestros clientes nos tengan confianza debemos mantener un comportamiento ético y contar con ello pienso, asimismo nuestro personal también mantiene un reglamento a seguir.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes: Bueno nos interesa establecer vínculos con ellos debido a que ellos son nuestro impulso para salir adelante y aparte para que nos ayuden a ser una empresa responsable.

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

De manera directa a menudo que vienen a nuestro hotel.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Consideramos que sí, existe una buena relación y confianza con nuestros clientes.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Principalmente nuestro factor es el reglamento y normas éticas que tenemos dentro del hotel pues.

Subcategoría: Proveedores
<p>8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?</p> <p>En cuanto a los proveedores ellos también son fundamentales para nosotros, nos ayudan mucho en el tema del ambiente con la compra de nuestros productos nos ayudan a ahorrar también, de igual manera tenemos proveedores ya fijos.</p>
Subcategoría 3: Huéspedes
<p>9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?</p> <p>Si, claro si lo vemos desde el lado ético tenemos su reglamento dentro de su habitación.</p>
Subcategoría: Gobierno
<p>10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?</p> <p>En cuanto de las certificaciones aún estamos trabajando en ello, pero si cumplimos con todo lo que nos pide MINCETUR y CALTUR para estar al día en todo y eso principalmente.</p> <p>11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?</p> <p>Los retos y desafíos que tenemos es estar con el gobierno unidos para podernos impulsar y también participar con ellos en algunos concursos, ferias, etc.</p>

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Edilsa Guevara Fernández.

Cargo/condición: Administradora

Fecha de entrevista: 03/07/2023

Establecimiento: Hotel My Rouse

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable? La empresa dentro de lo que se ve se dedica al reciclaje, también clasificación de residuos sólidos, también dentro de la misma utiliza el tema de rehusar objetos, algunos productos, para realizar las labores que corresponden.

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Como lo mencionaba en la anterior pregunta tenemos lo que es del reciclaje que una vez a la semana viene lo que es el personal de la basura de la municipalidad de Chiclayo a recibir estos productos para que ellos le den un uso con un mejor fin, para que no afecte el medio ambiente o el planeta.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético? Así es.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno: Considero que un punto muy específico sería establecer vínculos con el gobierno, ya que como sabemos en Chiclayo el sector turismo se ha visto muy afectado, la infraestructura de que no hay un buen gobierno. Nosotros tenemos dentro del hotelería tenemos un gremio, en reuniones que tenemos queremos tener acciones con el gobierno, para el bien del turismo de Chiclayo y de los hoteles.

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

No como le digo somos empresas privadas, entonces no ha habido un presupuesto acción de las autoridades para que puedan manejar toda la situación actual. Hemos podido reunirnos con algunas personas como regidores de la municipalidad, pero como siempre solo dicen y no hacen.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa?

Del gobierno hacia nosotros lo vemos desde la realidad que no, pero dentro de nuestras posibilidades mejorar nuestros servicios y brindarles nuestra confianza

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

El hotel se caracteriza pues nosotros brindamos servicio entonces engloba unos comportamientos y valores muy puntuales hacia nuestros huéspedes, visitantes. Entonces dentro de la ética tenemos nuestros valores de la responsabilidad y la lealtad.

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?

En cuanto a los proveedores, engloba mucho que nosotros requerimos mucho de ropa de cama, alimentación. Nosotros mismos también vemos de cómo hacemos nuestro hotel responsable, tanto con el medio ambiente como en su forma ética, pues comprando a granel, ya que si compramos a granel pienso que ahorramos por ejemplo reemplazamos el embolsado más que a granel. En cuanto a ropa de cama vemos que no sea sintético, eso contribuye para que no afecte al medio ambiente.

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?

Si, todo huésped tiene pues como toda empresa tiene su reglamento para ellos, los huéspedes tienen que seguir ciertos reglamentos ciertas éticas también por el propio hotel, para tener una buena imagen.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?

Un certificado no tenemos, pero lo que, si dentro del rubro de hotelería tenemos las visitas de MINCETUR y CALTUR, entonces dentro de ello, ellos revisan que prácticas ambientales estamos haciendo, y tenemos que cumplir si o si y lo hacemos, y no solo engloba lo que es la RSE y de acuerdo a ello nosotros obtenemos un certificado si lo cumplimos. Dentro de ello el hotel si ha cumplido con las actividades y obteniendo los certificados como corresponden. A favor y positivamente para ello.

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?

De repente por el certificado de la RSE hacer las practicas, que muchas veces la hacemos pero requerimos de vistas que aún no las hacen y nunca las ha hecho presente por acá, esperamos que lo pueden hacer porque siempre estamos para aprender.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Paul Recoba

Cargo/condición: Administrador

Fecha de entrevista: 05/07/2023

Establecimiento: Hotel Mochiks

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Principalmente consideramos que las razones por las cuales nuestro hotel es responsable son porque cuidamos el medio ambiente a través de la clasificación de nuestros residuos, también cuidamos el agua, ahorro de luz, insumos, y bueno eso principalmente.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Para que nuestros colaboradores se integren en esta cultura de que el hotel sea responsable consideramos que es un tema que viene desde casa, pero igual al momento de integrarse al hotel le indicamos que aquí reutilizamos y reciclamos los residuos sólidos.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

Por supuesto, ya que tenemos reglamentos y códigos éticos dentro del hotel para los huéspedes y colaboradores.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno: Considero que principalmente que con el gobierno no tenemos mucha relación por la misma coyuntura que estamos pasando, y necesitamos de ellos para que podamos crecer como sector privado a nivel de hoteles.

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos? De manera indirecta por ahora.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Actualmente por parte de nosotros sí, por parte de ellos no sabemos.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Bueno creo que nuestro factor principal es que contamos con una serie de normas éticas que hace que nuestro hotel sea ético de alguna forma pues, para que contribuya con nuestra sociedad y con nuestra empresa.

Subcategoría: Proveedores
<p>8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?</p> <p>Por parte de nuestros proveedores consideramos que ellos nos hacen responsable de la manera en la cual nos brindan los productos hoteleros y también que nos ayudan a reciclar.</p>
Subcategoría 3: Huéspedes
<p>9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?</p> <p>Si claro, contamos con instrumentos para los huéspedes sus normas en su habitación y también se les hace llegar antes de que reserven para que tengan en cuenta y en la misma recepción antes de ingresar a su habitación.</p>
Subcategoría: Gobierno
<p>10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?</p> <p>En cuanto a las certificaciones ambientales en el hotel trabajamos para conseguirlas haciendo el reciclaje, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente y con el ahorro de luz, agua, etc.</p> <p>11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?</p> <p>Los nuevos retos y desafíos que tenemos es con el gobierno puesto que necesitamos de ellos para crecer como empresa privada y también para la sociedad considero, muy aparte de ello que justamente están arreglando las pistas por nuestras calles y de alguna u otra forma incomodan a nuestros huéspedes, así que requerimos de su ayuda.</p>

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Karen Balcázar Gallardo.

Cargo/condición: jefa de Operaciones

Fecha de entrevista: 04/07/2023

Establecimiento: Hotel Casa Luna

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Considero principalmente que las razones principales por las que nos consideran una empresa responsable es que tenemos bastante cuidado con el tema ambiental para nuestros clientes, nos gusta tener todas nuestras áreas limpias y también nos gusta reciclar, más que todo eso.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Bueno como lo mencione en la pregunta anterior todos los empleados colaboran, en este caso si es personal nuevo tiene que adaptarse a estas medidas que son del reciclaje, también considero que ayudamos a los de la municipalidad para que al momento de llevarse los residuos sólidos ya estén clasificados y sepan darle un mejor uso.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético? Si, ya que contamos con reglamentos para huéspedes y colaboradores.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno: Considero que con el gobierno ya que sería de gran ayuda para impulsarnos a nosotros como sector privado hotelero que somos, actualmente no contamos con apoyo del gobierno ni la municipalidad y eso nos interesa actualmente para obtener también certificaciones.

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

Como lo mencione en la pregunta anterior actualmente no tenemos una buena relación con el gobierno, pero si anhelamos ello.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Se espera ello.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?

Bueno creo yo que los reglamentos que tenemos tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes que también se les hace saber al momento de agendan una habitación.

Subcategoría: Proveedores
<p>8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?</p> <p>Considero que en cuanto a los proveedores pues no nos venden cosas empaquetadas nos indican que es lo que más nos conviene para el hotel para que también de alguna manera podamos ahorrar y eso también nos hace sentir cómodos como hotel.</p>
Subcategoría 3: Huéspedes
<p>9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?</p> <p>Si claro como lo indique anteriormente cada huésped en su habitación tiene su reglamento y tiene que adecuarse a ello, no puede hacer desarreglo ya que conviven con otros huéspedes que les gusta la tranquilidad, entre otras cosas que suman.</p>
Subcategoría: Gobierno
<p>10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?</p> <p>Bueno en cuanto a las certificaciones que me preguntas, actualmente no tenemos una, pero si cumplimos con todas las fichas que nos piden tanto MINCETUR como CALTUR, solo que requiere tiempo el brindar ese certificado, estamos a la espera de las visitas de ambos para que también nos digan si estamos mal en algo.</p> <p>11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?</p> <p>Considero que los primeros retos y desafíos son el mantener el hotel en orden y también el apoyo del gobierno para así nosotros crecer más tanto de manera interna como externa.</p>

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

Guía de preguntas dirigida a directivos y administradores de hoteles de 3 y 4 estrellas.

Nombre del participante o experto: Luis Alberto Longa.

Cargo/condición: Gerente

Fecha de entrevista: 08/07/2023

Establecimiento: Hotel Casa Patrones

Entrevistador: Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández.

Buenos días, mi nombre es Karol Gloria Nieves De La Cruz Hernández, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar el enfoque ético de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero Chiclayano.

Instrucciones:

La presente entrevista semiestructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Categoría: Responsabilidad Social Empresarial
Subcategoría: Accionistas
<p>1. ¿Cuáles son las razones que constituyen al hotel como una empresa socialmente responsable?</p> <p>Bueno considero principalmente que las razones por las que mi hotel son responsables son porque contribuimos con el medio ambiente de una manera interna por ejemplo nosotros hacemos un tema de reciclaje con lo que son las botellas le damos a un colaborador de nosotros para que las venda, también con los jabones los recolectamos dentro de un balde, los conos de papel higiénico también, con el tema de las luces colocamos luces led en vez de luces normales que consumen más energía.</p>

2. ¿Qué está haciendo la empresa para que se integre el personal a una cultura de la RSE?

Cuando un personal nuevo se integra le indicamos cuáles son sus nuevas funciones junto con las medioambientales, por ejemplo, en recepción también conforme se van incorporando tienen que saber el tema de reciclaje como con las hojas que ya no sirven que las rehúsen, ya cosas muy internas por parte del hotel. También en cuanto a cocina también rehusamos el café y las cascarras de huevo ya que tenemos una chacra en la cual llevamos todo ello como abono de las plantas de igual manera la comida que sobra las llevamos para los animales de allá.

3. ¿Considera que la empresa mantiene un comportamiento ético?

La verdad que si ya que para que la empresa sea de confianza tanto para colaboradores como para huéspedes tiene que tener un respaldo en este caso un código ético.

4. ¿Con qué actores le interesa a su hotel establecer vínculos o diálogos? y ¿por qué?

a. Comunidad

b. Empleados

c. Clientes

d. Accionistas

e. Proveedores

f. Gobierno: Siempre eh tenida curiosidad por parte del gobierno ya que bueno principalmente se ha centrado en hoteles más grandes y a los de 3 estrellas nos han dejado de lado, me gustaría entablar esa conexión.

g. Competidores

5. ¿Cómo se relaciona con ellos?

De manera indirecta, ya que no tenemos una relación directa hacia ellos.

6. ¿Existe confianza de la empresa hacia ellos y de ellos hacia la empresa? Por supuesto que sí.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en el hotel para que se lleve una gestión ética?
 Pienso que los factores principales serían los valores que tenemos como empresa y también el código ético que nos respalda como hotel y como personas, por ejemplo, las cosas que los huéspedes se olvidan dentro del hotel se las devolvemos llamándolos y también de manera interna entre compañeros de áreas.

Subcategoría: Proveedores

8. ¿Cuáles son los factores que tienen más probabilidad de hacer que los empleados se comprometan a tener una empresa responsable?
 Bueno de manera personal yo con mis proveedores no tengo ningún tipo de relación, ni tampoco me ayudan a ser una empresa responsable. Solo hay una relación de precio-calidad.

Subcategoría 3: Huéspedes

9. ¿Cuentan con instrumentos de ética empresarial?
 Si los huéspedes tienen un instrumento de ética al entrar en cada habitación.

Subcategoría: Gobierno

10. ¿Qué prácticas de RSE ejerce la empresa?
 En cuanto certificaciones actualmente no tenemos, pero si hemos recibido visitas de MINCETUR y la municipalidad, por parte de CALTUR que me mencionas no, pero si trabajamos en el tema de reciclaje como te comenté.

11. ¿Cuáles son los retos y desafíos?
 Pienso que los retos son el ser constantes hasta conseguir lo que queremos y bueno estamos trabajando en ello como en las certificaciones, de igual manera en el tema ecológico requiere mucha inversión y bueno pues actualmente no contamos con ello, pero si me gustaría mucho implementarlo al hotel.