



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN
ADMINISTRATIVA - OPERATIVA EN LA EMPRESA TURÍSTICA AQUA
EXPEDITIONS S.A.C. AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
RIVALDO RONALD MARAPARA VASQUEZ
JOSE EDUARDO RAMOS TELLO**

**ASESOR:
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°074-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los **27** días del mes de **junio** del año 2023, a horas: **04:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google.meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: **"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA EN LA EMPRESA TURÍSTICA AQUA EXPEDITIONS S.A.C. AÑO 2022"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°1124-2023-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **RIVALDO RONALD MARAPARA VASQUEZ** y **JOSE EDUARDO RAMOS TELLO**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.	(Presidente)
CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.	(Miembro)
CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.	(Miembro)


Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA (17)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 18.00 Horas del **27 de junio del 2023**, se dio por concluido el acto académico.


CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.
Presidente


CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Miembro


CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.
Miembro


CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

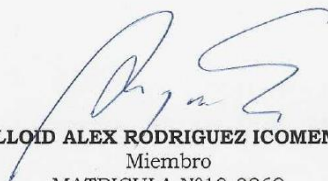
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



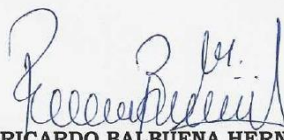
CPC. EDGAR ALBERTO SOLSOL HIDALGO, Dr.
Presidente
MATRICULA N° 10-621



CPC. LLOYD ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Miembro
MATRICULA N° 10-0869



CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.
Miembro
MATRICULA N° 10-1584



CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.
Asesor
MATRICULA N° 10-0849

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_MARAPARA VASQUEZ RIVALDO RONALD.pdf

AUTOR

RIVALDO RONALD MARAPARA VASQUEZ

RECuento DE PALABRAS

9559 Words

RECuento DE CARACTERES

50279 Characters

RECuento DE PÁGINAS

59 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

603.1KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 17, 2023 11:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 17, 2023 11:52 AM GMT-5

● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

El éxito de esta tesis es dedicado a mis padres Isaac y Sonia, por su gran esfuerzo y confianza brindada hacia mi persona; a mis queridas hermanas Darlin y Betsy, por sus consejos y el cariño que siempre me brindan; y a todas las personas que me apoyaron a mi crecimiento profesional y personal.

Rivaldo Ronald Marapara Vásquez

Esta tesis se la dedico a mi novia Fiorella, por su amor y fortaleza; a mi hermana María Cristina, por su apoyo incondicional, consejo, comprensión y sobre todo confianza en mi persona; también a mis padres Francisco y Elvira, por su lucha y confianza a lo largo de mi trayectoria de mi vida personal y profesional; a la memoria de mi abuela Elvira.

José Eduardo Ramos Tello

AGRADECIMIENTO

Al creador Dios padre todo poderoso, por darme la oportunidad de tener a mis padres sanos y salvos, y que disfruten junto a mi cada uno de mis logros; agradecer a mi asesor Dr. José Ricardo Balbuena Hernández, por el tiempo, dedicación y entusiasmo otorgado al desarrollo de esta tesis; al CPC. Eratóstenes Magipo Mera, por sus sabios consejos y enseñanzas a inicios de mi carrera profesional; y a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de esta tesis, muchas gracias.

Rivaldo Ronald Marapara Vásquez

A Dios todopoderoso por darme salud, vida y fortaleza; a mis padres, Francisco y Elvira por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi coraje para seguir mis objetivos; a todos mis hermanos Francisco, Marcos y María por su fraternidad; a mi asesor Dr. José Ricardo Balbuena Hernández por su apoyo en el desarrollo de la tesis, a todos ellos gracias totales.

José Eduardo Ramos Tello

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1 Antecedentes de investigación	5
1.2 Bases teóricas	7
1.3 Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
2.1 Formulación de la Hipótesis	18
2.2 Variables y su operacionalización.	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y Diseño	20
3.2 Diseño Muestral	20
3.3 Procedimiento de recolección de datos	22

3.4	Procesamiento y análisis de los datos.	23
3.5	Aspectos éticos	24
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	53
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	57
	CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	58
	CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	59
	ANEXOS	
	1. Matriz de consistencia	
	2. Instrumento de recolección de datos	
	3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Técnica e instrumento	22
Tabla 2 Confiabilidad del Instrumento	22
Tabla 3 Género de participantes	25
Tabla 4 Tipo de colaborador	26
Tabla 5 Responsabilidad social y visión y misión	27
Tabla 6 Responsabilidad social en políticas éticas	28
Tabla 7 Responsabilidad social y objetivos empresariales	29
Tabla 8 Cumplimiento de normas laborales	30
Tabla 9 Ambiente laboral	31
Tabla 10 Igualdad en los puestos de trabajo	32
Tabla 11 Cuidado ambiental por la empresa y los clientes	33
Tabla 12 Estrategias y contaminación ambiental	34
Tabla 13 Educación ambiental y comunidades	35
Tabla 14 Responsabilidad frente a la causa y efecto	36
Tabla 15 Desarrollo social y crecimiento económico	37
Tabla 16 Actividades sociales y donaciones	38
Tabla 17 Planificación en la medición de inventarios	39
Tabla 18 Planificación para brindar calidad y presencia	40
Tabla 19 Funciones por cada trabajador	41
Tabla 20 Normas y Valores	42
Tabla 21 División de funciones para minimizar costos	43
Tabla 22 Reglamento interno de trabajo	44
Tabla 23 Liderazgo y Talento Humano	45

Tabla 24 Actividades de confraternidad	46
Tabla 25 Reconocimiento del esfuerzo y dedicación	47
Tabla 26 Control Interno	48
Tabla 27 Controles de Gastos en las Utilidades	49
Tabla 28 Prevención y Mantenimiento en los Cruceros	50
Tabla 29 Prueba Kolmogorov - Smirnov	51
Tabla 30 Correlación Rho de Spearman	52

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Género de participantes	25
Figura 2 Tipo de colaborador	26
Figura 3 Responsabilidad social y visión y misión	27
Figura 4 Responsabilidad social en políticas éticas	28
Figura 5 Responsabilidad social y objetivos empresariales	29
Figura 6 Cumplimiento de normas laborales	30
Figura 7 Ambiente laboral	31
Figura 8 Igualdad en los puestos de trabajo	32
Figura 9 Cuidado ambiental por la empresa y los clientes	33
Figura 10 Estrategias y contaminación ambiental	34
Figura 11 Educación ambiental y comunidades	35
Figura 12 Responsabilidad frente a la causa y efecto	36
Figura 13 Desarrollo social y crecimiento económico	37
Figura 14 Actividades sociales y donaciones	38
Figura 15 Planificación en la medición de inventarios	39
Figura 16 Planificación para brindar calidad y presencia	40
Figura 17 Funciones por cada trabajador	41
Figura 18 Normas y Valores	42
Figura 19 División de funciones para minimizar costos	43
Figura 20 Reglamento interno de trabajo	44
Figura 21 Liderazgo y Talento Humano	45
Figura 22 Actividades de confraternidad	46
Figura 23 Reconocimiento del esfuerzo y dedicación	47

Figura 24 Control Interno	48
Figura 25 Controles de Gastos en las Utilidades	49
Figura 26 Prevención y Mantenimiento en los Cruceros	50

RESUMEN

El objetivo central del estudio fue analizar la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022, para ello se analizaron las variables por separado y se determinó su relación estadística, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental relacional con una población de 98 colaboradores de la empresa, utilizando como instrumento de recolección a un cuestionario de 24 interrogantes, con una escala de medición ordinal con una confiabilidad estadística en el alfa de Cronbach de 0.917; el trabajo concluyó con relación a la responsabilidad social empresa aceptable para el 85% de participantes considerando aspectos como la política empresarial, la normativa laboral, el cuidado del medioambiente y las relaciones comunitarias identificando aspectos positivos en cada uno de ellos con un margen pequeño de colaboradores que consideran estos deben mejorar y que el 90% considera que la gestión administrativa operativa es positiva teniendo en cuenta aspectos de planificación, organización empresarial, dirección y control de servicios turísticos de lujo, el estudio identifica que se presente una relación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa operativa con una significancia de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.654.

Palabras clave: Responsabilidad social, Gestión administrativa, Gestión Operativa.

ABSTRACT

The central objective of the study was to analyze corporate social responsibility and administrative-operative management in the tourist company Aqua Expeditions S.A.C. – 2022, for this the variables were analyzed separately and their statistical relationship was determined, the study was of a quantitative, descriptive and relational non-experimental design with a population of 98 employees of the company, using a questionnaire as a collection instrument. of 24 questions, with an ordinal measurement scale with a statistical reliability in Cronbach's alpha of 0.917; The work concluded in relation to company social responsibility acceptable to 85% of participants considering aspects such as business policy, labor regulations, care for the environment and community relations, identifying positive aspects in each of them with a small margin of collaborators. who consider these should improve and that 90% consider that the operational administrative management is positive taking into account aspects of planning, business organization, management and control of luxury tourist services, the study identifies that there is a considerable positive relationship between the responsibility business social and operational administrative management with a significance of 0.000 and a Spearman's Rho of 0.654.

Keywords: Social Responsibility, Administrative Management, Operational Management

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema relevante para mayoría de las empresas, considerando que esta otorga valor agregado a las organizaciones, sin embargo, Preciado (2019), hace mención que el 86% de empresas mexicanas destinan tiempo y presupuesto para la responsabilidad social empresarial y el 97% de sus trabajadores se involucran por iniciativa propia a participar de las actividades y que en Reino Unido, alrededor del 85% de colaboradores, aceptan sentirse contentos y satisfecho con las actividades de responsabilidad social empresarial que iniciaron sus organizaciones. En Ecuador, especialmente para el sector turístico y hotelero, la gestión administrativa ha sido de gran ayuda y una alternativa de desarrollo para la sociedad, en el ámbito empresarial, tecnológico y económico, mediante un proceso de planificación, organización, dirección y control que ha llevado a las grandes empresas del mundo a encontrar el éxito en sus negocios (González et al., 2020). Peinado-Vara (2012) señala que, en América Latina, los empresarios no tienen establecido la importancia de la responsabilidad social empresarial y que existe una notable diferencia económica, social y cultural en las regiones, asumiendo que esta parte del mundo enfrenta problemas ambientales y sociales, los empresarios solo aportan recursos financieros y favorecen ocasionalmente a partes interesadas, no involucrándose directamente con el emprendimiento de la responsabilidad social. En Colombia, Quiroga (2021) señala que las empresas dan prioridad a la gestión operativa considerando que ella es responsable de que los recursos sean eficientes y eficaz, lo que se logra identificando los riesgos y corrigiendo errores que minimicen los efectos adversos.

Estudios recientes de la universidad de Esan, indican que todas las empresas conocen a un 100% del tema de la responsabilidad social empresarial y que es lo que se debe hacer, que solo el 15% reconoce que debe implementarlo y el 5% son los que aplican en sus día a día (Gil, 2019). La empresa de turismo Aqua Expeditions S.A.C., realiza expediciones íntimas en cruceros lujosos y pequeños a lugares lejanos del mundo, están para llevar a familias y amigos en viajes, al remoto río Amazonas de Perú, el río Mekong en el sudeste asiático, las islas Galápagos de Ecuador y las prístinas aguas costeras del este de Indonesia (Galli, 2019).

Si no abordamos la problemática descrita no se podrá conocerse desde la base de los datos, cómo se presenta la gestión administrativa - operativa de una empresa del sector de turismo la cual representa un potencial de negocios importante en nuestra Amazonía, por tal motivo, se logró identificar un problema general, ¿De qué manera se presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?, y además se identificó problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?; ¿Qué características presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?; ¿Qué relación presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?

Asimismo, identificamos un objetivo general: analizar la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua

Expeditions S.A.C. – 2022, y algunos objetivos específicos: Identificar el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022; Identificar las características que presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022; Establecer la relación que presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.

Considerando la importancia de la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa y operativa se hace necesario abordar temas que permitan conocer las características que presenten las empresas del sector turístico, evidenciándose que no se han realizado estudios previos que permitan profundizar este aspecto del que hacer empresarial, por lo tanto, el presente estudio es importante, porque permitirá profundizar el conocimiento teórico con la revisión de estudios previo, por ende, aporta a la metodología de la investigación, con la elaboración de un instrumento para la toma de datos, el cual pueda ser utilizado como base en próximos estudios, adicional no permite conocer en la práctica como se presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa – operativa en una empresa de turismo en nuestra región, el impacto social de la investigación lo contribuyen los estudiantes, egresados, empresarios, colaboradores y la misma ciudadanía que se interesen del tema, contribuyendo a una mejor visión sobre la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa – operativa en una empresa de turismo en nuestra región.

Con los datos que se obtengan se podrá conocer a profundidad las variables de estudio lo cual contribuirá a plantear alternativas de mejora en bien del desarrollo de las empresas en los aspectos de responsabilidad social empresarial y de su gestión administrativa – operativa, permitiendo a los investigadores ampliar sus conocimientos y contribuir a la visibilidad del tema.

Para la presente investigación, se tiene la aprobación de los principales representantes de la empresa Aqua Expeditions SAC, además, se tiene el acceso de la información necesaria para realizar el estudio, a su vez contamos con el apoyo de un asesor de tesis, se dispone del tiempo necesario y de los recursos para cubrir los gastos que demanden la investigación.

Como limitaciones podemos identificar que existen pocos estudios previos relacionados con ambas variables, otra de las limitaciones a presentar podría ser la posibilidad de que un grupo minoritario de trabajadores no tenga el deseo de responder el cuestionario.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

En 2020, se identifica un estudio de tipo aplicado y de diseño no experimental – transversal y descriptivo con una población de estudio correspondiente a colaboradores del área de encomiendas de las empresas de transportes ubicadas en la Av. Ejército, como Oltursa, Civa entre otras de la ciudad de Trujillo. La investigación identificó los niveles de la gestión operativa en el área de encomiendas y el trabajo concluyó que las dimensiones de la gestión operativa el 67% de los trabajadores opinaron que el servicio es considerado un nivel bueno, el 78% considera que los procesos son eficaces, y el 44% opinan que el modo de diseño y dirección, es adecuado; debido al sistema informático y al instrumento de codificación de datos; se identificó que el 67% de las empresas tienen deficiencias en la organización, planificación y control en sus operaciones, además, se identificó el nivel calidad del servicio, el 25% de los clientes se sienten satisfecho, el 22% opinan que la empatía brindada por ellos es alta, que existe insatisfacción sobre la exactitud de las entregas y el precio del servicio, no identificando relación entre la gestión operativa que se percibe como buena y la calidad del servicio que se considera en un nivel medio, de igual manera se identifica un sistema de planeación, una mejora de procesos continua para mejorar la satisfacción al cliente (Cedano y Ibáñez, 2020).

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo - no experimental que incluyó como población de estudio a los colaboradores con cargos gerenciales y jefaturales relacionados en la gestión

administrativa de la entidad Municipal de Anta – Cusco. La investigación describió la gestión administrativa de la Municipalidad, y el trabajo concluyo que la gestión administrativa presenta falencias siendo las más relevantes la dirección la cual no busca un compromiso en sus trabajadores , de igual manera en el control de la empresa no se evidencian lineamientos, existe aspectos informales y una desactualización de documentos normativos, además que no hay una buena socialización de los planes estratégicos en los colaboradores, siendo necesaria la implementación de medidas correctivas en la organización (Villegas,2019).

En 2018, se identifica un estudio cualitativo no experimental - descriptiva correlacional, con una población constituida con clientes de la empresa RIMAC Seguros integrada por 2,576 personas. La Investigación analizó de qué manera se relaciona la responsabilidad social empresarial con la imagen corporativa identificando desde la perspectiva interna que la primera se percibe como baja para el 53% de participantes evidenciando que no se cumple con aplicar la normativa laboral ni fiscal, de igual forma la legislación ambiental, no evidenciándose certificaciones sobre seguridad laboral, de manera parcial se desarrollan capacitaciones, pero no existe un reconocimiento al desempeño laboral, presentándose alta rotación, además no todo los colaboradores cuentan con beneficios de acuerdo a ley, con relación a la perspectiva externa la responsabilidad social es baja en el 55% en referencia a los convenios de cooperación con organizaciones de la sociedad para realizar proyectos en favor de la comunidad en los ámbitos sociales, ambientales y otros, no se contribuye con centros de enseñanza en la

comunidad e identifica que la variable responsabilidad social se relaciona con la imagen institucional en la empresa estudiada (Massari y Reyna, 2018).

En 2017, se desarrolló un estudio de tipo mixto y diseño descriptivo – no experimental transversal con una población de estudio constituida por empresas agroexportadoras ubicadas en la región Ica. El estudio analizó como la responsabilidad social empresarial influye en el éxito competitivo concluyendo que existe una relación positiva entre las variables de estudio, además menciona que el tema de responsabilidad social que involucra la parte medioambiental, económico y social no es exclusivo de las grandes empresas, considerándola como un impulso de competitividad y desarrollo para cualquier tipo de empresa considerando sus potencialidades para una gestión adecuada y responsa infiriendo que la práctica de la responsabilidad social podría orientar el crecimiento sostenible en las empresas (Hernández y Manrique, 2017).

1.2 Bases teóricas

Responsabilidad Social Empresarial

Para impulsar la responsabilidad social empresarial en el Caribe y América Latina el Banco Interamericano de Desarrollo (2003), conceptualiza la responsabilidad social empresarial como una dirección hacia un conjunto integral que abarcan prácticas, políticas y programas basados en el respeto hacia las comunidades, las personas, la ética y sobre todo el medio ambiente.

Este enfoque aplicado, aumenta el valor agregado y mejora la competitividad a la hora de tomar decisiones y a las operaciones que realiza la empresa.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2020), es una iniciativa que todas las empresas deben optar de manera voluntaria, consta de un conjunto de acciones que se deben priorizar y establecer es cada empresa para que sus actividades otorguen efectos positivos para ellos como para la sociedad.

Para la Organización Internacional de Normalización (2010) hace mención en su ISO 26000 que la responsabilidad social empresarial es realmente un nuevo cambio de la gestión organizacional, adaptable a todas las organizaciones, se ve reflejado con una actuación ética y con desarrollo sostenible, propiciando aspectos relacionados a la salud y el bienestar de los integrantes de la sociedad, cumpliendo con los objetivos establecidos por las partes interesadas (stakeholders), aplicando la normativa adecuada y buscando la integración en toda la empresa.

Aspecto político (políticas de la empresa sobre RSE)

Connecting visions (2021), en su blog indica que los aspectos políticos son un conjunto de directrices, que las empresas deben cumplir por un fin específico: mejorar su impacto en la sociedad; estas normas inciden en las estrategias, en las políticas y no tienen que ser concretos, se pueden reflejar con el respeto al medio ambiente, la ética, la transparencia, lo que busca es que las empresas sean responsables de las consecuencias de sus acciones y así reafirmar su misión, más allá de su simple actividad comercial y esto permite a las empresas

a convertirse en actores relevantes para el cambio social, el gobierno ético para los negocios y la protección ambiental.

En el caso de la empresa generadores hidroeléctricos S.A. (2013), en los lineamientos de práctica de responsabilidad social empresarial detalla sus aspectos políticos, mejorar el desempeño de sus colaboradores, generando confianza dentro de la organización a través de escuchar sus ideas, necesidades y quejas, para mejorar la reputación e imagen de la empresa, se debe monitorizar y presentar la gestión y proyectos de responsabilidad social, encontrar el diálogo entre las comunidades y resolver conflictos, de esa manera ganarse la confianza y credibilidad de actuar de la empresa.

Aspecto laboral

Duque y Ortiz (2014), identifican aspectos laborales con respecto a la responsabilidad social empresarial, los colaboradores deben recibir un salario justo y equitativo, brindarles seguridad en sus puestos de trabajo, crecimiento profesional y humana, otorgarles la oportunidad de participar en los eventos, ser atendidos y escuchados, el objetivo de sus trabajo es que las empresas asuman conductas éticas frente a los colaboradores y construyan un calidad de vida y un ambiente de trabajo adecuado.

El aspecto laboral en la responsabilidad social empresarial contribuye a contar con trabajadores comprometidos y motivados, Mariátegui (2018) menciona que una empresa comprometida con la responsabilidad social es una empresa exitosa, esto se logra respetando a los trabajadores, a la innovación de la

práctica y lo eficiente que una empresa puede ser, lo que busca es disminuir la informalidad en el país y contribuir a las buenas prácticas laborales.

Aspecto medioambiental

En el blog de la Fundación Oxfam Intermón (2016), postula que el aspecto medioambiental en relación a la responsabilidad social empresarial, se puede comprender como un compromiso de las empresas para cuidar y preservar el planeta, el objetivo salvaguardar los recursos naturales de la manera más apropiada en la elaboración de los bienes y servicios que las empresas otorgan a sus clientes, por ejemplo, el agua, las frutas y demás materias primas que utilizan para el proceso de embalaje y otros.

Las empresas deben de actuar dando respuesta a las necesidades de la sociedad implementando proyectos de índoles sociales para ello deben contar con capacidad suficiente; Borrás (2017), menciona que los aspectos medioambientales de la responsabilidad social refieren respeto y cuidado del medio ambiente propiciando un desarrollo sostenible como un compromiso de las empresas para la sociedad, sin representa que su actividad económica afecte condiciones medioambientales lo cual amerita una actuación responsable y sostenible.

Aspecto comunitario

Cajiga (2003), identifica a las empresas que cuentan con aspecto comunitario, como aquellas que tienen a la ciudadanía como parte de sus propósitos, teniendo establecidos su visión y compromiso social en acciones y principios

que benefician a todos, impactando de una manera positiva a las comunidades donde operan sus actividades económicas, basados con una abierta y constante comunicación con los grupos de intereses que los rodean.

En concordancia a ello, el aspecto comunitario se tiene que relacionar con los propósitos de la organización y de la comunidad, de esa manera apoyar a los integrantes de las comunidades en mejorar la calidad de vida de todos, deben tener prioridad de preservar el espacio local donde la empresa elabora sus bienes o presta sus servicios, basado en principios solidarios, identificándose como miembro de su grupo social, brindando oportunidad de trabajo, educación y otros (Sogliani, 2022) p.4).

Gestión Administrativa Operativa

Quiroga (2020), menciona que la gestión operativa, es la manera de como las empresas llevan a cabo sus operaciones de acuerdo a su actividad económica, prácticamente es el conjunto de tareas y actividades coordinadas entre sí, con el fin de tener los procesos optimizados, organizados y en pleno funcionamiento, además es el instrumento que utilizan las empresas para ser eficiente y eficaz con los recursos suficientes y apropiados, con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Por su parte Corvo (2021), señala que la gestión administrativa se refiera a las acciones, métodos y procedimientos que facilitan un uso adecuado de recursos materiales, humanos, económicos y financieros, con el propósito de cumplir con el objetivo establecido, para lo cual tiene en claro cuatro principios

esenciales; el orden, la disciplina, la unidad de mando y el fomentar la valoración de las iniciativas del personal.

Con relación a las definiciones previas Cobeñas (2015) menciona que la gestión operativa como un modelo de gestión que integra procesos y tareas con el propósito de mejorar a las organizaciones internamente, de esa manera aumentar la capacidad para conseguir los objetivos operativos y los propósitos de sus políticas.

Otra definición es la mencionada por Quiroa (2020), el cual postula que la gestión administrativa es la responsable de utilizar eficiente y coordinadamente los recursos humanos, financieros y materiales, todas las actividades se deben planificar, organizar, de tal manera que se permite controlar y dirigir el manejo óptimo de estos, una buena aplicación nos permite prevenir problemas futuros y lo más importante, permite a la empresa la consecución de obtener los mejores resultados favorables.

Planificación

Sánchez (2021), menciona al proceso de planificación como la primera fase de la gestión administrativa, para que toda empresa pueda conseguir un proceso optimo, eficiente y eficaz, lo consigue diseñando metas y objetivos claros y precisos, para esto debe establecer los recursos necesarios, adecuados y en sus mejores condiciones para brindar un mejor producto o servicio, además las actividades se tienen que realizar en un tiempo determinado.

El equipo editorial Etecé (2022), hace mención que la planificación es la primera función importante para desarrollar y guiar de manera exitosa las siguientes fases del éxito de las empresas, lo primero en realizar, es proyectarse metas, definir a donde queremos llegar, optimizar los recursos y establecer las actividades a realizar en el tiempo planificado, todo eso se logra realizando una investigación interna y del entorno de la empresa, existen herramientas de análisis como FODA o las cinco fuerzas de Porter.

Organización

Martínez (2022), define a la fase de organización como aquella que requiere ubicar la posición de los colaboradores en su centro de trabajo, por eso es ideal crear departamentos o formar grupos en la organización, para que cada colaborador se sienta cómodo y seguro mientras labora, además, se debe designar las tareas o funciones específicas y correctas en las manos adecuada, con la finalidad de aprovechar al máximo todo el potencial de cada uno de los empleados.

En concordancia a lo mencionado anteriormente, Louffat (2015) señala que la organización es el segundo elemento de la gestión administrativa y es la encargada de diseñar internamente el orden de una empresa de manera paralela con la planeación estratégica, lo cual implica utilizar cuatro aspectos fundamentales: plantear el modelo organizacional, definir el organigrama, desarrollar los manuales y por último fundamentar los componentes organizacionales.

Dirección

Andrade (2019) señala que es la función que permite poner en práctica lo establecido en el proceso de la planificación, priorizando al principal recurso que posee la empresa, este es el talento humano, impulsado por el liderazgo de sus jefes de área, los factores motivacionales y las expectativas emocionales o racionales, de tal modo, la dirección aplica los esfuerzos y sacrificios que realizan los miembros de las organizaciones, para que esta logre sus metas.

Por su parte Pacheco (2022), menciona que la dirección es una etapa de la gestión administrativa, teniendo como relevancia a los miembros de la gerencia, porque son ellos quienes ejecutan el sistema, proyecto y actividades de la empresa, previo acuerdo de lo que fue planificado y aprobado por la directiva, con el fin de lograr la satisfacción del cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en un principio, teniendo en cuenta la utilización de los recursos optimizados.

Control

Esta función permite asegurar que la realidad se ajuste a lo planificado, las empresas deben de realizar control, en el aspecto de corregir y medir el desempeño del colaborador con las metas programadas, es decir, que a través del control se evalúa el rendimiento, y esto no se logran por sí solo, deben estar dirigidos por los gerentes, quienes hacen uso de los recursos para llegar a las metas establecidas (Mero-Vélez, 2018).

Hernández (2020), afirma que el control en la gestión administrativa es la medición y evaluación del proceso de ejecución de los planes elaborados con el fin de prever y detectar las desviaciones antes que se materialicen, de tal manera poder establecer medidas correctivas, que a su vez permitan a los procesos y actividades realizarse de la manera correcta y poder solventar los problemas que surgen, y así aprovechar los errores pasados para poder mejorar en un futuro y crecer como organización.

1.3 Definición de términos básicos

Misión

Cualidades y objetivos que tiene una organización, para otorgar un valor representativo y único, en lo que se destacan y quiénes son como empresa, en otras palabras, es la razón de ser de una organización (Editorial Grudemi, 2018).

Visión

Es el camino que se debe seguir para el éxito de las metas propuestas, para llevarlo a cabo se debe de identificar claro y preciso los principios de la empresa (Santander Universidades, 2022).

Normas laborales:

Es un conjunto de normas que relacionan al empleador con sus trabajadores de una empresa, para tener en claro los beneficios, obligaciones y sanciones

por ambas partes, con el fin de gestionar una cultura organizacional adecuada donde se promueve o prohíbe ciertas conductas laborales (Lozano, 2020).

Normas tributarias:

Reglas que establecen la administración tributaria (SUNAT), para llevar a cabo el proceso de recaudación de impuestos que pagan las empresas por realizar sus actividades económicas, nacen de la constitución, leyes, decretos y resoluciones. (Hegel, 2021).

Inventario:

Documento detallado en orden alfabética o por tipos en el cual se anotan todos los bienes, existencias y recursos materiales que posee una empresa para diferentes usos como alquileres, transformación, consumos o venta, como también ayuda al aporte de verificar que componentes tiene el patrimonio de una organización (Gasbarrino, 2021).

Cultura Organizacional:

Creencias, valores y prácticas aplicados a diario en la vida cotidiana, laboral y empresarial que facilitan a prepararse en todas las actividades proyectadas, con la finalidad del cumplimiento de los objetivos trazados a corto y largo plazo (Sordo, 2022)

Auditoría Interna:

Método basado en controles y de vigilancia interna de una empresa o institución, su desarrollo e implementación de esta genera el reconocimiento de puntos críticos que conlleva al mejoramiento y corrección de las funciones dentro de la organización (Sánchez, 2020).

Liderazgo:

Grupo de habilidades que posee una persona para convertirse en líder y poder influenciar en los demás individuos o compañeros de trabajo de una manera positiva, demostrando iniciativas e ideas innovadoras, motivándolos a realizar las tareas que deben concluir de manera eficiente y con ello a la obtención de logros trazados (Pérez, 2021).

Eficaz:

Actitud o capacidad de una persona para su trabajo o desempeñar una tarea encomendada y cumpliéndolo con una excelencia a la expectativa que se espera de su función (Yirda, 2021).

Eficiente:

Capacidad de una persona de obtener excelentes resultados optimizando el uso de los pocos recursos que tiene, en un determinado periodo de tiempo (Hernández, 2021).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la Hipótesis

2.1.1 Hipótesis General

La responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. se presenta aceptablemente.

2.1.2 Hipótesis Específicas

- a) El nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022, es aceptable.
- b) La gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. presenta características positivamente aceptables.
- c) La responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022, presenta una relación significativa positiva.

2.2 Variables y su operacionalización.

Variable	Definición Operacional	Tipo	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores	Medio de Verificación
Responsabilidad Social Empresarial	Es un conjunto integral que abarcan prácticas, políticas y programas basados en el respeto hacia las comunidades, las personas, la ética y sobre todo el medio ambiente (Banco Interamericano de Desarrollo, 2003).	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto político • Aspecto laboral • Aspecto medioambiental • Aspecto comunitario 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Muy pocas veces • Nunca 	60 puntos 48 puntos 36 puntos 24 puntos 12 puntos	Cuestionario Resuelto
Gestion Administrativa - operativa	Acciones, métodos y mecanismos orientados al uso de recursos de una empresa, con el fin de alcanzar los objetivos (Corvo, 2021).	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Algunas veces • Muy pocas veces • Nunca 	60 puntos 48 puntos 36 puntos 24 puntos 12 puntos	Cuestionario Resuelto

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño

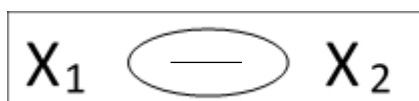
Se abordó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, porque se buscó y recolectó información relacionada a la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa – operativa, para Hernández et al., (2014) este tipo de estudios tiene como objetivo indagar una variable en una población definida.

Para considerar las mediciones se desarrolló un estudio transversal, aplicando el instrumento de medición una sola vez obteniendo así la información necesaria, en un solo momento, para Hernández, et al., (2014) estas investigaciones se encargan de recolectar datos en una ocasión y tiempo determinado.

3.2 Diseño Muestral

El estudio aborda un diseño no experimental correlacional, consideran que se pretende identificar la relación entre las variables de estudio en un tiempo específico (Hernández et al, 2014).

Gráfico de diseño



X_1 : Responsabilidad social empresarial

X_2 : Gestión administrativa operativa

○ - : Relación estadística

Población

Integrada por todos los trabajadores de la empresa Aqua Expeditions S.A.C. conformada por 98 trabajadores.

Empresa	Numero colaboradores	Rubro
Aqua Expeditions S.A.C.	98	Servicios - Turístico
TOTAL		

Fuente: Gerencia General

Tamaño de la Población de estudio

Conformada por el total de la población tratándose de un censo.

Muestreo o selección de la muestra

No se aplica muestro por utilizar a la totalidad de la población de estudio.

Criterios de inclusión

Se incluyó a todos los colaboradores en planilla y en actividad en el periodo de estudio.

Criterios de exclusión

Se excluyó a colaboradores eventuales por servicios de terceros.

Técnica e instrumentos

Se aplicó la encuesta en ambas variables, tanto en la variable de responsabilidad social empresarial y gestión administrativa – operativa, permitiendo al investigador recolectar datos de la población de estudio.

Instrumento de recolección:

Se utilizó el cuestionario del cual se elabora considerando las dimensiones e indicadores de cada variable estableciendo una escala ordinal, que cuenta con 24 preguntas.

Tabla 1 Técnica e instrumento

Variable	Fuente	Técnica	Instrumento
Responsabilidad social empresarial	Primaria	Encuesta	Cuestionario
Gestión administrativa - operativa			

El instrumento utilizado mediante la medida estadística de Alfa de Cronbach, muestra como resultado un indicador de 0.917 con una medida cualitativa del instrumento de excelente confiabilidad.

Tabla 2 Confiabilidad del Instrumento

<u>Fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N elementos
0.917	24

Fuente: programa SPSS V25.

3.3 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento se realizó desarrollando las siguientes acciones:

- Se elaboró un cuestionario con un total de 24 preguntas según las dimensiones e indicadores.
- Se utilizó la plataforma del formulario virtual de Google forms.

- Se socializó los alcances y características de la investigación.
- Se aplicó el instrumento de recolección de manera virtual entre los colaboradores de la empresa, a cargo de los investigadores del estudio.
- La revisión de los datos obtenidos se exportó al programa Excel 2021.
- La organización de los datos se clasificó de acuerdo con los indicadores y valores obtenidos mediante el estudio.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos.

Para el análisis de datos se procediendo de la siguiente manera:

- Se elaboró una base de datos, con el fin de analizarlos estadísticamente con en el programa informativo Excel Plus 2021.
- Se procedió con la valoración del conteo de frecuencias de cada pregunta.
- Se clasificó la información con el fin de agrupar los datos mediante técnicas descriptivas.
- Se analizó la distribución de frecuencias para las variables y se identificó el estadístico de correlación.
- Se analizó la correlación mediante el software estadístico spss v.25. y el Rho de Spearson.
- Se elaboró cuadros estadísticos con el fin de presentar la información recopilada por medio del instrumento para los resultados del informe.

3.5 Aspectos éticos

Se estableció como primer lugar la autorización del representante legal de la empresa participante, salvaguardando la información proporcionada con trato confidencial y solo para fines estrictamente académicos, se reconoce la autoría intelectual de las teorías y las citas presentes, además su desarrollo no implica conflicto ético de ningún tipo, cumpliendo con la política anti plagio de la institución.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Aspectos Generales

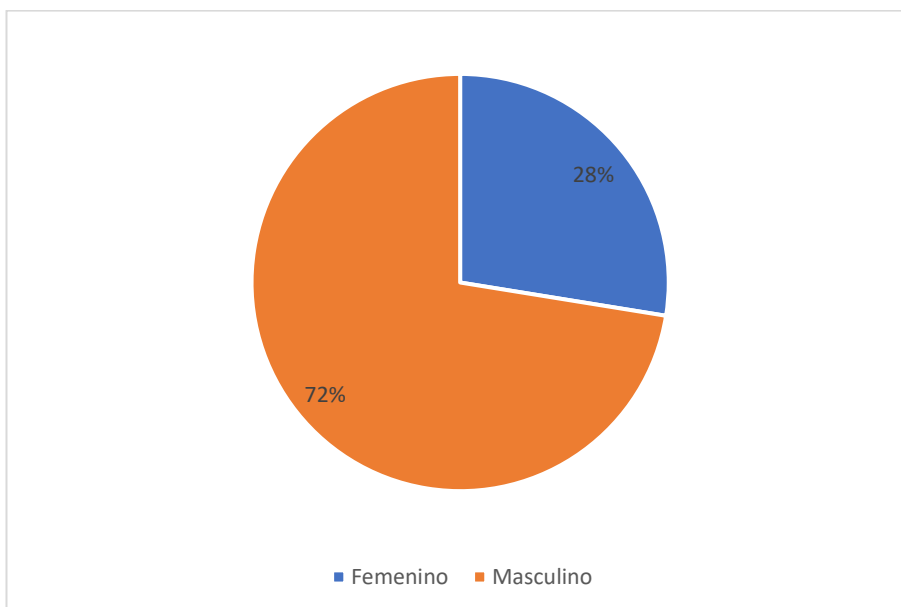
4.1.1 Identificación

Tabla 3 Género de participantes

Indicador	F.		M.		Total	
	n	%	n	%	N	%
Género de participantes	27	28%	71	72%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 1 Género de participantes



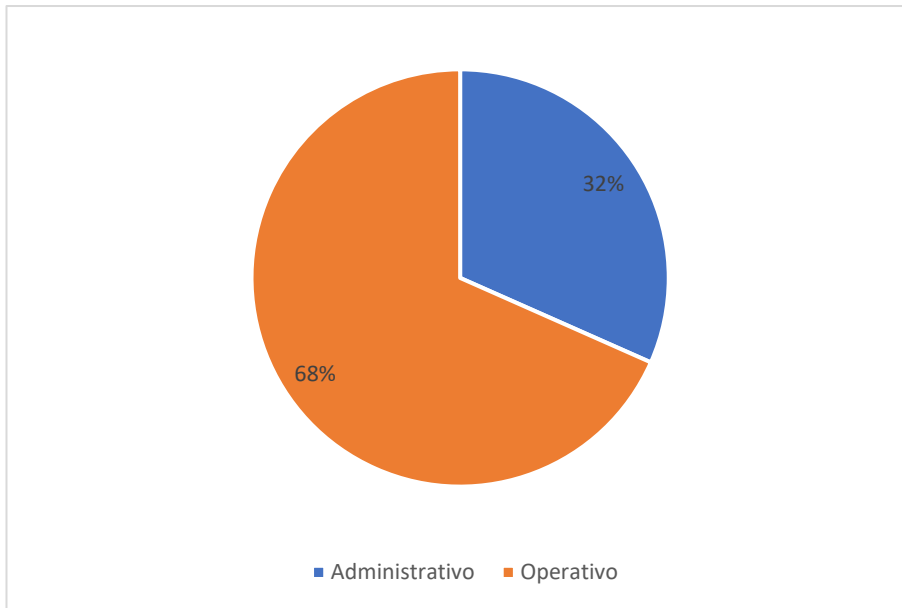
Al consultar el género de participantes, el 72% de colaboradores son de género masculino y un 28% es de género femenino los cuales fueron participe de esta encuesta.

Tabla 4 Tipo de colaborador

Indicador	Ad.		Op.		Total	
	n	%	n	%	n	%
Tipo de colaborador	31	32%	67	68%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 2 Tipo de colaborador



Al consultar el tipo de colabores en la empresa, el 68% de colaboradores son operativos y el 32% son administrativos.

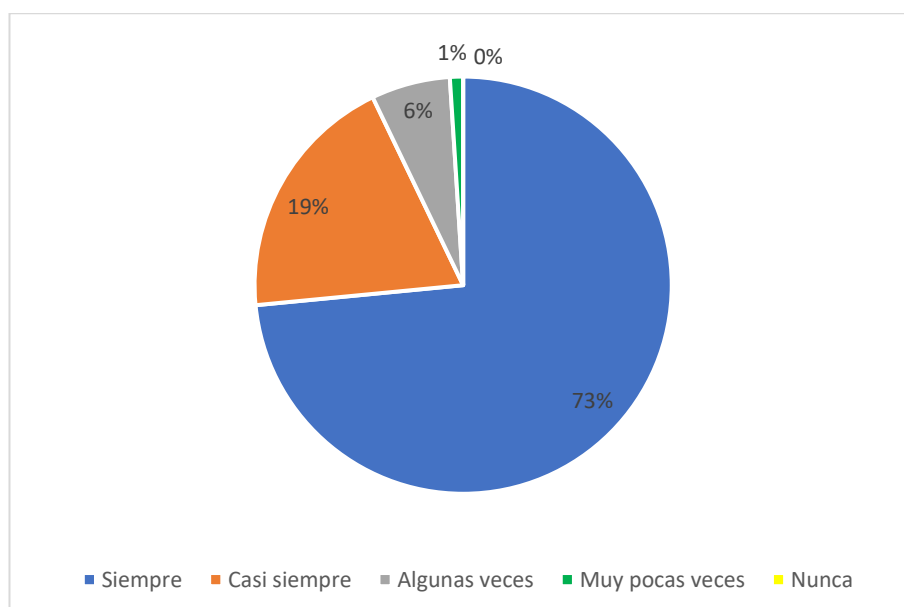
Identificar el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.

Tabla 5 Responsabilidad social y visión y misión

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Política de responsabilidad social en misión y visión	72	73%	19	19%	6	6%	1	1%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 3 Responsabilidad social y visión y misión



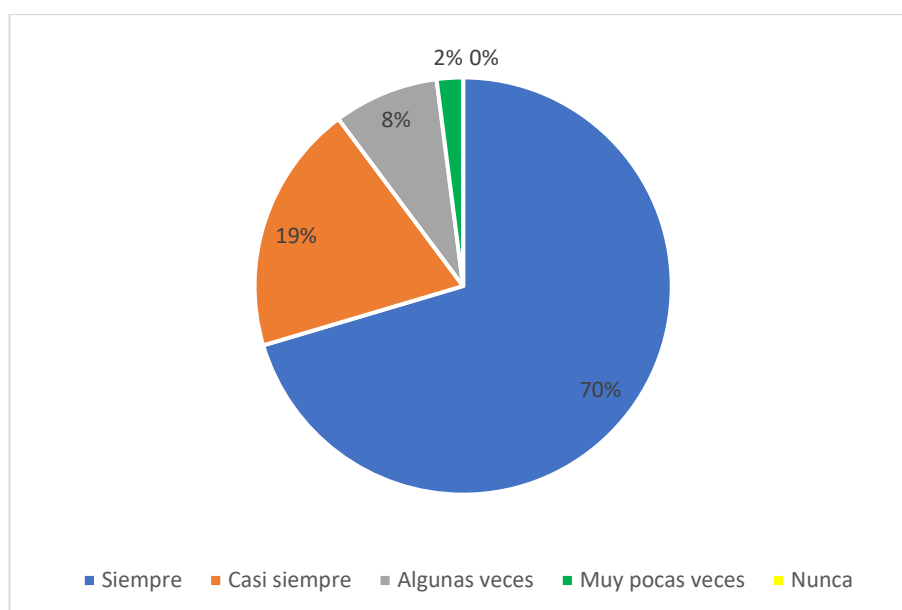
Al consultar si la empresa presenta dentro de su misión y visión políticas de Responsabilidad Social Empresarial, el 73% de colaboradores considera que esta se considera siempre, un 19% considera que casi siempre, un 6% que se presenta algunas veces y 1% considera que muy pocas veces.

Tabla 6 Responsabilidad social en políticas éticas

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Política de responsabilidad social en políticas éticas	69	70%	19	19%	8	8%	2	2%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 4 Responsabilidad social en políticas éticas



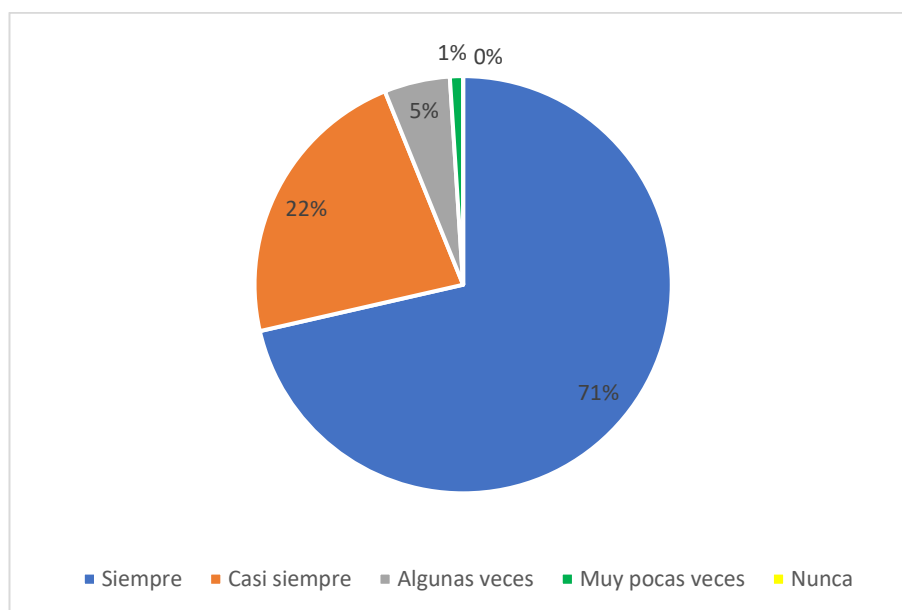
Al consultar si la empresa presenta dentro de sus políticas éticas. políticas de Responsabilidad Social Empresarial, el 70% de colaboradores considera que esta se considera siempre, un 19% considera que casi siempre, un 8% que se presenta algunas veces y 2% considera que muy pocas veces.

Tabla 7 Responsabilidad social y objetivos empresariales

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Política de responsabilidad social en objetivos empresariales	70	71%	22	22%	5	5%	1	1%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 5 Responsabilidad social y objetivos empresariales



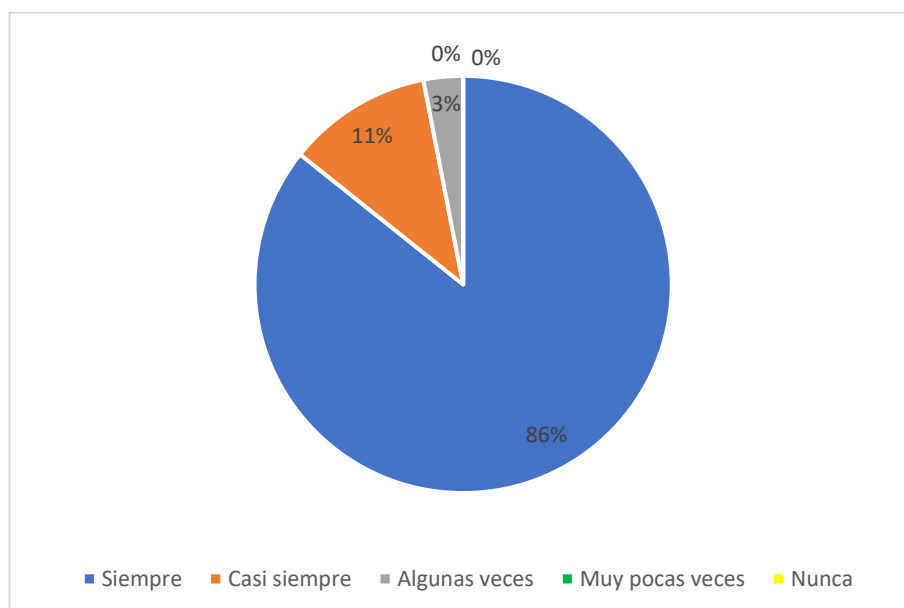
Al consultar si la empresa presenta dentro de sus objetivos empresariales políticas de Responsabilidad Social Empresarial, el 71% de colaboradores considera que esta se considera siempre, un 22% considera que casi siempre, un 5% que se presenta algunas veces y 1% considera que muy pocas veces.

Tabla 8 Cumplimiento de normas laborales

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento de normas laborales vigentes en la empresa.	84	86%	11	11%	3	3%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 6 Cumplimiento de normas laborales



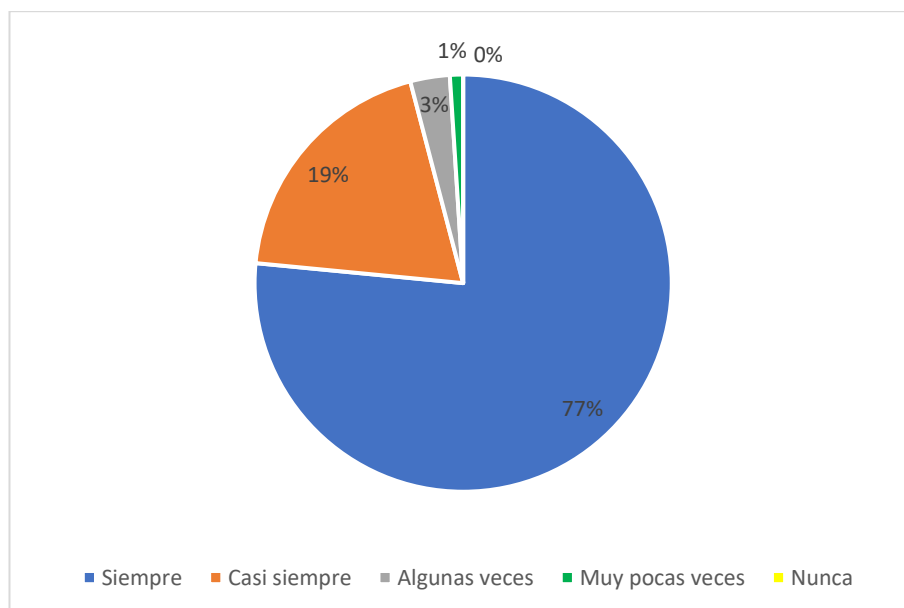
Al consultar si la empresa cumple dentro de sus colaboradores las normas laborales vigentes, el 86% de colaboradores considera que este si cumple siempre, un 11% considera que casi siempre y un 3% que se presenta algunas veces.

Tabla 9 Ambiente laboral

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente laboral cómodo y agradable para el desempeño.	75	77%	19	19%	3	3%	1	1%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 7 Ambiente laboral



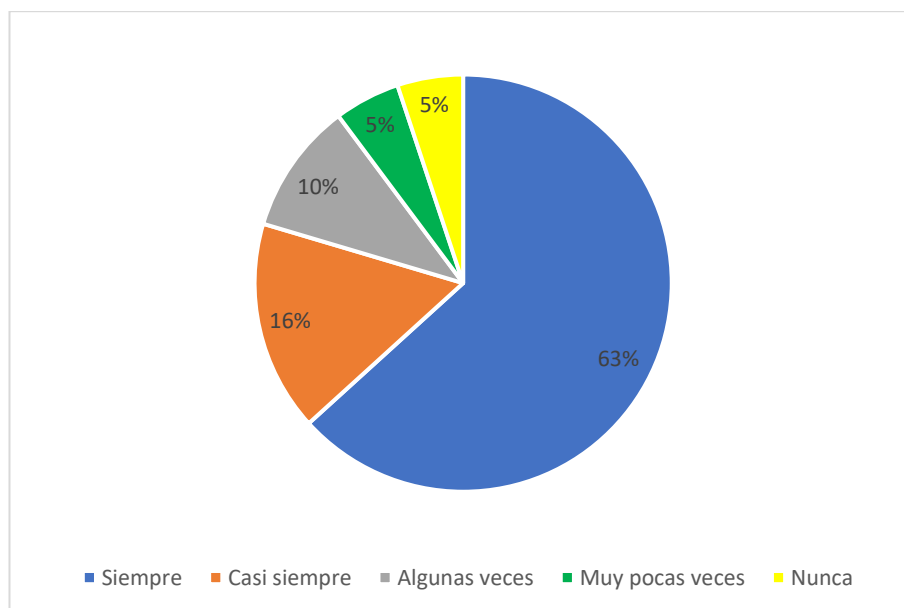
Al consultar si la empresa cumple dentro del desempeño de sus colaboradores con un ambiente laboral cómodo y agradable, el 77% de colaboradores considera que esta se considera siempre, un 19% considera que casi siempre, un 3% que se presenta algunas veces y 1% considera que muy pocas veces.

Tabla 10 Igualdad en los puestos de trabajo

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Igualdad entre todos los posibles candidatos a un puesto de trabajo.	62	63%	16	16%	10	10%	5	5%	5	5%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 8 Igualdad en los puestos de trabajo



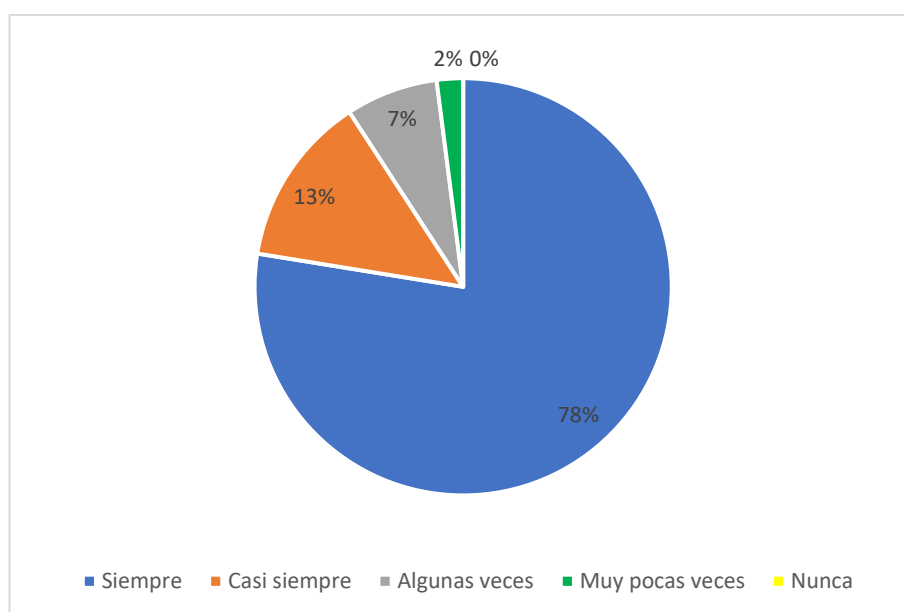
Al consultar si la empresa cumple dentro de sus puestos de trabajo la igualdad entre todos los posibles candidatos, el 63% considera que siempre, un 16% considera que casi siempre, un 10% que se presenta algunas veces, un 5% considera que muy pocas veces y un 5% considera que nunca.

Tabla 11 Cuidado ambiental por la empresa y los clientes

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Concientización en el cuidado ambiental por parte de la empresa y clientes.	76	78%	13	13%	7	7%	2	2%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 9 Cuidado ambiental por la empresa y los clientes



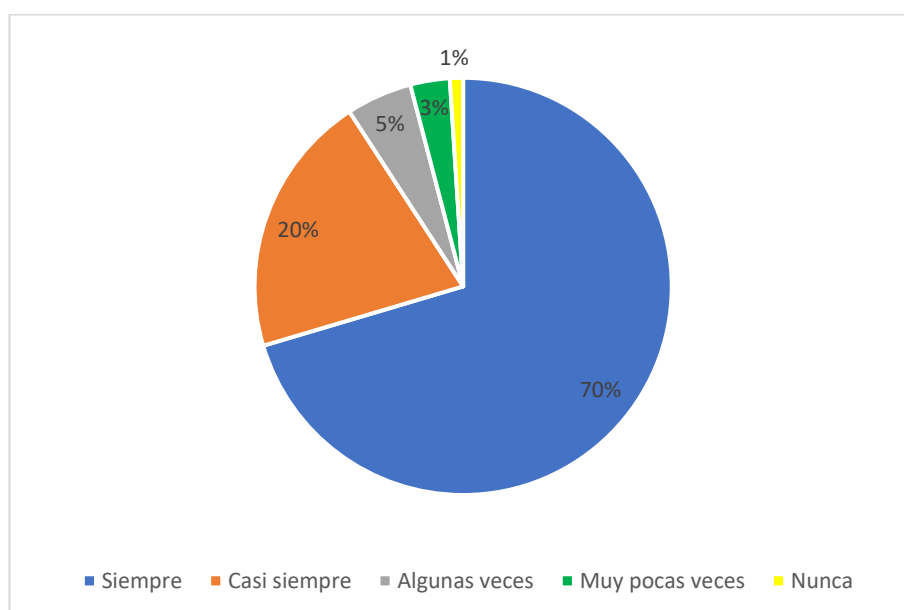
Al consultar si la empresa cumple dentro de sus clientes y colaboradores la concientización en el cuidado ambiental, el 78% considera que siempre, un 13% considera que casi siempre, un 7% que se presenta algunas veces y un 2% considera que muy pocas veces.

Tabla 12 Estrategias y contaminación ambiental

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Implementación de estrategias para reducir la contaminación ambiental.	69	70%	20	20%	5	5%	3	3%	1	1%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 10 Estrategias y contaminación ambiental



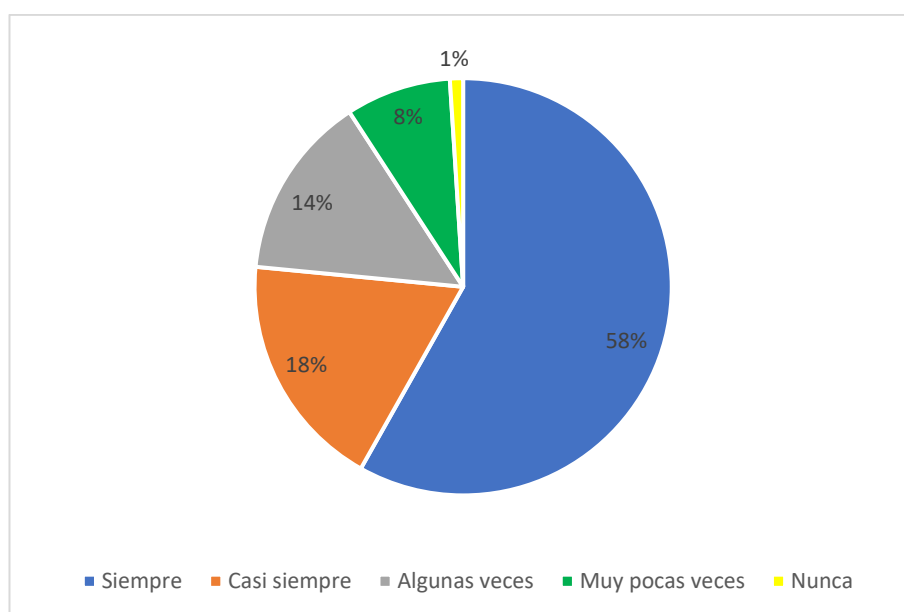
Al consultar si la empresa implementa dentro de sus estrategias empresariales la reducción de la contaminación ambiental, el 70% considera que siempre, un 20% considera que casi siempre, un 5% que se presenta algunas veces, un 3% considera que muy pocas veces y un 1% considera que nunca.

Tabla 13 Educación ambiental y comunidades

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
En las excursiones se brinda educación ambiental a las comunidades	57	58%	18	18%	14	14%	8	8%	1	1%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 11 Educación ambiental y comunidades



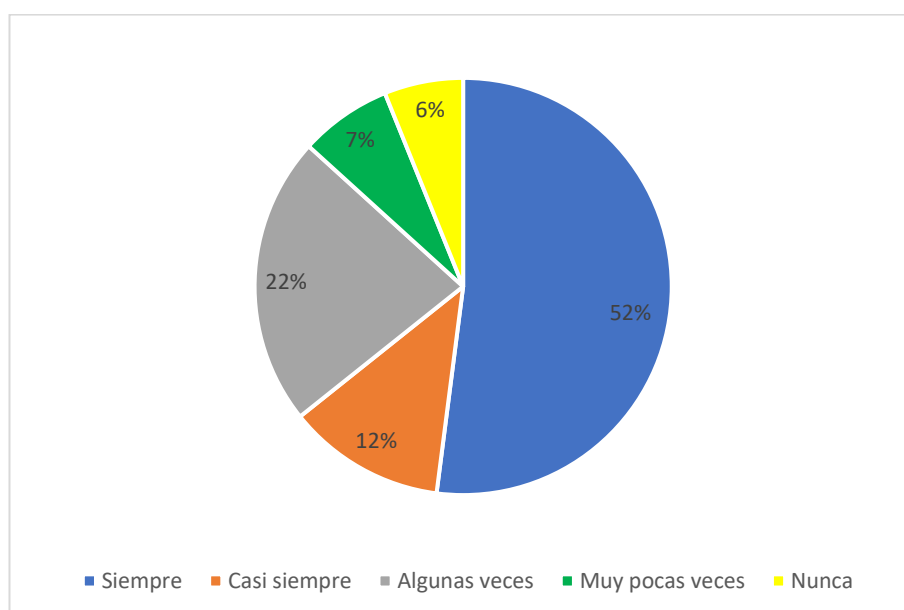
Al consultar si la empresa brinda dentro de sus excursiones educación ambiental a las comunidades, el 58% considera que siempre, un 18% considera que casi siempre, un 14% que se presenta algunas veces, un 8% considera que muy pocas veces y un 1% considera que nunca.

Tabla 14 Responsabilidad frente a la causa y efecto

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Responsabilidad sobre la causa y efecto que pudieran ocasionar en las comunidades	51	52%	12	12%	22	22%	7	7%	6	6%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 12 Responsabilidad frente a la causa y efecto



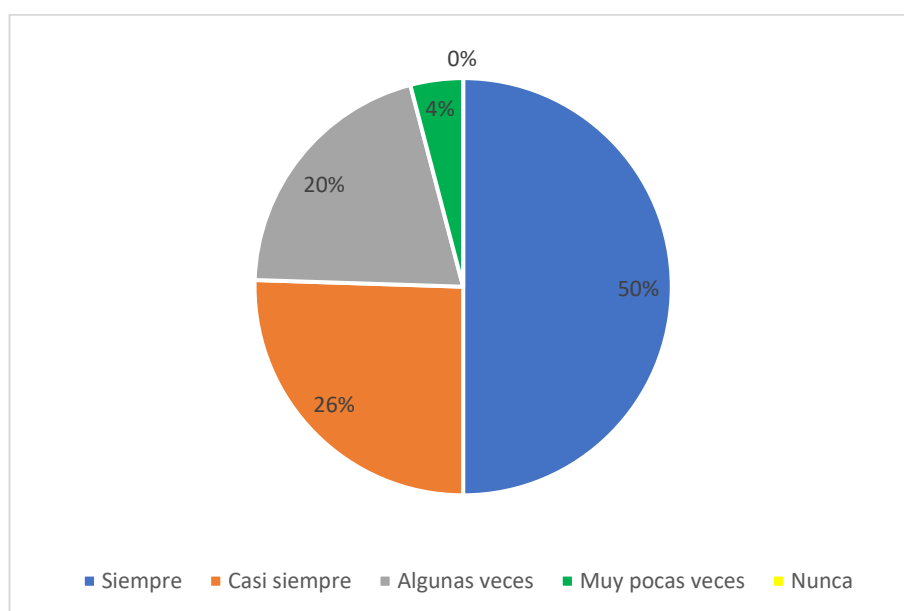
Al consultar si la empresa presenta responsabilidad dentro de las comunidades sobre la causa y efecto que pudieran ocasionar, el 52% considera que siempre, un 12% considera que casi siempre, un 22% que se presenta algunas veces, un 7% considera que muy pocas veces y un 6% considera que nunca.

Tabla 15 Desarrollo social y crecimiento económico

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Desarrollo social y crecimiento económico dentro las metas empresariales	49	50%	25	26%	20	20%	4	4%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 13 Desarrollo social y crecimiento económico



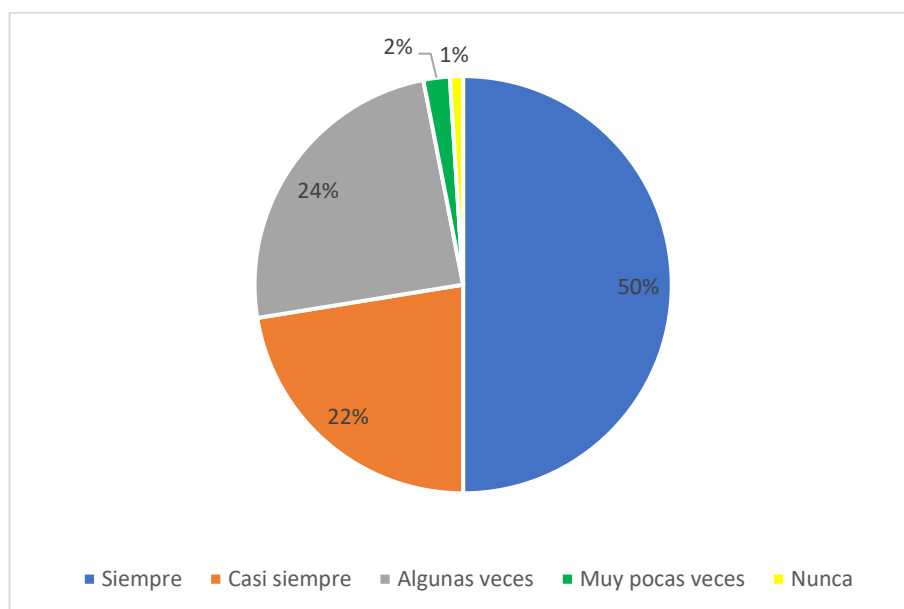
Al consultar si la empresa presenta dentro de sus metas empresariales el desarrollo social y crecimiento económico, el 50% considera que siempre, un 26% considera que casi siempre, un 20% que se presenta algunas veces y un 4% considera que muy pocas veces.

Tabla 16 Actividades sociales y donaciones

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Realización de actividades sociales y donaciones en beneficio de las comunidades	49	50%	22	22%	24	24%	2	2%	1	1%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 14 Actividades sociales y donaciones



Al consultar si la empresa presenta dentro del beneficio de las comunidades la realización de actividades de apoyo y donaciones, el 50% considera que siempre, un 22% considera que casi siempre, un 24% que se presenta algunas veces, un 2% considera que muy pocas veces y 1% considera que nunca.

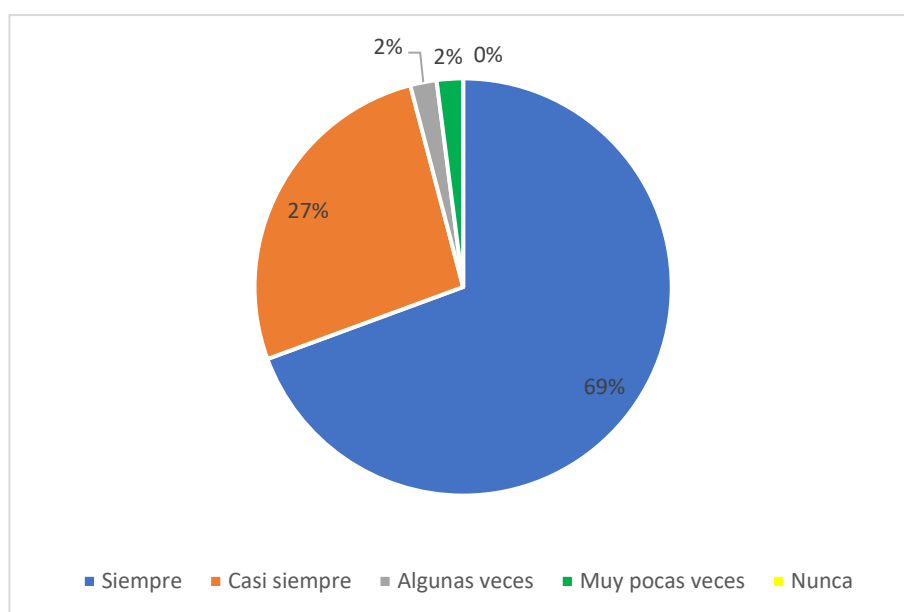
Identificar las características que presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.

Tabla 17 Planificación en la medición de inventarios

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Aplicación de la técnica de planificación en la medición de inventarios	68	69%	26	27%	2	2%	2	2%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 15 Planificación en la medición de inventarios



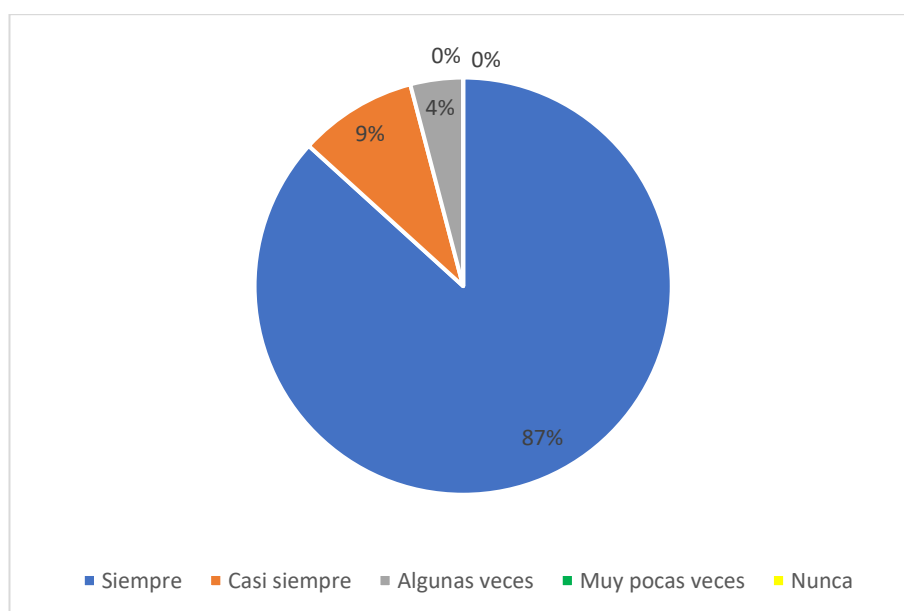
Al consultar si la empresa presenta dentro de su medición de inventarios la aplicación de técnicas de planificación, el 69% considera que siempre, un 27% considera que casi siempre, un 2% que se presenta algunas veces y un 2% considera que muy pocas veces.

Tabla 18 Planificación para brindar calidad y presencia

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación para brindar calidad y presencia a todos los clientes	85	87%	9	9%	4	4%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 16 Planificación para brindar calidad y presencia



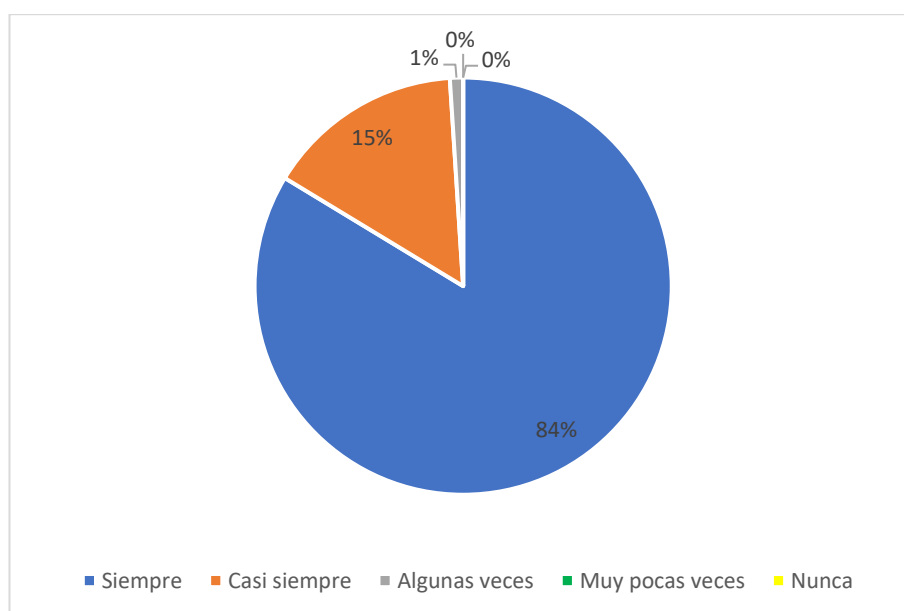
Al consultar si la empresa presenta dentro de su planificación que sus clientes tengan la calidad y presencia de sus servicios, el 87% considera que siempre, un 9% considera que casi siempre y un 4% que se presenta algunas veces.

Tabla 19 Funciones por cada trabajador

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conocimiento de las funciones a realizar cada trabajador en su actividad	82	84%	15	15%	1	1%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 17 Funciones por cada trabajador



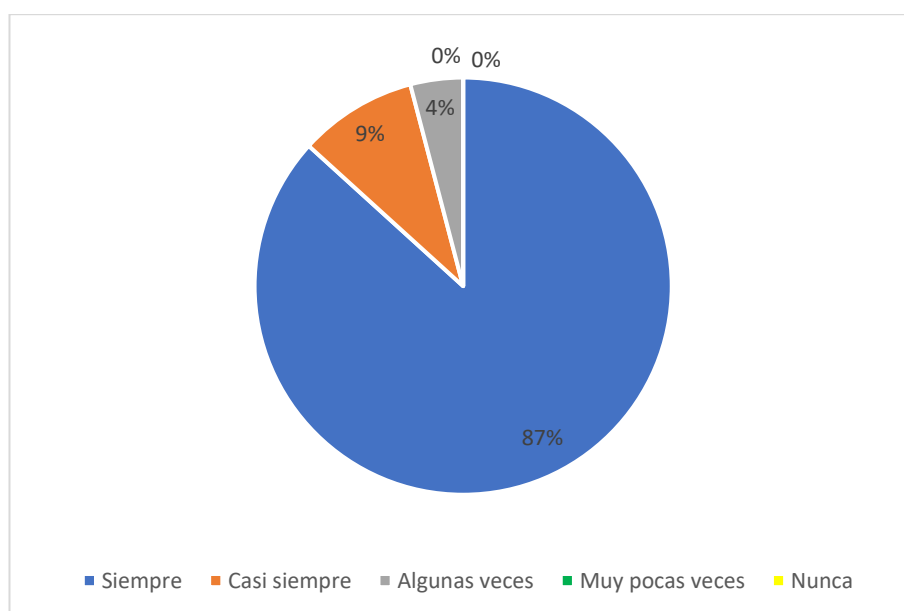
Al consultar si la empresa presenta dentro de su planificación que sus colaboradores tengan el conocimiento de funciones que deben realizar a la hora de desempeñar sus actividades, el 84% considera que siempre, un 15% considera que casi siempre y un 1% que se presenta algunas veces.

Tabla 20 Normas y Valores

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Normas y valores que rigen las actividades turística de la empresa.	85	87%	9	9%	4	4%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 18 Normas y Valores



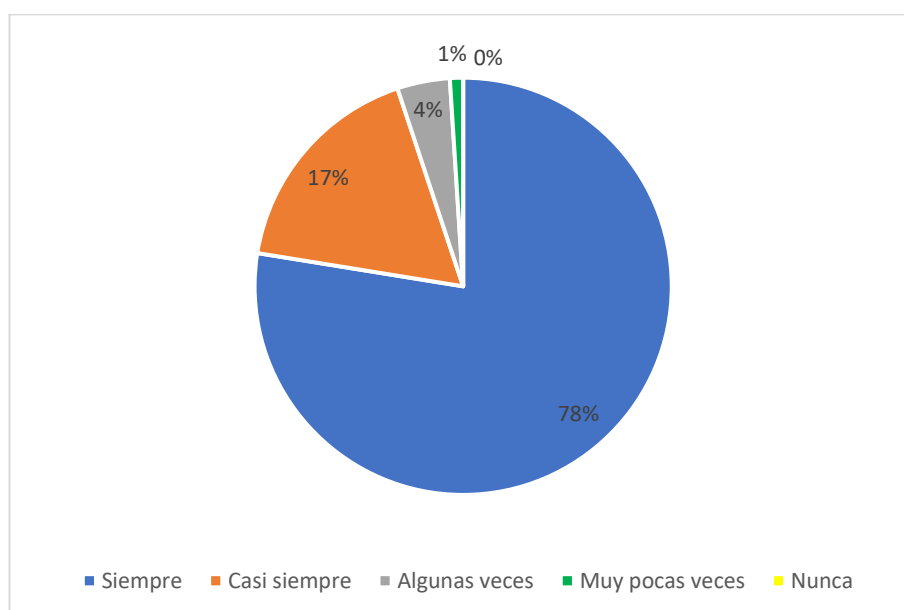
Al consultar si la empresa presenta dentro de su cultura organizacional normas y valores por la cual rige sus actividades turísticas, el 87% considera que siempre, un 9% considera que casi siempre y un 4% que se presenta algunas veces.

Tabla 21 División de funciones para minimizar costos

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
División de funciones, cargos, áreas para minimizar costos y tiempo	76	78%	17	17%	4	4%	1	1%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 19 División de funciones para minimizar costos



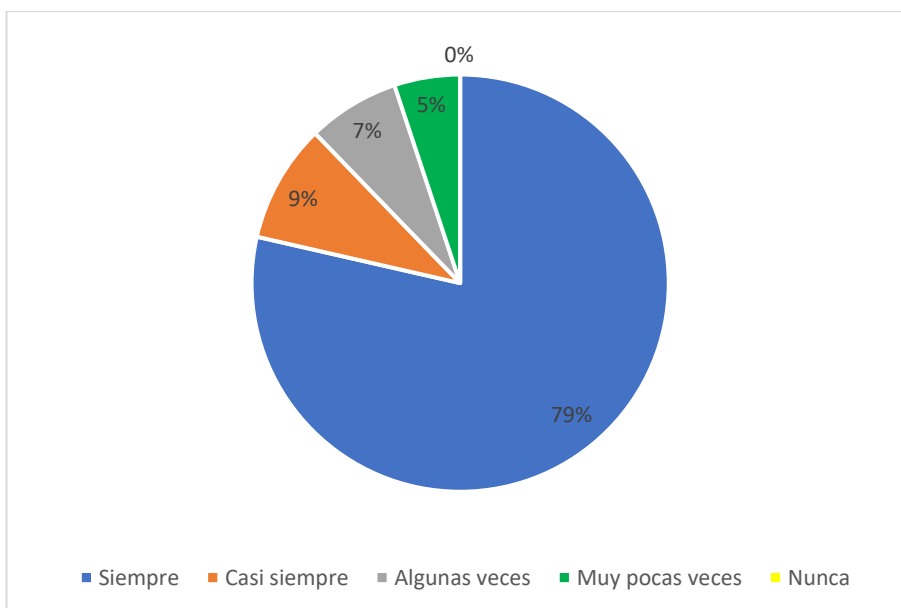
Al consultar si la empresa presenta dentro de su organización funciones por áreas y cargos para minimizar costo y tiempo, el 78% considera que siempre, un 17% considera que casi siempre, un 4% que se presenta algunas veces y 1% considera que muy pocas veces.

Tabla 22 Reglamento interno de trabajo

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reglamento interno de trabajo a nuevos colaboradores	77	79%	9	9%	7	7%	5	5%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 20 Reglamento interno de trabajo



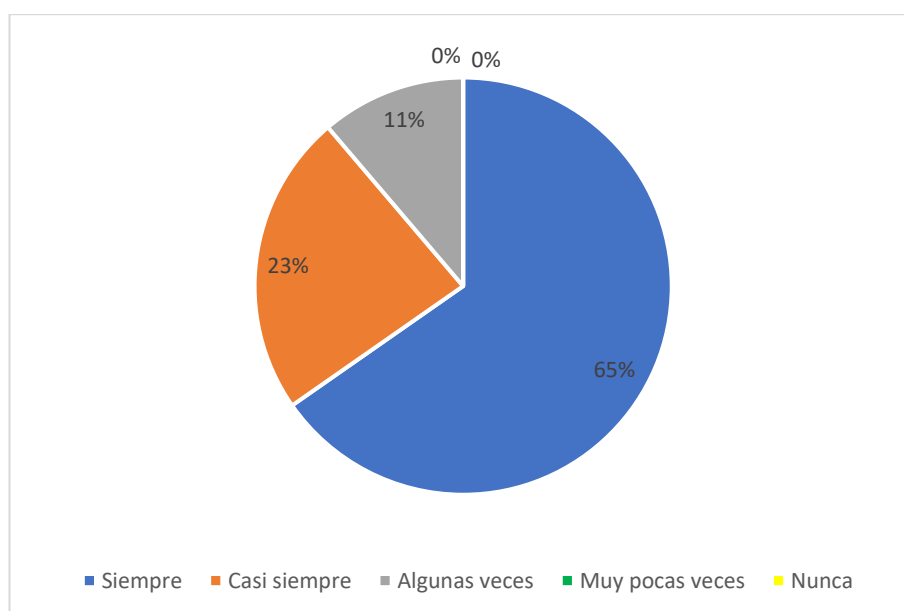
Al consultar si la empresa presenta a sus nuevos colaboradores el reglamento interno de trabajo, el 79% considera que siempre, un 9% considera que casi siempre, un 7% que se presenta algunas veces y 5% considera que muy pocas veces.

Tabla 23 Liderazgo y Talento Humano

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Jefes impulsando el liderazgo del potencial del talento humano	64	65%	23	23%	11	11%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 21 Liderazgo y Talento Humano



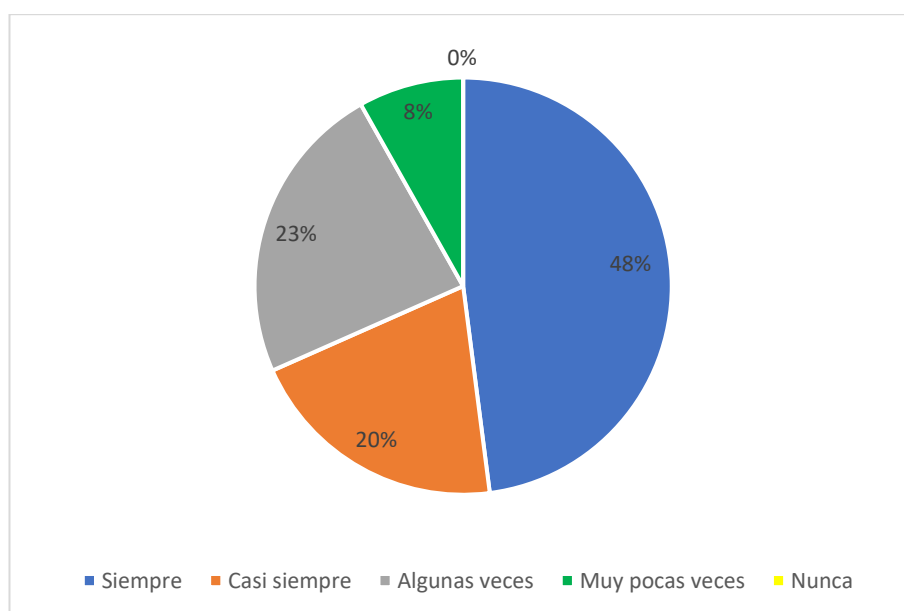
Al consultar si la empresa presenta dentro del talento humano el impulso por el liderazgo de los jefes de áreas, el 65% considera que siempre, un 23% considera que casi siempre y un 11% que se presenta algunas veces.

Tabla 24 Actividades de confraternidad

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Actividades de confraternidad entre todos los trabajadores	47	48%	20	20%	23	23%	8	8%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 22 Actividades de confraternidad



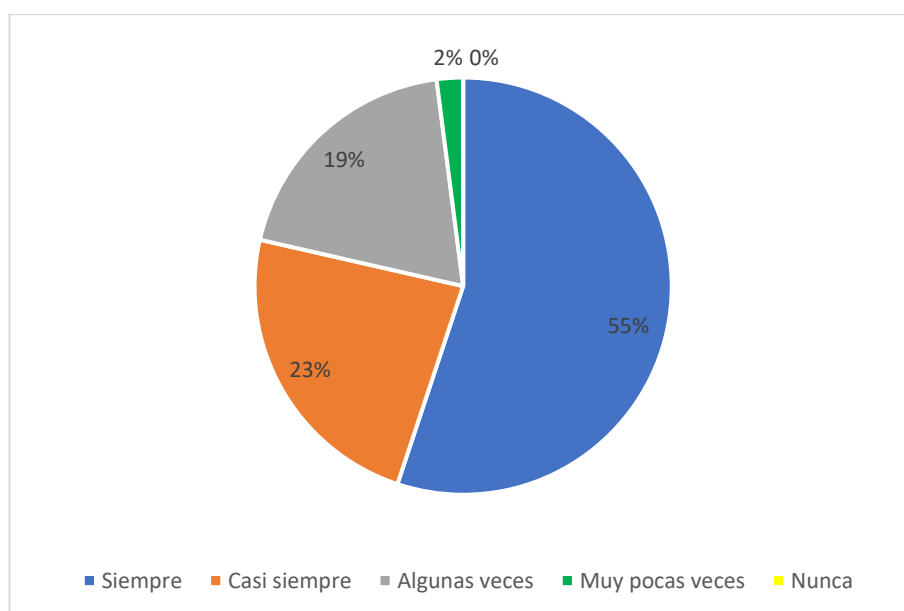
Al consultar si la empresa presenta dentro de sus colaboradores actividades de confraternidad para mejorar la relación entre cada uno de ellos, el 48% considera que siempre, un 20% considera que casi siempre, un 23% que se presenta algunas veces y 8% considera que muy pocas veces.

Tabla 25 Reconocimiento del esfuerzo y dedicación

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reconocimiento del esfuerzo y dedicación brindada del colaborar	54	55%	23	23%	19	19%	2	2%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 23 Reconocimiento del esfuerzo y dedicación



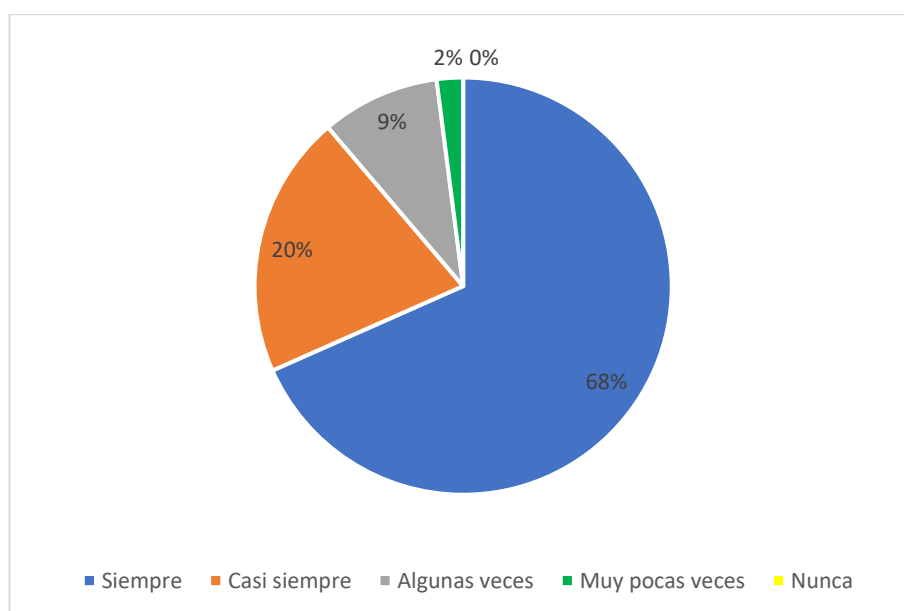
Al consultar si la empresa presenta dentro de sus colaboradores el reconocimiento del esfuerzo y sacrificio de trabajo de cada personal por parte de la gerencia, el 55% considera que siempre, un 23% considera que casi siempre, un 19% que se presenta algunas veces y 2% considera que muy pocas veces.

Tabla 26 Control Interno

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Control interno para detectar errores y poder solucionarlos	67	68%	20	20%	9	9%	2	2%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 24 Control Interno



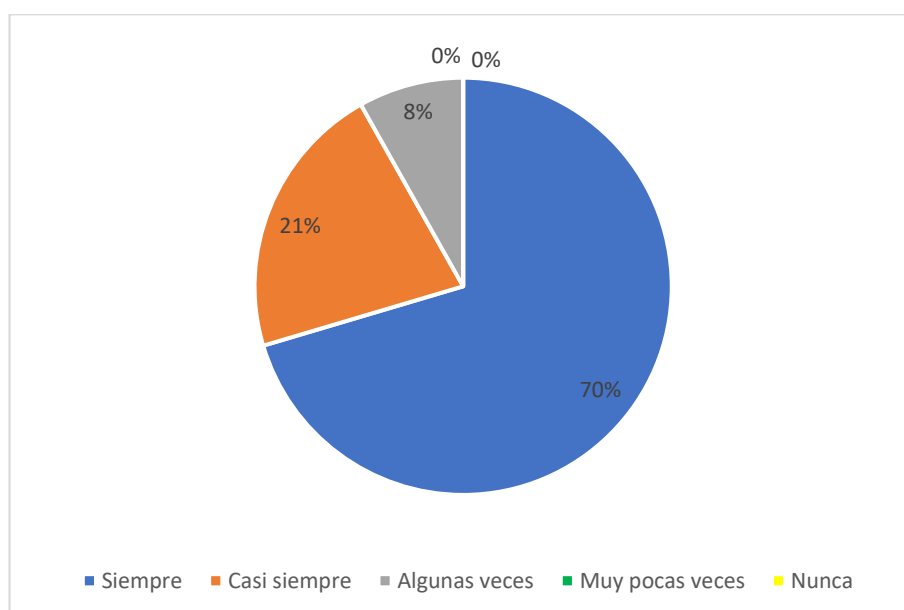
Al consultar si la empresa implementa procesos de auditoria y controles internos para detectar errores y posibles soluciones, el 68% considera que siempre, un 20% considera que casi siempre, un 9% que se presenta algunas veces y 2% considera que muy pocas veces.

Tabla 27 Controles de Gastos en las Utilidades

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Controles de gastos para conservar las utilidades y la calidad del empleado	69	70%	21	21%	8	8%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 25 Controles de Gastos en las Utilidades



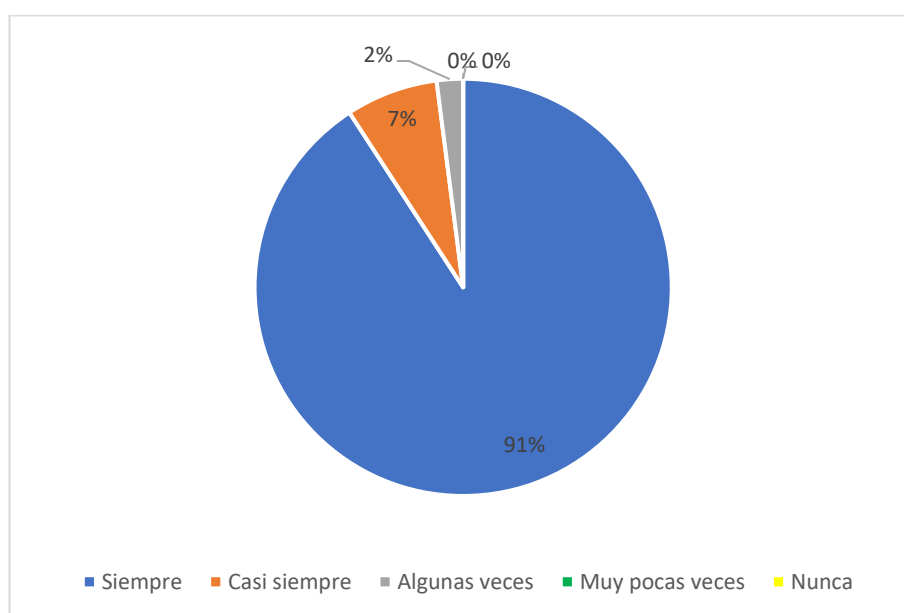
Al consultar si la empresa presenta ejecución de controles de gastos para conservar las utilidades y la calidad del empleado, el 70% considera que siempre, un 21% considera que casi siempre y un 8% que se presenta algunas veces.

Tabla 28 Prevención y Mantenimiento en los Cruceros

Indicador	S.		C.S.		A.V		M.P.V		N.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Control de prevención y mantenimiento constante a los cruceros 5 estrellas	89	91%	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	98	100%

Fuente: Datos recolectados encuesta

Figura 26 Prevención y Mantenimiento en los Cruceros



Al consultar si la empresa implementa control de prevención y mantenimiento constante a los cruceros para una atención de 5 estrellas, el 91% considera que siempre, un 7% considera que casi siempre y un 2% que se presenta algunas veces.

Establecer la relación que presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.

Prueba de Normalidad

Tabla 29 Prueba Kolmogorov - Smirnov

		Kolmogorov – Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social empresarial		0.159	98	0.000
Gestión administrativa operativa		0.187	98	0.000

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS V25.

El análisis de normalidad de datos mediante la técnica estadística de Kolmogorov-Smirnov, muestra para ambas variables una significancia de 0.000, menores a 0.05 por lo que se identifican que la muestra presenta datos no paramétricos, lo que nos muestra la razón para utilizar el estadígrafo de correlación de Rho de Spearman.

Análisis de correlación

Tabla 30 Correlación Rho de Spearman

		<u>Correlaciones</u>		
			Responsabilidad Social Empresarial	Gestión administrativa operativa
Responsabilidad Social Empresarial	Correlación de spearman		1	,654
	Sig. (bilateral)			,000
	N		98	98
Gestión administrativa operativa	Correlación de Pearson		,654	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		98	98

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS V25.

La correlación de variables utilizando el estadígrafo de Rho de Spearman, arroja como resultado una significancia $p=0.000$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3 que postula que la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022, presenta una relación significativa positiva, con una correlación de 0.654 en una medida cualitativa de correlación positiva considerable.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los datos recolectados luego del análisis realizado nos permiten aceptar la hipótesis de que la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. se presentan de manera aceptable.

Con relación a la implementación de la responsabilidad social empresarial en la empresa, se identifica que la política relacionada a considerar aspectos en la visión y misión, actividades y objetivos aspectos ligados a la responsabilidad social un 92% lo considera aceptable y un 8% opina lo contrario, en el aspecto de política laboral considerando el cumplimiento de normas vigentes, ambiente cómodo y agradable para el desempeño de funciones y la no discriminación e igualdad ante los candidatos a un puesto de trabajo el 91% lo considera como aceptables y un 9% como no aceptables, tomando en cuenta el aspecto medioambiental considerando la concientización a colaboradores y clientes sobre el cuidado del medioambiente, la implementación de estrategias para reducir la contaminación y fomentar la educación ambiental en comunidades en donde realiza excursiones a sus usuarios un 86% lo considera aceptable y un 14% señala que no se realiza adecuadamente, en ese sentido el apoyo comunitario se percibe en los aspectos si la empresa se hace responsable de la causa y el efecto que pudiesen ocasionarse afectando a las comunidades del área de influencia, si la empresa considera apoyo para el desarrollo social y crecimiento económico de comunidades y la realización de actividades de apoyo y donaciones en beneficio de las comunidades un 85% considera que

si se realiza de manera aceptable y el 15% considera que no se realiza de manera adecuada.

Confrontando con el estudio de Massari y Reyna (2018) el cual concluye que el 53% de participantes considera que la responsabilidad social es baja, dato que difiere a los resultados obtenidos considerando que el 85% de colaboradores califica como aceptable la responsabilidad social en la empresa. Analizando a la misma variable confrontando con el estudio de Hernández y Manrique (2017) los cuales identifican la influencia positiva de la responsabilidad social en el éxito de las empresas y que esta genera una gestión responsable lo cual es similar a lo identificado en el estudio en el cual se presentan porcentajes altos sobre la implementación de la responsabilidad social empresarial y una relación positiva con la gestión empresarial lo cual orienta el éxito y cumplimiento de metas empresariales.

Con relación a la gestión administrativa – operativa en la empresa el análisis de datos permite identificar en el aspecto de la planificación de la gestión sobre si la empresa utiliza instrumento de planificación de inventarios, calidad de servicio y el conocimiento de funciones para un buen desempeño de funciones el 97% considera que este aspecto es positivo y un 3% considera lo contrario, sobre la organización al medir si la empresa cuenta con normas y valores para regir sus actividades, la división de funciones, áreas, cargos propiciando la eficiencia de la gestión y la inducción del reglamento interno de trabajo a los colaboradores que se unen al equipo un 93% lo considera positivo mientras que un 7% considera lo contrario, en el aspecto de dirección tomando en cuenta si el talento humano es impulsado por el liderazgo de los jefes, la

realización de actividades de confraternidad y el reconocimiento del esfuerzo y sacrificio para el crecimiento propio y de la empresa el 79% considera que este se da de manera positiva en cuanto un 21% considera lo contrario, de igual forma sobre el control de la gestión teniendo en cuenta la implementación de procesos de auditoría y control interno, el control de gastos, el control preventivo y mantenimiento de cruceros el 93% menciona que estas acciones se presentan de manera positiva en la organización y un 7% considera lo contrario.

Confrontando con el estudio de Cedano e Ibáñez (2020) el cual identifica que la gestión operativa para el 67% de colaboradores es buena, sin embargo, también postula que se presentan deficiencias en la organización, planificación y control, lo cual difiere con nuestro resultado en el cual el 90% de colaboradores considera a la gestión como aceptable. Por su parte Villegas (2019) identifica deficiencias en la gestión administrativa en la dirección, el control, además que los colaboradores no reconocen los documentos de gestión y planes que rigen la gestión aspecto contrario a lo identificado en el estudio en el sentido que el 99% de participantes reconoce sus funciones y muestran aspectos positivos de cómo se lleva a cabo la dirección y control en la empresa.

De manera general los participantes del estudio consideran que la responsabilidad social se implementa de manera aceptable para el 85% de ellos, en cuanto que para la segunda variable sobre la gestión administrativa operativa el 90% lo considera positiva concluyendo que ambos aspectos son favorables para los objetivos de la empresa, de igual manera se idéntica una

relación estadística positiva considera infiriendo que si los aspectos de la responsabilidad social empresarial mejoran la gestión administrativa operativa será más eficiente para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El 85% de participantes considera que el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa es aceptable considerando aspectos como la política empresarial, el aspecto laboral, el cuidado al medioambiente y el aspecto comunitario.
2. El aspecto de la responsabilidad social que más se percibe como implementado es el cumplimiento de las normas laborales para el 97% de participantes en cuanto que el menos se percibe en solo el 72% de colaboradores es la promoción y realización de actividades de apoyo y donaciones en beneficio de las comunidades.
3. El 90% de participantes percibe la gestión administrativa - operativa en la empresa con características positivamente aceptables en los aspectos de planificación, dirección, organización y control.
4. El aspecto de la gestión administrativa operativa positivo que mejor se percibe en el 99% de colaboradores corresponde al conocimiento de las funciones que deben de realizar en sus actividades cotidianas y el que menos se percibe en el 68% de ellos es que en la organización no se realizan actividades de confraternidad entre todos los colaboradores con el fin de encontrar una mejor relación entre cada uno de ellos.
5. Existe relación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa operativa con una significancia de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.654.
6. Existe una implementación de acciones de responsabilidad social empresarial y una gestión administrativa – operativa, con aspectos positivos de manera aceptable.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Seguir mejorando el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa mediante políticas empresariales positivas en los aspectos éticos, de valores, laboral, cuidado al medioambiente y apoyo comunitario a la zona de influencia de la empresa.
2. Continuar cumpliendo las normas laborales generando un clima positivo en los colaboradores de la empresa y mejorar la promoción y realización de actividades de apoyo y donaciones en beneficio de las comunidades del área de influencia de la empresa.
3. Establecer mecanismos para mantener y mejorar la gestión administrativa - operativa en la empresa en los aspectos de planificación, dirección, organización y control, con el propósito de cumplir con los objetivos y metas empresariales.
4. Aprovechar la fortaleza de que el personal reconoce el conocimiento de las funciones que debe desempeñar en la empresa a fin de mejorar los procesos de gestión y mejorar actividades que fomente un clima organizacional adecuado con la realización de actividades de confraternidad para mejorar relaciones interpersonales.
5. Valorar la relación positiva que representa la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa operativa en la empresa en los gestores para contribuir a una empresa socialmente responsable.
6. Fortalecer una política de responsabilidad social empresarial orientada a una gestión administrativa – operativa eficiente, propiciando aspectos positivos generando valor empresarial y sostenibilidad de las operaciones.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Andrade, J. (29 de 12 de 2019). *Academia Accelerating the world's research*.

Obtenido de
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61634095/Gestion_administrativa20191229-90153-bps7t4-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664907252&Signature=la~djoK8fKLLka2ngt4tUQEneryB4YxCRwTyqNCuxy-aPRcAvrbjV8C-mi0VP7PApA7kVurGYT5ZhDn9teLlpf6E0yeV-R3sWFr1-GEEgkd3w8ql

Banco Interamericano de Desarrollo. (4 de Agosto de 2003). *Banco*

Interamericano de Desarrollo. Obtenido de
<https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2003-08-04/bid-impulsa-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina%2C413.html>

Borrás, C. (23 de Noviembre de 2017). *Ecología Verde*. Obtenido de

<https://www.ecologiaverde.com/responsabilidad-social-medioambiental-en-las-empresas-314.html>

Bracamonte, C. (12 de Noviembre de 2020). *Stakeholders Sostenibilidad*.

Obtenido de [https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/panorama-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-peru/#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20empresarial%20es,desarrollo%20sostenible%20\(Per%C3%BA%202021\)](https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/panorama-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-peru/#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20empresarial%20es,desarrollo%20sostenible%20(Per%C3%BA%202021)).

Cajiga, J. (2003). *Cemefi Org*. Obtenido de

https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

- Canales, J., & Wilmer, H. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS del Perú SAC, periodo 2017*. Descriptivo transversal, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TESES-GESTION%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedano, S., & Ibáñez, Z. (2020). *Gestión operativa y percepción de la calidad del servicio de encomiendas de empresas de transportes de Av. Ejército, Trujillo -2020*. Descriptivo - no experimental, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, Libertad, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66659/Cedano_GSA-Iba%C3%B1ez_CZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobeñas, D. (26 de Marzo de 2015). *Isotools*. Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- Connecting visions the consulting machine. (26 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://connectingvisionsgroup.com/ideas/reducir-costes/politica-responsabilidad-social-corporativa/>
- Corvo, H. (01 de Julio de 2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- De la Cruz, A. (20 de OCTUBRE de 2020). *ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion>

- Duque, Y., & María, O. (2014). *Responsabilidad social en la dimensión laboral: una aproximación desde las organizaciones advance adheridas al pacto global en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4057/4834>
- Editorial Grudemi. (2018). *Enciclopedia económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/mision/>
- Equipo editorial Etecé. (17 de Agosto de 2022). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Fundación Oxfam Intermón. (2016). *Oxfam Intermón*. Obtenido de <https://blog.oxfamintermon.org/responsabilidad-social-ambiental-la-conciencia-colectiva-para-mejorar-el-mundo/#:~:text=Lo%20que%20se%20conoce%20como,entornos%20en%20los%20que%20operan.>
- Galli, F. (2019). *Aqua Expeditions*. Obtenido de <https://www.aquaexpeditions.com/why-aqua/>
- Gasbarrino, E. (19 de Agosto de 2021). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario>
- Generadores Hidroeléctricos SA. (2013). *Política de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <http://hidrosala.com/resourceTEMPLATE/hidrosala-downloads/responsabilidad-social/politicas-de-rse.pdf>
- Gil, F. (11 de Febrero de 2019). *Gestión*. Obtenido de Management & Empleo: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas->

peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-
noticia/?ref=gesr

Gonzales, E. (2021). *Boletín de sociedades*. Obtenido de <https://boletinsociedades.com/2021/05/16/la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-peru/>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Agosto de 2020). *SCIELO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

Hernández, D., & Manrique, G. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadora de uva fresca*. Descriptivo - No experimental transversal, Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7dd55893-691a-4908-b2c2-bb51c92b7417/content>

Hernández, J. (29 de Noviembre de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de Concepto Definición: <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

Hernández, M. (07 de Julio de 2020). *Universidad intercontinental*. Obtenido de <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de https://www.todostuslibros.com/libros/metodologia-investigacion-diskette-2_978-970-10-1899-6#synopsis

- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamento del proceso administrativo*. (Cuarta ed.). Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57086577/Administracion_Louffat_Issuu-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664920709&Signature=KolFwZt6p~tJ7WZHxPfkNlec pAL9z9HeOkhCXKzOMKC5LKUCpO6Tk8jwOaph5kWTjruRmz~WWqtHHtB8~SrdjL778DNmweaanGRSrT4BxwppM~Q1KmW5XNVB6YOy8H~
- Lozano, L. (26 de Octubre de 2020). *Colsubsidio xposable*. Obtenido de <https://www.xposable.com/tendencias/la-importancia-de-contar-con-un-reglamento-interno-de-trabajo/>
- Mariátegui, D. (2018). *Info Capital Humano*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/la-responsabilidad-social-laboral-genera-trabajadores-motivados-y-comprometidos/>
- Martínez, L. (2022). *Euroinnova.pe*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa#organizacioacuten>
- Massari, R., & Reyna, S. (2017). *Responsabilidad social y su relación con la imagen institucional de la empresa RIMAC, Iquitos 2017*. Descriptivo - no experimental, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto, IQUITOS. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5900/renzo_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mero-Vélez, J. (15 de Julio de 2018). *Revista científica ciencias económicas y empresariales*. doi:10.23857/fipcaec.v3i8.59
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *Online Browsing Platform*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:1>
- Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Responsabilidad social empresarial y sustentabilidad*. Obtenido de <https://responsabilidadsocial.net/responsabilidad-social-empresarial-rse-que-es-definicion-beneficios-y-ejemplos/>
- Pacheco, J. (4 de Octubre de 2022). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/>
- Peinado-Vara, E. (2012). *Managementsociety*. Obtenido de <https://www.managementsociety.net/2013/02/08/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina/#:~:text=Este%20t%C3%A9rmino%20es%20el%20primer,donde%20ejerce%20una%20gran%20influencia.>
- Pérez, M. (29 de Junio de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de Concepto Definición: <https://conceptodefinicion.de/liderazgo/>
- Preciado, P. C. (9 de Setiembre de 2019). *Great place to work*. Obtenido de <https://greatplacetowork.com.mx/el-impacto-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-los-colaboradores/#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20genera,colaboradores%20y%20para%20el%20negocio.>

- Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroga, A. (16 de Febrero de 2021). *Leegales*. Obtenido de Leegales: <https://dianhoy.com/gestion-operativa/>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Sánchez, A. (01 de Febrero de 2021). *Deusto Formación*. Obtenido de Deusto Formación: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sánchez, J. (11 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-interna.html>
- Santander Universidades. (13 de Enero de 2022). *Santander Becas*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html#>
- Sogliani, E. (2022). *Responsabilidad social empresarial y desarrollo comunitario*. Brazil. Obtenido de <https://www.even3.com.br/anais/vreoalcei2021/447437-responsabilidad-social-empresarial-y-desarrollo-comunitario/>
- Sordo, A. (22 de Agosto de 2022). *Blog Hubspot*. Obtenido de Blog Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de Anta departamento del Cusco, 2019*. Descriptivo - no experimental, Universidad andina del Cuzco, Cusco, Anta. Obtenido de

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yirda, A. (08 de Marzo de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de Concepto

Definición: <https://conceptodefinicion.de/eficaz/>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA EMPRESA TURÍSTICA AQUA EXPEDITIONS S.A.C. AÑO 2022	<p>General ¿De qué manera se presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?</p> <p>Específicos a) ¿Cuál es el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022? b) ¿Qué características presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022? c) ¿Qué relación presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022?</p>	<p>General Analizar la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022.</p> <p>Específicos a) Identificar el nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022. b) Identificar las características que presenta la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022. c) Establecer la relación que presenta la responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022.</p>	<p>General La responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. se presentan de manera aceptable.</p> <p>Específicos a) El nivel de implementación de la responsabilidad social en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. – 2022, es aceptable. b) La gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C. presenta características positivamente aceptables. c) La responsabilidad social empresarial y la gestión administrativa - operativa en la empresa turística Aqua Expeditions S.A.C.– 2022, presenta una relación significativa positiva.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Descriptivo Transversal</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p>	<p>Población: Colaboradores de la empresa Aqua Expeditions S.A.C.</p> <p>Procesamiento de datos: Estadística descriptiva Programa Excel Programa estadístico SPSS v.25</p>	Cuestionario

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Instrucciones

Para el desarrollo del cuestionario, se recomienda estar en un ambiente cómodo y leer detenidamente cada pregunta, marcar la mejor opción que se adecue a su punto de vista y criterio, en caso de que la pregunta no sea muy entendible para usted, puede comunicarse con uno de los 2 investigadores que le envió el formulario virtual, el cual tendrá la amabilidad de atenderle, por último, a la hora de responder la pregunta deberá ser lo más sincero y marcar solo una opción de la lista.

Confidencialidad

El presente cuestionario fue preparado y desarrollado por personas con excelencia académicamente en el tema, sus respuestas anotadas en el cuestionario serán totalmente anónimas y 100% confidenciales. De antemano agradecerle por su tiempo y su colaboración en esta investigación.

Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

Tipos de trabajador

- c) Administrativo
- d) Operativos

Aspecto político

1. **¿La empresa presenta dentro de su misión y visión políticas de Responsabilidad Social Empresarial?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca

2. **¿La empresa establece políticas éticas en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca

3. **¿La empresa establece dentro de su política empresarial objetivos ligados a la Responsabilidad Social Empresarial?**
 - a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

Aspecto laboral

- 4. ¿La empresa cumple con las normas laborales vigentes con respecto a sus colaboradores?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 5. ¿La empresa cumple con brindar un ambiente laboral cómodo y agradable para el desempeño de sus colaboradores?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 6. ¿La empresa no discrimina y busca la igualdad entre todos los posibles candidatos a un puesto de trabajo libre?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca

Aspecto medioambiental

- 7. ¿La empresa concientiza en valores del cuidado ambiental a sus clientes a la hora de brindar sus servicios, así como a los propios colaboradores y familiares de ellos?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 8. ¿La empresa implementa estrategias para reducir la contaminación ambiental?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 9. ¿La empresa brinda información de educación ambiental a las comunidades de la selva, mientras realizan las excursiones?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

Aspecto comunitario

- 10. ¿La empresa es responsable sobre la causa y efecto que pudiesen ocasionar en las comunidades de la selva?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 11. ¿La empresa incluye dentro de sus metas empresariales el apoyo al desarrollo social y crecimiento económico de las comunidades?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 12. ¿La empresa promueve o realiza actividades de apoyo y donaciones en beneficio de las comunidades?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca

Planificación

- 13. ¿La empresa utiliza técnicas de planificación a la hora de medir sus inventarios?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 14. ¿La empresa se planifica para poder brindar un buen servicio de calidad y presencia a sus clientes?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Muy pocas veces
 - e) Nunca
- 15. ¿Los colaboradores de la empresa conocen sus funciones que deben de realizar a la hora de desempeñar sus actividades?**
- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

Organización

16. ¿La empresa cuenta con normas y valores por la cual se rige sus actividades turísticas, conocida como cultura organizacional?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

17. ¿La empresa divide sus funciones por áreas, cargos y funciones para minimizar costo y tiempo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

18. ¿La empresa brinda su reglamento interno de trabajo a los nuevos colaboradores que ingresan?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

Dirección

19. ¿En su empresa, el talento humano es impulsando por el liderazgo de los jefes de cada área de trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

20. ¿Se realizan actividades de confraternidad entre todos los colaboradores con el fin de encontrar una mejor relación entre cada uno de ellos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

21. ¿La gerencia reconoce el esfuerzo y sacrificio del trabajo de sus colaboradores brindándole superación y crecimiento dentro la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

Control

22. ¿La empresa implementa procesos de auditoría y controles internos, para encontrar errores y poder solucionarles?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

23. ¿La empresa ejecuta controles de gastos para conservar las utilidades y mejorar el desempeño de sus colaboradores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

24. ¿La empresa realiza control de prevención y mantenimiento constantes a sus cruceros para brindar una atención de 5 estrellas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de ese estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que otorgo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, ésta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio y autorizo el ingreso para la aplicación del instrumento de recolección de datos a los colaboradores de la empresa.

He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto de tesis en cualquier momento de la investigación y que puedo retirarme del mismo cuando lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión. Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los investigadores responsables del proyecto:

- Rivaldo Ronald Marapara Vásquez (Colaborador de Aqua Expeditions S.A.C)
- Correo electrónico: rmarapara98@gmail.com
- N° Celular: 942641674

- José Eduardo Ramos Tello (Externo)
- Correo electrónico: Jose.ramostello.610@gmail.com
- N° Celular: 970832047.

Atentamente