

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Mención: Gestión Pública Desarrollo Empresarial



**FACTORES CLAVES DE ÉXITO Y LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN HOTELES DE TRES
ESTRELLAS DEL DISTRITO DEL CUSCO.**

PERÍODO: 2014-2015

Presentado por:

Br. MIRANDA ACUÑA, MARGARITA

Para optar el grado de Magister en Administración, con mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

Asesor:

Dr. Roger Venero Gibaja

CUSCO - PERÚ

2017

RESUMEN

La Responsabilidad Social en nuestro país ha transcurrido por diferentes etapas, iniciando desde el concepto de filantropía hasta la adopción de prácticas, políticas y programas en diversas empresas del país. Actualmente, con un panorama económico más estable, las empresas están desarrollando temas de Responsabilidad Social Empresarial e integrarlos a sus planeamientos estratégicos, teniendo en cuenta a los diversos grupos de interés identificados, como el Estado, los clientes, los proveedores, los trabajadores, los accionistas, la comunidad, entre otros.

Aunque mucho han escrito sobre la responsabilidad social de la empresa hotelera, puedo atreverme a afirmar que, el tema se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único. Hay otros tratados que con más atrevimiento presentan la responsabilidad social con componentes de formación positiva en su comunidad laboral y de impacto en las comunidades a través de obras sociales, también reconociendo su importancia, pero todos ellos se quedan en la parte romántica del asunto y descuidan otros aspectos que son vitales para la sana convivencia y para el beneficio de nuestras sociedades.

El tema de la responsabilidad social en los hoteles, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad que merece, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias, es decir, que la actividad empresarial sea un ejercicio rentable.

Los establecimientos de hospedaje constituyen desde el punto de vista del turista no sólo el lugar que le servirá para descansar y alimentarse durante el viaje. A veces resulta ser una razón que puede ser determinante en su decisión de visitar o no un destino turístico. En casi todos los países, este sector está conformado por una gran diversidad de tipos de alojamiento en los que la situación, propiedad y las diferentes estructuras de costo producen una variedad de respuestas de oferta para las condiciones de mercado.

Por ello, en la presente investigación se pretende analizar, cuál es la relación entre la responsabilidad social y los factores claves de éxito en hoteles de tres estrellas, en el distrito del Cusco, las prácticas de responsabilidad social y los factores claves de éxito en estos hoteles. Desde esta perspectiva, se hará un abordaje sobre los factores claves de éxito y su influencia en la responsabilidad social; así como, la existencia de prácticas de responsabilidad social y la eficiencia en la calidad del servicio en estos establecimientos hoteleros del distrito del Cusco.

Finalmente se señala que, todo proceso de cambio de orden gerencial supone un andamiaje cargado de una nueva perspectiva paradigmática la cual define las tendencias futuras en el sector turismo y en particular en la hotelería. En este caso, la responsabilidad social se admite como un factor estratégico para el desarrollo y la competitividad en las organizaciones hoteleras en la región del Cusco.

Palabras clave: Responsabilidad social, factores claves de éxito, turismo, hotel.