



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DE ENSAYO:**

**‘RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN RESTAURANTES  
POST COVID-2019 DE LA CABECERA DEL CANTÓN SALINAS’**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTORA**

**FÁTIMA ROCÍO FRANCO TOMALÁ**

**PROFESOR GUÍA**

**ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2023**

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

TEMA DE ENSAYO:

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN RESTAURANTES  
POST COVID-2019 DE LA CABECERA DEL CANTÓN SALINAS”

COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA: FÁTIMA ROCÍO FRANCO TOMALÁ

PROFESOR GUÍA: ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

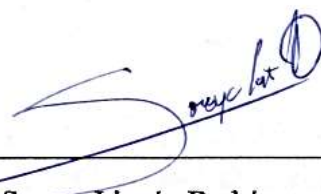
LA LIBERTAD – ECUADOR

2023

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, ‘‘**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN RESTAURANTES POST COVID-2019 DE LA CABECERA DEL CANTÓN SALINAS**’’, elaborado por la Srta. Franco Tomalá Fátima Rocío, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencia Administrativa de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación denominado “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN RESTAURANTES POST COVID 2019 DE LA CABECERA DEL CANTÓN SALINAS”, elaborado por la Srta. Fátima Rocío Franco Tomalá, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de los derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativa, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



---

Fátima Rocío Franco Tomalá  
**C.I. 2050213273**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios con su amor y bondad me ha brindado las fuerzas necesarias para sobrellevar cada desafío que se ha presentado en mi vida, gracias a sus bendiciones logré cumplir esta meta anhelada.*

*A La Universidad Estatal Península De Santa Elena, institución que me brindó la oportunidad de continuar mis estudios hasta alcanzar mi formación profesional.*

*A mis maestros de cátedra quienes han tenido un arduo trabajo de compartir sus experiencias y transmitir conocimientos para formar mi desempeño académico e incluso personal.*

*A mi profesor guía por la paciencia y dedicación para la elaboración del presente proyecto de titulación, quien ha estado predispuesto a revisar y guiar cada proceso elaborado.*

*A mis padres por ser mi modelo a seguir, con su apoyo y amor incondicional me han inculcado buenos valores que me permiten ser la persona que actualmente soy, agradezco a mis abuelos, hermanas/os, cuñadas/os y novio por brindarme su mano en cada momento necesario y motivarme evitando rendirme.*

**FÁTIMA ROCÍO FRANCO TOMALÁ**

## DEDICATORIA

*El presente trabajo se lo dedico a Dios por brindarme la oportunidad de culminar uno de tantos anhelos de mi corazón, por ser el ser supremo que acompaña y guía mis pasos brindándome las fuerzas necesarias para superar cada día cualquier situación.*

*A mis padres Agustín Franco y Eloísa Tomalá por su esfuerzo imparable que me han dedicado en todo momento para que culmine mi carrera con mucho éxito, además han sido el motor de inspiración quienes me impulsan a seguir adelante luchando constantemente ante las adversidades que se presentan en la vida, a mis abuelos de forma especial, hoy que logre cumplir mi sueño miro al cielo y se lo dedico con todo mi corazón porque fueron mi mayor motivación, quienes estuvieron pendiente demostrándome su cariño y orgullo de verme continuar mis estudios.*

*A mis hermanas/os, cuñadas/os, sobrinos/as que han valorado y confiado en cada uno de mis esfuerzos hasta cumplir esta meta, a mi novio Darwin Tigrero por su tiempo y compañía incondicional pese a las dificultades que se han presentado hemos culminado juntos nuestra carrera universitaria.*

**FÁTIMA ROCÍO FRANCO TOMALÁ**

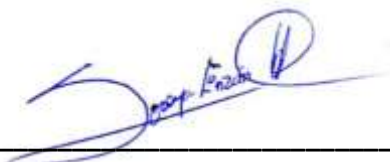
**TRIBUNAL DE GRADO**



Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.  
**DECANA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**



Ing. Joel A. Fortis Suárez, MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



Ab. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	I
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA .....	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
TRIBUNAL DE GRADO .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICO .....	X
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XI
ÍNDICE DE CUADROS .....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	XV
CAPÍTULO I .....	1
MARCO TEÓRICO .....	1
1.1    ESTADO DEL ARTE .....	1
1.2    DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS .....	7
CAPÍTULO II .....	20
MATERIALES Y MÉTODOS .....	20
2.1    Tipo de investigación .....	20
2.2    Método de investigación .....	20
2.3    Diseño de muestreo .....	21
2.4    Técnica de recolección de datos .....	22



CAPÍTULO III .....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	24
3.1 Encuestas aplicadas a la demanda turística del Cantón Salinas .....	24
3.2 Encuestas aplicadas al personal de trabajo.....	44
3.3 Entrevista realizada a los gerentes de los restaurantes del Cantón Salinas .	53
3.4 Resultados .....	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de estudio del encuestado/a .....	24
Tabla 2: Género .....	25
Tabla 3: Edad de los encuestados .....	26
Tabla 4: Lugar de procedencia .....	27
Tabla 5: ¿Usualmente usted con quién realiza sus viajes? .....	28
Tabla 6: Motivo de visita al Cantón Salinas .....	29
Tabla 7: Frecuencia de visita .....	30
Tabla 8: Tipo de establecimiento .....	31
Tabla 9: ¿Por qué usted elige a los restaurantes del Cantón Salinas? .....	32
Tabla 10: Tiempo aproximado de visita en el establecimiento .....	33
Tabla 11: ¿Conoce usted que es Responsabilidad Social? .....	34
Tabla 12: Nivel de conocimiento de RSE .....	35
Tabla 13: Medio por el cual ha conocido o escuchado sobre el tema RSE.....	36
Tabla 14: ¿Qué actividad realiza usted con respecto a la responsabilidad social?.	37
Tabla 15: Actividades de RSE.....	38
Tabla 16: ¿Qué ámbito tienen mejor desempeñado los restaurantes?.....	39
Tabla 17: Prácticas de RSE .....	40
Tabla 18: Beneficiarios al aplicar actividades de RSE.....	41
Tabla 19: Medio de difusión de prácticas de RSE .....	42
Tabla 20: ¿Visitaría restaurantes que apliquen RSE? .....	43
Tabla 21: Tipo de establecimiento .....	44
Tabla 22: Consumo de energía eléctrica .....	45
Tabla 23: Manejo de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones .....	46
Tabla 24: Servicios con precios justos .....	47
Tabla 25: Limpieza externa .....	48
Tabla 26: Actividades relacionadas a la responsabilidad social .....	49
Tabla 27: Clasificación de desechos .....	50
Tabla 28: Capacitaciones al año .....	51
Tabla 29: Prácticas ambientales .....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1: Nivel de estudio .....	24
Gráfico 2: Género de los encuestados .....	25
Gráfico 3: Edad de los encuestados.....	26
Gráfico 4: Procedencia de los turistas .....	27
Gráfico 5: ¿Usualmente usted con quién realiza sus viajes? .....	28
Gráfico 6: Motivo de viaje .....	29
Gráfico 7: Frecuencia de visita.....	30
Gráfico 8: Tipo de establecimiento .....	31
Gráfico 9: ¿Por qué usted elige los restaurantes del Cantón Salinas? .....	32
Gráfico 10: Tiempo aproximado de visita en el establecimiento .....	33
Gráfico 11: ¿Conoce usted que es la Responsabilidad Social? .....	34
Gráfico 12: Nivel de conocimiento de RSE .....	35
Gráfico 13: ¿Por qué medio de comunicación ha escuchado sobre RSE? .....	36
Gráfico 14: ¿Qué actividades realiza con respecto a la RS? .....	37
Gráfico 15. Actividades de RSE.....	38
Gráfico 16: Ámbito de RSE .....	39
Gráfico 17: Prácticas de RSE .....	40
Gráfico 18: Beneficiarios al aplicar actividades de RSE?.....	41
Gráfico 19: Medio de difusión de prácticas de RSE .....	42
Gráfico 20: ¿Visitaría restaurantes que apliquen RSE? .....	43
Gráfico 21: Tipo de establecimiento .....	44
Gráfico 22: Consumo de energía eléctrica .....	45
Gráfico 23: Manejo de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones .....	46
Gráfico 24: Servicios con precios justos .....	47
Gráfico 25: Limpieza externa del establecimiento .....	48
Gráfico 26: Actividades relacionadas a la RS .....	49
Gráfico 27: Clasificación de desechos .....	50
Gráfico 28: Capacitaciones al año.....	51
Gráfico 29: Prácticas ambientales .....	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	67
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	68
Anexo 3. Listado de restaurantes registrados en el catastro turístico.....	69
Anexo 4. Listado de restaurantes no registrados en el catastro turístico .....	70
Anexo 5. Actividades que realizan los restaurantes del cantón salinas con relación a las dimensiones de responsabilidad social empresarial.....	70
Anexo 6. Actividades de RSE que se pueden aplicar en los restaurantes .....	71
Anexo 7. Encuestas aplicadas a la demanda turística .....	72
Anexo 8. Encuestas aplicadas a personal de trabajo .....	74
Anexos 9. Entrevistas aplicadas a gerentes .....	74
Anexo 10. Evidencias de la investigación de la demanda turística y páginas oficiales de los restaurantes del Cantón Salinas .....	75
Anexo 11. Evidencia de documento recibido por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas .....	75
Anexo 12. Ficha de encuesta realizada a la demanda turística .....	77
Anexo 13. Ficha de encuesta realizada al personal de trabajo .....	78
Anexo 14. Ficha de entrevista realizada a gerentes.....	79

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Beneficios de las dimensiones de RSE.....	10
Cuadro 2: Comportamiento del turista nacional.....	16
Cuadro 3. Situación actual de los restaurantes a través del FODA .....	17
Cuadro 4: Tabla basada en diversos ejemplos de organizaciones internacionales.	18
Cuadro 5: Proyectos e iniciativas con RSE .....	19
Cuadro 6. Muestreo .....	22



## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN RESTAURANTES POST COVID-2019 DE LA CABECERA DEL CANTÓN SALINAS**

**AUTORA:**

Franco Tomalá Fátima Rocío

**DOCENTE TUTOR:**

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

### **RESUMEN**

El Cantón Salinas es un destino turístico que ofrece la infraestructura turística más desarrollada de la Provincia de Santa Elena, posee restaurantes que ofertan variedad en gastronomía por ende son visitados frecuentemente por turistas nacionales e internacionales. La emergencia sanitaria COVID-2019 provocó grandes cambios a nivel mundial, actualmente se puede corroborar que el turismo es una actividad que se convierte en un pilar fundamental como aporte al desarrollo y a su vez genera ingresos, es por ello que se considera pertinente aplicar como alternativa la responsabilidad social empresarial en base a tres dimensiones social, económica y ambiental que generan un compromiso moral y voluntario para tratar de minimizar los problemas mediante las actividades de RSE, esta modalidad de turismo sostenible se convierte en una gran oportunidad de aplicar buenas prácticas que benefician al entorno en general, además permite captar nuevos clientes que sienten la motivación de elegir este tipo de servicios, para el presente ensayo se llevó a cabo una investigación exploratoria, el método que se utilizó fue inductivo además se plantearon revisiones bibliográficas y aplicaron herramientas de recolección de datos como encuestas y entrevistas, entre los resultados obtenidos se muestra que los restaurantes del destino Salinas no aplican actividades RSE, por otro lado se logró identificar la perspectiva de la demanda turística a través de su experiencia.

**Palabras Claves:** Responsabilidad social empresarial, desarrollo turístico, actividades, buenas prácticas, turismo, dimensión social, económica y ambiental.



## **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN RESTAURANTS POST COVID-2019 IN THE CABECERA THE CANTÓN SALINAS**

**AUTHOR:**

Franco Tomalá Fátima Rocío

**TEACHER TUTOR:**

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

### **ABSTRACT**

Salinas Canton is a tourist destination that offers the most developed tourist infraestructura in the Province of Santa Elena and has restaurantes that offer gastronomic varieties that are frequently frequented by national and international tourists. The health emergency of Covid-2019 caused great changes worldwide, currently it can be affirmed that tourism is an activity that becomes a fundamental pillar as a contribution to development and in turn generates income, that is why it is considered pertinent to apply corporate social responsibility as an alternative base don three social, economic and environmental dimensions, that knowing about the subject generates a moral and voluntary commitment to try to minimize problems through RSR activities, this type of sustainable tourism becomes a great opportunity to apply good practices that benefit the environment in general, in addition to attracting new customers who feel motivated to choose this type of service, for the present investigative essay, an exploratory investigation was carried out, the method used was deductive and bibliographic reviews were proposed and data collection tools such as surveys and interviews were applied, among the results obtained, the perspective of tourist demand is shown through its experience and that the restaurants of destino Salinas do not apply CSR activities

**Keywords:** Corporate social responsibility, tourism development, activities with good practices, tourism, social, economic and environmental dimension.

## INTRODUCCIÓN

El mundo se enfrenta a diversos cambios constantemente generando el desarrollo empresarial en diferentes sectores que permite la expansión de bienes y servicios mediante la unión de individuos que tengan la predisposición de ejercer funciones para cumplir determinados objetivos, de la misma forma se obtiene la evolución de la tecnología dispuesta a eliminar barreras mediante sus sistemas innovadores, por ende se considera que las empresas son el factor principal en la vida moderna donde van cumpliendo varios procesos para convertirse en una compañía fiable, eficiente y bien estructurada.

De igual manera, el turismo es una actividad fundamental que permite al individuo desplazarse a diferentes lugares con la finalidad de adquirir y consumir productos de su interés o necesidad, se considera como una fuente de ingresos que produce grandes oportunidades de desarrollo al país creando nuevos empleos, divisas, aportación al desarrollo industrial, además da a conocer el valor de los recursos hasta establecer vínculos entre la oferta y la demanda, por ende las pequeñas, medianas y grandes empresas realizan innovaciones, crean nuevas estrategias que aportan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, por tanto van creando nuevas alternativas que incluyen elementos como: restaurantes, hospedajes infraestructuras y otros espacios para realizar una apropiada actividad turística.

Sin embargo, los consumidores cada vez se vuelven más exigentes al momento de elegir un bien o servicio, tras la pandemia covid-19 ha incrementado el número de personas que eligen productos sostenibles destacando la necesidad de reconstruir la sociedad y poseer una comunidad más ecológica, por ende la responsabilidad social empresarial se ha vuelto una alternativa de concientizar acerca del consumo responsable que permite minimizar los problemas de contaminación para obtener una mejor calidad y condición de vida.

Desde hace varios años se ha empezado a realizar gestiones de RSE para mejorar la modalidad de las empresas e impulsar prácticas responsables en el sector turístico



en Ecuador donde el Ministerio de Turismo ha trabajado en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible visión al año 2020 donde indica que la Ciudad de Quito es uno de los principales destinos con altos niveles de contaminación que afecta a la sociedad, demanda turística y patrimonios, es por ello que surge el proyecto ‘Viaja para Quito’ como una iniciativa de protección y remediación ambiental, otro de los estudios se realizó en las provincias de la Región Costa: Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Guayas y Capitales de la Región Sierra, como resultado se obtiene; en dichos lugares se necesita trabajar con RSE por el deterioro que causan las actividades, el estudio enfocado en la Región Insular Galápagos muestra que existen iniciativas por parte de los operadores turísticos quienes tratan de crear un vínculo entre la sociedad y sector turístico.

La Responsabilidad Social Empresarial es parte de un producto turístico sostenible y sustentable que no ha sido establecido en la Provincia de Santa Elena pese a que cuenta con una gran variedad de gastronomía, entre sus cantones el más destacado por obtener mayor cantidad de restaurantes, mejor infraestructura y atracción turística es el Cantón Salinas, durante la emergencia sanitaria dichos establecimientos fueron los más afectados de acuerdo a las nuevas medidas y restricciones, sin embargo a través de las plataformas ‘Delivery’ han implementado nuevas estrategias de entregas a domicilio para satisfacer a un nicho de mercado, desde entonces han surgido cambios negativos en el ámbito de consumo por el aumento de plásticos, vidrios, cartones, incremento de agentes contaminantes por uso de transporte, no obstante se puede modificar hacia un cambio positivo creando alianzas entre restaurantes con las plataformas digitales por ejemplo: realizando un buen manejo de empaque, preguntando si desean utensilios desechables entre otras actividades que permitan aplicar prácticas responsables por parte de las empresa.

Entre las principales dificultades que enfrenta el Cantón Salinas se encuentra la competitividad de establecimientos y falta de gestiones o actividades relacionadas a contribuir con el medio ambiente por parte de autoridades pertinentes, el presente tema de investigación es de gran importancia de manera que en la actualidad los malos hábitos surgen desde niños, jóvenes y adultos, a pesar de esto la situación

puede mejorar mediante la aplicación de prácticas de RSE, lo cual permite transmitir al usuario que a través de su consumo responsable se puede obtener resultados positivos tal como: disminución de contaminación que beneficia a todo el entorno, control sobre enfermedades en la sociedad entre otros; por ende ¿Es verdaderamente fundamental la Responsabilidad Social Empresarial como alternativa de prácticas responsables en los restaurantes del Cantón Salinas?.

Partiendo desde esta pregunta la presente investigación tiene como objetivo fundamentar la importancia de la responsabilidad social empresarial como alternativa de aplicar prácticas responsables en los restaurantes del Cantón Salinas.

También se plantean objetivos específicos los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Fundamentar teóricamente la importancia de responsabilidad social empresarial.
- ✓ Aplicar un proceso investigativo para argumentar la importancia de la responsabilidad social empresarial como alternativa de prácticas responsables en los restaurantes del Cantón Salinas.

En el **capítulo I**, se describe la contextualización mediante bases teóricas, definiciones y temas relacionados al objeto de estudio, de la misma forma se redacta la problemática existente en el Cantón Salinas de acuerdo a las visitas realizadas al campo y análisis del entorno.

En el **capítulo II**, se encuentra los materiales y métodos, en el proceso investigativo se realizó una investigación tipo exploratoria con método inductivo, se aplicaron técnicas de encuestas y entrevistas para la debida recolección de datos.

En el **capítulo III**, se describen los hallazgos y se exponen los análisis e interpretación de instrumentos, finalmente se encuentra el apartado de resultados donde se muestra el alcance de los objetivos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y evidencias en anexos.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 ESTADO DEL ARTE

**1.1.1** Del tema de investigación **“Responsabilidad Social Empresarial de Restaurante: Percepción e impacto en intención de compra”**, trabajo de tesis realizado por el autor Rodríguez (2017), cuyo objetivo fue comparar la afluencia de actividades de RSE percibidas por el consumidor en el sector restauranero en dos ciudades distintas en el mundo y asumir el compromiso de la empresa hacia la sociedad, centrándose en brindarle un trato responsable a los recursos externos e internos a personal de trabajo, proveedores, cuidado y conservación del medio ambiente, se utilizó el método cuantitativo fundamentado en una representación de esquema deductivo y lógico que conlleva preguntas e hipótesis con la intención de analizar la aceptación en el mercado, sus resultados fueron identificar las diferencias de los restaurantes que existen entre México y Japón a través de la percepción de compra en los restaurantes.

Se ha considerado el tema de Rodríguez para conocer el punto de vista al aplicar actividades de RSE y sobre la percepción que causa en los consumidores, el estudio muestra como resultado un diagnóstico mediante investigaciones antes realizadas y evidenciadas, por ende se puede constatar que existen estudios donde se demuestra que el cliente también elige un establecimiento por las buenas prácticas socialmente responsables más allá de recibir una buena alimentación.

**1.1.2** Del trabajo de investigación **“Responsabilidad Social Empresarial en los restaurantes Campestres de Huaral”**, trabajo de tesis realizado por García (2017), tuvo como objetivo evaluar la implementación de las prácticas de RSE en los restaurantes, el presente trabajo de investigación fue tipo básico- fundamental que permitió obtener información real y conocimientos teórico, el método que se utilizó fue cuantitativo y estadístico para medir las características, es decir estudiar la variable RSE que genera información para llegar a conclusiones, sus resultados

fueron estudiar la ejecución de prácticas de RSE en 136 empleados y 7 restaurantes Campestres ligados a cuatro dimensiones (económico, legal, ambiental y ético).

En el documento expuesto por García se ha analizado diferentes métodos y herramientas que utilizó para aplicar RSE en los restaurantes a través de cuatro dimensiones, por tanto aporta a esta investigación a desarrollar puesto que en la Provincia de Santa Elena la RSE en los restaurantes no se ha estudiado a profundidad pero se pretende estudiar tres dimensiones de la rse: social, económica y ambiental considerando la opinión de gerentes, empleados y demanda turística.

**1.1.3** Del trabajo final de titulación **“Responsabilidad social en Restaurantes de Miraflores Lima en Perú”**, del autor Tamariz (2018), su objetivo fue determinar las principales fortalezas y debilidades de la empresa con la finalidad de planificar su desarrollo institucional utilizando indicadores de RSE desde el punto de vista de los gerentes de los restaurantes localizados en el distrito de Miraflores, el método utilizado fue cuanti-cualitativo, sus resultados en las encuestas mostraron cuatro componentes: calidad de vida, compromiso por parte de los responsables de los restaurantes con la comunidad, compromiso con el ambiente, compromiso con el grupo de interés y se obtuvo un menor porcentaje en el componente calidad de vida.

Dada la amplitud del tema, se puede indicar que es indispensable seleccionar varios aspectos y elementos significativos que permita resguardar los factores esenciales para el funcionamiento de la empresa y también se debe tener presente los componentes principales de cada investigación, puesto que permite conocer el porcentaje de cada respuesta y obtener un resultado o conclusión.

**1.1.4** Del tema de investigación de titulación **“El sistema de gestión ambiental y la responsabilidad corporativa en restaurante McDonald’s en España”**, trabajo de tesis realizado por Lara (2018), su estudio tuvo como objetivo es conocer y analizar el sistema de gestión ambiental de rse en McDonald’s, siendo un restaurante reconocido internacionalmente se convierte en un modelo de gestión que puede integrar aspectos ambientales en sus objetivos, el método utilizado fue cuantitativo y sus resultados fueron que el restaurante genera gran cantidad de

residuos mensualmente por ende se puede considerar establecer estrategias para crear nuevos programas de importancia de actividades y acciones responsables.

El trabajo realizado por Lara brinda aportaciones al presente documento a desarrollar por los enfoques planteados, estudiados y analizados, además permite conocer la situación actual y el impacto que causan los programas de sostenibilidad en la empresa donde se pretende clasificar residuos de forma responsable que permita crear un modelo de gestión de rse para la empresa.

**1.1.5** Del tema de investigación **“Plan de negocio para la creación de un restaurante de comida española que emplee principios de RSE”**, trabajo de tesis realizado por Carrero (2019), su objetivo principal fue elaborar un plan de negocios que estudie la viabilidad de un restaurante de cocina española basado en los principios de RSE que permita a la empresa ser exitosa, rentable y perdurable en el tiempo, el método que utilizó fue cuantitativa y cualitativa, el resultado fue realizar un plan de negocio para un restaurante de cocina la Española en la expansión de la zona G de Bogotá basado en los pilares de responsabilidad social empresarial con el que permitirá evaluar la viabilidad del negocio y los resultados a cinco años.

Esta investigación determina iniciativas de rse para ser aplicadas en un restaurante de comida bajo un plan de negocios, por ende brinda aportaciones por ser un ejemplo de modelo, dado que actualmente las empresas buscan realizar actividades responsable pero no consideran su estabilidad en el mercado.

**1.1.6** Del tema de investigación **“Análisis de los impactos ambientales en los procesos del restaurante pacífico (corporación Locroza CIA LTDA) y elaboración de una propuesta guía de ejecución de buenas prácticas ambientales”**, trabajo de tesis realizado por el autor Torres (2015), como objetivo general estableció evaluar los aspectos ambientales en los procesos del restaurante y realizar una propuesta de ejecución de buenas prácticas ambientales, la empresa tiene más de 30 años en el mercado dedicada a preparar, distribuir y comercializar comida típica del Ecuador, el método utilizado fue una matriz tipo causa- efecto para conocer los impactos ambientales más significativos, sus resultados fueron los

problemas ambientales generados por las actividades que enmarcan la contaminación, por ende se pretende hacer descargas liquidas del alcantarillado para disminuir gases dañinos a la atmosfera.

Este documento brinda aportación al presente ensayo por la consideración e investigación que se realizó ante los perjuicios causados por la empresa al entorno buscando la manera de minimizarlos mediante una guía que lleve el control de los procesos de las actividades y promover una cultura de prevención para beneficiar a todos los elementos constituidos alrededor del establecimiento.

**1.1.7** Del tema de investigación **“Responsabilidad social empresarial en establecimientos de alimentos y de centros comerciales de Quito”**, realizado por Pardo (2020), el presente trabajo tiene objetivo identificar las prácticas de RSE aplicadas por los restaurantes ubicados en el patio de comidas en el sector centro norte, el tipo de investigación fue descriptivo- exploratorio, se realizó descriptivo puesto que permite especificar las prioridades o características importantes de la RSE y exploratorio siendo un tema poco indagado, se trató de analizar y visualizar las prácticas en los establecimientos, además se aplicó un enfoque cuantitativo para la recolección de información en los restaurantes y averiguaciones en revistas, publicaciones web, libros, etc., su resultado fue determinar la importancia de elaborar una guía nacional de prácticas de RSE que sirva de base para ser aplicada en los establecimientos ubicados en el patio de comidas.

El documento expuesto brinda orientación hacia el tema planteado por los tipos de investigaciones realizadas de campo y revisiones bibliográficas en un tema poco estudiado con la finalidad de identificar las actividades propias que realizan o generan los establecimientos y luego analizar las actividades con responsabilidad social empresarial que se pueden aplicar en el restaurante bajo su respectivo entorno y así brindarle al usuario una iniciativa de consumo responsable.

**1.1.8** Del tema de investigación ‘**Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial aplicable a Mipymes del sector restauración en Zamborondón**’, trabajo de tesis realizado por el autor Salazar (2017), documento académico donde el principal objetivo es diseñar un método de RSE como prototipo de aplicación en el sector restaurantero, fueron 5 tipos de metodologías utilizadas entre ellas: cualitativa, cuantitativa, descriptiva, exploratoria, bibliográfica, se aplicó cuali-cuantitativa para conocer la realidad del entorno de los restaurantes, descriptiva y exploratoria para detallar las acciones responsables, compromiso de gerentes y actividades ambientales que se ejecutan por el bien en la comunidad, finalmente bibliográfica por diversas investigaciones realizadas para obtener información, sus resultados fueron tratar de comprender las relaciones que deben existir entre los grupos de interés que conforman la compañía y elaboración de una guía de implementaciones de normas responsables.

La contribución del tema expuesto por Salazar es la orientación de estrategias para instituir prácticas de RSE en los objetivos del restaurante que permite ser un ejemplo de toma de decisiones que favorecen a los integrantes de la empresa y al plan de trabajo en las buenas prácticas atestando el derecho laboral o empresarial, ambos aspectos benefician al medio ambiente y en la participación activa en la comunidad.

**1.1.9** Del tema de investigación ‘**Plan de negocio para la creación de un restaurante de comida orgánica en el Cantón Samborondón**’, trabajo de tesis realizado por el autor Jairala (2013), con el objetivo de diseñar un plan de negocios en un restaurante con temática de un ambiente americano de los años 50 para comercializar comida orgánica, el método utilizado fue de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, los resultados indican que el restaurante empleará actividades de responsabilidad social empresarial, cuando se trata de tendencia a la hora de crear restaurantes de comida orgánica lo primero es darle una decoración distinta a los demás, brindar un excelente servicio y aplicar actividades que aporten a la empresa junto al entorno.

El aporte adquirido para el presente ensayo es la innovación empresarial por crear una empresa orgánica visualizada en aplicar actividades de RSE pensando en tres factores: ambiente, sociedad y productividad que aportan a la organización y entorno, por tanto demuestra que las actividades de rse no impiden crear un establecimiento de una temática específica, sino más bien depende de los objetivos, valores, misión, visión con el que se va a innovar.

**1.1.10 Del tema de investigación ‘‘Elaboración de un modelo de gestión humana basado en la responsabilidad social empresarial (RSE) aplicado en una microempresa del Distrito Metropolitano de Quito’’,** trabajo de tesis realizado por Gavilánez (2016), donde se estableció como objetivo proponer actividades en un modelo de gestión fundamentando en RSE para ser desarrollada a nivel interno por la microempresa a fin de tener una gestión más humanizada, la metodología empleada fue cualitativa- inductiva apoyada de una técnica de muestreo por conveniencia, de esta manera se puede acceder a recolectar datos directos con clientes y administradores, esta investigación tiene una perspectiva interpretativa centrada en las acciones de humanos e instituciones, sus resultados fueron la aplicación de la RSE en la microempresa para promover una gestión más humanizada, consiente y responsable con la sociedad, los colaboradores experimentan un ambiente saludable como parte de una cultura organizacional.

El trabajo de investigación realizado por Gavilánez promueve una gestión reflexiva, juiciosa y socialmente responsable, dicho tema aporta al presente ensayo por ser un modelo de gestión y porque brinda un aporte sostenible en el sector restaurantero de manera que, no se basa únicamente en las inversiones o actividades establecidas en la empresa sino también busca concientizar a los consumidores mediante la ejecución de las prácticas responsables en el establecimiento y así puedan relacionarse considerando y pensando en la sociedad, medio ambiente o en las aportaciones que pueden realizar como parte de un nuevo hábito.



## **1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS**

### **1.2.1 Responsabilidad social empresarial**

La Comisión de las Comunidades Europeas 2001 manifiesta, a medida que pasa el tiempo se extienden definiciones de responsabilidad social en las empresas como una actividad voluntaria predispuesta a afrontar los daños que provocan sus funciones, pese que las acciones demanden de dinero se afirma que, RSE no es un gasto sino más bien una inversión, la teoría expuesta por Adam Smith indica la importancia que tiene aplicar las buenas acciones y poner en práctica los valores, puesto que son el reflejo del interés propio para impulsar el bienestar social, además considera a la RSE como una nueva estrategia de hacer negocios considerando tres aspectos: social, económico y ambiental, estos elementos influyen mucho en una empresa que está dispuesta a mejorar la calidad de vida de la sociedad en la que se maneja (Arévalo & Morocho, 2016).

En la sociedad actual la RSE ha tomado mayor importancia y relevancia a pesar de no tener una definición exacta, en base autores se puede indicar que ha ido evolucionando hasta convertirse en una alternativa de modelo responsable que permite disminuir impactos negativos generados por la empresa entre ellos: el aumento de contaminación, desigualdad local, deterioro del medio ambiente provocando enfermedades, aumento de malestares para la comunidad, cambio climático, pérdida de diversidad biológica, agotamiento de recursos, crisis de pobreza entre otros, por ende se considera un compromiso voluntario que pueden adquirir las empresas para mejorar su desarrollo y afrontar graves problemas.

En Ecuador la RSE comenzó a tomar fuerza desde la Constitución del 2008 mediante el artículo 278 cuando se establece ‘producir, consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental’ esto surge debido a las empresas que no asumen compromisos, por ende desde hace varios años se ha comenzado a realizar gestiones y proyectos que permiten cambiar la modalidad de las empresas dado que en la actualidad son pocas las que se han comprometido a efectuar planes de RSE.

El Ministerio de Turismo ha realizado varios estudios para desarrollar el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible con visión al año 2020, para ello se analizó la responsabilidad social empresarial en varias regiones del Ecuador, en la Región Amazónica tienen muy poco conocimiento sobre la RSE, sin embargo la población está interesada por conocer y aprender sobre el tema, de manera que entre los principales problemas que poseen se encuentra la deforestación, explotación petrolera y otras actividades que no se logran controlar, en la Región Costa se realizó la indagación en las provincias de Esmeraldas, Manabí, Los Ríos y El Oro donde indican que estas provincias reciben poco interés por parte de los gobiernos locales, puesto que no han planteado proyectos de manejo ambiental y aquello cada vez va afectando más la sostenibilidad de los recursos, de allí surge la necesidad de mejorar la operación del turismo reemplazando las actividades que provocan el deterioro ambiental por actividades responsables, por último en la Región Insular Galápagos existen iniciativas de RSE por parte de ciertos prestadores de servicios quienes pretenden crear un vínculo entre la comunidad y la demanda turística para disminuir los impactos negativos que puede causar la operación turística por tanto buscan orientar a los demás prestadores de servicios para que todos sean partícipes y así generar beneficios mediante nuevas ideas, estrategias o proyectos donde se apliquen actividades de RSE (Rivera et al., 2007).

### **1.2.2 Historia de responsabilidad social empresarial**

Las empresas han existido desde la antigüedad, por ende la RSE nace frente a una necesidad como una nueva gestión de cambio que aporta un compromiso de responsabilidad y que el administrador puede aceptar voluntariamente, esto empieza con una contribución hacia la sociedad por los daños que causa el desempeño de la empresa y por contrario recibe el apoyo de la sociedad ante el ente responsable brindándole el valor de creación empresarial (Cancino et al., 2008).

El origen de responsabilidad social empresarial inicia planteado en un libro reconocido como 'El evangelio de la riqueza' por el Filantrópico Andrew Carnegie, el Estadounidense menciona que los empresarios pueden aportar a la sociedad

mediante los recursos obtenidos procurando el bien común, por tal motivo en 1911 el autor crea una corporación “Corporación Carnegie” en New York con la finalidad de realizar donaciones a instituciones y fundaciones tratando de conseguir la paz internacional, su gestión de empresa se basó en un esencial principio ‘caridad’ para que otras empresas compartieran sus ingresos con personas de bajos recursos.

### **1.2.3 Dimensiones de responsabilidad social empresarial**

El conocimiento de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial permitirá obtener un desarrollo sustentable basado en tres ejes centrales: social, económico y ambiental como un conjunto de acciones centradas a responder los requerimientos del entorno en el cual se encuentra la empresa (Atehortúa, 2008).

De acuerdo al autor Atehortúa (2008), las dimensiones de responsabilidad social empresarial son:

**Dimensión social:** La empresa independientemente de su tamaño debe ser consciente que sus acciones pueden traer consecuencias irreversibles, la humanidad reclama conductas éticas de igualdad, respeto y comunicación, por tal razón la empresa debe interactuar con la sociedad para buscar una solución que permita una mejor calidad de vida y entorno apto donde ambos factores puedan entenderse.

**Dimensión económica:** Esta dimensión es el reflejo de los resultados continuo de las empresas, aportando a plazas de empleo, ingresos entre otros aspectos que permiten generar ganancias mediante la administración de recursos que adquiere por los bienes y servicios que tienen valor monetario para la sociedad y con ello realizar gestiones que permitan minimizar los impactos que causa la empresa.

**Dimensión ambiental:** Ante la problemática de la contaminación se requiere obtener una entidad responsable que tenga como propósito la conservación del entorno en el que desarrolla sus actividades y a su vez promueva de forma interna como externa el buen uso racional de los recursos existentes, además este tipo de responsabilidad fortalece la imagen, marca y posicionamiento de la empresa por preocuparse por el cuidado, mejoramiento socio ambiental y su preservación.

De acuerdo a Atehortúa (2008), los beneficios de las dimensiones de RSE son:

*Cuadro 1: Beneficios de las dimensiones de RSE*

Beneficios de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial		
Social	Económica	Ambiental
Mejor calidad de vida	Aumento de productividad	Consumo responsable
Incluye a la comunidad en las actividades	Apoya a la disminución de la pobreza	Ambiente equitativo con el entorno
Favorece al desarrollo comunitario	Calidad en servicios y productos prestados	Disminución de contaminación ambiental
Genera experiencia en el uso de prácticas sostenibles	Mejora la imagen empresarial y aporta en su crecimiento	Desarrolla nuevas actividades sostenibles
Aporta a la humanidad actual y futura	Genera nuevos empleos locales	Preservar y mejorar la herencia ecológica

**Fuente:** Resultados de proyectos de responsabilidad social empresarial ejecutados por instituciones y empresas en diferentes países

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

#### 1.2.4 RSE en la Comunidad

Resulta trascendente conocer la relación que existe entre la responsabilidad social empresarial y la comunidad, pues le ha dado el derecho de posicionar su empresa en el medio y por contribución se espera que sea una empresa digna de ocupar el lugar, es decir, para asegurar su rentabilidad no debe poner en peligro a la sociedad tampoco ser parte de la contaminación, existen ocasiones donde la empresa no puede controlar sus impactos negativos pero está dispuesta a tratar de reducirlos o recompensar colaborando en varias gestiones (Montañez & Gutiérrez, 2015).

El Cantón Salinas es conocido como el primer Balneario del Ecuador y considerado como el Paraíso Azul del Pacífico Sur, este destino turístico recibe gran afluencia turística dado que brinda varias opciones para satisfacer las necesidades del turista, entre las principales actividades se encuentra: disfrutar del sol y playa, vivir emocionantes aventuras, degustar gran variedad de gastronomía amplia en sabores, sin embargo en el mes de septiembre durante la pandemia se evidenció que los restaurantes van creciendo de forma acelerada y desordenadamente lo cual genera mucha competencia en el sector.

Los gerentes y empleados indican que existe estancamiento de gestiones, además consideran que los rubros que cancelan por el funcionamiento del establecimiento es la razón para que las autoridades realicen gestiones que permitan medir los impactos causados, por lo tanto la rse al ser parte de una nueva era se convierte en una alternativa de asumir compromisos, desarrollar estrategias por un bien en común, cambiar el comportamiento negativo, etc., por otro lado el artículo del 2016 ‘programa de asistencia a pequeños hoteles y restaurantes’ hace referencia que la percepción del turista es muy amplia, por tanto es indispensable tener en cuenta las prácticas responsables o RSE para evitar el consumo masivo de recursos que demoran años en deteriorarse.

### **1.2.5 RSE relacionado al medio ambiente**

La responsabilidad social empresarial relacionada con el medio ambiente tiene como propósito ejecutar iniciativas empresariales donde se comienza por realizar un análisis pertinente del entorno de la empresa, dicho diagnóstico elaborado puede aportar en los principios establecidos en la misión, visión, valores y objetivos que permita aplicar prácticas responsables considerando la evaluación de riesgos y realizar el respectivo seguimiento de las actividades (Montañez & Gutiérrez, 2015).

Actualmente los grandes trastornos ambientales son causados por las empresas, en el Cantón Salinas existen diversas complicaciones principalmente con los desechos sólidos que son arrojados en las calles, playas y cerca de los establecimientos generando un gran impacto medioambiental, los gerentes indican que estos problemas también ocurren con los recolectores de basura quienes demuestran desinterés debido a que no transitan en los horarios establecidos y cuando lo realizan es de una forma apresurada impidiendo entregar toda la basura que ha sido recolectada, por otro lado mencionan que los grupos de recolectores a pie no se abastecen para mantener limpia todas las vías, a partir de estas falencias se suma que no todos los restaurantes cuentan con clasificador de desechos, por ende las prácticas de RSE son una alternativa para maximizar los beneficios y minimizar impactos negativos en el medio ambiente, sociedad y empresa.

### **1.2.6 Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial**

Las prácticas se modifican en base al lugar y cultura, cumplen un rol diferente en cada situación lo que permite adaptarse al medio donde se desenvuelve la empresa, de la misma forma la responsabilidad de dichas prácticas dependen de la entidad por ser quien crea su estrategia integral y considera que aportes sostenibles o sustentables puede brindar a sociedad y entorno (Vives & Peinado, 2011).

Las prácticas de RSE son de suma importancia ante la sociedad de manera que brinda criterio de valor a la empresa, por ejemplo: El Municipio de Quito a través de la Secretaria de ambiente impulsa un programa de prácticas ambientales, éstas son parte de una estrategia para beneficiar a empleados, comunidad y medio ambiente tratando de minimizar problemas ecológicos y promover una cultura ambiental de espíritu humanitario mediante lo cual se pretende brindar un servicio basado en buenas prácticas que permita superar las expectativas de la demanda turística logrando una gran satisfacción de entregar un servicio confiable que a su vez se vuelve un incentivo y motivación de aportar a un consumo responsable.

- **Beneficios de las prácticas de RSE**

Una empresa que aplique prácticas responsables no tiene cargas que la afecten, más bien ha creado alternativas que le ayudan a competir en el mercado, por ende la RSE se debe utilizar como una herramienta de desarrollo (León, 2008).

Varios de los restaurantes del Cantón Salinas desarrollan actividades tales como: reciclaje, donaciones, participación con la comunidad, entre otras actividades que dan paso a la RSE, sin embargo no todos los establecimientos realizan estas acciones, por ende se considera pertinente implementar las prácticas de gestión empresarial y estrategias responsables que formen una ventaja para sobresalir del mercado competitivo creando un perfil empresarial responsable, la RSE se ha convertido en una ventaja competitiva, existen restaurantes que inician desde cero y se considera un buen momento para aplicar buenas prácticas que poco a poco van a recibir una respuesta positiva por parte de la sociedad y consumidores.

De acuerdo al autor León (2008), los beneficios de las prácticas de RSE son:

- Prácticas de RSE en el ámbito interno:
  - Incremento de rentabilidad y productividad
  - Responsabilidad y compromiso por parte del personal de trabajo
  - Mejora la comunicación interna como externa
  - Genera un clima de confianza y respeto
- Prácticas de RSE en el ámbito externo
  - Proporciona mayor competitividad en la diferenciación entre empresas
  - Reduce riesgos ambientales y permite prevenir algunos problemas
  - Establece mejor posicionamiento de la empresa, eliminando barreras de entrada
  - Fidelidad y buenas acciones por parte de sus clientes

### **1.2.7 Turismo**

Para la OMT el turismo es una actividad que ha existido junto al origen del hombre, desde el siglo XX se ha convertido en un fenómeno de masas, además es una de las principales fuentes de ingresos que integra factores sociales, culturales y ambientales, también permite el desenvolvimiento de actividades que atraen al visitante de tal modo se considera que es el paso para el desplazamiento de personas a lugares fuera de su residencia habitual con la intención de pernoctar por diferentes motivos durante un tiempo límite sin quedarse permanentemente (Morillo, 2011).

Ecuador posee un gran legado natural, cultural y variedades gastronómicas que lo han convertido en un destino privilegiado y consigo la afluencia turística avanza de una forma rápida, por tanto el 21 de Enero del 2021 en las cámaras del Ecu-911 se refleja que Ecuador recibió un aproximado de 2.149 bañistas, en el año 2022 obtuvo más de 1'007,00 visitas, el 75% favorece a la reactivación turística, el 43% refleja el desplazamiento local y el 12% a un turismo receptivo.

### **1.2.8 Turismo en alimentos y bebidas**

La particularidad del turismo en alimentos y bebidas es por el objetivo que tienen en preparar a personas competitivas dispuestas a satisfacer las necesidades gastronómicas del turista mediante la calidad, excelencia, buena presencia, precio justo a través de la gama de servicios que brinda el establecimiento (Shaugin, 2021).

La Organización Mundial del Turismo – OMT indica que la gastronomía es la estrategia de un destino turístico, puesto que las personas no únicamente visitan un restaurante para comer bien, sino también para obtener un nuevo ambiente y recrearse, la Cámara de Turismo de la Provincia de Santa Elena y Municipio del Cantón Salinas evidencian que los restaurantes tienen un margen de crecimiento y aceptación más que los hoteles por parte de la demanda turística con un 50% y 70%, cifras que eran normal antes de la pandemia Covid-19 (El Comercio, 2021).

### **1.2.9 Turismo sostenible y sustentable**

#### **Turismo sostenible:**

Para empresarios y organizaciones lo más importante era obtener un alto nivel de desarrollo económico que permitiera aumentar ventas, maquinarias, equipos para producir nuevos bienes y servicios, luego de largos años surgió la preocupación acerca del desarrollo humano donde se destacó que la sociedad no es un agente económico sino más bien un sujeto histórico que necesita otros factores como: naturaleza, salud, identidad y cultura para vivir tranquilamente (Caravedo, 2011).

#### **Turismo Sustentable:**

El turismo sustentable se ha convertido en un factor de gran importancia que aporta al desarrollo de un lugar y se encuentra relacionado con el turismo, medio ambiente, patrimonio de manera que se refiere a un proceso eficaz con el fin de hacer que los beneficios sean para todos los agentes relacionado en el ámbito turístico, es por ello que se refleja como una responsabilidad de largo plazo y se considera como el turismo del presente con proyección hacia el futuro (Herrera, 2015).



Tras las masivas actividades turísticas que se han desarrollado durante el post pandemia del Covid-2019 se ha logrado evidenciar que los restaurantes del Cantón Salinas no poseen planificaciones de proyectos donde traten de obtener una equidad de valores, respetar los derechos humanos, luchar contra la corrupción o principalmente buscar protección social y medio ambiental, por tanto los problemas en los recursos han aumentado al igual que la contaminación a causa del crecimiento poblacional y desarrollo industrial. Al mencionar responsabilidad social empresarial se interpreta que parte de una visión de negocios, administración, gestiones y otras operaciones, sin embargo la RSE se convertido en una herramienta de trabajo que puede crear lazos en diferentes ciencias, por ende puede relacionarse y vincularse con el turismo sostenible y sustentable para crear una empresa u organización con visión responsable capaz de equilibrar de manera positiva y directa los recursos; humanos, materiales, económicos, sociales y ambientales que puede mejorar la situación actual de la empresa y de quienes la conforman, debido que al consumir de forma consciente se aporta en la satisfacción de necesidades de la demanda turística, además de garantizar el bienestar social y cuidado ambiental.

#### **1.2.10 Retos de los restaurantes frente a la pandemia COVID-2019**

**Transformación digital:** El manejo de herramientas digitales en los restaurantes ha estado aumentando con la finalidad de brindar una respuesta rápida a un nuevo servicio personalizado y eficiente, además de promover las ventas a través de redes sociales, aplicaciones, páginas o plataformas digitales.

**Entregas a domicilio:** Es un método de entrega donde el personal de trabajo trata de reajustar el tiempo y manipular de forma ordenada y rápida los pedidos para que a cada persona le llegue lo más pronto posible, puesto que este servicio es parte de una nueva realidad donde se brinda un servicio personalizado a domicilio para la comodidad del cliente sin necesidad de que pueda visitar el establecimiento.

**Medidas de bioseguridad:** Desde inicios de la pandemia hasta la actualidad el reto más grande que le ha tocado enfrentar al sector restaurantero es aplicar las medidas de bioseguridad, puesto que el personal está encargado de manejar los protocolos

de sanidad, cumplir con normativas de limpieza, desinfección y resguardar por la seguridad de quienes preparan los alimentos y por quienes lo van a consumir.

### 1.2.11 Post Covid-2019

El 18 de Marzo del 2022 el Ministerio de Turismo informó a la ciudadanía que se realizaría el levantamiento de restricciones en todo el país, por ende las actividades producidas y recreativas se reactivarían bajo el compromiso del cumplimiento 100% de aforo en todo espacio, por lo tanto de acuerdo a la nuevas normas el 20% de los restaurantes reabrieron sus puertas hacia la demanda turística, unos establecimientos iniciando desde cero, otros adaptándose a las nuevas medidas, mientras que los demás aún tratan de abastecerse (Ministerio de Turismo, 2020).

### 1.2.12 Comportamiento del turista post COVID-2019

*Cuadro 2: Comportamiento del turista nacional*

Proyección de viajes	26% piensan viajar en feriados o fin de semanas
	74% no piensan viajar durante un largo tiempo
Acompañamiento	49% su prioridad es viajar en familia
	21% planea viajar con amigos
	19% planea viajar en pareja
Destinos	9% realizarán viajes solos
	29% región Costa
	46% destino Sierra
	7% destino Galápagos
	6% destino Amazonía
Estructura de edad	4% destinos Internacionales
	85% menores de 30 a 40 años
	15% mayores de 40 a 60 años
Características del destino	85% menores de 40 años
	22% sol y playa
	18% áreas protegidas o reservas naturales
	16% explorar en montañas
Estadía en el destino visitado	13% destinos de aventuras
	40% pernoctaría 1 noche
	33% pernoctaría de 2 a 4 noches
Motivación para visitar un destino	22% viajaría por ida y vuelta
	37% protocolos de bioseguridad adecuados
	28% importante la seguridad, confianza y servicios

**Fuente:** (Ministerio de turismo, 2021), Folleto de estudio del comportamiento del turismo nacional en el escenario COVID-19

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### 1.2.13 RSE en relación a los empleados

El personal de trabajo es muy importante para el funcionamiento de toda empresa, sin embargo es indispensable considerar incluir a la sociedad en el desempeño laboral del establecimiento para mantener una economía circular activa lo cual permite disminuir el desempleo local (González & Ventura, 2012).

### 1.2.14 FODA- situación actual de los restaurantes del Cantón Salinas

*Cuadro 3. Situación actual de los restaurantes a través del FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
F1-Ubicación estratégica de los restaurantes F2-Gran diversidad gastronómica F3-Aspectos de atracción turística F4-Infraestructura y servicios básicos	O1-Crecimiento del mercado O2-Crecimiento actual de demanda turística O3-Nuevos segmentos de mercado
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
D1-Falta de capacitaciones a prestadores de servicios turísticos. D2-No existen señaléticas para llegar a los restaurantes D3-Escasez de vigilancia o agentes de tránsitos D4-Desorden de vendedores informales en vías públicas o atractivos	A1-Delincuencia A2-Pandemia COVID-2019 A3-Desastres naturales A4-Aumento de precios en productos de materia prima

**Fuente:** Visitas realizadas a los restaurantes del Cantón Salinas

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### 1.2.15 Organizaciones internacionales que han aplicado RSE

*Cuadro 4: Tabla basada en diversos ejemplos de organizaciones internacionales*

<b>Lugar</b>	<b>Organización</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Prácticas</b>
Estados Unidos	Bussiness for Social Responsibility (1993)	La organización integra la importancia de valores entre su negocio, personas, medio ambiente y comunidades para lograr un mundo sostenible	Preservación del medio ambiente, derechos humanos y clima laboral.
España	Fundación empresa y sociedad (1995)	La fundación realiza acciones que aporta valor a la empresa y promueve el compromiso innovador con la sociedad.	Apoyo voluntario donaciones y proyectos sociales
Colombia (2002)	Centro Colombiano de Filantropía	Sus actividades se relacionan e inspiran en hacer caridad, aplica estrategia de RSE en aspecto laboral y ambiental.	Ayuda en el cuidado ambiental y participa con la comunidad.
Unión Europea Libro Verde-2001	Comisión de comunidades Europeas		Ofrece productos ecológicos, aporta a gestiones de recursos humanos, talleres reciclaje.
Global Compact (2000)	Organización de Naciones Unidas	Utiliza a la RSE como un instrumento para promover el cambio social e integrar responsabilidad en la empresa.	Respeto, protege, promueve prácticas de RSE.

**Fuete:** (Majano Orellana, Mercado Cornejo, & Rodríguez Velásquez, 2003)

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### 1.2.16 Proyectos e iniciativas turísticas en Ecuador que aplican RSE

*Cuadro 5: Proyectos e iniciativas con RSE*

Lugar	Proyectos e iniciativas	Prácticas de RSE
Quito	Viaja para Quito	Iniciativa de protección y remediación ambiental por los altos niveles de contaminación que afectan a la demanda turística y población.
Cuenca	Empresa hotelera Kapawi Ecolodge & Reserve	Hotel ecolodge con mentalidad verde enfocada en el turismo responsable, busca la conservación del ecosistema, entre sus prácticas está la purificación del agua del río para el consumo, usa 62 paneles solares y 73 baterías para obtener la energía eléctrica, uso de focos ahorradores, eligen rigurosamente los alimentos que se consumen en el hotel y utilizan productos biodegradables.
Baños de Agua Santa	TourCert reconoció estándares de sostenibilidad y RS a empresas turísticas:	Hostería Monte Selva, Hotel La Floresta, Hotel Spa Luna Runtun, Hotel & Spa La Villa del Peñón, Hostal & Spa Casa Real, Hostería La Casa de Papá, Imagine Ecuador Adventure Travel, Restaurante El Cedro, estas empresas turísticas han obtenido la certificación para que las actividades tengan visión y reflejen buenas prácticas.
Cuenca	Hotel Los Balcones	<p>Establecimiento turístico que oferta servicios de hospedaje y restauración, aplica actividades de RSE y dimensión social, económica y ambiental de forma interna como externa, sus objetivos principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el trabajo en equipo con otras asociaciones turísticas para conseguir objetivos comunes.</li> <li>• Renovar y mejorar la atención del servicio al cliente para mantenerse como uno de los primeros</li> <li>• Aplicar actividades socialmente responsables</li> </ul>

**Fuente:** Revisión bibliográfica en diferentes proyectos ejecutados en las Provincias del Ecuador  
**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 Tipo de investigación**

##### **2.1.1 Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria permite explorar y abordar la primera fase de un caso que no tiene antecedentes al que pueda basarse para continuar con el estudio, por lo tanto este tipo de investigación parte desde cero, dado que se va a indagar sobre un tema no estudiado o que ha sido poco estudiado y no está claramente definido, además permite recabar información para incrementar conocimiento sobre la temática que puedan dar una solución a las problemáticas que surgen en la sociedad, este método se enfoca en datos aproximados más no exactos ya que corresponde al primer acercamiento o inicio al tema de trabajo (Galarza, 2020).

En el presente ensayo se desarrolló una investigación exploratoria con la finalidad de indagar un tema no estudiado en el Cantón Salinas, mediante las visitas a los restaurantes se analizaron particularidades e identificaron las actividades que se desarrollan a diario lo que permite conocer los impactos que van causando a la sociedad y medio ambiente, la pertinencia del presente trabajo es aportar con información actualizada como guía para posteriores estudios.

#### **2.2 Método de investigación**

##### **2.2.1 Método inductivo**

El método inductivo proviene de la etimología conducción o hacía que se basa en el razonamiento que permite pasar de hechos particulares a los principios generales, trata de estudiar y observar sucesos o experiencias particulares por tanto significa guiar, dirigir, extraer y su finalidad es llegar a resultados, conclusiones a partir de un grupo de hipótesis que puedan inducir de una teoría (Prieto, 2017).

En esta investigación se va a utilizar el método inductivo, de manera que este trabajo parte de una serie de observaciones empíricas realizadas en los restaurantes del Cantón Salinas para conocer sobre las actividades que se están realizando frente a la emergencia sanitaria, de manera que permita obtener la posibilidad de aplicar como alternativa la responsabilidad social empresarial mediante dichas actividades, además se realizó diversas revisiones en informes, noticias, documentales, bibliografías y otras fuentes confiables como parte fundamental de evidenciar el proceso investigativo del tema a proponer y sustentación del presente trabajo.

## **2.3 Diseño de muestreo**

### **2.3.1 No probabilístico por conveniencia**

Dentro de este proceso la elección de los componentes no depende de la probabilidad, el muestreo no probabilístico es una técnica que permite seleccionar muestras, no todos los miembros del estudio tienen probabilidad de participar pero cada integrante tiene posibilidad de ser elegido, por conveniencia se realiza cuando la población es muy grande de evaluar o se presentan limitaciones (Ochoa, 2015).

En el presente trabajo se desarrolló una investigación de muestreo no probabilístico por conveniencia, en las visitas al campo existieron varias limitaciones principalmente por la emergencia sanitaria Covid-19, por tanto se busca una muestra limitada pero representativa de la situación actual seleccionando un número mínimo entre: gerentes, turistas y personal de trabajo que pertenecen a la población de interés, las cuales puedan ser encuestadas o entrevistadas para obtener información de beneficio sobre los restaurantes del Cantón Salinas

#### **Población:-**

La población de la presente investigación queda definida de forma directa, entre las fuentes primarias están las autoridades del departamento de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas a quienes se les brindo información detallada del proyecto y a su vez se solicitó datos del Catastro Turístico dicha

información se obtuvo mediante correo electrónico institucional y se logró evidenciar un Excel con una nómina de 93 establecimientos de restaurantes, para aplicar las encuestas a turistas se realizó investigaciones pertinentes considerando la emergencia sanitaria Covid-2019, por tanto los datos del MINTUR reflejan que la demanda turística en el Cantón Salinas es de aproximadamente 150,000 turistas internacionales en el año, sin embargo en el mes de abril del año 2020 la afluencia turística fue afectada drásticamente por la pandemia.

#### **Tamaño de muestra:-**

El tamaño de la muestra se eligió por conveniencia, se obtuvo una población definida pero se presentaron dificultades principalmente por la epidemia del coronavirus 2019, por tanto se seleccionó una muestra de 200 personas que participarán directamente en el estudio mediante sus aportaciones, para ello se dividieron en: 100 encuestas a la demanda turística, 50 encuestas al personal de trabajo, 50 entrevistas a gerentes o administradores de los restaurantes.

*Cuadro 6. Muestreo*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>INSTRUCTIVO</b>
Demanda turística	100	Encuestas
Personal de trabajo	50	Encuesta
Establecimientos de restaurantes	50	Entrevistas
<b>Total</b>	200	-----

**Fuente:** Base de datos del catastro turístico del GAD del Cantón Salinas

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **2.4 Técnica de recolección de datos**

### **Observación:**

La observación de campo siendo una técnica directa permitió percibir el desempeño, comportamiento de los gerentes y empleados, además de identificar las actividades que ejecutan por la situación actual post Covid-19 y conocer los restaurantes que aplican los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del virus.



**Encuesta:**

Esta técnica fue aplicada en tiempos de pandemia, se evidenció que era muy baja afluencia turística y se procedió a aplicar una encuesta digital mediante la información adquirida del Catastro turístico, de manera que se revisaron páginas y plataformas oficiales de los restaurantes para interactuar con los usuarios que estuvieran dispuestos aportar al tema de investigación sobre su perspectiva de la RSE en los restaurantes del Cantón Salinas, además se pretendía realizar 100 encuestas al personal de trabajo de los establecimientos, sin embargo la limitación principal fue el gran porcentaje de desempleo.

**Entrevista:**

Para llevar a cabo las entrevistas se realizó la visita a las autoridades pertinentes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas para brindarles la debida explicación del proyecto a realizarse, puesto que fue un proceso que se debía realizar para solicitar información, por tanto se entregó una petición donde se solicitaba información del sector restaurantero, los datos obtenidos fueron utilizados como guía para visitar cada establecimiento debido a que brindaba información de ubicación, funcionamiento, horarios, gerentes, correo, teléfono.

Las entrevistas mediante el conocimiento de la existencia del establecimiento y mencionar de donde se obtuvo la información y para qué era necesaria aplicar dicha herramienta permitieron crear un diálogo de confianza con los gerentes y empleados quienes dieron a conocer la situación actual de los restaurantes y la perspectiva de las buenas prácticas relacionado al tema, a su vez conocer sobre las actividades laborales diarias que aportan a la aplicación de dimensiones social, económica y ambiental, durante la pandemia en su mayoría de establecimientos cerraron y optaron por trabajar de manera independiente bajo pedido en plataformas digitales-online entre otras opciones mientras que en el post pandemia poco a poco se están reactivando con la novedad que es un porcentaje mínimo de quienes están aplicando las medidas de bioseguridad como prevención de propagación del Covid-2019.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Encuestas aplicadas a la demanda turística del Cantón Salinas

##### 1) Nivel de estudio

**Tabla 1:**

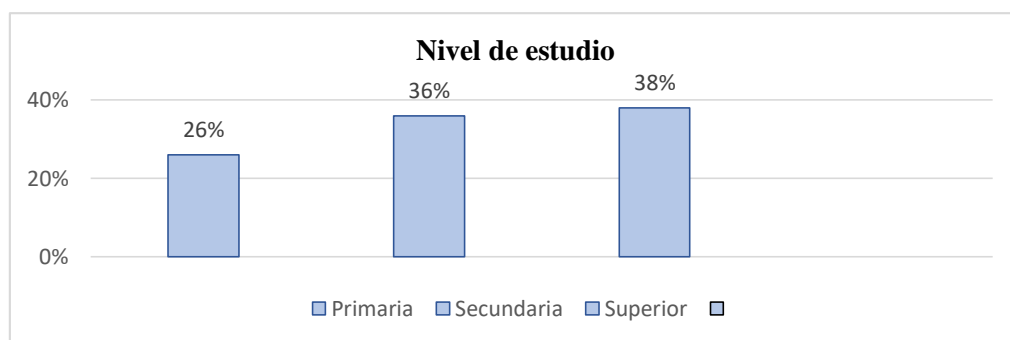
*Nivel de estudio del encuestado/a*

Detalles	Cantidad	Porcentaje
Primaria	26	26%
Secundaria	36	36%
Superior	38%	38%
<b>Total</b>	100	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 1:** Nivel de estudio



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

#### **Análisis**

Con los datos de la tabla 1 en cuanto al grado de estudio de los encuestados que visitan el Cantón Salinas, se logró conocer en un porcentaje mayoritario que son estudiantes universitarios o están cursando, lo que indica que son personas que se mantienen actualizando sus conocimientos por requerimientos educativos, profesional y personal por ende se considera que este grupo de estudio puede brindar información que permita dar aportaciones al tema a desarrollar.

## 2) Género

**Tabla 2:**

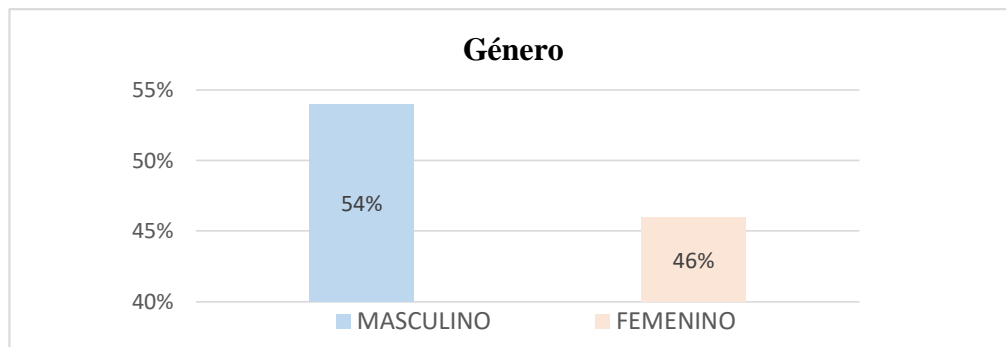
*Género*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Masculino	40	54%
Femenino	33	46%
<b>Total</b>	100	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 2:** Género de los encuestados



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis:**

Con relación al género de la demanda turística encuestada se aprecia que en mayor porcentaje se encuentra el género masculino, las cifras son variadas de manera que por otro lado se tiene un porcentaje no tan bajo que corresponde al género femenino, sin embargo no afecta al momento de responder las preguntas sino más bien se tiene opiniones diferentes que aportan al presente trabajo. En general se aplicaron 100 encuestas para conocer comentarios, ideas, experiencias del consumo en los restaurantes puesto que son indispensables para el crecimiento de las empresas y pueden dar a conocer sus perspectivas en base a lo que hayan vivido.

### 3) Edad

**Tabla 3:**

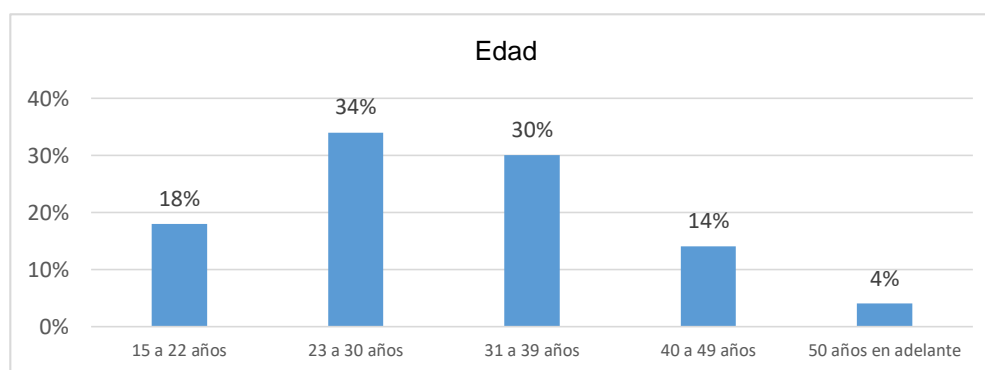
*Edad de los encuestados*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
15 a 22	18	18%
23 a 30	34	34%
31 a 39	30	30%
40 a 49	14	14%
50 años en adelante	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 3:** Edad de los encuestados



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### Análisis

Según la encuesta realizada del total de personas encuestadas en relación a la edad se obtiene una gran variación lo cual permite identificar el segmento de mercado que visitan los restaurantes en el Cantón Salinas, la mayor demanda turística está comprendida entre los 23 a 30 años, lo cual indica que los visitantes son adultos jóvenes y adultos que tienen referencia en cuanto al destino Salinas, dicho segmento contribuirá favorablemente por las experiencias obtenidas en sus visitas.

#### 4) Lugar de procedencia

**Tabla 4:**

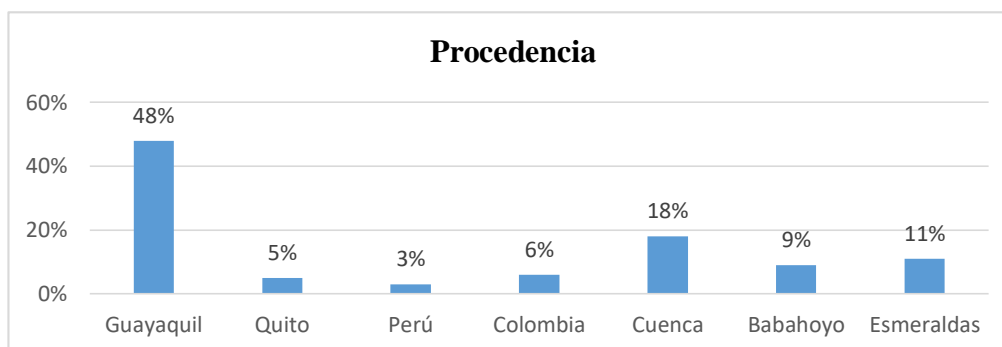
*Lugar de procedencia*

Procedencia	Detalle	Porcentaje
Guayaquil	48	48%
Quito	5	5%
Perú	3	3%
Colombia	6	6%
Cuenca	18	18%
Babahoyo	9	9%
Esmeraldas	11	11%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 4:** Procedencia de los turistas



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

#### **Análisis**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se puede mencionar que los turistas que visitan el Cantón Salinas pertenecen más a la nacionalidad ecuatoriana que extranjera, en años pasados se encontraba una gran afluencia turística internacional, sin embargo la respuesta da otro resultado puesto que en tiempo de pandemia hubieron muchas restricciones para realizar viajes, ingresar a ciertos destinos y establecimiento entre otras limitaciones, por tanto se puede verificar que el mayor porcentaje de turistas provienen de la Ciudad de Guayaquil.

## 5) ¿Usualmente usted con quién realiza sus viajes?

**Tabla 5:**

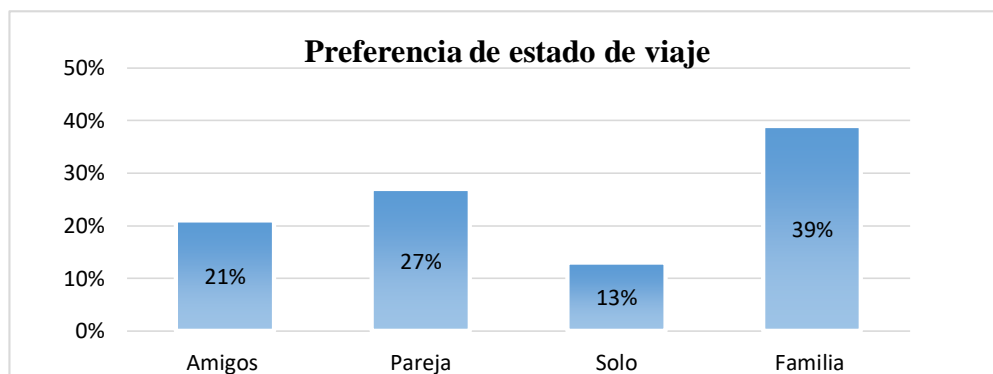
*¿Usualmente usted con quién realiza sus viajes?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Familia	39	39 %
Pareja	27	27 %
Amigos	21	21 %
Solo	13	13 %
<b>Total</b>	100	100 %

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 5:** ¿Usualmente usted con quién realiza sus viajes?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## Análisis

La presencia de la demanda turística en el Destino Salinas es variada, pero en mayor representación los encuestados respondieron que cuando realizan viajes lo hacen en compañía de sus familiares para disfrutar de atractivos, vivir nuevas experiencias, explorar y conocer nuevas cosas, por ende los restaurantes deben crear nuevas estrategias o planificar actividades que motiven a los turistas a quedarse o a volver para lograr satisfacer sus gustos y preferencias.

## 6) Motivo de visita al Cantón Salinas

**Tabla 6:**

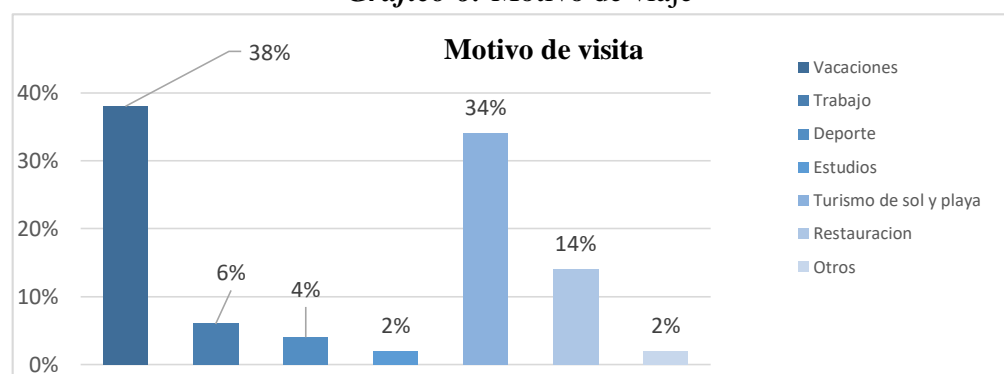
*Motivo de visita al Cantón Salinas*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Turismo sol y playa	34	34%
Vacaciones	38	38%
Restauración	14	14 %
Estudios	2	2 %
Deporte	4	4 %
Trabajo	6	6 %
Otros	2	2 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 6:** Motivo de viaje



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## Análisis

Tras la pandemia Covid-19 se ha obtenido una inestabilidad turística en el país, sin embargo de los turistas encuestados que se desplazan hacia el Cantón Salinas los resultados indican que la mayoría llegan principalmente por motivo de vacaciones escolares y de trabajo, por tanto visitan el destino por descanso recreación o diversión, no obstante el 14% refleja que de una u otra manera deben visitar los restaurantes para degustar de diversos platos gastronómicos entre ellos mariscos y platos tradicionales.

## 7) ¿Con qué frecuencia visita el Cantón Salinas?

**Tabla 7:**

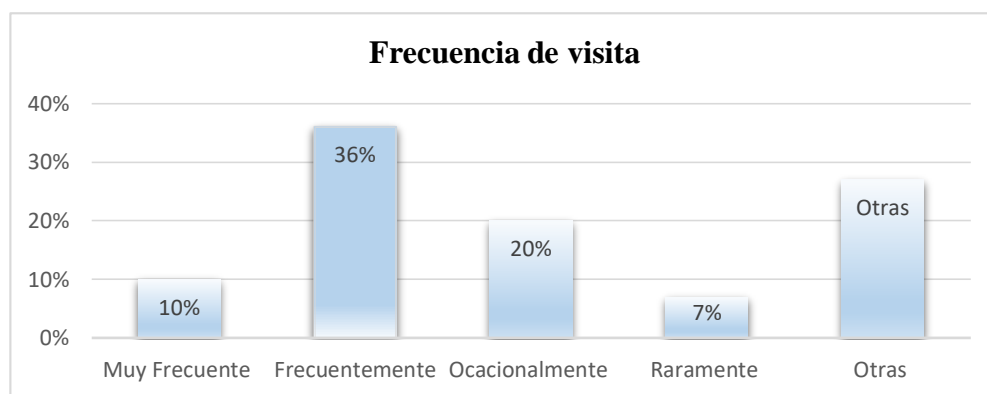
*Frecuencia de visita*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Muy frecuentemente	10	10 %
Frecuentemente	36	36 %
Ocasionalmente	20	20 %
Raramente	7	7 %
Otras	1	1 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 7:** Frecuencia de visita



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

De acuerdo con los datos obtenidos, la presentación estadística indica que existe un porcentaje elevado donde los encuestados dan a conocer que es frecuentemente la visita que realizan en el Destino Salinas, de manera que es un lugar donde se pueden desarrollar diversas actividades entre ocio, descanso, diversión, estudios, deportes, negocios entre otras motivaciones, por tanto es una respuesta favorable para el desarrollo del tema de investigación.



**8) ¿Qué tipo de establecimiento usted visita con más frecuencia en el Cantón Salinas?**

**Tabla 8:**

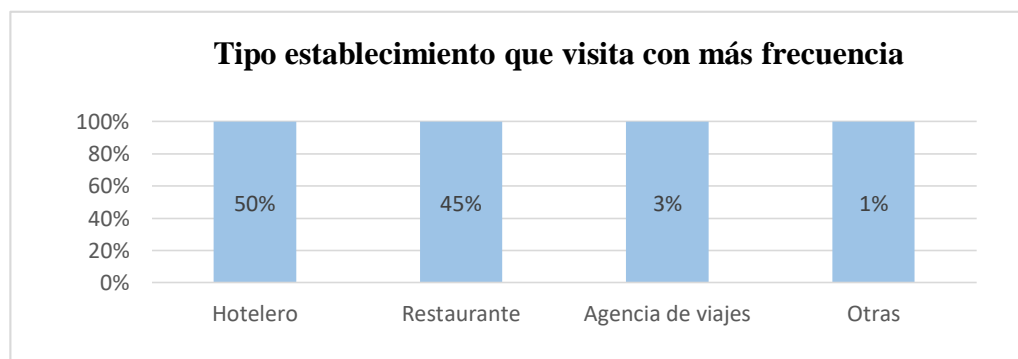
*Tipo de establecimiento*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Hotelero	51	51 %
Restauración	45	45 %
Agencias de viaje	3	3 %
Otras	1	1 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 8:** Tipo de establecimiento



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

De acuerdo con los datos del total de encuestas aplicadas a la demanda turística, un porcentaje alto es decir por mayoría mencionan que frecuentemente visitan las empresas hoteleras de acuerdo que Salinas es uno de los lugares más destacados por poseer los servicios complementarios y ofrecer calidad en cada aspecto siendo aquello que buscan para su estadía, a partir de ello un porcentaje medio alto de encuestados indican que optan por visitar los restaurantes donde pueden acceder a elegir variedad gastronómica tradicional e internacional.

## 9) ¿Por qué usted elige a los restaurantes del Cantón Salinas?

**Tabla 9:**

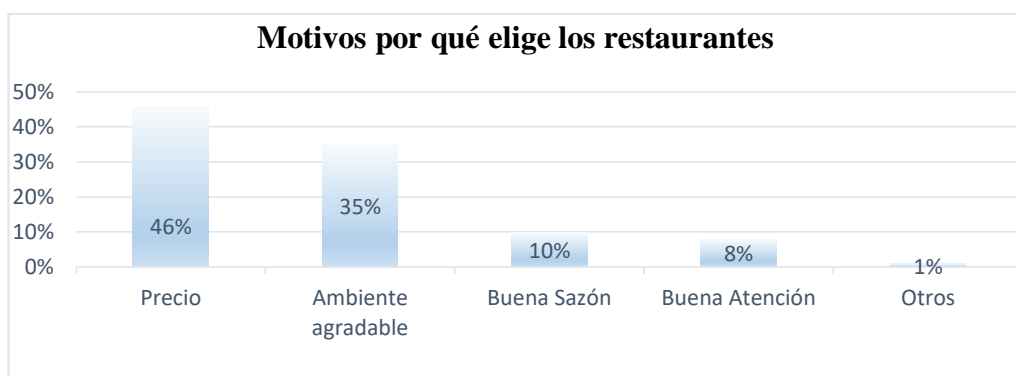
*¿Por qué usted elige a los restaurantes del Cantón Salinas?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Precio	46	46%
Ambiente agradable	35	35%
Buena Sazón	10	10%
Buena atención	8	8%
Otros	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 9:** ¿Por qué usted elige los restaurantes del Cantón Salinas?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### Análisis

Para este grupo de personas encuestadas en su mayor porcentaje se determina que la familia es el motivo principal de cada actividad, por ende indican que eligen los restaurantes por cuestiones de precios, de manera que están acompañados por familiares y desean explorar lo que más puedan en el tiempo aproximado que tienen de visita, sin embargo se obtuvo el mínimo de porcentaje que no tiene una respuesta fija y elige como alternativa la opción de otros donde pueden intervenir en sus gustos y preferencias los servicios o productos del establecimiento.

## 10) ¿Cuál es el tiempo aproximado de consumo en un restaurante?

**Tabla 10:**

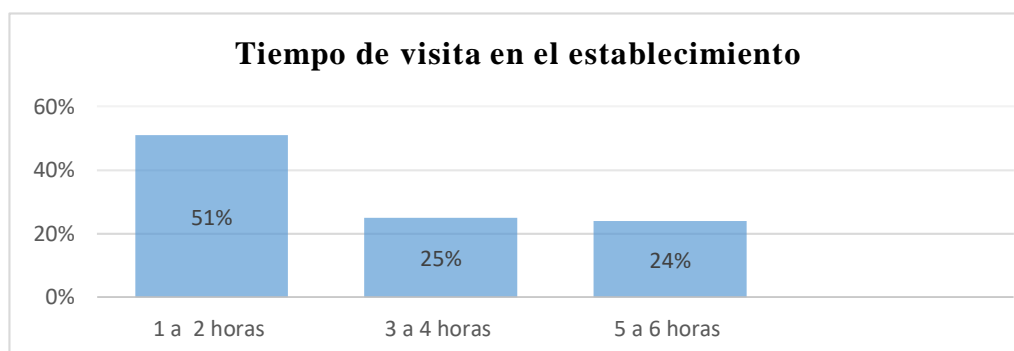
*Tiempo aproximado de visita en el establecimiento*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
1 a 2 Horas	51	51 %
3 a 4 Horas	25	25%
5 a 6 Horas	24	24 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 10:** Tiempo aproximado de visita en el establecimiento



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **Análisis**

La mayoría de turistas encuestados permanecen en los restaurantes en un tiempo aproximado de 1 a 2 horas de manera que regresan a sus actividades, sin embargo también existen grupos de personas que demora entre unas 5 a 6 horas porque consideran que Salinas es un destino con un ambiente divertido que en cualquier parte se siente un ambiente tranquilo apto para degustar la variedad de gastronomía y es por ello que optan por elegir platos a la carta más que nada mariscos, durante aquel tiempo se toma en cuenta la espera de los familiares acompañantes y tienen la posibilidad de ir al lugar que desean y regresar por aquello que han pedido.

## 11) ¿Conoce usted que es la Responsabilidad Social?

**Tabla 11:**

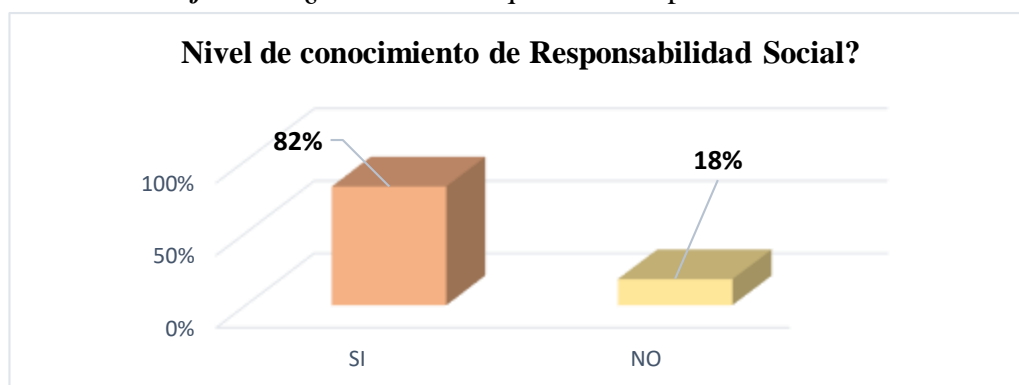
*¿Conoce usted que es Responsabilidad Social?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	82	82 %
No	18	18 %
<b>Total</b>	100	100 %

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 11:** ¿Conoce usted que es la Responsabilidad Social?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

Después de realizar la encuesta, la mayoría de encuestados afirman conocer de responsabilidad social indicando que es el valor racional que el ser humano pone en práctica de forma consciente de lo que puede hacer y no hacer, de manera que el individuo antes de realizar algo piensa, reflexiona y toma una decisión a su consideración, por contrario existe un bajo porcentaje de encuestados que tiene desconocimientos sobre el tema ya sea por el término utilizado o el nivel de conocimiento que posee

## 12) ¿Ha escuchado sobre el tema Responsabilidad Social Empresarial?

**Tabla 12:**

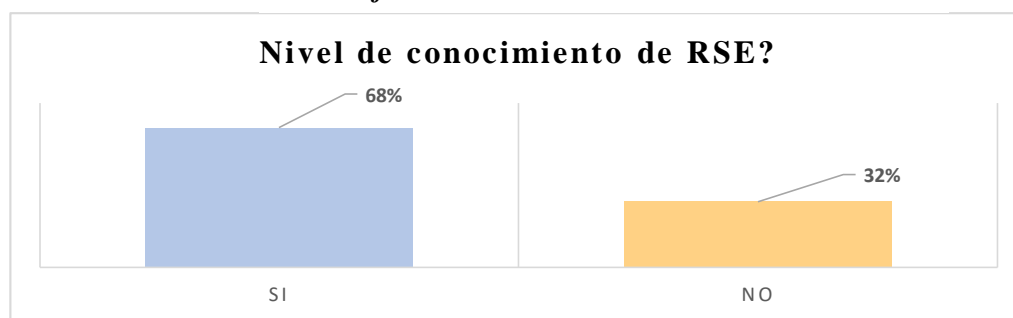
*Nivel de conocimiento de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	68	68
No	32	32
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 12:** Nivel de conocimiento de RSE



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

La mayoría de los encuestados indican haber escuchado sobre la responsabilidad social empresarial, sin embargo no se ha logrado tener una definición exacta para tener un conocimiento más claro de lo que significa, cabe recalcar que se obtuvo una respuesta de gran variedad en cuestión de procedencia de la demanda turística por lo tanto incluye mucho en el tipo de conocimiento, de manera que países como México, Perú, España, Colombia, Venezuela e incluso Ecuador aplican RSE mediante programas en diversas empresas, por contrario un porcentaje medio bajo de encuestados desconocen el tema, dado que en la provincia de Santa Elena es un tema novedoso pero muy poco tratado.

13) Indique el medio por el cual usted ha conocido o escuchado el tema de RSE.

**Tabla 13:**

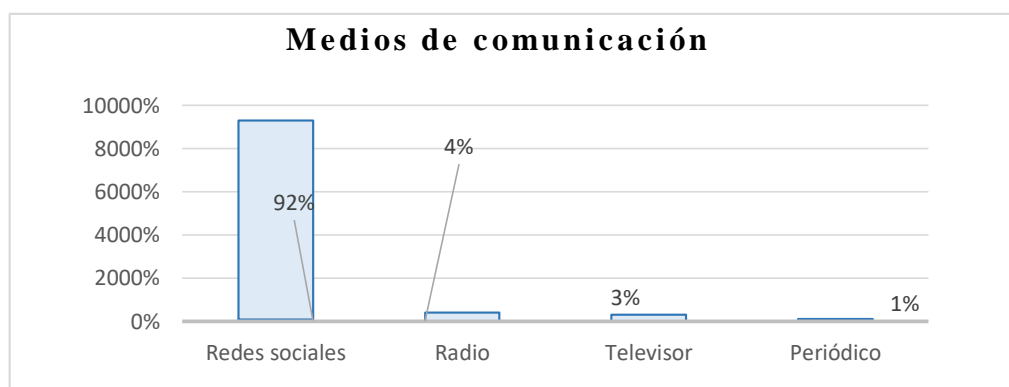
*Medio por el cual ha conocido o escuchado sobre el tema RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Redes sociales	92	83 %
Radio	4	5 %
Televisor	3	3 %
Periódico	1	9 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 13:** ¿Por qué medio de comunicación ha escuchado sobre RSE?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### Análisis

Luego de realizar la encuesta, los resultados obtenidos denotan que en su mayoría los turistas se han informado, escuchado y conocido del tema responsabilidad social empresarial mediante redes sociales siendo el medio de comunicación más utilizado en los últimos años, además se ha vuelto tendencia para difundir información de cualquier índole más aun en la actualidad donde se busca hacer conciencia para minimizar los daños que las empresas causan a la sociedad y medio ambiente.

#### 14) ¿Qué actividades realiza usted con respecto a la RS?

**Tabla 14:**

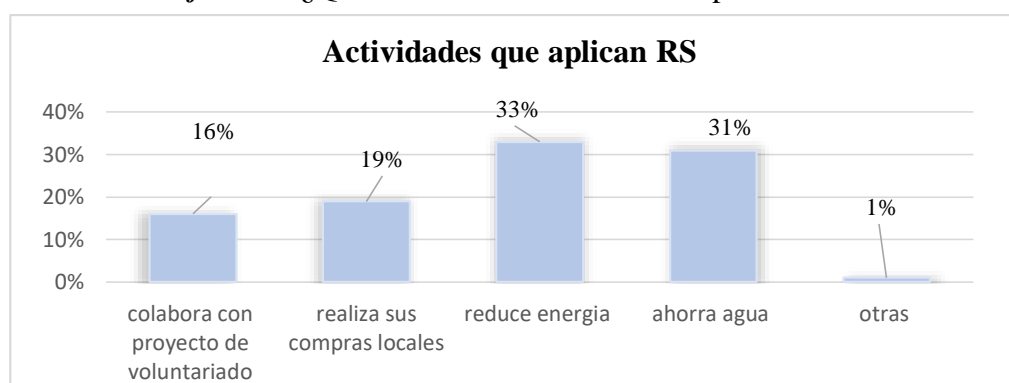
*¿Qué actividad realiza usted con respecto a la responsabilidad social?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Voluntariado	16	16 %
Compra locales	19	19 %
Reduce energía	33	33 %
Ahorra agua	32	32 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 14:** ¿Qué actividades realiza con respecto a la RS?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

#### **Análisis**

Se optó por dar a conocer 4 alternativas de actividades que involucran RS, en esta pregunta se obtiene criterio personal por ende los porcentajes se encuentran divididos según las perspectivas de los turistas, el mayor porcentaje de encuestados indican que la actividad que realizan en sus actividades cotidianas como parte de sus actos de responsabilidad social es el ahorro de energía eléctrica, por consiguiente un porcentaje medio alto ahorra y reutiliza el agua lo cual puede asumirse como un acto positivo de manera que desean ayudar al medio ambiente para mantener el ecosistema lejos de riesgos o deterioro.

**15) ¿Considera usted que los restaurantes del Cantón Salinas aplican actividades de Responsabilidad Social Empresarial?**

**Tabla 15:**

*Actividades de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
No	68	68 %
Si	32	32 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 15. Actividades de RSE**



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

La mayoría de los encuestados manifiestan que los restaurantes no aplican actividades de responsabilidad social empresarial, por ende son ellos mismos quienes anteponen su crecimiento, sin embargo justifican su respuesta mencionando que gran parte de la sociedad no conoce del tema y es aquello que impide realizarlas, por otro lado mediante la observación y experiencia un bajo porcentaje indica que los restaurantes si aplican actividades de RSE, de manera que hay lugares con decoraciones de madera, poseen plantas y aprovechan la luz natural, pero en realidad es por adecuar el establecimiento y brindar una buena imagen no lo realizan como prácticas responsables pero que puede ser un acto positivo para implementar nuevas gestiones que permitan mejorar dicha actividad responsable.



**16) ¿Qué ámbito considera usted que los restaurantes del Cantón Salinas tienen mejor desempeño?**

**Tabla 16:**

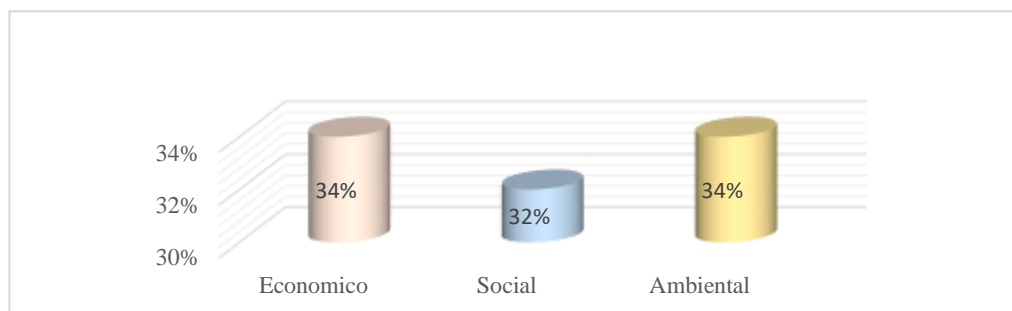
*¿Qué ámbito tienen mejor desempeñado los restaurantes del Cantón Salinas?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Económico	34	34 %
Social	32	32 %
Ambiental	34	34 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 16:** Ámbito de RSE



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

De acuerdo con lo consultado de la demanda turística, se obtiene una cantidad promedio que corresponde al ámbito económico y ambiental, algunos de los establecimientos realizan donaciones de ciertos productos reciclados, compran y consumen productos locales, además el personal de trabajo participa en la limpieza de playas de manera que gran parte de los restaurantes por la pandemia no cuenta con presupuesto suficiente para realizar contribuciones monetarias o benéficas, también existe una cifra medio baja de personas que eligen el ámbito social por consideración al rubro que cancelan e indican que están aportando a brindar mejor calidad de vida a niños, jóvenes y adultos que no cuentan con recursos necesarios.

17) ¿En qué ámbito o grupo considera usted que las prácticas de RSE deberían enfocarse?

**Tabla 17:**

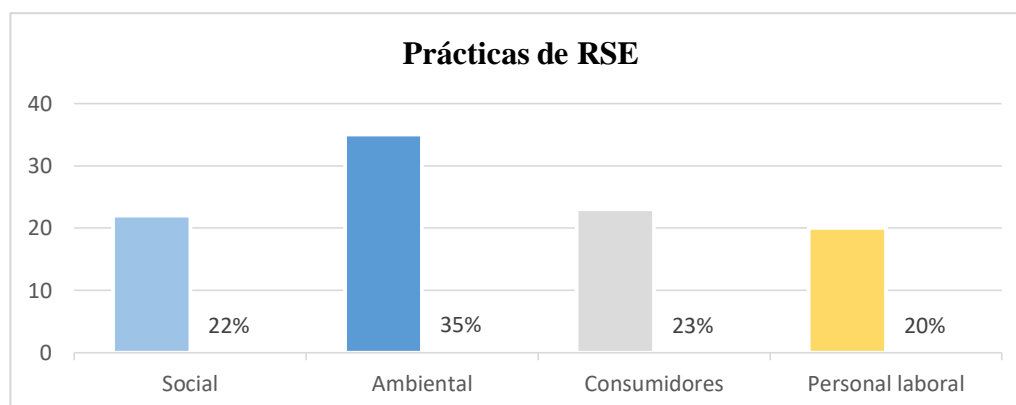
*Prácticas de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Social	22	22%
Ambiental	35	35%
Consumidores	23	23%
Personal laboral	20	20%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 17:** Prácticas de RSE



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **Análisis**

Según los datos de la tabla 17 dentro de esta pregunta, los turistas (35%) tienen la mentalidad que las prácticas de responsabilidad social empresarial deberían estar enfocadas en las prácticas ambientales puesto que pueden generar cambios al concientizar tanto a quienes conforman la empresa como a la demanda turística, de manera que permite tomar mejores decisiones para contribuir a la sociedad en la que se desempeña el restaurante.

**18) ¿Para usted quiénes reciben los beneficios al momento de aplicarse las actividades de RSE?**

**Tabla 18:**

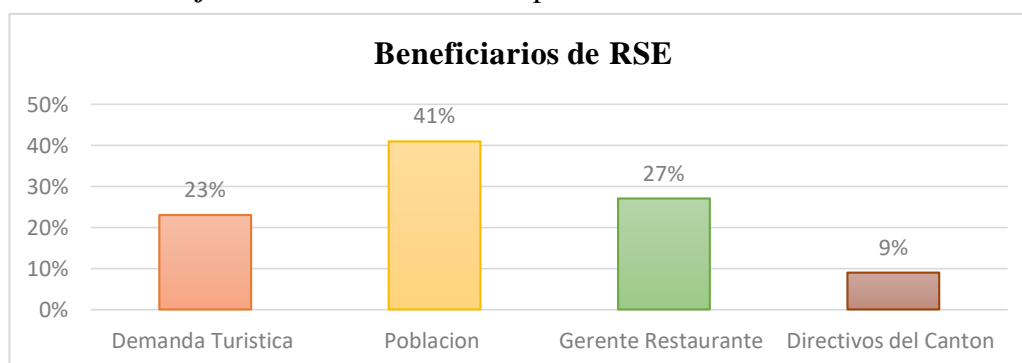
*Beneficiarios al aplicar actividades de RSE?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Demanda turística	33	23 %
Población	58	41 %
Gerente- restaurante	39	27 %
Directivos del Cantón	12	9 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 18:** Beneficiarios al aplicar actividades de RSE?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

Existen varios problemas identificados en la demanda turística, por ejemplo: contaminación, dificultad de accesibilidad por tráfico, malos olores ambientales, destrucción ambiental entre otros, por ende gran parte de los turistas encuestados (41%) afirmaron que quien puede recibir los beneficios al aplicar rse sería la comunidad de manera que los establecimientos evitarían la contaminación ambiental y realizarían aportaciones sociales, por otro lado incrementarían las compras de productos locales para mejorar la economía circular, además consideran que la sociedad y empresa pueden generar grandes cambios positivos.

19) ¿En qué medio de comunicación considera usted que se puede dar a conocer sobre las prácticas de RSE que los restaurantes realizan o pueden realizar en futuros proyectos?

**Tabla 19:**

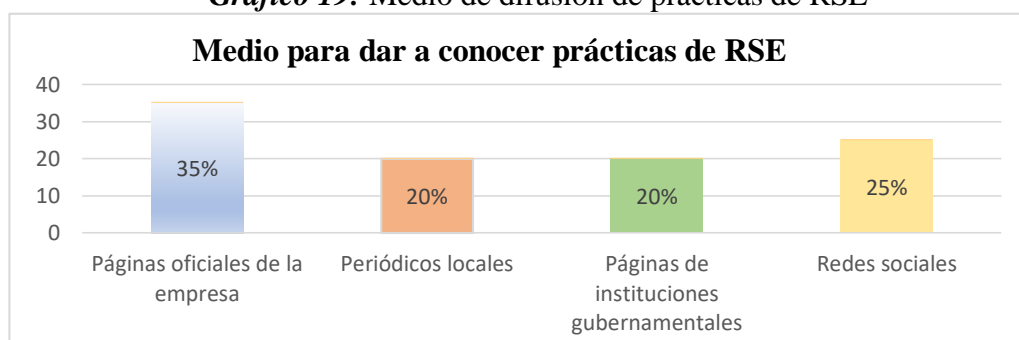
*Medio de difusión de prácticas de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Páginas oficiales de la empresa	35	35%
Periódicos locales	20	20%
Páginas de instituciones gubernamentales	20	20%
Redes sociales	25	25%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 19:** Medio de difusión de prácticas de RSE



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **Análisis**

Los resultados de las encuestas indican que no existe difusión de las prácticas responsables de los establecimientos, un alto porcentaje coincide que se puede dar a conocer las prácticas mediante páginas oficiales de los restaurantes puesto que algunos que si cuentan con su página habilitada donde los consumidores han realizado sus comentarios brindando sugerencias, opiniones por la experiencia obtenida, por ende es un medio donde se puede informar de las buenas prácticas que se realizan o se pueden realizar y a su vez se va orientando tanto al gerente, personal de trabajo como a la demanda turística que no conoce del tema.

**20) ¿Visitaría usted los establecimientos de restauración que apliquen RSE?**

**Tabla 20:**

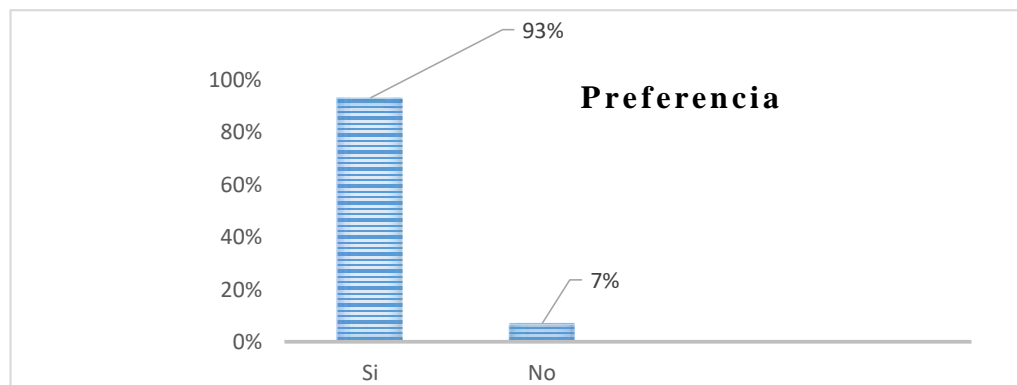
*¿Visitaría restaurantes que apliquen RSE?*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	93	93%
No	7	7%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 20:** ¿Visitaría restaurantes que apliquen RSE?



**Fuente:** Encuesta dirigida a la demanda turística

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a la demanda turística manifiestan que, a través de la nueva realidad de preocupaciones ambientales, problemas sociales y epidemias que han surgido en los últimos años, sí elegirían un establecimiento que aplique actividades responsables o que ejecute actividades de responsabilidad social empresarial, de manera que la empresa contribuirá por los daños producido tanto de su desenvolvimiento y el consumo de los clientes, dado que el consumo responsable actualmente es una necesidad primordial que conlleva un proceso que debería iniciar realizándose en la Provincia de Santa Elena- Cantón Salinas por ser uno de los destinos más visitados del Ecuador.

### 3.2 Encuestas aplicadas al personal de trabajo

#### 1. Tipo de establecimiento

**Tabla 21:**

*Tipo de establecimiento*

Tipo de establecimiento	Cantidad	Porcentaje
Restaurante	99	100%
Cafetería	0	0%
Fuente de soda	0	0%
Discoteca	0	0%
Bar	0	0%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clasificación de establecimiento por (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021)

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 21:** Tipo de establecimiento



**Fuente:** Clasificación de establecimiento por (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021)

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

#### **Análisis:**

De las visitas realizadas al Cantón Salinas se evidencia que no todos los establecimientos pertenecientes al Catastro Turístico están disponibles, de manera que 3 de ellos no se encuentran en funcionamiento y 2 ya no se registran como restaurantes sino como bares, por lo tanto se procedió a agregar 5 restaurantes ubicados alrededor para conocer sus perspectivas de las vivencias que usualmente tienen y puedan aportar al trabajo, por tanto de acuerdo a la gráfica se evidencia que el 100% corresponde a restaurantes como objeto principal de estudio.

2) ¿Considera usted que el establecimiento reduce el consumo de energía eléctrica?

**Tabla 22:**

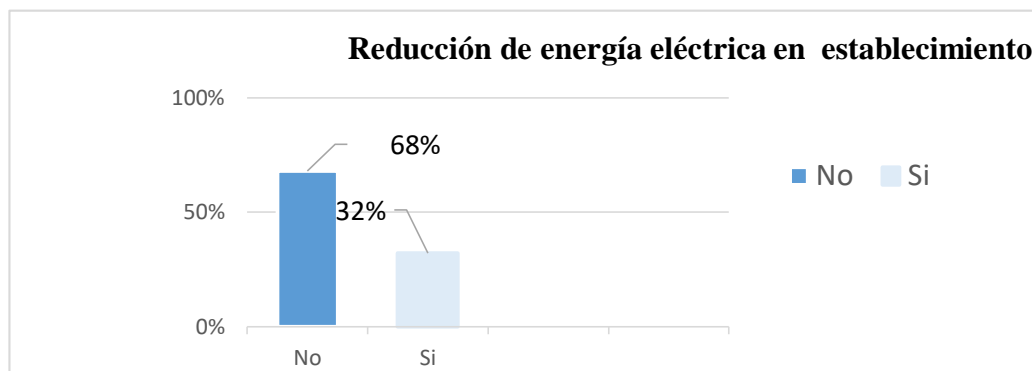
*Consumo de energía eléctrica*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
No	34	68%
Si	16	32%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 22:** Consumo de energía eléctrica



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

De las encuestas aplicadas al personal de trabajo en su mayoría indicaron que, en los restaurantes no reducen la energía eléctrica puesto que no se lleva un control o propósito que permita tener un consumo responsable, además no reciben, capacitaciones, campañas o talleres que puedan hacer conciencia tampoco se conoce alternativas que pueden aplicar considerando que los artefactos ubicados en los establecimientos deben mantenerse prendidos caso contrario ocasionaría pérdidas de productos y recursos económicos.

**3) ¿En el establecimiento realizan la reducción de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones?**

**Tabla 23:**

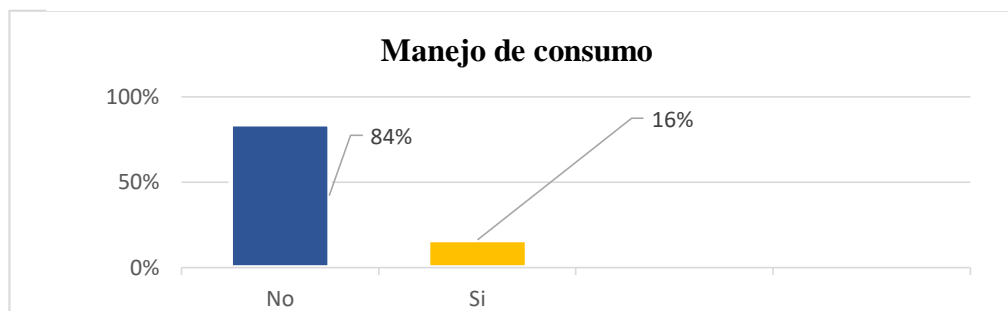
*Manejo de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones*

Detalles	Cantidad	Porcentaje
No	42	84%
Si	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 23:** Manejo de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

De acuerdo a las encuestas aplicadas, en el gráfico se puede observar que existe un mayor porcentaje de empleados quienes manifiestan que en los diferentes restaurantes donde laboran no realizan la reducción de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones y otros materiales por motivo que, dichos materiales permiten complementar el producto ofrecido al cliente, sin embargo mediante los conocimientos empíricos y experiencia laboral indican que es indispensable gestionar actividades para que en los próximos años se pueda regular el manejo de desechos, consumo responsable y consigo obtener una clasificación correcta de residuos para evitar diversas enfermedades, minimizar problemas ambientales, sociales, entre otros.



4) ¿El restaurante donde usted trabaja ofrece servicios con precios justos?

**Tabla 24:**

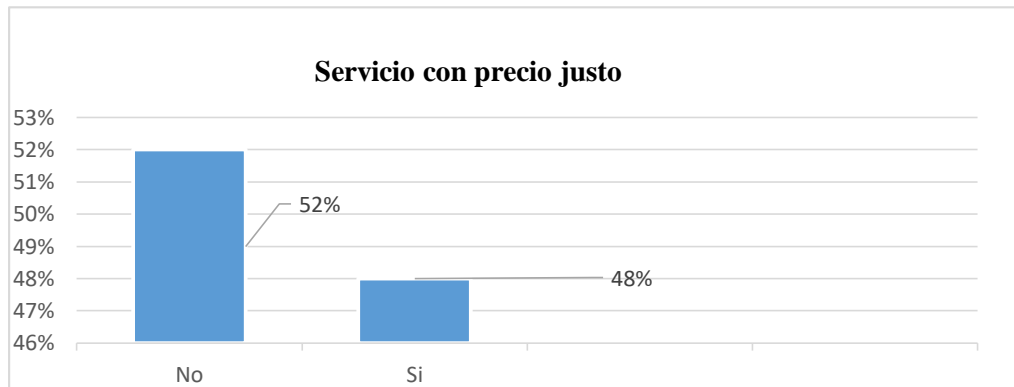
*Servicios con precios justos*

Detalles	Cantidad	Porcentaje
No	26	52%
Si	24	48%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 24:** Servicios con precios justos



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

En relación a los precios los empleados manifestaron por mayoría que los precios determinados por los restaurantes son accesibles en relación al producto y servicio pero estos también tienden a variar cuando en el mercado elevan los precios, por lo tanto están conforme al servicio brindado a la demanda turística, únicamente un grupo minoritario de empleados indicaron que los precios no están acorde a lo que brindan, mencionan que los restaurantes cobran de acuerdo al tipo de cliente e influye la categoría al que pertenece el establecimiento y la preferencia o fidelidad que le brinda el usuario al restaurante

5) ¿El gerente se preocupa por mantener limpias las calles que están cerca del establecimiento?

**Tabla 25:**

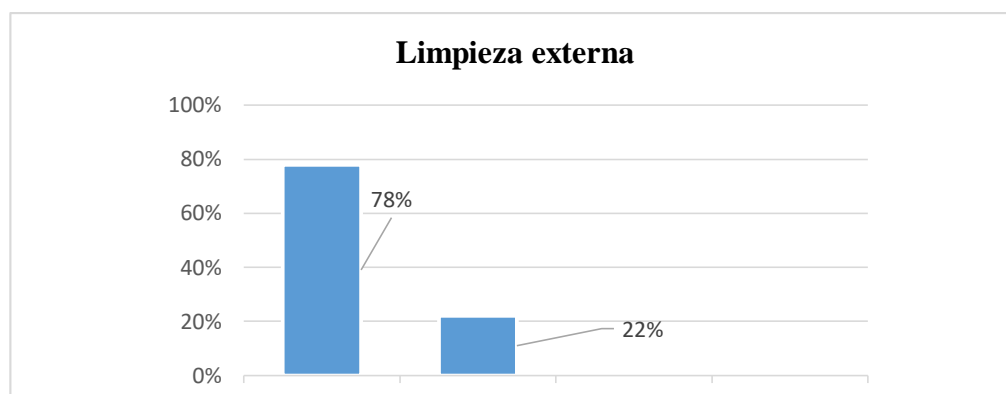
*Limpieza externa*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
No	39	78%
Si	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 25:** Limpieza externa del establecimiento



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

En mayor representación de porcentaje de los empleados manifiestan que los gerentes no se preocupan por mantener limpias las calles que se encuentran cerca del establecimiento puesto que realizan el pago de impuestos al GAD por ende es la entidad que se debe encargar de aquellas actividades, sin embargo un bajo porcentaje indica que los gerentes si se preocupan por mantener limpias las calles y distribuye el personal de trabajo porque saben que la imagen del restaurante se representa de forma interna como externa y pese a que cancelan lo que corresponde cuando se encuentran las calles o veredas sucias proceden a limpiarlas.

**6) ¿El restaurante apoya y participa en actividades relacionadas a responsabilidad social?**

**Tabla 26:**

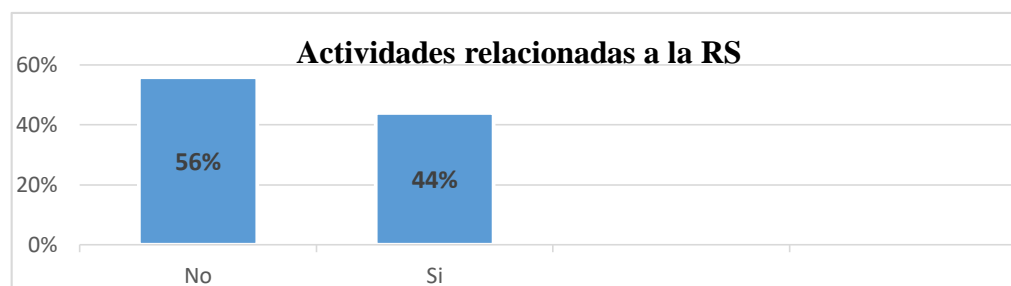
Actividades relacionadas a la responsabilidad social

Detalle	Cantidad	Porcentaje
No	28	56%
Si	22	44%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 26:** Actividades relacionadas a la RS



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Análisis**

Al igual que la pregunta anterior, las respuestas de las encuestas aplicadas reflejan que existe una leve diferencia entre las consultas, un alto porcentaje de personal de trabajo indica que no se realizan actividades relacionadas a la responsabilidad social, de manera que no se tiene una guía u orientación del tema, por ende solo se encargan de realizar sus actividades diarias en el horario establecido, por otro lado un bajo porcentaje de empleados manifiestan que si contribuyen, aportan y participan en actividades que solicita el GAD o entidades que lo requieran, Es indispensable considerar que el alto porcentaje también se refleja porque las autoridades o entidades que realizan actividades sociales o ambientales no solicitan el apoyo en todos los restaurantes, por tanto la respuesta obtenida varía.

## 7) ¿Realizan clasificación de desechos?

**Tabla 27:**

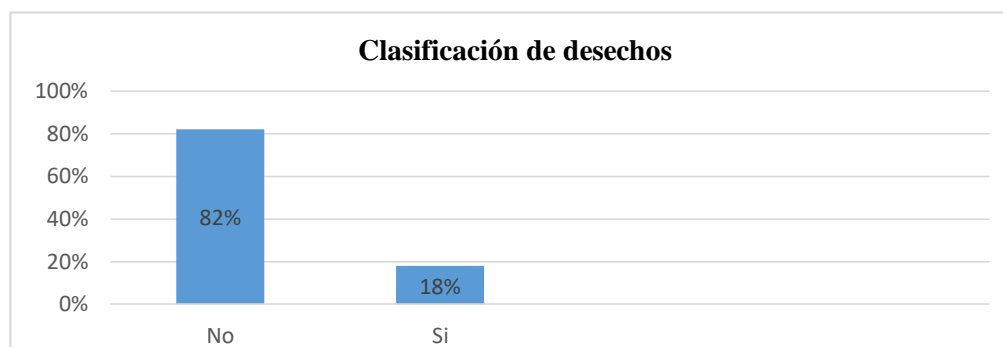
*Clasificación de desechos*

Detalles	Cantidad	Porcentaje
No	41	82%
Si	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 27:** *Clasificación de desechos*



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

## **Análisis**

Los empleados en su mayoría consideran que enseñar sobre la conciencia y buen uso de materiales son acciones primordiales que permiten a niños, jóvenes y adultos aprender de las buenas prácticas, asimismo adquieren conocimientos que permiten contribuir a la sociedad, más sin embargo los gerentes de los restaurantes del Cantón Salinas no se preocupan por realizar actividades amigables o aplicar actividades responsables, la clasificación de desechos no se realiza por insuficientes contenedores de basura siendo este factor uno de los principales problemas que enfrentan los restaurantes a nivel mundial, puesto que los establecimientos manejan diferentes materias primas que pueden ser aprovechadas para brindarles un nuevo uso de acuerdo a su composición.

## 8) ¿Cuántas veces al año asiste a capacitaciones?

**Tabla 28:**

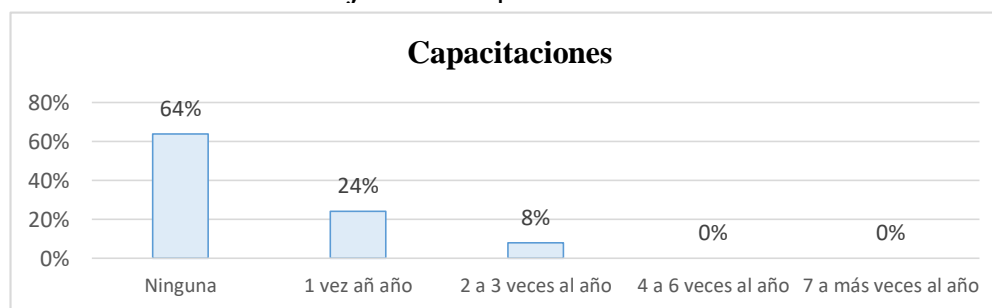
*Capacitaciones al año*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	32	64%
1 vez al año	12	24%
2 a 3 veces al año	4	8%
4 a 6 veces al año	0	0%
7 a más veces al año	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 28:** Capacitaciones al año



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis:**

El resultado obtenido es preocupante, un alto porcentaje de personal de trabajo manifiesta que al año no reciben capacitaciones ni talleres que puedan aportar al crecimiento laboral y personal, los empleados de nacionalidad extranjera indican que la mayoría de establecimientos padecen de calidad de servicio y no existe una buena cultura en servicios como en otros países haciendo énfasis que se debería educar a la sociedad, un porcentaje medio bajo indicó que si realizan capacitaciones de servicio al cliente una vez al año pero no se obtienen buenos resultados por ser una actividad teórica sin práctica, un porcentaje bajo explica que sí realizan talleres de cocteles, gastronomía, servicio y atención al cliente aunque años pasados lo realizaban con más frecuencia que en la actualidad.

9) ¿El gerente da a conocer a su personal de trabajo las prácticas ambientales que se pueden llevar a cabo en su establecimiento?

**Tabla 29:**

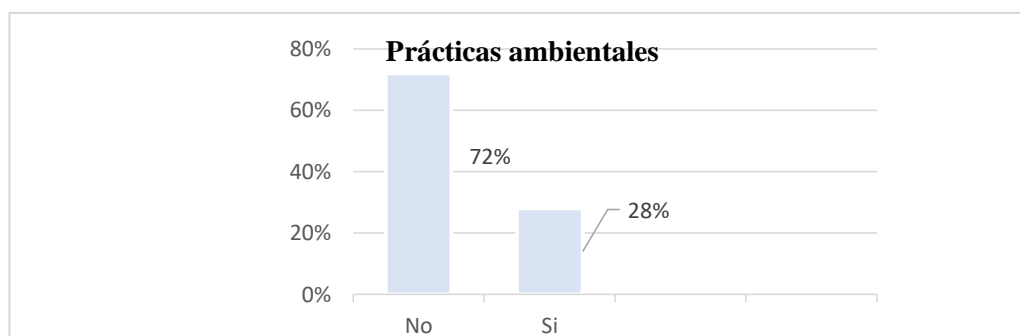
*Prácticas ambientales*

Detalles	Cantidad	Porcentaje
No	36	72%
Si	14	28%
<b>Total</b>	50	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

**Gráfico 29:** Prácticas ambientales



**Fuente:** Encuesta dirigida a prestadores de servicios turísticos

**Elaborado por:** Fátima Franco Tomalá

### **Análisis**

La mayoría de empleados indican que el gerente no tiene una buena comunicación con el personal de trabajo por ende no relacionan otras actividades que no sean las que realizan diariamente, no todos los establecimientos cuentan con los clasificadores o tachos de basura e indican que el lugar es reconocido por lo que brindan, por tanto no han tenido la idea de que se puedan realizar otras acciones que beneficien al restaurante, por otro lado es bajo el porcentaje de encuestados quienes manifiestan que los gerentes si les dan a conocer actividades de prácticas ambientales tales como: reciclar fundas, clasificar desechos que se pueden donar a artesanos, cuidar las plantas, evitar consumo de plásticos, cartones por materiales biodegradables que pueden degradarse o descomponerse en poco tiempo.

### **3.3 Entrevista realizada a los gerentes de los restaurantes del Cantón Salinas**

#### **1. ¿Cómo considera que es la relación de su restaurante con la comunidad?**

Conocemos la importancia de los restaurantes en la sociedad pero las actividades están enfocadas en prestar un servicio y hacer que el cliente se sienta satisfecho y vuelva, pero al no tener un acercamiento con la comunidad se puede considerar que la relación es buena a normal porque no se han realizado interacciones, sin embargo cuando las calles están sucias o suceden cosas negativas indican que los principales culpables son todos los establecimientos.

#### **2. ¿Para usted qué es la responsabilidad social?**

Los entrevistados mencionaron que responsabilidad social son los resultados de las acciones que las personas realizan sea de forma negativa o positiva que involucra a la sociedad, es decir tener conciencia por todo aquello que se tiene alrededor, tener compromiso voluntario, como persona poner en práctica los valores aprendidos puesto que se demuestran no solo para el ámbito familiar sino también para la población en general y como parte de la empresa. Por lo consiguiente, se obtuvo entrevistados que no tenían conocimiento del tema y fueron orientados mediante la explicación del encuestador así puedan conocer qué responsabilidad social es la parte consciente de un individuo o grupo de personas que son capaces de pensar en el bienestar de la comunidad demostrando los valores éticos y morales que pueden poner en práctica de forma voluntaria para el bien en común sin fines de lucros.

#### **3. ¿Ha escuchado sobre el tema responsabilidad social empresarial?**

Es alto el índice de entrevistados que no han escuchado del tema responsabilidad social empresarial, la falta de conocimientos es preocupante de manera que aquello les permitiría llevar una gestión responsable que pueda aportar a la satisfacción de la demanda turística, sin embargo indican que rse es la acción de la empresa que buscan empatía, tener mejor ambiente laboral, trabajo en equipo, aporte social, por otro lado los gerentes que desconocían del tema interpretaban la explicación del

encuestador y optaban por decir a sus empleados que respondieran, dicho personal de trabajo era de nacionalidad extranjera y por sus experiencias permitían tener una interacción, además indicaron que se requiere tener un equilibrio entre las actividades laborales con las prácticas direccionadas a la responsabilidad social empresarial para que permita tener un mejor desarrollo empresarial y brindar beneficios a quienes la conforman.

#### **4. ¿En qué dimensión considera que su restaurante tiene mejor desempeño?**

En base al desempeño de un ámbito social, económico o ambiental consideran los gerentes que ellos realizan actividades a las que puedan acogerse de acuerdo al establecimiento de manera que realizan diversas actividades, pero en mayor representación de respuestas mencionan que un mejor desempeño tienen hacia la dimensión social, pese a que los restaurantes brindan su aportación a la comunidad siendo parte del desarrollo turístico del Destino Salinas también realizan gestiones ambientales siendo partícipes de limpiezas, recolección de desechos, compras locales y brindan aportaciones económicas como resultado están siendo parte de la sociedad o haciendo un bien social, cabe recalcar que ninguna actividad se realiza a largo plazo pero se ejecutan en el momento que lo solicitan o se cree conveniente.

#### **5. ¿Su restaurante aplica actividades que involucren prácticas responsables?**

Los gerentes entrevistados indicaron realizar actividades responsables de forma indirecta, actualmente la situación se ha complicado impidiendo normalizar las actividades, además son bajos los recursos existentes y el espacio de los establecimientos es muy reducido que no permite innovar pero si aportan con temas ambientales, a diferencia de las respuestas anteriores el restante de entrevistados mencionaron no conocer a profundidad el tema, sin embargo mencionan que tratan de que sus establecimientos participen en acciones sociales y ambientales por ejemplo tener un lugar con ventilación natural resultado del sembrío de plantas, las sillas y mesas plásticas reemplazadas por las de madera y los desechos no son clasificados pero utilizan contenedor de basura y evitan la contaminación.



**6. ¿De qué manera puede motivar a sus empleados a aplicar actividades responsables en sus actividades laborales?**

Los encuestados indican que la motivación principal es que todos se sientan parte importante de la empresa y como complemento los gerentes o empleados puedan recibir talleres, capacitaciones, cursos que tengan relación a la responsabilidad social empresarial lo cual permite desenvolver actividades con una razón de ser, es decir tener objetivos y cumplirlos en un determinado tiempo, puesto que para tener mejores resultados en el desempeño se debe ejecutar de forma voluntaria, en controversia también mencionaron que no han pensado en aplicar las actividades de prácticas responsables o en sí de responsabilidad social empresarial porque en el horario establecido no hay tiempo para desarrollarlas y por parte de las entidades gubernamentales no tienen apoyo para recibir capacitaciones del tema y por ende no tienen conocimiento de cómo llevarlas a cabo.

**7. ¿A quién le beneficiaría que se aplicaran actividades o prácticas responsables?**

La presente encuesta determino que los beneficios de que los restaurantes opten por desarrollar actividades responsables seria para la comunidad, siendo el espacio donde principalmente se deben evidenciar y sentir los cambios, porque se evitarían los problemas que genera constantemente la empresa, conocemos que por la cantidad de visitantes que tienen los restaurantes se vuelve tedioso para la sociedad así como existen otros factores y más aún cuando no se realizan aportaciones cuando se necesita, pero finalmente están dispuestos a colaborar con actividades que puedan beneficiar a todos quienes conforman el Cantón Salinas

**8. ¿En su establecimiento existen planes, programas o proyectos que tengan relación a prácticas responsables con la sociedad y medio ambiente?**

Los gerentes de los restaurantes del Cantón Salinas mencionan que no se están realizando talleres, capacitaciones de ningún índole de manera que poco a poco se van reactivando sus actividades laborales e incluso es poco el personal con el que

cuentan, antes de la pandemia se realizaban talleres una a dos veces al año sobre la atención y servicio al cliente, perfil profesional, gastronomía entre otros, pero en su mayoría se relacionaban para que los empleados puedan mejorar en sus áreas de trabajos y cumplir con la satisfacción del cliente, por lo tanto no tienen en mente desarrollar actividades que apliquen la responsabilidad social empresarial, por otro lado es bajo el porcentaje de establecimientos que tienen a su alrededor plantas u optan por utilizar mesas y sillas de maderas, además existen restaurantes que dan un nuevo uso a las cajas de frutas o legumbre, también realizan adornos de material reciclado, sin embargo esto es para decorar el lugar y brindar un mejor aspecto e impulsar a cuidar el medio ambiente más no para aplicar actividades de responsabilidad empresarial, asimismo no tienen planes a futuro puesto que no han tenido orientaciones sobre el tema, mediante la explicación del encuestador le dan importancia y consideran que ciertas prácticas no se les haría imposible desarrollar.

**9. ¿Es importante para usted que los restaurantes del Cantón Salinas apliquen prácticas responsables?**

Cada gerente menciona su punto de vista, cabe recalcar que no realizan actividades enfocadas a un actuar responsable tampoco tienen ideas claras de cómo realizarlo, sin embargo desarrollan acciones que de forma indirecta es como si lo estuviesen haciendo, indican que es importante conocer del tema y posiblemente ir conociendo los procesos de aplicarlo porque engloba beneficios para todos, además cualquier empresa sin importar el tamaño puede brindar aportaciones al entorno que les rodea asimismo permite mejorar la calidad de vida creando nuevo ambiente laboral y para la sociedad por lo tanto se tendrá un mejor desempeño por parte de la empresa.

**10. ¿Considera que los impuestos que cancela por el funcionamiento del establecimiento está acorde al beneficio que recibe?**

No, puesto que los impuestos que se cancelan a las entidades se realizan al día por el compromiso que se ha firmado, sin embargo el cumplimiento de las actividades por parte de la entidad del GAD demora en realizarse y en ocasiones perjudica a los

establecimientos de manera que no se tiene un buen funcionamiento y los daños causando corren por cuenta del mismo propietario del restaurante.

#### **11. ¿Estaría dispuesto a participar en proyectos relacionados a RSE?**

Los gerentes hacen mención en cuanto a su participación que si estarían dispuestos a participar en proyectos aportando en establecer nuevas gestiones que permitan relacionarse un poco más con la sociedad y evitar que el funcionamiento de la empresa siga siendo un motivo de daños que recibe el medio ambiente, dado que como consecuencia de ello fue la tragedia de no saber cómo llevar la situación en emergencia sanitaria.

#### **12. ¿Considera pertinente que todos los gerentes realicen gestiones para poner en práctica la RSE y contribuir al medio donde se desenvuelve su empresa?**

Ciertos entrevistados indicaron que es de gran importancia y una oportunidad de que se realicen gestiones para brindar capacitaciones puesto que permitirá mejorar la actividad turística, 30 gerentes entrevistados de los restaurantes del Cantón Salinas mencionaron que si consideran pertinente que gestionen procesos para aplicar actividades que involucren la responsabilidad social empresarial puesto que sería una oportunidad de contribuir al medio ambiente, sociedad y situación económica donde desarrollan sus actividades, por lo consiguiente 14 gerentes indican que no consideran que se realicen gestiones para aplicar estas actividades porque en ocasiones no disponen de tiempo suficiente y solo se dedican a sus funciones diarias, por ultimo 6 respondieron que primero deben conocer del tema es decir asistir a talleres que tengan temas relacionados a la RSE y así direccionar sus acciones a un ambiente mejor donde no solo se observe el bienestar del restaurantes sino por el bien común de forma interna como externa

### **3.4 RESULTADOS**

En base al levantamiento de información en el Destino Salinas, se logró evidenciar que los restaurantes se encuentran entre los sectores expuestos a recibir un mayor riesgo de contagio frente a la pandemia Covid-19, puesto que son quienes ofertan productos y servicios durante varias horas para brindar satisfacción a la demanda turística, por ende los gerentes y empleados indicaron que antes de la situación actual tenían gran acogida en el mercado pero últimamente las ventas han disminuido, sin embargo han creado nuevas opciones en plataformas digitales con la finalidad de generar pedidos que faciliten la interacción y aumento de consumo a través de la reactivación turística y reapertura de los restaurantes pero a su vez se convierte en una preocupación por el incremento de residuos.

De acuerdo a las problemáticas existentes se ha analizado las dimensiones de RSE como alternativas de aplicar prácticas responsables en los restaurantes del Cantón Salinas, al emplear la dimensión social se puede conseguir mejorar la calidad de vida tanto de la comunidad como del ámbito laboral tenso por uno más acogedor, mediante la dimensión económica al existir un intercambio de servicio, producto y capital se trataría de alcanzar un equilibrio de acciones que permita aumentar la sostenibilidad de ambiente como el de la empresa, al aplicar dimensión ambiental se lograría minimizar los efectos negativos en base a gestiones y haciendo énfasis en prácticas de valores con la finalidad de obtener un buen manejo de residuos, la responsabilidad social empresarial no es una normativa a cumplir, más bien es un acto voluntario que demuestra la empresa al aplicarlas por un bien en común.

En las entrevistas aplicadas a los gerentes de los restaurantes se obtuvo un alto porcentaje de desconocimiento del tema responsabilidad social empresarial, por ende a través de revisiones teóricas bajo autores de Arévalo Herrera Morocho Guambo y Atehortúa Hurtado se logró definir la variable del presente trabajo, además de conocer varios aspectos relevantes como; enfoques, beneficios, principios, dimensiones, ejemplos de empresas comerciales y turísticas que se desenvuelven en Ecuador de manera que sirve como guía del proceso y evolución

de las organizaciones que tienen determinadas sus funciones sin embargo optan por aplicar responsabilidad social empresarial lo cual requiere enfrentar nuevos retos, realizar planificaciones, gestiones y organizar actividades, además dichos autores consideran que se debe preparar a la empresa para enfrentar diferentes situaciones, por otro lado se obtuvo el 80% de turistas internacionales quienes respondieron conocer de RSE por tanto es un aspecto positivo para llevar a cabo la investigación, de manera que actualmente se están desarrollando campañas y proyectos sostenibles de responsabilidad social, responsabilidad ambiental, responsabilidad corporativa y rse con la finalidad de concientizar a la sociedad porque también puede aportar mediante su consumo responsable y así obtener una mejor calidad de vida, de tal forma el 93% respondió que aplicar prácticas de RSE se convertiría en una nueva motivación de vivir experiencias y están dispuestos a realizar el gasto en la empresa o restaurante que emplee este tipo de acciones porque benefician a todos.

Hoy por hoy la sostenibilidad y responsabilidad social son un compromiso creciente, las empresas cambian de acuerdo a las exigencias del consumidor por ello en las encuestas aplicadas a la demanda turística reflejan que el cliente no únicamente visita un restaurante con la intención de comprar sino también por la manera responsable en la que produce y piensa en su entorno, por ende estas acciones van creando perspectivas y muestra que la conducta interviene en la decisión de compra, los gerentes en tiempos post Covid-2019 señalan que conservan poco personal de trabajo, tienen limitación por factor tiempo y existe falta de compromiso de la sociedad para aplicar RSE en sus actividades.

Los restaurantes en el Cantón Salinas generan cambios constantemente por el uso inadecuado de plásticos, papeles, cartones, vidrios entre otros materiales que causan deterioro en los recursos, ocasionan riesgos para la salud y medio ambiente, por ende la sociedad tiende a exigir que las empresas tengan compromiso y un comportamiento moralista, en las encuestas aplicadas al personal de trabajo se puede constatar que no existe una comunicación adecuada por parte de los gerentes siendo el diálogo un factor fundamental para establecer confianza y garantizar calidad a la demanda turística. La reciente reactivación turística y laboral es una

nueva realidad para los gerentes, por ende es la oportunidad para crear un vínculo de compromiso con el personal, dado que un empleado comprometido permite a la empresa centralizar su atención en el funcionamiento, rendimiento y productividad más no en situaciones perjudiciales, sin duda alguna la responsabilidad de los resultados del desarrollo de las actividades recae en los GAD o instituciones del Cantón, pero quien maneja los desechos de forma inadecuada son los habitantes y restaurantes, a medida que se reactivan los establecimientos tras la pandemia no se deben olvidar los problemas ambientales siendo la ocasión para aplicar actividades con RSE que permita tener una sociedad sostenible con el menor impacto ambiental y valorar los recursos existentes en el entorno iniciando una nueva etapa llena de cambios y que permita a la empresa mantenerse a través del tiempo.

Cabe recalcar que los restaurantes cumplen un rol fundamental y son esenciales para el desarrollo turístico del Cantón, su presencia y participación son indispensables ante la sociedad, anteriormente en el Catastro Turístico estaban registrados 67 restaurantes, sin embargo ante una inspección en el año 2020 se obtuvo un registro de 93 los cuales se encuentran ubicados estratégicamente en la parte céntrica del cantón y en las calles principales generando una alta demanda de consumo en alimentos y bebidas donde 2 no están en funcionamiento y 2 más ya no son restaurantes sino bares, por ende uno de los problemas que radica en la inspección de establecimientos es cuando se categorizan como restaurantes pero pertenecen a otra clasificación lo que causa un descontrol de dichos espacios.

## CONCLUSIONES

- En la sociedad actual la responsabilidad social empresarial ha tomado mayor importancia y relevancia a pesar de no tener una definición exacta, en base al fundamento teórico del presente trabajo se puede concluir que la RSE ha ido evolucionando hasta formar parte de una nueva era y convertirse en una herramienta de suma importancia que permite mejorar los tres principales ámbitos (social, económico y ambiental) en el sector restaurantero, por ende se convierte en una alternativa de modelo responsable que permite disminuir impactos negativos generados por la empresa mediante actividades y prácticas responsables.
- Mediante un proceso investigativo de revisiones bibliográficas y documentales se logró conocer sobre empresas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales comerciales y turísticas que aplican responsabilidad social empresarial en sus actividades, lo cual permitió realizar un diagnóstico de la situación actual tanto del entorno como de las actividades que desarrollan los restaurantes del Cantón Salinas de tal manera se elaboró un inventario de actividades y prácticas responsables que se pueden aplicar. Se evidencian los resultados en anexos 5 y 6.
- De acuerdo a la investigación de campo se puede concluir que en la nueva realidad tras la pandemia los restaurantes generan cambios constantemente por el uso de plásticos, papeles, cartones y otros otros materiales, además actualmente son pocas las empresas que tienen iniciativas de crear conciencia sobre los efectos que causan sus actividades al medio ambiente y sociedad, por ende se considera pertinente implementar prácticas de gestión empresarial y estrategias responsables que forman parte de una ventaja para sobresalir del mercado competitivo y a su vez incentivar y motivar al turista hacia un consumo responsable que permita regular el manejo de desecho y obtener una clasificación correcta de residuos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar capacitaciones y coordinar talleres que permitan promover el conocimiento de temas sobre el área de turismo, actividades amigables con el ambiente, actividades responsables aplicables a los restaurantes donde el personal de trabajo junto a los gerentes y miembros de la sociedad puedan participar para que conozcan sobre la importancia de las actividades de responsabilidad social empresarial y puedan aplicarlas en beneficio del ambiente, sociedad y empresa, de manera que el uso incontrolable de los residuos puede generar grandes consecuencias.
- Se recomienda analizar el inventario de actividades de buenas prácticas como iniciativa para elaborar programas, proyectos de concientización y sensibilización ambiental que a su vez permite incentivar a la sociedad, gerentes y empleados a la participación de manejo de desechos y aplicar actividades responsables de la RSE puesto que tiene un impacto positivo de forma interna como externa y permitirá mejorar el sector de restaurantes en el Cantón Salinas que beneficiaría tanto a la misma empresa como a la sociedad y medio ambiente.
- Se recomienda implementar botes de basura y mantener el aseo adecuado evitando el colapso de desechos, además es necesario contar con diferenciadores lo que permitirá evidenciar que tipo de materiales pueden ser aprovechados para un nuevo uso y cuales ya no están para ser utilizados, estas acciones aportan a la protección ambiental, limpieza del entorno, minimización de residuos entre otros.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo Herrera, G. S. &, Morocho Guambo, D. P. (2016). Análisis de la responsabilidad social empresarial.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9496/1/TTUACE-2016-EC-DE00038.pdf>
- Atehortúa Hurtado, F. A. (2008). Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la racionalidad técnica. *Revista escuela de administración de negocios*, 62, 125-139. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2061145700>
- Cancino, C., Morales, M., & Cancino del Castillo Mario Morales Parragué, C. (2008). Responsabilidad social empresarial. 1. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)
- Caravedo, B. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina- elementos para entender la responsabilidad social de la empresa. <https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>
- Carrero Tovar, M. J. (2019). Plan de negocio para la creación de un restaurante de comida española en el que se apliquen principios de responsabilidad social empresarial RSE [Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1660>
- Comisión de las comunidades Europeas. (2001). Libro verde, fomentar un marco europeo para la responsabilidad social empresarial. <https://eurlex.europa.eu/legacontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- GAD Salinas. (2022). Gobierno Autónomo Descentralizado Salinas. <http://gadsalinas.gob.ec/web/index.php/turismo>
- García Nicho, L. S. (2017). Responsabilidad social empresarial en los restaurantes campestres de Huaral [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39921>

- Garbrecht Joseph. (2018). como impactan los programas de sostenibilidad en el ambiente social, económico y ambiental a la cadena de restaurante. <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2305/TG00958.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gavilánez Guerrero, D. C. (2016). Elaboración de un modelo de gestión humana basado en la responsabilidad social empresarial, RSE, aplicado en una microempresa del Distrito Metropolitano de [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5433>
- González, S. D., & Ventura, B. E. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o2So0V6rcEcC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Recursos+Humanos+y+responsabilidad+social+corporativa&ots=v6FL0Oc8Bb&sig=vzKZFaAF0uo5uNB4oYQ3rBWVi7E>
- Herrera, H. M. (2015). Responsabilidad social y ética empresarial. *Syria Studies*, 7(1), 37-72. [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0)
- Lara, M. L. (2018). El sistema de gestión ambiental y la responsabilidad social corporativa de McDonald's España: situación actual y propuestas de mejora en un caso concreto. <https://core.ac.uk/download/pdf/288483581.pdf>
- León, F. (Enero-Junio de 2008). La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor. *Redalyc*, 10-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878013.pdf>
- Majano Orellana, E. C., Mercado Cornejo, A. E., & Rodríguez Velásquez, N. R. (16 de Agosto de 2003). Propuesta para la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en los restaurantes 3,4 y 5 tenedores del Municipio de San Salvador. Universidad DR. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/biblioteca%20virtual/tesis/01/aem/admp0001035.pdf>

- Ministerio de Turismo. (14 de Mayo de 2020). Protocolo de bioseguridad: <https://www.turismo.gob.ec/protocolo-de-bioseguridad-marca-una-nueva-ruta-para-el-sector-de-alimentos-y-bebidas/>
- Ministerio de turismo. (2021). Ministerio de turismo. Obtenido de Comportamiento del turismo, Provincia de Santa Elena, dada la nueva normalidad generada por la afectación del virus COVID-19: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/despuescovid/folleto-santa-elena.pdf>
- Ministerio de Turismo. (21 de Mayo de 2021). Salinas reabre sus playas precautelando la salud y bienestar de sus visitantes. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/salinas-reabre-sus-playas-precautelando-la-salud-y-el-bienestar-de-sus-visitantes/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). Servicios.turismo.gob.ec.: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Michel, F., & Carvajal, J. (2013). Plan de negocio para la creación de un restaurante de comida orgánica en el cantón Samborondón. <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/535>
- Montañez Moya, G., & Gutiérrez Olvera, S. (2015). La Responsabilidad social empresarial desde el enfoque de los grupos de interés en *Dialnet*.
- Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Redalyc.Org*, 1, 135-158. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). Muestreo por conveniencia. Netquest. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Pardo Calva, S. M. (2020). Investigación de las prácticas de responsabilidad social en establecimientos ubicados en patios de comidas en el sector centro norte del cantón Quito, provincia de Pichincha. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/20987/1/72857\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/20987/1/72857_1.pdf) -.
- Prieto Castellano, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias

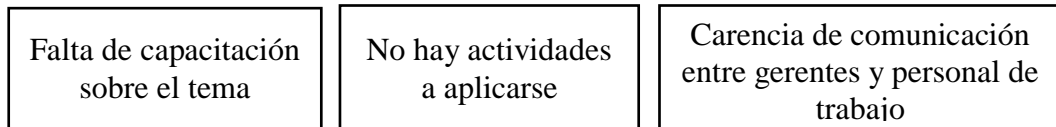
- digitales. Scielo, 27. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Rivera Juan Manuel, Bassotti, G., & Chías, J. (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Rodríguez, E. C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial de Restaurantes: influencia en intención de compras.  
<https://www.researchgate.net/publicación/323675120>
- Salazar Cisneros, E. P. (2017). Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial aplicable a mipymes sector restauración en Samborondón. [Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22092>
- Shaugin Chan, M. (2021). Turismo generalista. En Servicio Civil.  
[http://www.dgsc.go.cr/ts\\_clase\\_docente/EspecialidadesDocentes/Turismo\\_en\\_Alimentos\\_y\\_Bebidas.pdf](http://www.dgsc.go.cr/ts_clase_docente/EspecialidadesDocentes/Turismo_en_Alimentos_y_Bebidas.pdf)
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. [https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1WCCGMV2N-PM4X2K-6WV0/La responsabilidad social en América Latina.pdf](https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1WCCGMV2N-PM4X2K-6WV0/La%20responsabilidad%20social%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf)

## ANEXOS

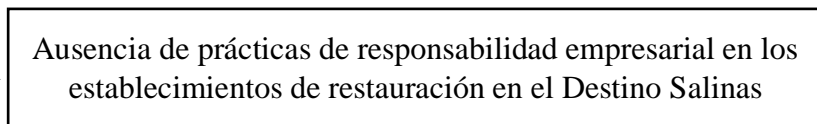
### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### ÁRBOL DE PROBLEMA

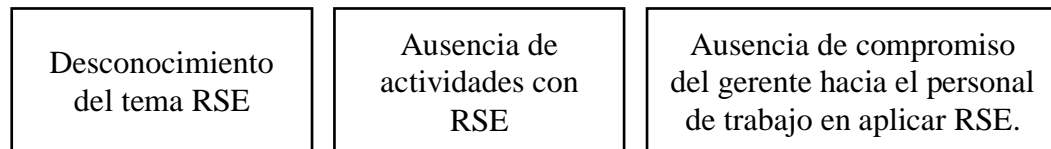
##### Efectos



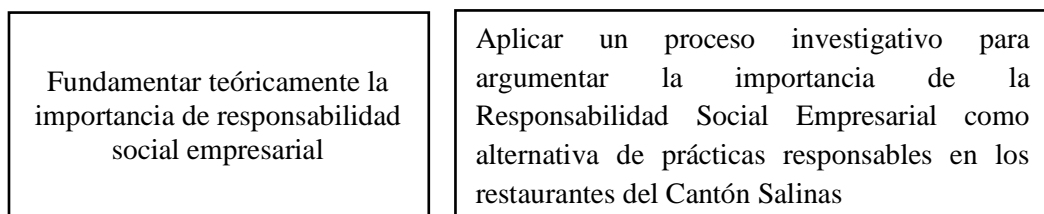
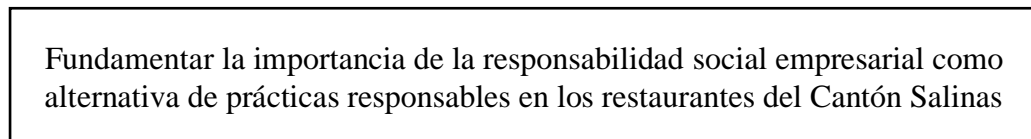
##### Problema general



##### Subproblemas o causas



#### ÁRBOL DE OBJETIVO



*Anexo 1. Matriz de consistencia*

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES							
N°	Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Actores
1	Responsabilidad Social Empresarial	Castellano (2016), establece que para algunas pymes la RSE es un <b>tema desconocido</b> y lejano de grandes corporativos, sin embargo la diferencia entre estos tipos de organizaciones es simplemente el <b>alcance y la escala de las actividades</b> a implementarse. Esto se considera como la <b>contribución al desarrollo humano sostenible</b> , a través del <b>compromiso y confianza con sus empleados</b> , familias, sociedad en general y en la comunidad local en querer <b>mejorar su capital social y calidad de vida</b>	Ausencia de significado del tema	Definir o conceptualizar temas de RSE	¿Conoce usted la tipología de turismo? ¿Tiene conocimiento de que es RSE?	Entrevistas y encuestas	Gerentes de restaurante, personal de trabajo y demanda turística
			Alcance y escala de las actividades	Levantamiento de información	¿Tiene conocimiento acerca de las actividades con RSE?		
			Contribución al desarrollo humano sostenible	Servicios acorde a las expectativas de la demanda turística	¿Conoce usted establecimientos que desarrollen actividades con RSE? ¿Sabe quiénes reciben los beneficios al realizar actividades con RSE?		
			Compromiso y confianza	Comunicación, asesoramiento al personal de trabajo	¿Cree usted que los restaurantes del cantón salinas pueden aplicar actividades RSE? ¿Les gustaría saber cuáles son los beneficios e existir RSE en el destino salinas?		
			Mejorar capital social y calidad de vida	Brindar servicios acorde a las expectativas de la demanda	¿Cuáles serían los factores para mejorar la relación de gerente y personal de trabajo? ¿Considera que al aplicar RSE existirá contribución al desarrollo humano sostenible?		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

*Anexo 3. Listado de restaurantes registrados en el catastro turístico del  
Cantón Salinas*

	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Propietario/a</b>		<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Propietario/a</b>
1	El Dorado	María Tomalá Gonzabay	47	Cevichería Rocío	Karina Tomalá Guale
2	La Carreta	Manuel Silva Herrera	48	Hernández	Carlos Hernández Guilcapi
3	Kleber	Dick Borbor Salazar	49	Aloha	Magdalena Rojas Erazo
4	Mediterrane	Williams Ávila Plaza	50	Bayrito	Celeste Erazo Batihaja
5	La Yapla	José Samán Behr	51	Parrillada Don Ciro	Ciro Suárez Vera
6	D' Hugo	María Peña García	52	Maki Taki Sushi	Pablo Chang Pazmiño
7	Vanessa	Nory Roca Murillo	53	El Velero	María Cruz Carcelén
8	Chicho	Wilfrido Eugenio Flores	54	Picantería Lojanita	José Tinitana Jumbo
9	Sogale	Edison Torres Jaramillo	55	Roberto 2	Roberto Tóala Salazar
10	Roberto	Bella Salazar Alcívar	56	Janeth Del Rocío	Marcia Pozo Liriano
11	Don Walter	Roberto Zuñiga Puetate	57	Al Paso	Carmen Tomalá Bazán
12	Oh Mar	Jorge Cevallos Méndez	58	Mar y Sol	Juana González Severino
13	Don Juanito	Juan Aguirre Vélez	59	Salinas Beach Club	Atilio Pitassi Refosco
14	Mar Azul 2	Gina Tomalá Figueroa	60	Víctor Andrés	María Irina Arévalo
15	El Camotillo	Benito Quinde Guale	61	Cevichería Joselyn	Lauro Guerrero Álvarez
16	Anita	Ana Pinales Alcívar	62	Ramírez e hijos	Celia Domínguez Ullola
17	Carmita 2	Carmen Pozo Salazar	63	Camino e Hijos	Félix Camino Benítez
18	Xuxa	Jacinta Orrala Rodríguez	64	Herminia	María Rocafuerte Santes
19	Chelita	Raúl González Laínez	65	Delicias Del Mar	Mauro Tomalá Rosales
20	Isabelita	Braulio Laínez Tigreiro	66	Brisas Del Mar	Zoila Collins Frutos
21	Carmita 1	Carmen Pozo Salazar	67	Los Manabas	Ángel Albia Loor
22	El Marinero	Laura Rodríguez Chong	68	Casa de Madera	Jit Singh Kanval
23	Marisco Azul	María Osorio Oviedo	69	Rocka Parrilla	Patricia Tigreiro Alcívar
24	Martha Eva	Preciada Laínez Tigreiro	70	Crepe Company	Molina Mazón
25	Lojanita	José Perero Guerrero	71	Súper Fausto	Fausto Quinde Tomalá
26	Lojanita N°1	Nelly Guerrero Álvarez	72	El Paladar Costeño	Mirna Calderón Chalén
27	Roberto 3	María Tóala Salazar	73	Luv' N' One 2	Bertila Medranda
28	Don Kleber	Kleber Borbor Peña	74	Cevichería Clavijo	Olegario Clavijo Marcillo
29	Mar y Tierra	Natalia Muñoz Villacis	75	Italian Gourmet	Roberto Rabotti
30	Don Walter	Ulither Zuñiga	76	Los Helechos	José Quezada Villavicencio
31	Smokin	Kelly Arnoldo Garland	77	Parrillada Darío 2	Xavier Menoscal Seminario
32	Amazónico	Segundo Pazmiño Erazo	78	Fildders Green	James Rocky Currington
33	Luv'N' Oven	Bertila Medranda	79	Típico Sol y Mar 2	Jaime González Delgado
34	Entre fuegos	S/N	80	Manaba Gourmet	Ivonne Narváez Erazo
35	Positano	Rafael Pincay Chávez	81	Típico Sol y Mar I	Norma Rodríguez Tomalá
36	El Gordo	De María	82	Cevichería Henry	Gregoria Pozo Gonzabay
37	D' Hugo II	Hugo Barrera Peña	83	Moros En La Costa	Margot
38	El Capitán	Jacinto Echeverría Bravo	84	Cevichería Morenita	Rosa Ocles Montes
39	Al Mar	Ángela Gaitán Corredor	85	Cevichería D' Yuri	Marjorie Moreno Alfonso
40	El Pibe	Ligia Cevallos	86	Cevichería Carmita	Gloria Santisteban
41	Puerto Moro	Compañía Aguibro S.A	87	Cevichería Karina	Karina Guachamin Bernabé
42	Sal y Miel	Amparito Solís Freire	88	Cabaña Edward	María Sotomayor Olmedo
43	Mincho	S/N	89	La Isla del Marisco	Víctor García Sandoval
44	Toro Rosso	Sofía San Miguel	90	Rincón de Italia Bella	Mayra Jiménez Bravo
45	Máximo	Gustavo Rubio Moncayo	91	Marisquería La Hueca	Rigoberto Conde Guarnizo
46	Marvento	Javier Tomalá	92	Bella Quisqueyana	Mayra Jiménez Bravo
			93	Restaurante Salinas	S/N

*Anexo 4. Listado de restaurantes que no se encuentran registrados en el catastro turístico del Cantón Salinas*

	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Propietario/a</b>		<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Propietario/a</b>
1	Food and fud	Calle principal S/n del propietario	4	Jimmy Food	Calle Jaime Roldos S/n del propietario
2	Food planet Salinas	Segunda calle del malecón	5	Carlonocho	Sin funcionamiento
3	Restaurante	Calle José estrella S/n del propietario	6	Chankete	Inés Gutiérrez

*Anexo 5. Actividades que realizan los restaurantes del cantón salinas con relación a las dimensiones de responsabilidad social empresarial*

<b>Actividades que realizan los restaurantes del Cantón Salinas relacionadas a las dimensiones de RSE</b>		
<b>Dimensión social</b>	<b>Dimensión económica</b>	<b>Dimensión ambiental</b>
Patrocinio en actividades deportivas	Calidad de servicio y precios justos	Recolección de desechos
Compras locales	Apoyo a emprendedores locales	Reutilización de agua
Contratación de personal local	Salario justo a personal de trabajo	Reducción de energía eléctrica
Participación en ayudas sociales	Aportación a instituciones	Aporte en limpieza de playas
Intervenir ante problema social	Participación en peticiones sociales	Donaciones de plásticos
Igualdad de salarios	Participación y apoyo en eventos	Aporte en limpieza de calles
Salud y seguridad en la comunidad	Cooperación económica a la comunidad	Realizar compras únicamente necesarias

Fuente: Trabajo realizado en campo



Anexo 6. Actividades de RSE que se pueden aplicar en los restaurantes del Cantón Salinas

Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se pueden aplicar en los restaurantes del Cantón Salinas		
Dimensión	Actividad	Beneficios
<b>Social</b>	Desarrollar un equipo motivado y comprometido	Permite mejorar la gestión de la empresa, potencia el crecimiento personal y profesional de los miembros de la empresa, logrando satisfacción y compromiso
	Sensibilización de autores involucrados	Es una actividad que permite reducir la pobreza mediante la recaudación de comida excedente y en buen estado, periódicamente son entregadas a personas que lo necesitan
	Proporcionar plazas de empleos	Brindar la oportunidad de trabajo a personas con discapacidad favorece a la integración e inclusión del personal
	Participación social	Unirse y participar en campañas sociales permite combatir la crisis alimentaria
	Organización de proyectos' programas	Incluye a la sociedad en las actividades del establecimiento
	Compras locales	Incentiva a la producción del mercado local y disminuye la huella del carbono al reducir el uso de transportes.
<b>Económica</b>	Creación de indicadores de gestión	Establecer indicadores para conocer la satisfacción de clientes.
	Reducir el uso de utensilio	Esta acción permite reducir varias libras de desechables al año,
	Análisis de adaptación al cambio	Al no recortar mano de obra evita una crisis económica e incrementa la productividad y calidad del servicio
	Desarrollar programas de capacitación	Realizar casa abierta, charlas, ferias para sensibilizar a la ciudadanía en materia de RSE, además mejora la imagen empresarial, genera mayor productividad y competitividad.
	Apoyar a emprendimientos locales	Comprar a pequeños productores aporta al consumo saludable y mejora la económica circular.
	Gestión de clientela	Establecimientos con prácticas responsables mejoran la calidad de productos, servicios, innovación y proceso interno que permite el crecimiento de rentabilidad y encontrar nuevos nichos de mercado.
<b>Ambiental</b>	Buen uso de energía eléctrica	Usar panel solar de luz natural para reemplazar la energía eléctrica, desconectar electrodomésticos
	Promover gestión de residuos	Un adecuado almacenaje de residuos o separarlos permite disminuir los desechos por recolectar
	Realizar campañas de reciclaje	Evitar riesgos climáticos
	Establecer políticas de reciclaje	Reutilización de envases que son utilizados en el establecimiento
	Utilizar productos de limpieza ecológicos	Los productos ecológicos, bio 'sostenible minimizan sustancias toxicas perjudiciales para la salud y ambiente
	Aprovechamiento correcto del agua	Utilizar cuando sea necesario y cerrar grifos, reutilizar agua para otras actividades del establecimiento
	Reciclaje de aceite de cocina	El servicio de la empresa ARC- Aceite Reciclado de Cocina de la Ciudad de Quito llega a todas las empresas de Ecuador, cambia 3 canecas de aceite usado de cocina por una caneca de aceite Sabrofrito de la Fabril

Fuente: Revisión bibliográfica

*Anexo 7. Encuestas aplicadas a la demanda turística del Cantón Salinas*





*Anexo 8. Encuestas aplicadas a personal de trabajo de los restaurantes del Cantón Salinas*



*Anexos 9. Entrevistas aplicadas a los gerentes de los restaurantes del Cantón Salinas*



Anexo 10. Evidencias de la investigación de la demanda turística y páginas oficiales de los restaurantes del Cantón Salinas



Anexo 11. Evidencia de documento recibido por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas

A screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet. The spreadsheet is titled "CANTÓN SALINAS" and contains a large table with many columns and rows of data. The columns include various categories and numerical values. The spreadsheet is displayed on a computer screen with a Windows taskbar visible at the bottom.

<b>FICHA DE ENCUESTA A LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN SALINAS</b>			
<b>TEMA:</b>			
<b>NOMBRE:</b>		<b>GÉNERO:</b>	<b>EDAD:</b>
1. Lugar de procedencia:			
2. Nivel de estudio			
Primaria		Secundaria	Tercer nivel
3. ¿Usualmente cuando realiza viajes con quien viaja?			
Pareja		Familia	
- Amigos		Solo	
4. ¿Motivo de visita en el Cantón Salinas?			
Vacaciones		Trabajo	
Deporte		Estudios	
Restaurante		Sol y Playa	
5. ¿Con que frecuencia visita el Cantón Salinas?			
Muy frecuente		Ocasionalmente	
Frecuentemente		Raramente	
6. ¿Qué tipo de establecimiento visita con más frecuencias en el Cantón Salinas?			
Hotelero		Restaurante	
Agencia de viajes		Otros	
7. Tiempo aproximado de visita en el establecimiento que selecciono en la respuesta anterior			
1 a 2 horas		5 a 6 horas	
3 a 4 horas		más de 1 día	
8. ¿Conoce usted que es la Responsabilidad Social?			
Si		No	
9. ¿Ha escuchado sobre el tema RSE?			
Si		No	
10. ¿Qué actividades realiza usted con respecto a la Responsabilidad Social?			
Colaboración con proyecto de voluntariado		Ahorra agua	
Realiza su compra locales		Reduce energía	

<b>11. Indique el medio por el cual usted ha conocido o escuchado el tema de RSE?</b>			
Redes sociales		Televisor	
Radio		Periódico	
<b>12. ¿Considera usted que los establecimientos del Cantón Salinas aplican actividades de RSE?</b>			
Si		No	
<b>13. ¿Qué ámbito considera usted que los restaurantes del Cantón Salinas tienen mejor desempeño?</b>			
Económico		Social	
			Ambiental
<b>14. ¿Para usted quienes reciben los beneficios al momento de aplicar las actividades de RSE?</b>			
Demanda Turística		Gerente restaurantes	
Población		Directivos del Cantón	
<b>15. ¿En qué ámbito considera usted que las prácticas de RSE deberían enfocarse?</b>			
Social		Consumidores	
Ambiental		Personal laboral	
<b>16. ¿En qué medio de comunicación considera usted que se puede dar a conocer las prácticas de RSE en caso de que los restaurantes realicen o realizarían dichas prácticas?</b>			
Páginas oficiales de la empresa			Redes sociales
Páginas de instituciones gubernamentales			Periódicos locales
<b>17. ¿Visitaría usted los establecimientos de restauración que apliquen RSE?</b>			
Si		No	

*Anexo 12. Encuesta realizada a la demanda turística*

<b>FICHA DE ENCUESTA AL PERSONAL DE TRABAJO DE LOS RESTAURANTES DEL CANTÓN SALINAS</b>			
<b>TEMA:</b>			
<b>ENTREVISTADO:</b>			
<b>Género:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Cargo:</b>	
1. Tipo de establecimiento			
- Cafetería		- Restaurante	
- Bar		- Puesto de soda	
- Discoteca			
2. ¿Considera usted que el establecimiento reduce el consumo de energía eléctrica?			
Si		No	
3. ¿En el establecimiento realizan la reducción de consumo de plásticos, vidrios, papeles, cartones u otros materiales?			
Si		No	
4. ¿El restaurante donde usted trabaja ofrece servicios con precios justos?			
Si		No	
5. ¿El gerente se preocupa por mantener limpias las calles que están cerca del establecimiento?			
Si		No	
6. ¿El restaurante apoya y participa en actividades relacionadas a responsabilidad social?			
Si		No	
7. ¿Realizan clasificación de desechos?			
Si		No	
8. ¿Cuántas veces al año asiste a capacitaciones?			
9. ¿El gerente da a conocer a su personal de trabajo las prácticas ambientales que se pueden llevar a cabo en el establecimiento?			
Si		No	

*Anexo 13. Entrevistas al personal de trabajo*



<b>FICHA DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS RESTAURANTES- DESTINO SALINAS</b>		
<b>TEMA:</b>		
<b>ENTREVISTADO:</b>		
<b>Género:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Nombre del restaurante:</b>
1- ¿Cómo es la afluencia turística desde el inicio de la pandemia Covid-2019?		
2- ¿Cómo considera que es la relación que tiene la empresa con la comunidad?		
3- ¿Para usted que es la Responsabilidad social?		
4- ¿Ha escuchado sobre el tema Responsabilidad Social Empresarial?		
5- ¿Qué ámbito considera usted que su restaurante tiene mejor desempeño?		
6- ¿Su restaurante aplica actividades que involucra prácticas responsables?		
7- ¿Dé que manera puede motivar a sus empleados a aplicar actividades responsables en sus actividades laborales?		
8- ¿Sabe usted quién puede recibir los beneficios al aplicar prácticas responsables?		
9- En su establecimiento ¿existen planes, programas, proyectos o capacitaciones que están relacionados a las prácticas responsables con la sociedad y medio ambiente?		
10- ¿Considera importante que los restaurantes del Cantón Salinas apliquen prácticas responsables?		
11- ¿Los impuestos que cancela por el funcionamiento del restaurante están acorde al beneficio que recibe?		
12- ¿Estaría dispuesto a participar en proyectos relacionados a RSE?		
13- ¿Considera pertinente que los demás gerentes realicen gestiones para poner en práctica la RSE y contribuir al medio donde se desarrolla su empresa?		

*Anexo 14. Entrevistas a gerentes*