



Fecha de presentación: 20/03/2022, Fecha de Aceptación: 28/07/2022, Fecha de publicación: 01/11/2022

## Responsabilidad social empresarial en alojamientos turísticos en el Ecuador

Corporate social responsibility in tourist accommodation in Ecuador

Carmen Arlene Lazo-Serrano

E-mail: clazo@utmachala.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1420-5886>

Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador.

### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lazo-Serrano, C. A. (2022). Responsabilidad social empresarial en alojamientos turísticos en el Ecuador. *Revista Sociedad & Tecnología*. Vol. 5(S2), 378-389. DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v5iS2.276>.

### RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo analizar la responsabilidad social empresarial en alojamientos turísticos en el Ecuador; para lo cual se desarrolló una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, sustentada en los métodos: hermenéutico, analítico-sintético y revisión bibliográfica. Entre los principales hallazgos se encuentran: 1) las prácticas y políticas de relaciones sociales empresariales en sector hotelero en Ecuador se encuentran en ciernes; 2) se deben aunar esfuerzos para conseguir la implementación de las relaciones sociales empresariales de manera integral y 3) se necesita continuar ejecutando estudios con la finalidad de profundizar y demostrar el impacto e influencia de estas relaciones en la gestión empresarial y cómo estas actividades pueden promover a su vez el

progreso de la comunidad y el medio ambiente.

### Palabras clave:

Responsabilidad social empresarial, turismo, alojamientos turísticos

### ABSTRACT

This paper aims to analyze corporate social responsibility in tourist accommodation in Ecuador; for which a descriptive research with a qualitative approach was developed, based on the methods: hermeneutic, analytical-synthetic and bibliographic review. Among the main findings are: 1) the practices and policies of business social relations in the hotel sector in Ecuador are in the making; 2) efforts must be joined to achieve the implementation of corporate social relations in a comprehensive manner and 3) it is necessary to continue executing

studies in order to deepen and demonstrate the impact and influence of these relationships on business management and how these activities can promote in turn the progress of the community and the environment.

### **Keywords:**

Corporate social responsibility, tourism, tourist accommodation

## **INTRODUCCIÓN**

En los años 20 del pasado siglo XX aparece el término responsabilidad social empresarial (RSE), posteriormente en la década de los 50 y 60 se ve fortalecido este concepto a partir de un libro publicado por Rothman Bowen en 1953 con el tema *Social Responsibilities of the Businessman*, que versa sobre las responsabilidades de las empresas en cuanto a la gestión efectiva y la relación positiva con la sociedad. No obstante, en los 70 Friedman publica en el *New York Times Magazine* que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) consiste en generar riquezas y a través de la cual una organización puede gestionarse de manera ética, pero sus responsabilidades y resultados están directamente relacionados con los accionistas, lo cual originó una fuerte controversia entre los especialistas en el tema (Ochoa Cueva, 2018).

Siguiendo con este análisis, Ochoa Cueva (2018), a partir de los criterios de diferentes autores, los cuales concuerdan que cuando existe crecimiento y se desarrolla el negocio, infiere que esto trae consigo, de manera proporcional, un efecto negativo en el medio ambiente. Por ende, la empresa tiene la responsabilidad de mitigar dichos efectos (Mogrovejo Lazo & Cabrera Espinoza, 2022); de ahí la necesidad de brindar bienestar a la sociedad, protegiendo a su vez al entorno.

Por otra parte, con el paso del tiempo, se ha presentado una evolución a nivel social y cultural, específicamente en cuanto a los servicios otorgados por las empresas hoteleras. Inicialmente, su trabajo se

basaba únicamente en proveer un alojamiento placentero, el cual se fundamentaba en la asepsia; además, este tipo de servicio, era generalmente para personas con poder adquisitivo. Posteriormente, este servicio fue ofrecido a todas las personas que lo demandaban (Gaibor Delgado et al., 2018).

Según Gaibor Delgado et al. (2018), con el progreso del turismo, surgió la necesidad de desarrollar otros servicios adicionales y complementarios, como por ejemplo, mejorar el sistema de transporte con precios módicos. Sin embargo, a pesar de la evolución de este sector económico, se han presentado innumerables complejidades, pues ahora existen diversos servicios de alojamiento como: posadas, hostales, hoteles, pensiones y resorts, entre otros, desde los más sencillos hasta los más ostentosos con un sinfín de opciones en cuanto al tipo de servicio (comida, bebidas, piscina, parqueadero, internet, gimnasio, área de eventos, etc.), lo que genera una serie de complejidades para el manejo del medio ambiente que deben ser implementadas desde las propias empresas en la prestación de los servicios al turismo.

De acuerdo con Arebalo Naulaguari et al. (2021), los denominados *stakeholders* o grupos de interés, han ejercido un elevado nivel de presión para que las empresas desarrollen y apliquen tanto políticas como estrategias, en las cuales no solamente se considere el aspecto económico, sino también los factores sociales y medio ambientales. Luego, la RSE tiene la finalidad de que las empresas creen y mantengan la sostenibilidad, lo cual se verá reflejado a nivel empresarial, en la comunidad y el medio ambiente.

Cabe señalar que, aunque este tipo de industria no posee un impacto ambiental elevado como otros sectores, de igual forma se requiere su compromiso para salvaguardar al medio ambiente, mediante la implementación de prácticas ambientales responsables, siendo partícipes los clientes durante el proceso de la prestación de un servicio. Además, este ámbito, sí repercute en la comunidad en

donde se desarrolla; por lo que ejecutar buenas prácticas contribuye al progreso e integración de la comunidad, lo que requiere de buenas relaciones interpersonales (Galarza Torres, 2018; Ruilova Accini et al., 2019).

Asimismo, Galarza Torres (2018) enuncia que, las organizaciones sin importar su actividad, deben incluir en su gestión los criterios de protección medio ambiental con políticas de RSE con el objetivo de adjudicarse la responsabilidad que le concierne para efectuar acciones de conservación y mejora del medioambiente. Por lo tanto, una entidad relacionada con el medioambiente, es una entidad comprometida con la colectividad, en el cual se logre la participación proactiva de todos los involucrados, siendo más conscientes y ejecutando actividades para la protección del medio ambiente.

Adicionalmente, la RSE se encuentra fundamentada en el desarrollo sostenible; esto se refiere a satisfacer las necesidades del presente sin causar un impacto negativo en la capacidad de satisfacer las necesidades de la generación del futuro. Por esta razón, este paradigma se establece acorde a las dimensiones: social, económico y medioambiental; es decir, el desarrollo sostenible se encuentra subordinado a la suma de las conductas responsables de los diversos actores o *stakeholders* (Palacios Florencio et al., 2016).

Lo hasta aquí analizado denota la trascendencia de implementar buenas prácticas y políticas de RSE en el servicio de alojamiento en el sector turístico del país. Es una ventaja competitiva y se podrá gestionar adecuadamente las actividades para alcanzar el máximo beneficio, tanto para los clientes como para las empresas; por tanto, la empresa deberá enfocarse en desarrollar estrategias para mejorar los ámbitos: económico, social y ambiental, lo que contribuirá a lograr la sostenibilidad a largo plazo.

Tomando en consideración esta premisa se desarrolla el presente trabajo con el objetivo de analizar la responsabilidad

social empresarial en alojamientos turísticos en el Ecuador, con la finalidad de tener un conocimiento general sobre el tema y despertar el interés por la importancia de establecer un modelo de gestión de RSE en el cual se definan las políticas sobre la base de la sostenibilidad de la actividad turística, en donde el servicio de alojamiento sea de calidad y las empresas busquen la mejora continua.

### **METODOLOGÍA**

Este trabajo es el resultado de una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, sustentada en una revisión profunda y exhaustiva de la literatura concerniente a las teorías de sostenibilidad, especialmente sobre la RSE y cómo esta puede ser implementada en los alojamientos turísticos en el Ecuador.

Este tipo de investigación, generalmente es desarrollado en el área académica vinculada con las Ciencias Sociales, a través de ella se analiza y estudia el comportamiento de los hombres en su entorno. De igual forma, se visualiza la pluralidad de información, en la cual se encontrarán puntos en común y de contraste sobre los atributos y elementos más destacables de la temática, lo que permite un conocimiento más democrático del objeto de estudio (Sánchez et al., 2021; Bú Alba, 2021). A través de esta investigación se pretende identificar elementos y aspectos relevantes acerca de la RSE y cómo está puede coadyuvar a la gestión efectiva de los alojamientos turísticos en el Ecuador.

Para el desarrollo de la investigación, se hizo necesario buscar información de tipo secundaria, la cual consiste en información bibliográfica y documental (Reyes Ruiz & Carmona Alvarado, 2020), especialmente de trabajos científicos como: *papers*, artículos de revistas científicas, monografías, tesis de grado y posgrado de diversos autores tanto nacionales como foráneos, en un período de tiempo de cinco años de antigüedad y solamente en ciertos casos especiales de un tiempo fuera de

este rango por ser información pertinente, la que fue localizada y recuperada de diferentes repositorios nacionales y extranjeros con el auxilio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tramullas, 2020).

Además, fueron empleados los métodos: hermenéutico, analítico-sintético y revisión bibliográfica, siguiendo los lineamientos metodológicos de Hernández Sampieri (2018), Cotán Fernández (2020) y Galdo Jiménez (2021), de esta forma se analizaron, interpretaron y resumieron los textos de la literatura especializada sobre el tema,

El trabajo consiste en reunir, organizar, sintetizar, analizar y presentar la información más relevante relativa a esta temática, para de esta forma demostrar la importancia de implementar políticas y buenas prácticas de RSE en los alojamientos turísticos en el país; se detalla información pertinente de la RSE y los alojamientos turísticos tanto a nivel global como nacional, permitiendo tener una visión amplia de las variables en estudio; de manera que el lector pueda comprender la realidad desde una perspectiva analítica, siendo este el producto final de la investigación.

### DESARROLLO

Antes de adentrarnos en el análisis de la RSE en alojamientos turísticos en el Ecuador se hace necesario dar respuesta a la siguiente pregunta:

#### ¿Qué es la Responsabilidad social empresarial?

Hoy en día, se denota la influencia que poseen las organizaciones en el entorno donde se desarrollan sus actividades; esencialmente con la comunidad que se encuentra más cerca. Asimismo, se percibe el vínculo y dependencia con la colectividad, pues es menester evocar que el talento humano es uno de los principales activos que posee el negocio; a través del trabajo efectivo de ellos, las empresas podrán alcanzar el éxito trazado. Por lo

mentionado precedentemente, se manifiesta la importancia de la RSE como eje estratégico para las organizaciones en todos los ámbitos (Díaz Piñeiro, 2018).

Ahora bien, Díaz Piñeiro (2018) menciona que, una empresa sostenible se refiere a la existencia de un equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales; de esta manera, se podrá alcanzar un valor elevado de los factores antes enunciados. Como resultado de dicha gestión, se logaría fomentar y mantener el bienestar y progreso, no solo de la empresa, sino también de la comunidad en donde se desempeña. Por lo tanto, para que una empresa sea sostenible en el tiempo, es imperante que en sus estrategias implemente la RSE.

En efecto, la RSE es considerada como el nexo entre la comunidad y la organización, con el propósito de generar y mantener un beneficio común. Generalmente, la colectividad siempre es la responsable de ejercer presión para que los negocios mejoren sus procesos y gestionen de manera efectiva políticas de RSE. De esta forma, se consigue el compromiso por parte de las empresas para considerar el involucramiento con los *stakeholders* y así crear una ventaja competitiva para elevar la reputación de la compañía (Ochoa Cueva, 2018).

En cuanto a los *stakeholders*, estos se dividen en externos e internos; los *stakeholders* externos son aquellas agrupaciones que influyen indirectamente las actividades de la empresa como por ejemplo los clientes, proveedores y el gobierno; mientras que, los *stakeholders* internos, son aquellos grupos de interés que poseen influencia directa en las acciones de la organización como serían en este caso los empleados y accionistas (Carmona, 2020).

También, existe una clasificación de carácter especial de *stakeholders*, los cuales generalmente pretender resguardar sus posiciones mediante la política en el negocio como pueden ser los sindicatos, medios de comunicación y los rivales. Lo

mencionado precedentemente, se encuentra incluido en la norma ISO 26000.

Uno de los pasos iniciales para cualquier negocio es establecer en primera instancia cuáles son sus *stakeholders* y posteriormente establecer un plan con las respectivas políticas y prácticas de RSE, posteriormente deberá informar y solicitar un *feedback* del proceso a los *stakeholders* para corroborar el proceso y así tomar las debidas medidas correctivas; lo que permitirá una mejor gestión de la empresa, cuidando en todo momento de velar el buen cumplimiento de las cuatro aristas que conforman la RSE, porque este es el camino para el desarrollo sostenible a largo plazo.

Una conducta socialmente responsable, tendrá como objetivo la satisfacción de las necesidades y expectativas de los distintos *stakeholders*, por ello es importante la definición integral de estrategias de RSE (Rueda Cepeda et al., 2020).

De acuerdo con Carroll (1979), citado por Ochoa Cueva (2018), existen cuatro categorías que conforman la RSE, las que se enuncian y describen seguidamente:

- Responsabilidad Económica: es concerniente a las negociaciones, en donde se debe crear productos y servicios para satisfacer las necesidades de la colectividad y al mismo tiempo obtener volúmenes de venta para generar y mantener la rentabilidad empresarial.
- Responsabilidad Legal: consiste en el acatamiento de leyes, reglamentos, normas y demás documentos legales, en donde se muestra la debida conducta de la colectividad a la cual debe supeditarse las actividades de las empresas.
- Responsabilidad Ética: se refiere a las normas y estatutos éticos que norman el comportamiento humano y en sociedad los cuales deben ser considerados dentro de las empresas para asegurar el bienestar común, y deben cumplirse

por encima de los intereses económicos.

- Responsabilidad Filantrópica: es la conducta voluntaria de las empresas por realizar lo correcto en sus acciones sociales, sin considerar el ámbito legal o ético.

Asimismo, se posee de guía innumerables modelos de RSE, en donde se puede obtener herramientas de autoevaluación, las mismas que fueron creadas por especialistas. Estos modelos permiten medir la RSE a través de tres dimensiones: económica, social y ambiental (Arebalo Naulaguarí et al., 2021).

### Alojamientos turísticos y responsabilidad social empresarial

Posterior a la revolución industrial, entre el siglo XX y XXI, la gestión y administración del turismo se ve en la necesidad de adaptarse a los cambios del entorno. Para ello, considera el uso de sistemas informáticos para sus actividades; asimismo, estiman importante crear y mantener una conciencia ecológica. También, realizan alianzas con empresas como las agencias de viajes con el propósito de otorgar a los turistas una grata y excepcional experiencia turística. Por lo indicado, se denota la trascendencia de crear para los turistas un elevado nivel de servicio integral, con la finalidad de superar sus expectativas y así tengan una percepción positiva de la empresa hotelera (Gaibor Delgado et al., 2018).

En lo concerniente al turismo, Galarza Torres (2018) indica que, el área hotelera se encuentra frente a grandes retos hoy en día, especialmente en la búsqueda de la sostenibilidad, ya que deben adaptarse a los diversos cambios presentados en el entorno y lograr satisfacer las necesidades y requerimientos de los potenciales clientes, así como, tener un compromiso por preservar el medio ambiente. Por lo tanto, es necesario establecer acciones para el uso óptimo de los recursos naturales, durante todo el proceso productivo y en la prestación del servicio, con lo cual esperan obtener la máxima rentabilidad.

Los establecimientos de alojamiento u hospedaje se definen como el conglomerado de patrimonios físicos pertenecientes a personas naturales o empresas, las cuales están destinadas a otorgar el servicio de alojamiento por un período inferior a 30 días, en el que se puede ofrecer o no servicios adicionales como alimentación y servicios básicos entre otros, incluidos en un contrato de hospedaje. Se consideran como prestadores de este tipo de servicio a los hoteles, hospedajes no permanentes, viviendas vacacionales y campamentos, lugares vacacionales, en donde se excluye a los sitios de alojamiento por horas (Bohórquez Rodríguez, 2020).

Para Peña Miranda et al. (2019), las prácticas de RSE en el turismo se encasillan en organizacionales y operacionales; las prácticas organizacionales, consisten en efectuar una gestión de RSE de forma holística y equilibrada; mientras que, las prácticas operacionales, poseen correlación con los aspectos ambiental, social y económico. Para un análisis global, es imperante considerar una revisión de ambos tipos de prácticas.

Adicionalmente, es importante incluir en este apartado el concepto del valor compartido para el área hotelera puesto que permite desarrollar acciones de RSE para alcanzar una ventaja triple; es decir, conseguir minimizar el riesgo de impactos, elevar el nivel de competitividad y mejorar el bienestar social, todo lo antes enunciado permitirá a las empresas de alojamiento turístico el alcanzar el máximo valor compartido.

De acuerdo con información del *TripAdvisor Leader Survey* en el 2013, se ha determinado que el 79% de los turistas a nivel global, consideran de suma importancia ejecutar acciones eco sostenibles en los alojamientos turísticos. Por su parte, el 91% de los establecimientos de alojamiento, declaran la relevancia de la sostenibilidad en su gestión; no obstante, solamente el 77% ha ejecutado políticas que garanticen una gestión turística sostenible. Cabe desatacar que, hoteles localizados en América del

Norte y en América del Sur, implementan en mayor medida el tema ecológico. Asimismo, en cuanto a los turistas están dispuestos a abonar un valor superior, cuando se trate de empresas responsables socialmente y el 71% opinan que se encuentran planificando sus vacaciones en lugares en los cuales se promueve la sostenibilidad (Galarza Torres, 2018).

Queda demostrado que, a nivel internacional, el sector turístico aporta económicamente al desarrollo de un país y por ende de sus ciudadanos. Ahora bien, aunque este ámbito no posee un gran impacto a nivel ambiental si es necesario considerar aspectos negativos, que afectan tanto al territorio como a la comunidad, por el desarrollo de la actividad de alojamiento. Por tal motivo, es imperante que este tipo de empresas, busquen el debido asesoramiento para implementar la RSE en sus operaciones, de esta forman obtendrán diversos beneficios y sostenibilidad. Quizás uno de los obstáculos de entrada, es la insuficiente información acerca de cómo implementar la RSE en el campo de la hotelería; sin embargo, existe información general que puede ser analizada y adaptada a este servicio.

### **Alojamientos turísticos en el Ecuador y RSE**

En el año 1955 se inicia la actividad de alojamiento turístico en el Ecuador y surge la Asociación Hotelera del Ecuador como iniciativa de un grupo de guayaquileños que decidieron conformar un cuerpo colegiado con la finalidad de salvaguardar y proteger los derechos e intereses de esta área económica en el país. Adicionalmente, tuvieron el apoyo de personajes relevantes que eran parte de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, quienes otorgaron las pautas y aprobación de dicha asociación (Gaibor Delgado et al., 2018).

En lo que respecta a Ecuador, para Arebalo Naulaguari et al. (2021), el turismo se considera como la tercera fuente de ingresos no petroleros. Sin embargo, a pesar de haber logrado un sitial importante

a nivel de ingresos para el país, el sector hotelero, aún no cuenta con un elevado nivel de conocimiento e implementación de RSE, lo que se traduce en una gestión básica, pues no se considera como una estrategia para crear una ventaja competitiva a largo plazo; también, se desconoce que la RSE logra mejorar tanto la imagen como la reputación de la organización.

El turismo ha debido transformarse para acoplarse a las necesidades de los clientes, ya que estos cambian sus gustos y preferencias de manera continua, en lo referente a viajes y vacaciones. Se han detectado tres tipos de agrupaciones concernientes a estos estilos, a saber: los paquetes dinámicos, la sensibilidad selectiva al precio y las tendencias que intervienen en la decisión de los turistas.

El servicio hotelero, se encuentra en continuo cambio; en el año 2010 había 3160 lugares de alojamiento; el 94% eran hoteles considerados Mipymes y el 6% son hoteles de lujo o resorts. Actualmente, existen alrededor de 4500 lugares, de los cuales hay 27 hoteles de lujo con precios desde \$110. Mientras que, los demás poseen precios económicos (Gaibor Delgado et al., 2018).

En cuanto a la RSE, Gaibor Delgado et al. (2018), la reconoce como una labor de mejora continua la cual sirve de apoyo al desarrollo económico sostenible, mejorar el estándar de vida de los colaboradores y de la comunidad en donde desempeña sus actividades una determinada empresa; también implica mejoras a nivel general, incluyendo al medio ambiente.

Es preciso mencionar que desde el Plan Nacional 2013-2017 hasta el actual Plan de Desarrollo 2021-2025, se considera importante ejecutar acciones que permitan cumplir con los objetivos nacionales, entre los cuales se destaca, garantizar los derechos de la naturaleza; por ello, es imperante generar acciones que permitan el desarrollo sostenible del medio ambiente y se disminuya el impacto negativo por las gestiones productivas del hombre.

En el Ecuador, el sector turístico aún se encuentra en proceso de desarrollo, especialmente en lo concerniente al servicio de alojamiento. En algunas ciudades que poseen mayor afluencia turística, este servicio se encuentra bien definido sobre la base de parámetros de calidad y buen servicio; no obstante, aun el tema de la RSE es un aspecto nuevo en el país y lamentablemente los propietarios por desconocimiento no consideran que un plan de RSE otorga beneficios y mejora el proceso, por ende, no es admitido de manera voluntaria, solo se cumple con los aspectos legales y éticos que son de carácter obligatorio.

A pesar de ello, este sector ha experimentado crecimiento y creación de valor, lo cual coadyuva al progreso económico de su entorno y del país, así lo evidencian los estudios realizados por Báez Morales (2018), Avilés León (2019), Claudio Tapia (2020) y Arebalo Naulaguari et al. (2021), no obstante en algunas de estas investigaciones se determinaron limitaciones que interfieren en la RSE, entre ellas:

- Deficiente relación entre la empresa con la comunidad, clientes y proveedores; siendo necesaria la intervención de la estrategia de RSE, que no solo coadyuvará al problema de las relaciones, sino también a toda la gestión integral de las Pymes dedicadas al alojamiento turístico (Báez Morales, 2018).
- Limitado número de empleados en el sector turístico y escasa motivación (Avilés León, 2019).
- No comprensión de la implementación de la RSE como una acción moral para gestionar adecuadamente las actividades empresariales, buscando el bienestar de todos los *stakeholders* involucrados, ya sean directos o indirectos (Arebalo Naulaguari et al., 2021).
- Pocas organizaciones han implementado la RSE, guiándose

por las normas internacionales existentes y consideradas dentro de los aspectos éticos (Avilés León, 2019).

En Ecuador lamentablemente, la RSE, no ha logrado ser acogida por la mayoría de empresas, debido a falencias por la deficiente comunicación con la colectividad y a la débil participación del gobierno en fomentar estas medidas (Arebalo Naulaguari et al., 2021).

Sin embargo, en el trabajo realizado por Claudio Tapia (2020), con el objetivo analizar la RSE en lo referente al manejo de desechos sólidos del hotel Ambato en sus distintas áreas, se obtuvo como resultados, que la instalación hotelera cumple con un proceso adecuado para los desechos de la empresa; en donde se recicla, ahorra y previene tanto el uso de materiales y energía como la forma en que son desechados, demostrando ser proactivos para implementar buenas prácticas ambientales, lo cual permite el desarrollo sostenible del hotel y comunidad, así como fortalecer la RSE.

Otro estudio, llevado a cabo por Abubacar Vaca (2021), sobre la responsabilidad social como ventaja competitiva aplicada al sector hotelero del centro de Guayaquil, con el objetivo de determinar si la RSE se manifiesta como una ventaja competitiva para el sector hotelero de los seis establecimientos de cuatro a cinco estrellas de la localización antes mencionada, se concluye que, la RSE al implementarse de forma óptima, se convierte en una ventaja competitiva, la misma que debe partir desde la formación y motivación del capital humano hasta la gestión de los alojamientos.

El autor Jarro Duchimaza (2019), efectuó un plan de RSE, basado en la norma del instituto *Ethos* aplicado al hotel Posada Ingapirca, tuvo como objetivo ejecutar un diagnóstico situacional de la posada y proponer el establecimiento de parámetros para mejorar la gestión empresarial en base a la rentabilidad, sustentabilidad y competencia; concluyendo que, este alojamiento cumple positivamente con

algunos indicadores; sin embargo, es pertinente poner en marcha un plan de RSE para mejorar las relaciones y actividades con los distintos grupos de interés, incrementando la calidad e ingresos de la empresa y se tendría una imagen positiva tanto a nivel interno como externo.

### **Otros estudios sobre la RSE en la esfera del turismo**

Además, de los estudios antes analizados se han realizado otros en diversas partes del mundo; a continuación, se hace una apretada síntesis de algunos por su importancia para el presente trabajo.

En América Latina, la aplicación de las prácticas y políticas de RSE, se ejecutan de acuerdo a modelos específicos que se adaptan a la situación actual de cada nación y al tipo de negocio; es decir, deben establecer un modelo óptimo, el cual logre la efectividad en la gestión empresarial y a su vez dé como resultado un excelente nivel de rentabilidad (Arebalo Naulaguari et al., 2021).

La investigación realizada en Colombia por Trujillo Giraldo y Londoño Henao (2019), para analizar aspectos de la RSE de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en los municipios Villamaría y Palestina, develó que la mayoría de estas empresas conocen y aplican la RSE en sus operaciones; no obstante, es necesario profundizar en estrategias de implementación de certificaciones que coadyuven a la RSE y no solamente restringirla al empleo de la ISO 26000, evocando que para alcanzar la RSE y desarrollo sostenible hay dimensiones: económico, social y ambiental.

Otro estudio colombiano realizado con el objetivo de analizar el sector turístico de este país en un período de 10 años desveló que existe una política y acciones para la sostenibilidad, aunque no se encuentran alineadas con la base de la RSE, por lo que es necesario integrarlas. Los resultados muestran que este sector ha logrado crecer en los últimos 10 años y se encuentran por encima de los niveles de la economía general (+3%) aún con los problemas del entorno; para el año 2019, el turismo en

este país fue exorbitante en comparación a otros años, en donde la ocupación por alojamiento fue del 57.8% (Ochoa Peláez, 2021).

Un trabajo realizado en Perú, con el objetivo ofrecer un aporte teórico sobre la RSE en el ámbito hotelero, especialmente en la etapa de pandemia obtuvo como resultado que establecer actividades de RSE en el sector hotelero produce una influencia e impacto positivo a nivel económico, así como en las relaciones interpersonales con clientes internos y externos; lo cual se traduce en una gestión eficiente; esto a su vez minimiza los costos. Algunos hoteles ofrecieron sus servicios al personal de primera línea para enfrentar al Covid-19, lo cual mantuvo en operaciones a este sector. Finalmente, se garantiza la seguridad y fidelidad de los *stakeholders* (Pereyra González & Morales Neyra, 2021).

También, en Europa el sector turístico es un tema de interés; por ejemplo en España el turismo en el año 2017 contribuyó con 119.011 millones de euros, lo cual representa el 16% del Producto Interno Bruto; asimismo, representa un 14% de los afiliados del Seguro Social de ese país; este impacto con el tiempo se está incrementando (Díaz Piñeiro, 2018). De ahí, queda demostrado el impacto e influencia del turismo en el desarrollo de una nación.

Otro estudio realizado en España por Palacios Florencio et al. (2016), acerca de las principales razones de la adopción de la RSE en establecimientos hoteleros obtuvo como resultado que las actividades para mejorar la gestión del sector turístico de los lugares de alojamiento, se enfocan en tres puntos relevantes:

- 1) actividades para la formación y desarrollo de los directivos,
- 2) asociarse con expertos externos para asesoría en el inicio de la aplicación de la RSE,
- 3) efectuar campañas de comunicación para informar sobre las diversas gestiones ya

sean comerciales o no comerciales.

Por lo analizado anteriormente, se evidencia que al ejecutar la RSE en los alojamientos turísticos, se logra generar confianza y garantía de los servicios de cara al público, alcanzando la fidelidad de los mismos a largo plazo. Lo más destacable, es realizar acciones para disminuir el impacto negativo de sus actividades y así no afectar al medioambiente, ni a la comunidad en donde se encuentre; siendo referentes y apoyo para el progreso de la sociedad en general y del propio negocio.

## CONCLUSIONES

La revisión realizada sobre la RSE en la literatura especializada permite concluir que:

- Es importante hacer conciencia acerca de que las empresas se interesen por adoptar prácticas y políticas de RSE en las entidades de diversa índole, especialmente en el segmento de alojamiento turístico del área hotelera. En el Ecuador, esta situación aún se encuentra en ciernes; por lo que, deben aunarse esfuerzos por conseguir una implementación a nivel integral de la RSE en este sector.
- Se necesita continuar ejecutando estudios en el país, con la finalidad de profundizar y demostrar el impacto e influencia de la RSE en la gestión empresarial y cómo esta puede promover a su vez el progreso de la comunidad y el medio ambiente.
- Mediante la RSE, se busca mejorar la toma de decisiones de los empresarios y de los *stakeholders* influyentes como, por ejemplo: decisiones de compra de los usuarios y del dueño de la empresa en la toma de decisiones administrativas y de gestión. Para alcanzar la sostenibilidad en este

ámbito, es necesaria la participación proactiva con un comportamiento responsable de todos los stakeholders involucrados, pues de ellos depende el éxito o fracaso de un negocio.

- La implantación de estrategias de RSE benefician en términos monetarios y de bienestar común.

## **LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS**

La principal limitación del estudio es su alcance descriptivo. El autor tiene entre sus propósitos continuar investigando sobre esta temática para determinar el impacto económico de la RSE en las empresas y con el desarrollo sostenible de la comunidad.

## **RECONOCIMIENTO**

La autora reconoce el apoyo brindado para realización de este trabajo a sus colegas de la Universidad Técnica de Machala.

## **REFERENCIAS**

Abubacar Vaca, A. A. (2021). *Responsabilidad social como ventaja competitiva aplicada al sector hotelero centro de Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/rebug/55478>

Arebalo Naulaguari, J., Tapia Álvarez, E., Armijos Cordero, J., & Fernández Aviles, G. (2021). Responsabilidad social empresarial y rentabilidad financiera en el sector hotelero de Cuenca. Ecuador. *Estudios de Administración*, 28(2), 131-145.

Avilés León, B.E. (2019). *Responsabilidad social en el sector hotelero de las zonas especiales turísticas de Quito*. [Tesis de Doctor,, Universidad Nacional de la Plata].

<https://doi.org/10.35537/10915/120334>.

Báez Morales, D. R. (2018). *Diseño de un Modelo Multistakeholder para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial de las Pymes de alojamiento de Montañita, cantón Santa Elena, en el año 2016*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja]. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/22196>.

Bohórquez Rodríguez, G.A. (2020). *Análisis de la responsabilidad social en establecimientos de alojamiento a partir del aprovechamiento de remanentes alimenticios*. [Tesis de grado, Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá]. <http://hdl.handle.net/11520/26020>

Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>

Carmona, A. (2020). *Empresas turísticas y responsabilidad social empresarial: un análisis en agencias de viajes*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de la Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/108457>

Claudio Tapia, J. N. (2020). *Responsabilidad social empresarial y manejo de desechos sólidos en establecimientos hoteleros*. [Tesis de Máster, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32247>.

Cotán Fernández, A. (2020). El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y

- conceptualización en ciencias sociales. *Márgenes Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(1), 83-103.
- Díaz Piñeiro, L. (2018). *Análisis cualitativo de la Responsabilidad Social Empresarial en los alojamientos de turismo rural de Asturias*. [Tesis de Máster, Universidad de Oviedo]. <http://hdl.handle.net/10651/47553>
- Gaibor Delgado, J., Naranjo Lozada, S., Toaza López, V., Carranza Guerrero, M., & Gavilanes Carranza, E. (2018). ¿Hotelería y turismo con responsabilidad social empresarial? Caso: la empresa hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua. *Ciencia Digital*, 2(4), 190-209.
- Galarza Torres, M. A. (2018). la gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial. *Revista Killkana Sociales*, 2(3), 51-58.
- Galdo Jiménez, A. J. (2021). El razonamiento deductivo, inductivo y abductivo: diferencias e integración desde ejemplos empresariales. *Phainomenon*, 20(2), 203-222.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education .
- Jarro Duchimaza, L. S. (2019). *Plan de responsabilidad social empresarial basado en la norma del instituto Ethos aplicado al hotel Posada Ingapirca*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33382>
- López Telenchana, C., & Vega Falcón, V. (2021). Modelo estratégico de Responsabilidad Social Empresarial utilizando Balanced Scorecard en el sector turístico. *RES NON VERBA*, 11(1), 140-150.
- Mogrovejo Lazo, A., & Cabrera Espinoza, C. (2022). Marketing digital en el Ecuador tras la crisis sanitaria de la Covid-19. *Sociedad & Tecnología*, 5(2), 226-240. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.209>
- Ochoa Cueva, L. D. (2018). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero, provincia de El Oro. Ecuador. Año 2016*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja]. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/21734>
- Ochoa Peláez, L. E. (2021). *La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico y hotelero en Colombia en los últimos diez años*. [Tesis de grado, Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3928>
- Palacios Florencio, B., Rosa Díaz, I., & Castellanos Verdugo, M. (2016). Las principales razones de la adopción de la responsabilidad social corporativa en los establecimientos hoteleros. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, (2), 17-31. doi:10.17561/ree.v0i2.2997
- Peña Miranda, D., Guevara Plaza, A., Fraiz Brea, J., & Botero, C. (2019). Prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Estudio de casos en la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Cuadernos de Gestión*, 19(1), 175-202.

- Pereyra González, A.P., & Morales Neyra, G. (2021). *Aplicación de la responsabilidad social empresarial en hotelería durante la pandemia del COVID-19*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/658599>.
- Reyes Ruiz, L., & Carmona Alvarado, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>.
- Rueda Cepeda, C. A., Pashma Jácome, K., & Córdova Aldás, V. (2020). Responsabilidad social como estrategia publicitaria de las empresas turísticas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 71-79. doi:<https://doi.org/10.33386/593d> p.2020.6-1.384
- Ruiloba Accini, P. V., Sempertegui Seminario, C. A., & Guerrero Muñoz, M. K. (2019). Calidad del servicio de las empresas asociadas a la industria cosmética en el Ecuador. *Sociedad & Tecnología*, 4(3), 298–311. <https://doi.org/10.51247/st.v4i3.138>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica Uisrael*, 8(1), 113-128.
- Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de la información*, 29(4), 1-18.
- Trujillo Giraldo, A., & Londoño Henao, L. (2019). *Aspectos de responsabilidad social empresarial de las pequeñas y medianas empresas hoteleras de los municipios de Villamaría y Palestina pertenecientes al paisaje cultural cafetero*. [Tesis de grado, Universidad de Manizales]. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/5763>