



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

TEMA DE ENSAYO:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE
DEL CANTÓN LA LIBERTAD”**

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

AUTOR:

DAYSE LISSETTE GONZABAY VERA

PROFESOR GUÍA

ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN LA LIBERTAD”**, elaborado por el Srta. **Gonzabay Vera Dayse Lissette**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado(a) 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 EN LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN LA LIBERTAD”**, elaborado por la Srta. **Dayse Lissette Gonzabay Vera**, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que 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 Administrativas, 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,

Dayse Gonzabay V

Dayse L. Gonzabay Vera

C.I.2400263188

AGRADECIMIENTO

Con este trabajo quiero expresarles mis más sinceros agradecimientos a Dios, y a mis padres; quienes, sin limitar esfuerzo alguno, han dedicado gran parte de su vida para nuestra formación social, cultural y académica. A quienes, la ilusión de toda una vida ha sido vernos convertidos en profesionales y seres humanos de provecho. A los docentes de la prestigiosa Universidad Estatal Península de Santa Elena, por el apoyo e impartir sus conocimientos brindados y especialmente a la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico por brindarme experiencias gratificantes y formar parte de mi preparación académica.

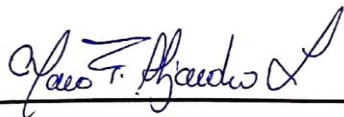
Dayse Lissette Gonzabay Vera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios porque reconozco que la sabiduría viene él y que todo esfuerzo será recompensado; a mis padres que han sido el pilar fundamental de mi existencia puesto que siempre me han apoyado en cumplir con mis responsabilidades, al docente tutor y especialista por ser buenos guía y responder mis interrogantes oportunamente, porque han marcado el camino en mi profesión y me han inspirado a alcanzar mis propios objetivos, a mi novio Kevin Rodríguez Salinas, por su motivación y apoyo incondicional que siempre me ha brindado día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

Dayse Lissette Gonzabay Vera

TRIBUNAL DE GRADO



Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.

**DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.

**DIRECTORA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



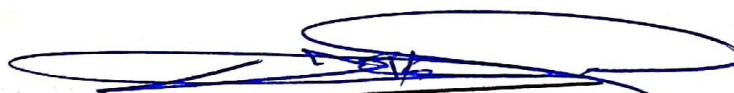
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

DOCENTE TUTOR



Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga, MSc.

DOCENTE ESPECIALISTA



Ab. Víctor M. Coronel Ortiz MSc.

SECRETARIO GENERAL

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Estado del Arte.....	1
1.2 Teorías y Conceptos	5
CAPÍTULO II.....	13
MATERIALES Y MÉTODOS.....	13
2.1 Tipo de Investigación	13
2.1.1 Investigación exploratoria	13
2.2 Método de Investigación	13
2.2.1 Método inductivo.....	13
2.3 Tipo de Muestreo	14
2.3.1 Censo.....	14
2.4 Diseño y Recolección de Datos	14
CAPÍTULO III	15
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	15
3.1 Análisis e interpretación de encuestas a los establecimientos de hospedaje.....	15
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de administradores	15
Tabla 2 Edad de personal administrativo	16
Tabla 3 Nivel de estudio	17
Tabla 4 Tiempo trabajando en empresa de alojamiento	18
Tabla 5 ¿Conoce usted sobre el tema de RSE?	19
Tabla 6 Aplica la RSE en su establecimiento.....	20
Tabla 7 Importancia de las prácticas de RSE	21
Tabla 8 ¿Conoce usted el proceso de la RS?.....	22
Tabla 9 ¿Qué entiende usted por RSE?.....	23
Tabla 10 ¿Sancionaría a su personal por no aplicar la RS?	24
Tabla 11 ¿Una empresa con programas de RSE tiene mayor acogida?.....	25
Tabla 12 Definición de RSE.....	26
Tabla 13 Implementación de estrategias o prácticas de RSE.....	27
Tabla 14 Actividades de apoyo, promoción y sustentabilidad	28
Tabla 15 Lineamientos responsables en la empresa de hospedaje	29
Tabla 16 Plan de comunicación interna y externa del tema	30
Tabla 17 Enfoque de la RSE	31
Tabla 18 Percepción del turista sobre la RSE	32
Tabla 19 Familiarización del concepto de RSE en el hospedaje	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género	15
Figura 2: Edad de administradores	16
Figura 3: Nivel de estudio	17
Figura 4: Tiempo trabajando	18
Figura 5: Conocimiento de la RSE	19
Figura 6: Aplicación de RSE.....	20

Figura 7: Importancia de realizar estrategias o prácticas de RSE	21
Figura 8: Conocimiento del proceso de la RSE.....	22
Figura 9: Entendimiento de la RSE	23
Figura 10: Sanción al personal	24
Figura 11: Empresas de alojamiento de mayor acogida	25
Figura 12: Definición de RSE	26
Figura 13: Implementación de estrategias o prácticas de RSE	27
Figura 14: Actividades de apoyo, promoción y sustentabilidad.....	28
Figura 15: Lineamientos responsables en las empresas de hospedaje	29
Figura 16: Plan de comunicación sobre la RSE	30
Figura 17: Enfoque de la responsabilidad en la empresa de hospedaje	31
Figura 18: Percepción del turista sobre la RSE	32
Figura 19: Familiarización sobre el concepto de RSE en el hospedaje	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a la administradora del Hotel-Suites Costa de Oro.....	42
Anexo 2 Encuesta al administrador del Hotel Belamar	42
Anexo 3 Encuesta a la administradora del Hotel Punta del Mar	43
Anexo 4 Encuesta al administrador del Hostal Collins Carrera.....	43
Anexo 5 Encuesta ala administrador del Hostal Centenario	43
Anexo 6 Encuesta al Hotel Ilusiones Caleta	43
Anexo 7 Ficha de encuesta a las empresas de hospedaje La Libertad.....	45
Anexo 8 Matriz de consistencia.....	49
Anexo 9 Matriz de operacionalización de variables.....	50



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE
DEL CANTÓN LA LIBERTAD

AUTOR:

DAYSE LISSETTE GONZABAY VERA

DOCENTE TUTOR:

ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

RESUMEN

El ensayo aborda el tema de la responsabilidad social empresarial de hospedaje del cantón La Libertad, se da a conocer la importancia del tema para que las empresas de alojamiento generen sus actividades de manera sustentable y sostenible, con medidas, valores y sobre todo con cultura, que les permitan a estas mantenerse a largo plazo, debido a que la Responsabilidad Social ayuda realizar de mejor manera las actividades en el mercado laboral. La metodología aplicada se la realizó a 20 empresas de hospedaje de cantón la Libertad, para ello se utilizó la herramienta de encuesta dirigida a los administradores de los hospedajes y fue una investigación exploratoria para recolectar información y analizar los datos observados, se utilizó también el método inductivo para indagar y razonar los aspectos realizando observaciones específicas. En los resultados de la investigación observamos que ciertas empresas de hospedajes desconocen el tema por eso es necesario que tengan más conocimiento y control.

Palabras claves: responsabilidad social empresarial, hospedaje, empresas turísticas, responsabilidad, alojamiento.



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

**SOCIAL RESPONSIBILITY IN LODGING COMPANIES IN THE
CANTON OF LA LIBERTAD**

AUTHOR:
DAYSE LISSETTE GONZABAY VERA
TEACHER TUTOR:
ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

ABSTRACT

The essay addresses the issue of corporate social responsibility of lodging in the canton of La Libertad, the importance of the topic is disclosed for lodging companies to generate their activities in a sustainable and sustainable way, with measures, values and above all with culture, that allow them to maintain themselves in the long term, because Social Responsibility helps to carry out activities in the labor market in a better way. The methodology applied was carried out to 20 lodging companies in the canton of La Libertad, for this the survey tool directed to the lodging administrators was used and it was an exploratory investigation to collect information and analyze the observed data, the method was also used inductive to investigate and reason the aspects making specific observations. In the results of the investigation, we observe that certain lodging companies are unaware of the subject, so it is necessary that they have more knowledge and control.

Keywords: corporate social responsibility, lodging, tourism companies, responsibility, accommodation

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social en las empresas de hospedaje es de gran importancia para el turismo a nivel mundial no solo en las grandes, medianas y pequeñas empresas de alojamiento, desde mucho tiempo atrás no se entendía claramente de que se trataba, representaba o servía la responsabilidad social, sin embargo, hoy en día es una de las herramientas más utilizadas como estrategias para las empresas de alojamiento que buscan mejorar los 3 ámbitos de la sostenibilidad (social, económico y ambiental).

En el Ecuador la responsabilidad social es de gran importancia dentro de las empresas como un método para mejorar los procesos y la optimización de recursos dentro de las empresas de alojamiento, de tal manera que busquen ser responsables socialmente, por otro lado, este tema también requiere que todas las entidades tengan la capacidad de ajuste a estrategias para preservar los servicios ofrecidos por las empresas de alojamiento.

Dentro de las empresas de alojamiento del cantón La Libertad existe poca incorporación visible de medida de responsabilidad social, en consecuencia, la responsabilidad social, procura que las empresas tomen decisiones voluntarias que conlleven a cambios positivos y que no direccionen a la mala organización, sino más bien a realizar acciones positivas para llevar a cabo las buenas prácticas de sus actividades diarias.

El turismo es uno de los sectores más importante para la economía, por ello, la responsabilidad social en las empresas de alojamiento busca una visión económica-social tradicional, donde estas entidades desarrollen una mejor rentabilidad, mediante la maximización de beneficios a través de estrategias y factores que ayuden a una mejor productividad y así mejorar la calidad del servicio brindado.

Este trabajo tiene como objetivo general:

- Analizar la responsabilidad social en las empresas de hospedaje del cantón La Libertad para optimizar los ámbitos de las empresas y sobre todo influir en lo económico, ambiental y social.

Además, se establecen como objetivos específicos los siguientes:

- Diagnosticar la práctica de la responsabilidad social en las empresas de hospedaje del cantón La Libertad.
- Determinar el estado actual de la responsabilidad que muestran los hospedajes del cantón La Libertad.
- Verificar el desarrollo sostenible y los impactos generados por la toma de decisiones y actividades en relación con la responsabilidad social en los hospedajes del cantón La Libertad.

En el primer apartado del trabajo se establece la información bibliográfica, donde se presentan temas relevantes para entender el contexto de la responsabilidad social en las empresas de hospedaje en contribución a la sostenibilidad.

Como segundo apartado la ejecución de la indagación de la metodología aplicada que hace referencia al tipo de investigación exploratoria y a su vez los resultados de las encuestas aplicadas a los sectores de alojamiento.

Finalmente, como tercer apartado se establece las respectivas conclusiones y recomendaciones sobre el desarrollo del trabajo que se conseguirán con el pertinente estudio de las medidas a tomar para el desarrollo de la responsabilidad social dentro de las entidades de alojamiento.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Estado del Arte

El artículo científico titulado **Características de la Responsabilidad Social Empresarial de las PYMES en Ecuador. Caso de Estudio: Hacienda Nueva Colonia de la revista ECA Sinergia**, de los autores Morán Montalvo, Cárdenas Zambrano, & Córdova Serrano, (2019). El objetivo principal de este trabajo fue determinar cuáles son las características principales de los programas de RSE en pymes, mediante el estudio de caso de la empresa Nueva Colonia. La metodología aplicada fue la revisión literaria sobre la responsabilidad social corporativa. Según los resultados obtenidos se pudo constatar la importancia que la responsabilidad social empresarial (RSE) representa en una empresa, sin importar su tamaño. Por medio de los programas de RS, se puede lograr metas sociales y ambientales sin comprometer la rentabilidad de la empresa, además de ayudar a la misma en ese aspecto. (pp. 131-144)

Según el artículo **Apuntes teóricos para la promoción de la responsabilidad social empresarial en Ecuador de la revista Espacios**, de los autores Saltos Orrala & Velázquez Ávila, (2019). El objetivo principal de este trabajo fue analizar los elementos de la responsabilidad social empresarial en la legislación ecuatoriana. El enfoque metodológico seleccionado para el desarrollo de este trabajo es mixto, cualitativo y descriptivo. Según los resultados obtenidos se pretende evidenciar la importancia que tiene hoy en día para las empresas, analizar las implicaciones que posee y fomentar las buenas prácticas de RSE para enfrentar los nuevos desafíos y aprovechar las oportunidades. (pp. 4-16)

El artículo **La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales de la revista**

científica Yachana, de los autores Parrales Zumba, Trelles Vera, & González Illescas, (2021). Este artículo tiene por objetivo analizar las estrategias de RSE que han implementado las empresas exportadoras internacionales para mantenerse competitivas en los escenarios cambiantes del comercio internacional. Mediante un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo, se analizan 16 trabajos de investigación de varios autores, sobre la aplicación de RSE en empresas de países, pertenecientes a diferentes sectores económicos. Entre los principales resultados se destaca que las empresas que se han enfocado en la dimensión ambiental y social de la RSE han priorizado las relaciones con los grupos de interés asumiendo un mayor compromiso y responsabilidad sobre sus actuaciones. (p. 92)

Según el artículo **Buenas Prácticas Ambientales en Hoteles Caso de Estudio: Iberostar Grand Trinidad de la revista científica ECA Sinergia**, de los autores Martínez Rodríguez, Pelegrín Naranjo, Pelegrín Naranjo, & Naranjo Lluport, (2021). El presente artículo realiza un estudio con un enfoque materialista dialéctico y aplica métodos de investigación del nivel teórico, empírico, estadísticos y matemáticos, para indagar sobre el uso de buenas prácticas ambientales en hoteles de ciudad; se utiliza como caso de estudio el hotel Iberostar Grand Trinidad. Se tienen en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas que impulsan una actitud responsable en la relación empresa – medio ambiente y una imagen favorable de la empresa. Como resultado se exponen las buenas prácticas ambientales en áreas clave de la instalación lo que llevó a la obtención de numerosas certificaciones y reconocimientos; éstas son una herramienta de marketing muy importante para la gestión comercial de la organización y se demuestra en los resultados económicos positivos obtenidos. (p. 69)

El artículo **Percepción y práctica de la responsabilidad social empresarial: el caso de las pyme de Salinas, Santa Elena de la revista Estudios de la Gestión**, de los autores Suárez Rodríguez & Burgos Vera, (2016). Este trabajo busca determinar el grado de conocimiento y práctica de la responsabilidad social

empresarial (RSE) en las pyme de Salinas, Santa Elena. Este centro turístico de la novel provincia de Santa Elena, en Ecuador, cuenta con un sector empresarial autóctono pequeño pero dinámico en aras de contribuir al desarrollo de su comunidad. Mediante encuestas aplicadas a las pyme, se valoraron cualitativamente indicadores de RSE. Los resultados indican que la RSE se practica más por los valores propios del empresario que por un esfuerzo consciente y sistemático, lo que limita su incidencia en el desarrollo de la comunidad. (p. 30)

El artículo **Responsabilidad social empresarial turística en la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia. El caso del Hotel La Mansión de la revista científica Interamericana de Ambiente y Turismo**, de los autores Tellez Bedoya, (2017). Este trabajo artículo presenta las visiones de los actores sociales en relación con la RSE hotelera en Colombia, tomando como referencia la regulación preponderante y la perspectiva radical humanista, a partir de la experiencia del Hotel La Mansión. Se aplicó una metodología cualitativa buscando resaltar la diversidad de conceptualizaciones y prácticas que emanan de las perspectivas de los actores sociales internos. Los resultados sugieren que el Hotel La Mansión ha logrado consolidarse con amplio reconocimiento en el mercado por los postulados que combinan la aplicación de una gestión de corte humanista y que en materia de RSE se ha traducido en acciones enmarcadas en el sentido ético. (p. 117)

Según el artículo **Regulación en Responsabilidad Social Empresarial en la Hotelería de Colombia de la revista Turismo y Sociedad**, de los autores Téllez Bedoya, (2017). Este artículo busca contribuir a la reflexión en cuanto a la RSE de los hoteles en Colombia, para lo cual se evidencian los resultados de una investigación cualitativa a partir del método de estudio de caso que caracterizó comparativamente de manera sintética las principales iniciativas regulativas y posteriormente desarrolló un análisis crítico a partir del análisis del discurso y la perspectiva de la Escuela de Montreal. (p. 217)

El artículo **Gestión de la Innovación para la Sustentabilidad de las Empresas de Hospedaje de la revista científica Rosa Dos Ventos**, de los autores Velázquez Castro, (2019). El objetivo central de este estudio es explorar la importancia de la gestión de la innovación en el turismo. Se presenta un análisis de la literatura en el que se identifican las características y los factores de innovación que determinan el éxito en este tipo de empresas. Finalmente, se demuestra que la ecoinnovación puede ser una estrategia para que las empresas de hospedaje reduzcan costos, aumenten sus ingresos y a la par, minimicen el impacto ambiental de sus actividades. (p. 819)

Según el artículo **La Responsabilidad Social en CEMEX de la revista científica Investigación** de los autores Valdizana, García Muñoz & Pérez Sánchez, (2020). Se utilizó una metodología cualitativa con un análisis temático descriptivo; una revisión bibliográfica que comprende: artículos, estudios, noticias, y la web, sobre la responsabilidad social de la organización a nivel mundial, cuyo objetivo fue analizar la forma en que sus acciones y estrategias impactan a la sociedad y al medio ambiente. Se concluye que el grupo económico, aunque ha tenido algunas fallas ante la sociedad, constituye una gran empresa innovadora que cumple con objetivos sociales y de investigación, fomentando programas de mejora en relación con el desarrollo sostenible, y cambios para hacer un mundo mejor a través de la responsabilidad social. (p. 175)

Según el artículo **La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica de la revista Turismo y Sociedad**, de los autores Peña Miranda, Guevara Plaza, & Fraiz Brea, (2016). El objetivo es identificar el estado actual de la investigación de la RSE en el sector hotelero, en el presente trabajo se hace un rastreo sobre los artículos más importantes de revisión bibliográfica en materia de RSE desde el ámbito general del management, seguido de un amplio análisis y revisión de la literatura científica de RSE producida en la industria hotelera durante los últimos diez años. (p. 137)

1.2 Teorías y Conceptos

1.1.1 Responsabilidad social

Responsabilidad Social es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno. (Viteri Moya, 2010, p. 91)

Se reconoce que este término emerge de las organizaciones para actuar de una manera responsable ante la sociedad y la comunidad donde está inserta, desconociendo conceptos, métodos y técnicas que realmente contribuyan para que la empresa se pueda legitimar socialmente en su entorno. (Londoño Franco, 2011, p. 58)

Para generar la responsabilidad social empresarial de hospedaje en este trabajo de investigación se debe entender que la responsabilidad social es un tema importante de interés público o privado ya que se relaciona en el actuar de acciones que lleven a un solo propósito de producir bienes o servicios de manera responsable y que mejoren la calidad de vida de la sociedad y de esta forma beneficien el cumplimiento de este.

1.1.2 Responsabilidad social empresarial

La RSE no es una obligación legal que tiene que cumplir la organización, pero cabe mencionar que el mercado ha aprendido a diferenciar de entre aquellas empresas que realmente están comprometidas socialmente de aquellas que no lo están. El uso

de la RSE en pequeñas y medianas empresas es fundamental ya que son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo. Las iniciativas sociales van de la mano con la misión y visión de la empresa, se debe de mantener un balance entre los negocios y las actividades sociales. (Rodríguez Cruz, Cuevas Pérez, & Aguirre Sotelo, 2019, p. 64)

Según Montoya Arévalo & Martínez Ramos (2012) “La Responsabilidad Social Empresarial en suma es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales” (p. 33)

Para llevar a cabo la responsabilidad social empresarial se puede decir que las empresas deben generar compromiso en su interior para la mejora de su entorno y la calidad en relaciones laborales en contribución para un bien común, sobre todo a través de las decisiones de la administración para poder cumplir objetivos sociales de la organización.

1.1.3 El sentido de responsabilidad con la gestión del patrimonio

Las políticas culturales y patrimoniales de diferentes gobiernos (locales, autonómicos o estatales) con las que con asiduidad somos inundados, y que se encuentran repletas de conceptos bienintencionados como: la cohesión social, la participación ciudadana, el beneficio social y cultural o la construcción de identidad; en gran medida son acciones dirigidas a una comunidad concreta que se limita a ser un ente activo de consumo, pero pasivo del proceso de planificación y gestión. (Navajas Corral & Fernández Fernández, 2019, p. 288)

El Patrimonio en este razonamiento no es únicamente algo del pasado, sino que su representación física y simbólica se mantiene viva por la contemporaneidad (presente) y a disposición de los usos en el futuro, es decir, como un capital para el

desarrollo y la conciencia colectiva. (Navajas Corral & Fernández Fernández, 2019, p. 289)

El tema de responsabilidad social en cuanto a la gestión del patrimonio se deberían abarcar deberes que cumplan tradicionalmente los profesionales capacitados para asumir las funciones y de esta manera ser partícipes de un patrimonio colectivo y que tomen conciencia de su territorio, su cultura y su patrimonio heredado contribuyendo, de esta manera con la construcción del bien común.

1.1.4 Empresas de hospedaje

Las empresas hoteleras en la actualidad son conscientes que para mantenerse en el mercado deben realizar cambios radicales en su calidad de servicio, no solo hacia sus clientes externos, sino a sus colaboradores, los servicios ofrecidos se perciben históricamente tanto por el turista como por el recepcionista, con una vivencia diferente de la experiencia durante el proceso de hospedaje. (Veloz Navarrete & Vasco Vasco, 2016, p. 20)

Las empresas de alojamiento turístico se pueden definir como las empresas que se dedican de manera profesional y habitual a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios. (Intriago Torres & Solórzano Anchundia, 2017, p. 261)

Para una responsabilidad social las empresas de hospedajes deben brindar servicios que den acogida a turistas en las mejores condiciones posibles, pero no solo a clientes sino también a todo su personal desde la parte administrativa hasta aquellos que brindan servicios de limpieza, con el fin de ofrecer un servicio de calidad y que los turistas estén satisfechos con el servicio brindado.

1.1.5 Alojamiento turístico

Según Intriago Torres & Solórzano Anchundia (2017) “El servicio de alojamiento turístico es la oferta de hospedaje a cambio de un beneficio económico en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes” (p. 263)

Para llevar a cabo la responsabilidad social en las empresas de hospedaje los alojamientos turísticos deben proporcionar servicios para satisfacer las necesidades para los turistas, viajeros o huéspedes ya que vienen constituidos por dedicación de forma habitual, es decir que se ponen a disposición del consumidor o turista durante su tiempo determinado en su contrato o reserva con su categoría contratada.

1.1.6 Clasificación de los establecimientos

“los establecimientos hoteleros se clasificarán, en atención a sus características y a la calidad de las instalaciones y servicios que ofrezcan, en los siguientes grupos y categorías:

- Grupo 1.º Hoteles, de cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas.
- Grupo 2.º Hostales y Pensiones, de tres, dos y una estrellas.
- Grupo 3.º Fondas. – Grupo 4.º Hoteles-apartamentos, de cuatro, tres, dos y una estrellas. (Rodríguez Antón & M.^a del Mar Alonso Almeida, 2018, p. 41)

Para que exista un buen manejo de responsabilidad social en las empresas de hospedejes los estableciemintos deben estar clasificados según su grupo para que den mayor atencion en calidad a sus instalaciones y servicios que se ofrece .

1.1.7 Impactos de la responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social se enfoca en gestionar actividades diversas en las que su objetivo no es filantrópico o simplemente social, sino que se trata del hecho de asumir conciencia sobre su responsabilidad en el impacto que generan sus actividades, por lo que su nuevo accionar busca minimizarlos. (Palacios Vintimilla & Erazo Álvarez, 2021, p. 73)

El uso de indicadores de RSE tiene dos motivos: “El primero es ayudar a gestionar e implementar prácticas de negocio más responsables y transparentes. El otro, es proveer de una visión clara acerca de cuáles son los principales conceptos del desarrollo sostenible y la RSE. (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013, p. 200)

Los impactos de responsabilidad social tienen un valor importante ya que las empresas como tal deben contar con indicadores de tipo de cuantitativo y cualitativo y que tienen por objetivo medir los impactos de acciones empresariales en la sociedad y el medio ambiente y de este modo saber las medidas que deben acoger para convertir cualquier impacto negativo en positivo.

1.1.8 Beneficios de la responsabilidad social empresarial

En el ámbito empresarial surgen muchas oportunidades de innovación que logren el beneficio de la sociedad como a la misma competitividad de la organización. Es importante analizar el entorno y encontrar las falencias en relación a un mejor desarrollo de la sociedad e intentar introducir productos, prácticas o estrategias que llenen ese vacío presente en la comunidad. Esto a su vez, constituye una innovación pionera, logrando que la empresa se posicione como la primera en desarrollar un elemento o un producto de ese tipo. (Lara Manjarrez & Sánchez Gutiérrez, 2021, p. 101-102)

La RSE es la contribución activa y voluntaria de las empresas en el mejoramiento social, económico y ambiental. Bajo este concepto de administración se engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. (Barroso Tanoira, 2008, p. 76)

Es importante que se logren beneficios de responsabilidad social empresarial en los hospedajes ya que las mismas deben optar por tener aspectos importantes para sus empleados y sociedad, porque de esta manera permiten que una organización logre resultados positivos y que mejore el compromiso, sus competencias encaminadas a mantener un equilibrio entre el desarrollo de la sociedad.

1.1.9 Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial

Según Soto Maciel & Saucedo Delgado (2020) “Las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), por su parte, dan evidencia del involucramiento empresarial voluntario sobre preocupaciones sociales y económicas de los trabajadores” (p. 109)

RSE las prácticas relacionadas con el buen gobierno de las compañías como la democracia corporativa, el espíritu de cooperación de la empresa con sus clientes, proveedores, competidores y gobiernos. Se incluyen los compromisos de transparencia que adquieren las empresas con la sociedad y que se hacen efectivos a través de la rendición de cuentas verificables por organismos externos, al igual que la ciudadanía corporativa, entendida como los derechos y obligaciones de la empresa dentro de la comunidad a la que pertenece. (Barroso Tanoira, 2008, p. 77)

Es importante resaltar las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en el trabajo de investigación ya que es un tema que está involucrado en que las empresas adquieran el compromiso a través de derechos y obligaciones en medida

que se trabaje en conjunto para poner en marcha lineamientos en lo que respecta a RSE.

1.1.10 Sostenibilidad

La sostenibilidad se ha relacionado con el medio ambiente y su problemática como efecto de la acción de las empresas y la sociedad misma, de tal forma que, desde finales del siglo XX y de forma creciente, la problemática ambiental se ha constituido en uno de los principales desafíos a nivel mundial. (Arroyave Puerta & Marulanda Valencia, 2019, p. 158)

Según Zarta Ávila (2011) “la sostenibilidad social puede conseguirse cuando se apoyan proyectos en el mantenimiento de la cohesión comunitaria, para el emprendimiento de objetivos comunes alrededor de mejorar las condiciones de vida. Un ejemplo de ello son las ONG sociales y ambientalistas” (p. 418)

La sostenibilidad ambiental se obtendrá siempre y cuando la explotación de los recursos naturales se mantenga dentro de los límites de la regeneración y el crecimiento natural, a partir de planear la explotación de los recursos y de precisar los efectos que la explotación tendrá, sobre el conjunto del ecosistema. (Zarta Ávila, 2011, p. 418)

Evidentemente en este trabajo de investigación se debe aplicar la sostenibilidad ya que se relaciona con el medio ambiente que si bien tiene muchas líneas se hace relación entre la armonía efectiva de lo económico social y ambiental logrando desarrollos positivos de dichos ejes los cuales conforman la sustentabilidad para lograr un mayor beneficio.

1.1.11 Sustentabilidad de la actividad turística

Según Lamas, Nascimento, & Mazaro (2019) “la sustentabilidad de los destinos turísticos, exigen nuevos abordajes de gestión, recalificación de los actores, establecimiento de cooperación y visión estratégica en la construcción de un futuro común en pro del desarrollo sustentable del turismo” (p. 1006)

La sustentabilidad es un concepto integrador valioso, por cuanto se adapta a cualquier lugar geográfico que se esté analizando, se adecúa a los diferentes objetivos que se estén considerando, tiene en cuenta las presentes y futuras generaciones, pero sobre todo, retoma la necesidad nuevamente de concebir al hombre como parte integrante de la biosfera. (Zarta Ávila, 2011, p. 420)

En cuanto a la sustentabilidad también forma parte importante de este trabajo ya que es la actividad turística que puede ser entendida como una producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas y que a su vez garanticen una mejor calidad de vida a la población en general y que la sociedad también sea participe en las decisiones en el proceso del desarrollo con el medio ambiente.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de Investigación

2.1.1 Investigación exploratoria

Este trabajo se basó en una investigación exploratoria puesto que se presenta ante los científicos como algo totalmente nuevo o insuficientemente conocido; por tanto, los estudios exploratorios tienen como función familiarizarse con objetos o fenómenos desconocidos o relativamente desconocidos y tratan de identificar, en estos, conceptos, características o variables promisorias (entre otros aspectos) que puedan potencialmente constituirse en futuras características específicas para estos objetos o fenómenos. (Díaz Narváez & Calzadilla Núñez, 2016, p. 117-118)

Mediante este trabajo se buscó analizar los resultados de las observaciones, recopilando y presentando sistemáticamente los datos para tener una idea clara del tema de responsabilidad social en los establecimientos de hospedajes del cantón La Libertad.

2.2 Método de Investigación

2.2.1 Método inductivo

La inducción es, de manera general, el método empleado por las ciencias naturales. Consiste en un razonamiento que pasa de la observación de los fenómenos a una ley general para todos los fenómenos de un mismo género... La inducción es, así, una generalización que conduce de los casos particulares a la ley general. Basada en la experiencia de algunos casos de un fenómeno, pasa a dar una ley para todos los casos de fenómenos de la misma especie. (Baena Paz, 2017, p. 34)

El método de investigación que se utilizó es el inductivo el cual consistió en una indagación y razonamiento de aspectos que van de lo particular a lo general a partir de experiencias establecidas y el estudio diversos casos apoyándose en observaciones específicas.

2.3 Tipo de Muestreo

2.3.1 Censo

Es el estudio de todos y cada uno de los elementos de una población. Esta condición hace que este tipo de estudios no sean muy frecuentes, por cuanto la recolección de toda esa información, sobre todo cuando el tamaño de la población es muy grande o sus elementos se encuentran muy dispersos. (Salazar P. & Del Castillo G., 2018, p. 13)

En el presente ensayo se utilizó un procedimiento mediante un censo de población puesto que solo se encuestó a 20 establecimientos de hospedaje del cantón La Libertad que participaron en dicha investigación.

2.4 Diseño y Recolección de Datos

Población

La población que se consideró para el desarrollo de este trabajo en el cantón La Libertad estuvo conformada por dueños o personas encargadas de dirigir los 20 establecimientos de hospedaje que están compuestos por servicios que brindan a los turistas que se hospedan en el mismo y que realizan prácticas de responsabilidad social.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis e interpretación de encuestas a los establecimientos de hospedaje

Pregunta 1: Género

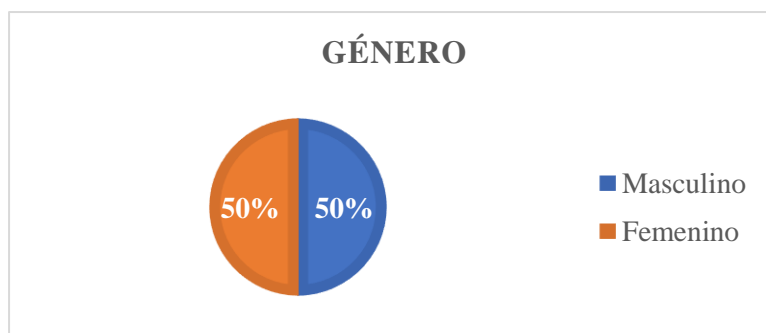
Tabla 1 *Género de administradores*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Masculino	10	50%
Femenino	10	50%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 1: Género



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos de esta pregunta observamos que las empresas de alojamiento se encuentran dirigidas tanto por hombres como por mujeres, es decir las empresas no ven el género al momento de contratar personal para el área administrativa y de recepción.

Pregunta 2: Edad

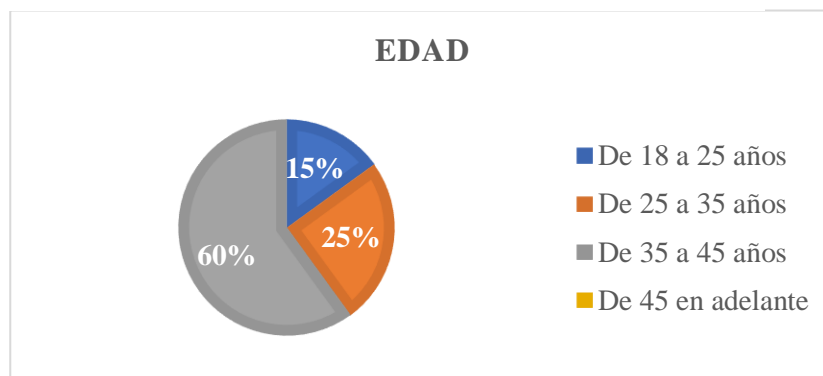
Tabla 2 *Edad de personal administrativo*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
De 18 a 25 años	3	15%
De 25 a 35 años	5	25%
De 35 años a 45 años	12	60%
De 45 en adelante	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 2: Edad de administradores



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

De los datos obtenidos determinamos que los administradores que trabajan en mayor cantidad dentro de las empresas de alojamiento se encuentran en un rango de edad entre los 35 a 45 años, es decir estas empresas buscan contratar a personas con experiencia en el área a laboral.

Pregunta 3: Nivel de estudio

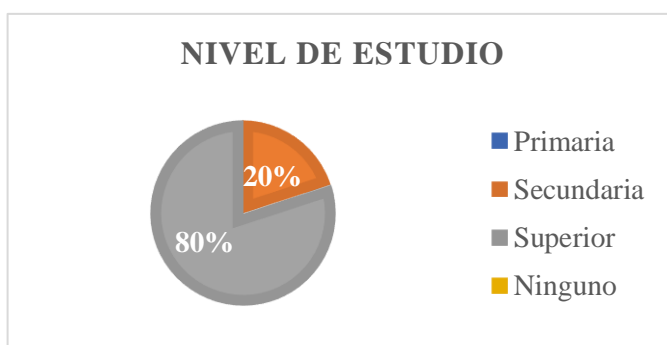
Tabla 3 Nivel de estudio

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	4	20%
Superior	16	80%
Ninguno	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 3: Nivel de estudio



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Con los datos obtenidos determinamos que la mayor parte de los administradores de los hospedajes han tenido la oportunidad de culminar sus estudios en universidad gracias a ello se les brindó la oportunidad laboral y se han dedicado a la administración en los establecimientos de alojamiento, mientras que otra parte de los administradores no han tenido la oportunidad de culminar sus estudios, sin embargo, se les ha brindado la oportunidad laboral.

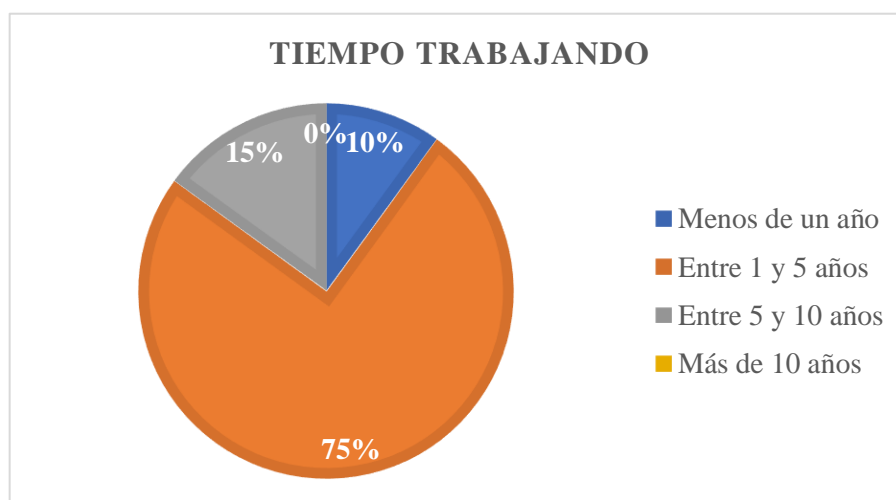
Pregunta 4: ¿Qué tiempo tiene usted trabajando en la empresa de alojamiento?

Tabla 4 *Tiempo trabajando en empresa de alojamiento*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Menos de un año	2	10%
Entre 1 y 5 años	15	75%
Entre 5 y 10 años	3	15%
Más de 10 años	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad
Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 4: Tiempo trabajando



Fuente: La Libertad
Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

De los resultados obtenidos logramos observar que los administradores tienen muchos años trabajando en los establecimientos de hospedaje debido que el cantón es uno de los puntos de comercialización y que el alojamiento es la actividad turística que genera más ingresos económicos.

Pregunta 5: ¿Conoce usted sobre el tema de la responsabilidad social empresarial?

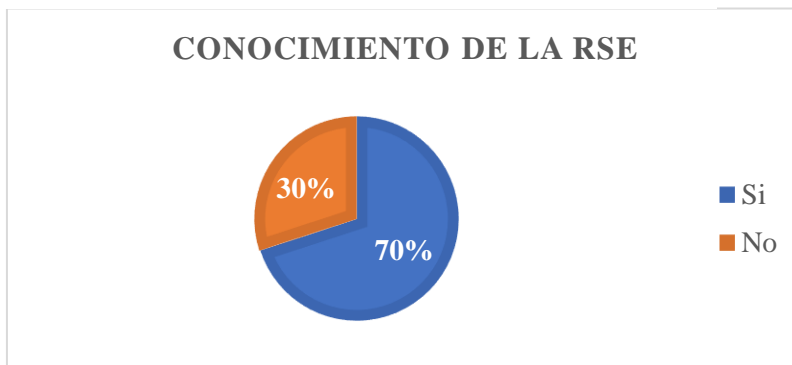
Tabla 5 ¿Conoce usted sobre el tema de RSE?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 5: Conocimiento de la RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos determinamos que la mayoría de los administradores de los hospedajes conocen sobre el tema planteado debido a que cuentan con estudios superiores y entienden la importancia y necesidad para su empresa u establecimiento, por otro también existe cierta cantidad de administradores que desconocen el mencionado tema, debido a que estos no tienen estudios superiores, por ende, desconocen este tema y no lo aplican en sus establecimientos.

Pregunta 6: ¿Aplica la responsabilidad social empresarial en su establecimiento?

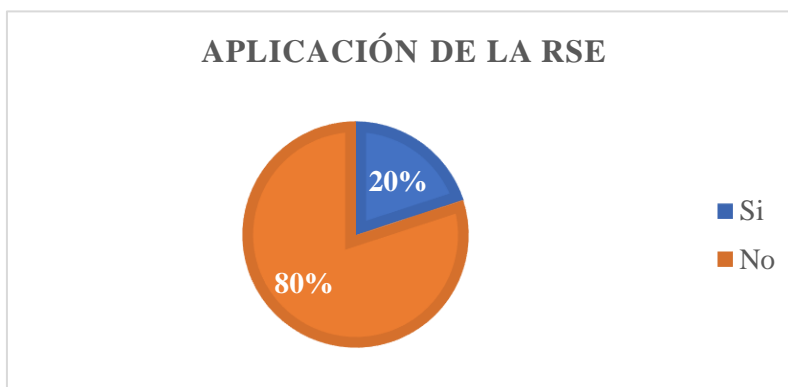
Tabla 6 *Aplica la RSE en su establecimiento*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 6: Aplicación de RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Con los datos obtenidos determinamos que las empresas de hospedaje del cantón La Libertad si aplican la responsabilidad social empresarial ya que es un tema importante y que se debe aplicar no solo en los establecimientos sino también en la comunidad local, por otro, ciertas empresas no aplican mencionado tema, por desconocimiento o porque simplemente no lo consideran necesario.

Pregunta 7: ¿Qué tan importante es que las empresas de alojamiento tomen la iniciativa de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial?

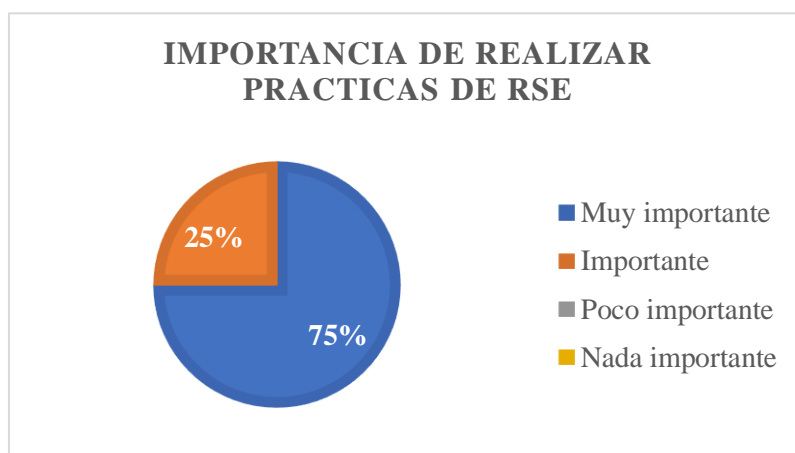
Tabla 7 *Importancia de las prácticas de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Muy importante	15	75%
Importante	5	25%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 7: Importancia de realizar estrategias o prácticas de RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Los datos nos demuestran que la gran mayoría de los establecimientos consideran que es de suma importancia realizar prácticas de responsabilidad social para que el entorno donde se desarrolla la actividad turística de hospedaje sea de mucho agrado del visitante y se sienta conforme con el servicio brindado.

Pregunta 8: ¿Conoce usted el proceso de la responsabilidad social que se debe llevar a cabo dentro de los establecimientos de la empresa?

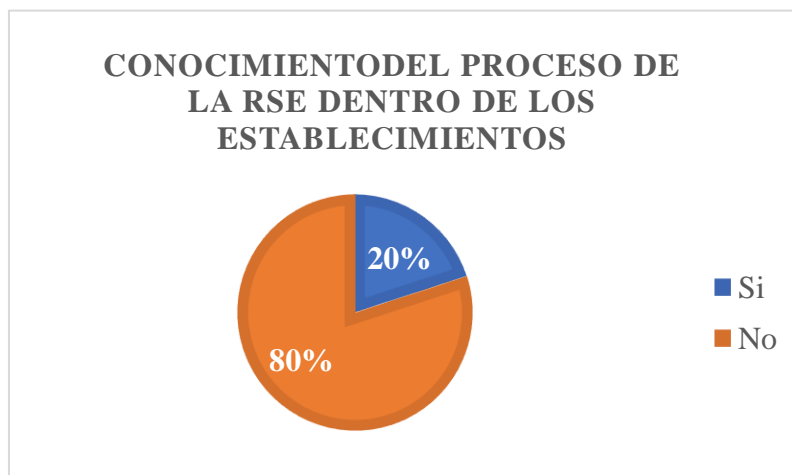
Tabla 8 ¿Conoce usted el proceso de la RS?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 8: Conocimiento del proceso de la RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

De los resultados obtenidos determinamos que las empresas de alojamientos deberían conocer el proceso de responsabilidad social que se debe llevar a cabo para un mejor manejo y práctica de la misma, permitiendo armonizar todo el proceso que conlleva el prestar un servicio turístico.

Pregunta 9: ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?

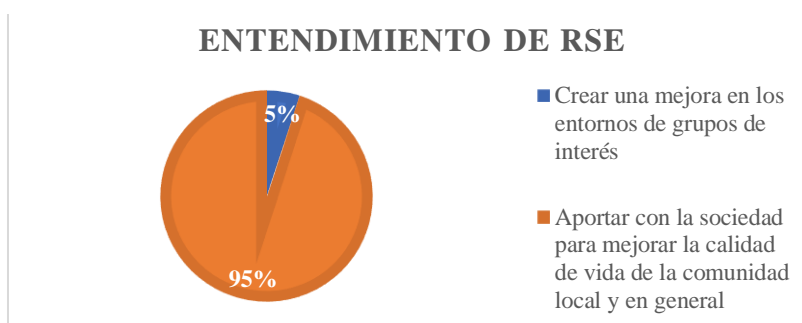
Tabla 9 ¿Qué entiende usted por RSE?

	Cantidad	Porcentaje
Crear una mejora en los entornos de grupos de interés	1	5%
Aportar con la sociedad para mejorar la calidad de vida de la comunidad local y en general	19	95%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 9: Entendimiento de la RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis.

Con los resultados obtenidos determinamos que las empresas de hospedaje tienen un criterio establecido sobre lo que significa la responsabilidad social empresarial, en su mayoría entienden que se trata de aportar con la sociedad para mejorar la calidad de vida.

Pregunta 10: ¿Usted sancionaría a su personal por no aplicar la responsabilidad social dentro de su empresa?

Tabla 10 ¿Sancionaría a su personal por no aplicar la RS?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 10: Sanción al personal



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos determinamos que todos los administradores de los hospedajes sancionaría a su personal ya que todos debemos como tal ser partícipes del tema aplicado para brindar un servicio de calidad para el turista, formando así la responsabilidad y compromiso de la empresa.

Pregunta 11: ¿Una empresa con programas de responsabilidad social empresarial tiene mayor acogida que aquellas que no?

Tabla 11 ¿Una empresa con programas de RSE tiene mayor acogida?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 11: Empresas de alojamiento de mayor acogida



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Los datos nos muestran que todas las empresas tendrían más acogidas con programas de responsabilidad social ya que gracias a estos se brindaría un servicio de calidad para el turista y este a su vez estaría satisfecho y volvería al establecimiento e incluso podría recomendar la empresa de alojamiento.

Pregunta 12: ¿Cómo define usted la responsabilidad social empresarial?

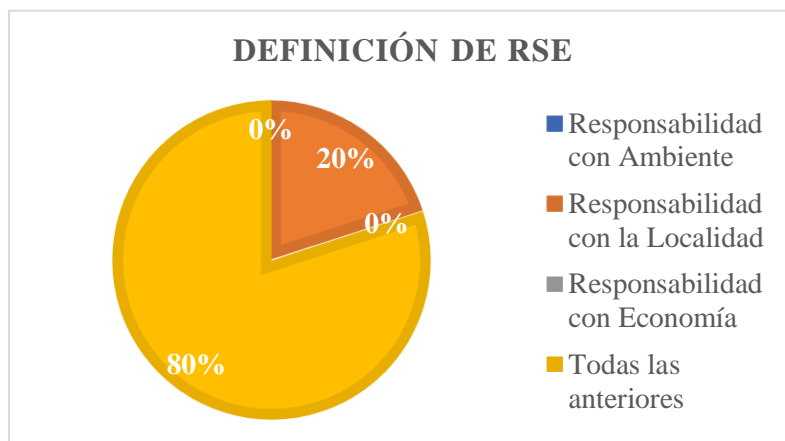
Tabla 1 *Definición de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Responsabilidad con Ambiente	0	0%
Responsabilidad con la Localidad	4	20%
Responsabilidad con Economía	0	0%
Todas las anteriores	16	80%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 12: Definición de RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos determinamos que la mayoría define conocer que la responsabilidad social empresarial tiene relación e incidencia con el medio ambiente, la localidad y con la economía ya que son los 3 pilares fundamentales relacionados a la sostenibilidad.

Pregunta 13: ¿Estaría usted dispuesto a implementar estrategias o prácticas de responsabilidad social las cuales podrían beneficiar su establecimiento?

Tabla 2 *Implementación de estrategias o prácticas de RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 13: Implementación de estrategias o prácticas de RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Llegamos a la conclusión que todas las empresas de hospedaje mencionan que deben implementar estrategias o practicas con el fin de obtener el máximo beneficio con sus actividades realizadas en su establecimiento de hospedaje para una mejora del servicio brindado.

Pregunta 14: ¿Se desarrollan actividades de apoyo y promoción de RSE y sustentabilidad en su hospedaje?

Tabla 14 *Actividades de apoyo, promoción y sustentabilidad*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 14: *Actividades de apoyo, promoción y sustentabilidad*



Análisis

Con los datos obtenidos determinamos que la mayoría de las empresas de hospedaje no han realizado ningún tipo de programa para mejorar las actividades desarrolladas en los establecimientos, esto impide un desarrollo óptimo en el servicio brindado al turista o cliente.

Pregunta 15: ¿Usted ha incorporado lineamientos responsables para su empresa de hospedaje?

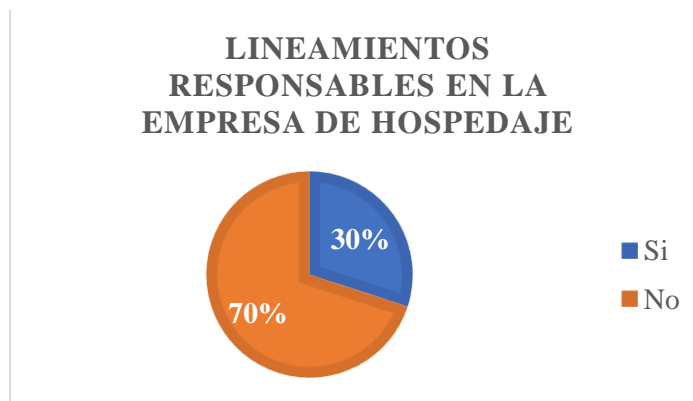
Tabla 3 *Lineamientos responsables en la empresa de hospedaje*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 15: Lineamientos responsables en las empresas de hospedaje



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos determinamos que la mayoría de las empresas no realizan lineamientos para brindar un servicio de calidad, esto provoca que los turistas opten por otras alternativas o establecimientos de calidad, por otro lado, existen establecimientos que si han implementado lineamientos lo que beneficia para tener mayor acogida y ser catalogado como una empresa de hospedaje sobresaliente.

Pregunta 16: ¿Usted cuenta con un plan de comunicación interna y externa de todo el tema sustentable y de responsabilidad social empresarial?

Tabla 4 *Plan de comunicación interna y externa del tema*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 16: Plan de comunicación sobre la RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

De los datos obtenidos determinamos que la mayoría de los establecimientos no manejan un plan de contingencia sobre la correcta administración de recursos sustentables para cumplir con las actividades sin perjudicar el medioambiente, por otro lado, existen ciertos establecimientos que si contribuyen con el desarrollo sustentable y a su vez brindar un servicio de calidad.

Pregunta 17: ¿Cómo usted enfoca la RSE en su hospedaje?

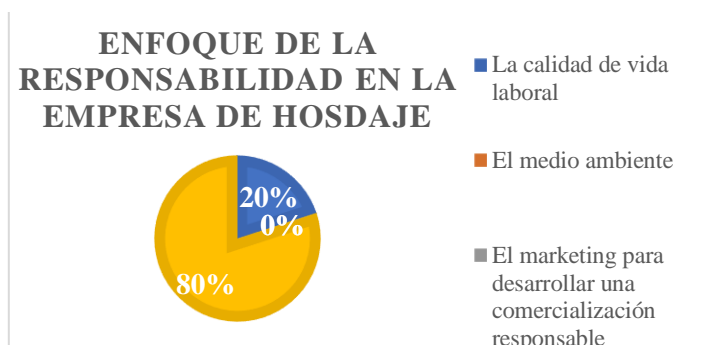
Tabla 5 *Enfoque de la RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
La calidad de vida laboral	4	20%
El medio ambiente	0	0%
El marketing para desarrollar una comercialización responsable	0	0%
La ética empresarial	16	80%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 17: Enfoque de la responsabilidad en la empresa de hospedaje



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los datos obtenidos determinamos que la mayoría de las empresas se relaciona con la ética empresarial porque engloba una serie de valores y principios a la hora de llevar acciones y actividades por otro lado existen empresas que lo relacionan con la calidad de vida laboral puesto que se establecen relaciones de calidad con el interés público para su entorno laboral.

Pregunta 18: ¿Qué elemento usted considera que influye en la percepción del turista sobre la RSE en su empresa de hospedaje?

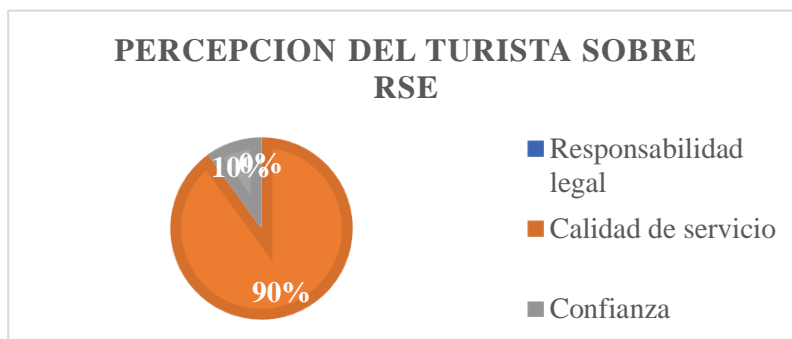
Tabla 6 *Percepción del turista sobre la RSE*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Responsabilidad legal	0	0%
Calidad de servicio	18	90%
Confianza	2	10%
Total	20	100%

Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Figura 18: Percepción del turista sobre la RSE



Fuente: La Libertad

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

De los datos obtenidos determinamos que el elemento que influye en la percepción del turista es la calidad de servicio ya que las empresas de hospedaje brindan un servicio óptimo para los clientes, mientras que otras determinan que influye en la confianza por ello se debe tener un mejor control y compromiso en dicho tema para evitar inconveniente y que puedan brindar servicios de calidad.

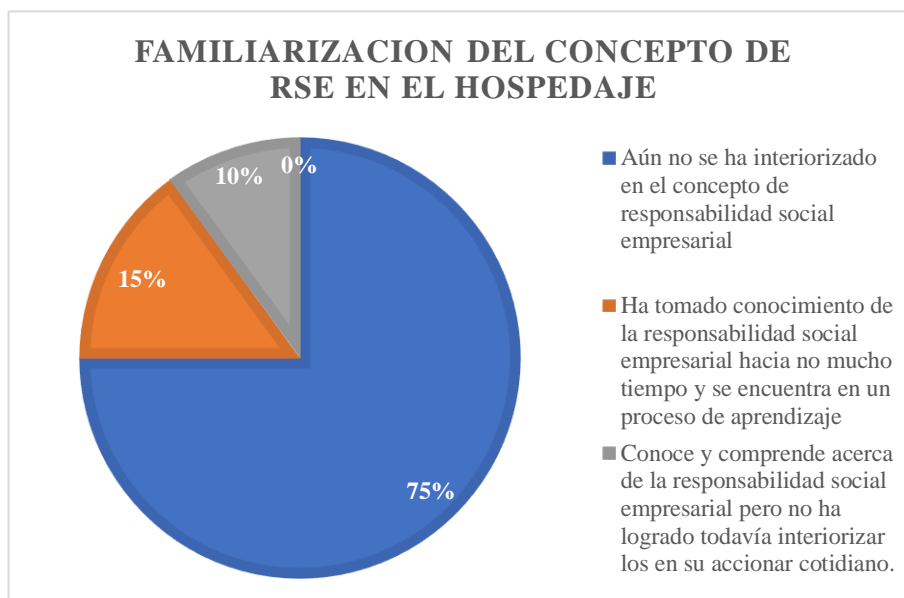
Pregunta 19: ¿Cuán familiarizada se encuentra el hospedaje con el concepto de responsabilidad social empresarial?

Tabla 19 *Familiarización del concepto de RSE en el hospedaje*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Aún no se ha interiorizado en el concepto de responsabilidad social empresarial	15	75%
Ha tomado conocimiento de la responsabilidad social empresarial hacia no mucho tiempo y se encuentra en un proceso de aprendizaje	3	15%
Conoce y comprende acerca de la responsabilidad social empresarial pero no ha logrado todavía interiorizar los en su accionar cotidiano.	2	10%
La organización conoce en profundidad y aplicar los lineamientos de la responsabilidad social en su gestión diaria	0	0%
Total	20	100%

*Fuente: La Libertad
Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera*

Figura 19: Familiarización sobre el concepto de RSE en el hospedaje



Fuente: La Libertad
Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

Análisis

Mediante los resultados obtenidos observamos que las empresas deben conocer más sobre el tema de RSE para que se logre estrategias que lleven a un proceso de planificación y a un mejor manejo de control la misma que oriente a fomentar la calidad de servicio del hospedaje.

RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación, se aplicó los instrumentos de recolección de información, los mismos que permitieron identificar que existe la falta de compromiso por parte de los administradores al momento de cumplir y ejecutar parámetros para que el servicio brindado sea óptimo, con los resultados obtenidos también observamos que ciertas empresas de hospedajes desconocen el tema por eso es necesario que tengan más conocimiento y control de esta manera también se logre estrategias que los lleve a un proceso de proyección que los orienten a fomentar la calidad de servicio de hospedaje y que consideren la importancia de realizar prácticas de responsabilidad social donde se desarrolla la actividad turística de hospedaje para que este sea de agrado al turista y se sienta conforme con el servicio que se brinde.

Por ello la responsabilidad social busca de cierta manera involucrarse con las empresas donde se desarrolla su actividad, su relación con la sostenibilidad y sustentabilidad, es decir dentro del sector hotelero, el monitoreo de las empresas de alojamiento debe ser constante para buscar mejoras y realizar programas anuales que beneficien este sector, para ello es necesario la colaboración y responsabilidad de toda parte administrativa y trabajadores.

Por otro lado, es importante que las empresas de alojamiento lleven las medidas correctas y necesarias en función de cumplir beneficios para crear consciencia con actitudes transformadoras para un mejor desarrollo y funcionamiento del mismo con la finalidad de ser responsables y fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad social dentro de estas empresas.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS HOSPEDAJES DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Cuadro 1: Hospedajes del cantón La Libertad

HOSPEDAJES DEL CANTÓN LA LIBERTAD
1. Hotel Punta del Mar
2. Hotel-Suites Costa de Oro
3. Grand Hotel Libertad
4. Hotel Belamar
5. Hotel Arena Inn
6. Hotel Valdivia
7. Hotel Torre Marina
8. Hotel Ilusiones La Caleta
9. Libertad 109 Hotel
10. Hotel Amarella
11. Hotel Las Terrazas
12. Hostal Copa Cabana
13. Hostal Las Gaviotas
14. Hostal Terramar
15. Hostal Bel
16. Hostal Portofino
17. Hostal Collins Carrera
18. Hostal Centenario
19. Hostal Soraya
20. Hostal Sol y Luna

Fuente: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Catastro-turistico/Consolidado-Nacional-2022-publico-12-web.xlsx>

Elaborado por: Dayse Gonzabay Vera

CONCLUSIONES

Después de haber realizado la investigación se pudo concluir lo siguiente:

- Una vez evaluadas las empresas de hospedaje del cantón La Libertad se pudo identificar que la mayor parte de los establecimientos no maneja los procedimientos necesarios, no cuentan con un comité de RSE dentro de la empresa, no aplican mecanismos de autoevaluación, no tienen prioridades y no manejan un plan de estrategias y trabajo para desarrollar las actividades que corresponden en cada área.
- Se determinó que en las empresas de alojamiento se presenta un gran problema, debido al desconocimiento y a la falta de ejecución del tema de la responsabilidad social en varios establecimientos, lo que provoca que el servicio brindado no sea el esperado por el turista, es decir no se brinda comodidades con el medio ambiente, la sociedad y la parte económica, esto se debe a que no existe el compromiso por parte de los administradores al momento de manejar y llevar el control de las empresas.
- Se concluyó que las empresas de hospedaje enfrentan impactos negativos que engloba una serie de valores y principios a la hora de llevar acciones y actividades mismas que se relacionan con la calidad de vida laboral o gestión del turismo sostenible, que si bien este es un factor, el resultado positivo es más bien consecuencia del proceso elegido, y del firme compromiso de las personas involucradas para lograr éxito basada en la eficacia de relaciones entre la sociedad con beneficio mutuo es decir que la satisfacción de necesidades vaya enfocada a cumplir las expectativas tanto en términos de sostenibilidad y creación de valor.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que todos los establecimientos cuenten con un comité que se encargue de manejar la RSE, también se recomienda que este comité realice programas de autoevaluación para conocer las áreas en las que se debe trabajar para optimizar las actividades realizadas, para ello es indispensable que se establezca un plan de trabajo que le permita cumplir con los objetivos establecidos con el fin de mejorar.
- Se recomienda conocer e investigar más sobre la RSE para conocer cuáles son los beneficios que ayudarían o aportarían a los establecimientos a llevar un mejor control y así brindar un servicio adecuado para los turistas que se hospedan en el mismo, para ello se requiere del compromiso tanto del administrador como el de los trabajadores.
- Se recomienda implementar acciones o estrategias basadas en la responsabilidad social empresarial para obtener impacto positivo en los diferentes ámbitos en los que se desarrolla la empresa y con los cuales está tiene relación, de esta manera se puede lograr no sólo contribuir a la sociedad en la que está inmersa sino también contribuir a la competitividad y sostenibilidad de la empresa ya que la influencia de la responsabilidad social empresarial está en relación directa con el crecimiento empresarial de los establecimientos de hospedajes.

REFERENCIAS

- Arroyave Puerta, A. M., & Marulanda Valencia, F. Á. (2019). Ecoemprendimiento, sostenibilidad y generación de valor. *Revista EAN*, 155-172.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Barroso Tanoira, F. G. (2008). La responsabilidad social empresarial. *Contaduría y administración*, 73-91.
- Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 115-121.
- Duque Orozco, Y. V., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 196-206.
- García Muñoz, A. C., & Pérez Sánchez, B. (2020). La Responsabilidad Social en CEMEX. *Investigación Valdizana*, 175-187.
- Intriago Torres, J., & Solórzano Anchundia, M. D. (2017). El Alojamiento Turístico en Hogares: Una Alternativa de Negocio para la Dinamización de la Economía en la Parroquia Canoa (Destino del Sol y Playa) Después del Terremoto del 16 de Abril. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 259-272.
- Lamas, S. A., Nascimento, E. D., & Mazaro, R. M. (2019). Gobernanza y Sustentabilidad en Destinos Turísticos Un Análisis de Discurso Académico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1002-1020.
- Lara Manjarrez, I. A., & Sánchez Gutiérrez, J. (2021). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*, 97-108.
- Londoño Franco, I. (2011). Aproximación al concepto de Responsabilidad Social desde el pensamiento del Grupo de Investigación en Responsabilidad Social - GRS – EAM. *Sinapsis*, 55-75.

- Martínez Rodríguez, M., Pelegrín Naranjo, A., Pelegrín Naranjo, L., & Naranjo Llupart, M. R. (2021). Buenas Prácticas Ambientales en Hoteles Caso de Estudio: Iberostar Grand Trinidad. *ECA Sinergia*, 69-82.
- Montoya Arévalo, B. E., & Martínez Ramos, P. (2012). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Fundación Konrad Adenauer.
- Morán Montalvo, C. O., Cárdenas Zambrano, C. S., & Córdova Serrano, C. E. (2019). Características de la Responsabilidad Social Empresarial de la PYMES en Ecuador. Caso de Estudio: Haciendo Nueva Colonia. *ECA Sinergia*, 131- 144.
- Navajas Corral, O., & Fernández Fernández, J. (2019). La gestión patrimonial desde la responsabilidad social. *Pasos*, 285-298.
- Palacios Vintimilla, M. P., & Erazo Álvarez, J. C. (2021). La responsabilidad social e impacto ambiental en hospitales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 69-91.
- Parrales Zumba, C. G., Trelles Vera, G. M., & González Illescas, M. L. (2021). La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales. *Yachana*, 92-113.
- Peña Miranda, D. D., Guevara Plaza, A., & Fraiz Brea, J. A. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. *Turismo y Sociedad*, 137-158.
- Rodríguez Antón, J. M., & M.^a del Mar Alonso Almeida, M. (2018). *Organización y dirección de empresas hoteleras*. España: Síntesis.
- Rodríguez Cruz, L. A., Cuevas Pérez, V., & Aguirre Sotelo, V. N. (2019). Responsabilidad social Empresarial a las Responsabilidades en Derechos Humanos. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 63-80.
- Salazar P., C., & Del Castillo G., S. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística* . Quito.

- Saltos Orrala, M. A., & Velázquez Ávila, R. M. (2019). Apuntes teóricos para la promoción de la responsabilidad social empresarial en Ecuador. *Espacios*, 4-16.
- Soto Maciel, A., & Saucedo Delgado, O. A. (2020). Derechos humanos, buenas prácticas y responsabilidad. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 107-122.
- Suárez Rodríguez, O., & Burgos Vera, B. (2016). Percepción y práctica de la responsabilidad social empresarial: el caso de las pymes de Salinas, Santa Elena. *Estudios de la Gestión*, 29-49.
- Téllez Bedoya, C. A. (2017). Regulación en Responsabilidad Social Empresarial en la Hotelería de Colombia. *Turismo y Sociedad*, 217-229.
- Tellez Bedoya, C. A. (2017). Responsabilidad social empresarial turística en la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia. El caso del Hotel La Mansión. *Interamericana de Ambiente y Turismo*, 117-128.
- Turismo, M. d. (2020). *Catastro de establecimientos turísticos*. Obtenido de Ministerio de Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/>
- Velázquez Castro, J. A. (2019). Gestión de la Innovación para la Sustentabilidad de las Empresas de Hospedaje. *Rosa dos Ventos*, 819-827.
- Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia Unemi*, 19-25.
- Viteri Moya, J. (2010). Responsabilidad Social. *Enfoque UTE*, 90-100.
- Zarta Ávila, P. (2011). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, 409-423.

ANEXOS



Anexo 1. Encuesta a la administradora del Hotel-Suites Costa de Oro



Anexo 2. Encuesta al administrador del Hotel Belamar



Anexo 3. Encuesta a la administradora del Hotel Punta del Mar



Anexo 4. Encuesta al administrador del Hostal Collins Carrera



Anexo 5. Encuesta al administrador del Hostal Centenario



Anexo 6. Encuesta al Hotel Ilusiones Caleta



**TEMA: RESPONSABILIDAD SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOCIAL EN
LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

**Anexo 7: Ficha de encuesta a las empresas de hospedaje del cantón La
Libertad.**

1. Género

Masculino

Femenino

2. Edad

De 18 a 25 años

De 25 a 35 años

De 35 a 45 años

De 45 en adelante

3. Nivel de estudio

Primaria

Secundaria

Superior

Ninguno

4. ¿Qué tiempo tiene usted trabajando en la empresa de alojamiento?

Menos de un año

Entre 1 y 5 años

Entre 5 y 10 años

Más de 10 años

5. ¿Conoce usted sobre el tema de la responsabilidad social empresarial?

Si

No

6. ¿Aplica la responsabilidad social empresarial en su establecimiento?

Si

No

7. ¿Qué tan importante es que las empresas de alojamiento tomen la iniciativa de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

8. ¿Conoce usted el proceso de la responsabilidad social que se debe llevar a cabo dentro de los establecimientos de la empresa?

Si

No

9. ¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?

- Crear una mejora en los entornos de grupos de interés
- Aportar con la sociedad para mejorar la calidad de vida de la comunidad local y en general

10. ¿Usted sancionaría a su personal por no aplicar la responsabilidad social dentro de su empresa?

Sí

No

11. ¿Una empresa con programas de responsabilidad social empresarial tiene mayor acogida que aquellas que no?

Si

No

12. ¿Cómo define usted la responsabilidad social empresarial?

Responsabilidad con Ambiente

Responsabilidad con Localidad

Responsabilidad con Economía

Todas las anteriores

13. ¿Estaría usted dispuesto a implementar estrategias o prácticas de responsabilidad social las cuales podrían beneficiar su establecimiento?

Si

No

14. ¿Se apoyan públicamente actividades de promoción de RSE y sustentabilidad?

Si

No

15. ¿Usted ha incorporado lineamientos responsables para su empresa de hospedaje?

Si

No

16. ¿usted cuenta con un plan de comunicación interna y externa de todo el tema sustentable y de responsabilidad corporativa?

Si

No

17. Como usted enfoca la RSE en su hospedaje

La calidad de vida laboral

El medio ambiente

El marketing para desarrollar una comercialización responsable

La ética empresarial

18. ¿Qué elemento usted considera que influye en la percepción del turista sobre la RSE en su empresa de hospedaje?

Responsabilidad legal

Calidad de servicio

Confianza

19. Cuan familiarizada se encuentra el hospedaje con el concepto de responsabilidad social empresarial

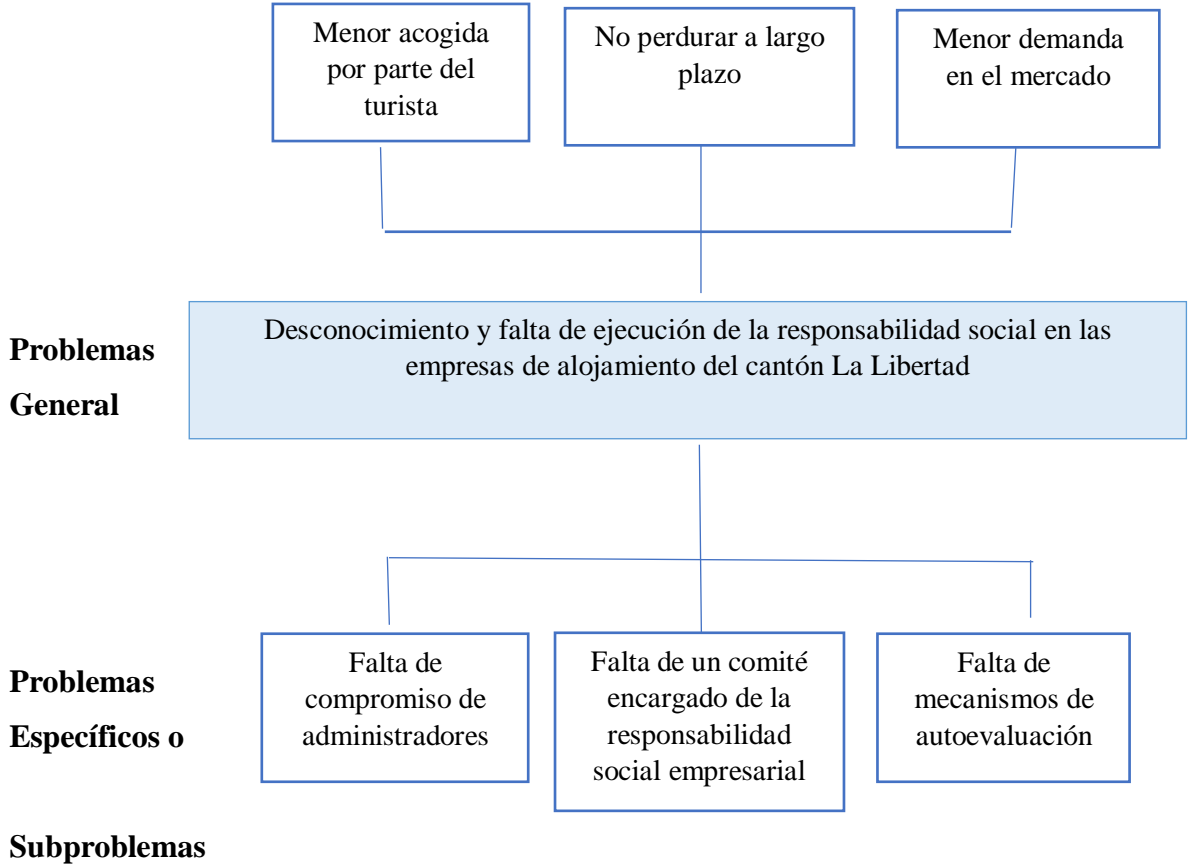
Aún no se ha interiorizado en el concepto de responsabilidad social empresarial

Ha tomado conocimiento de la responsabilidad social empresarial hacia no mucho tiempo y se encuentra en un proceso de aprendizaje

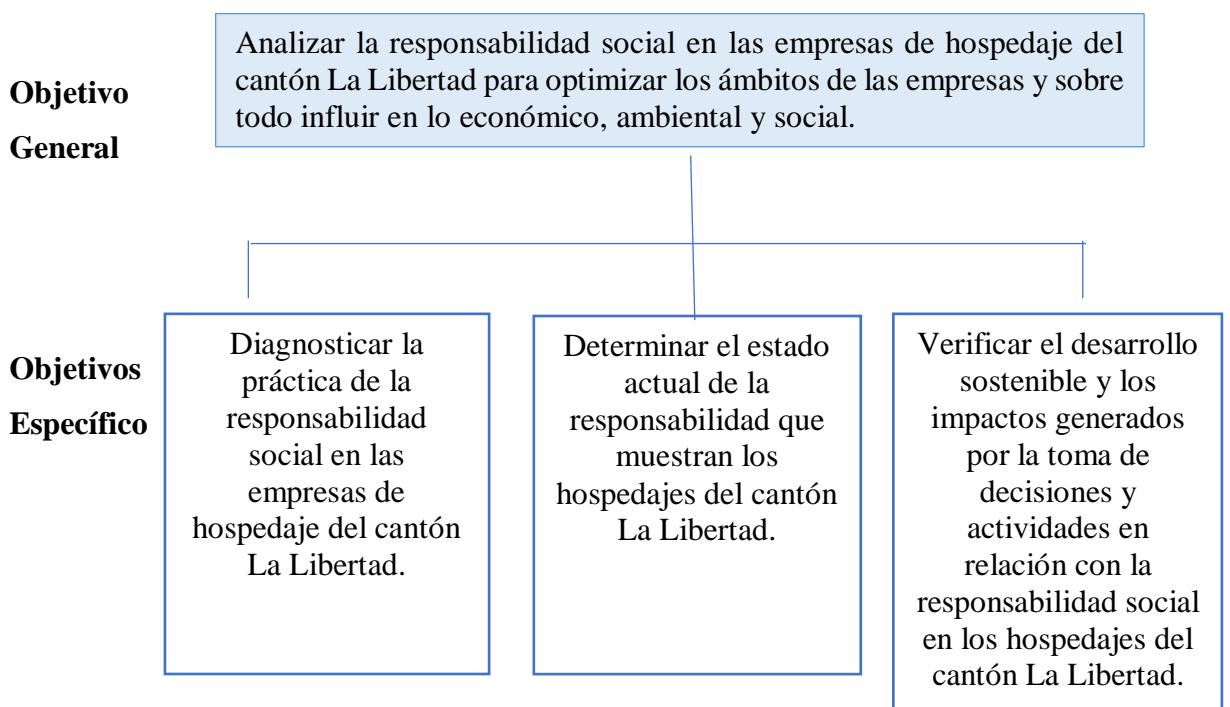
Conoce y comprende acerca de la responsabilidad social empresarial pero no ha logrado todavía interiorizar los en su accionar cotidiano

La organización conoce en profundidad y aplicar los lineamientos de la responsabilidad social en su gestión diaria

Anexo 8. Matriz de consistencia



ÁRBOL DE OBJETIVOS



Anexo 9. Matriz de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
TEMA: Responsabilidad social en las empresas de hospedaje del cantón La Libertad.							
N°	VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO	ACTORES
1	Responsabilidad social empresarial de hospedaje	La RSE se basa en una manera de generar emprendimientos o empresas sustentables, ligado de parámetros o plan de trabajo, valores y sobre todo la cultura, lo que le permitirá permanecer a largo plazo dentro del mercado laboral y a su vez ayudará a tener mayor demanda.	Responsabilidad social empresarial	Aspectos de la responsabilidad social empresarial	¿Conoce usted sobre el tema de la responsabilidad social empresarial?	encuesta	Administrador/a
					¿Qué elemento usted considera que influye en la percepción del turista sobre la RSE en su empresa de hospedaje?	encuesta	Administrador/a
			Área de estudio	Varias áreas de estudio	¿Aplica la responsabilidad social empresarial en su establecimiento?	encuesta	Administrador/a
					¿Usted sancionaría a su personal por no aplicar la responsabilidad social dentro de su empresa?	encuesta	Administrador/a
			Estrategias de responsabilidad social	Iniciativas de responsabilidad social empresarial	¿Qué tiempo tiene usted trabajando en la empresa de alojamiento?	encuesta	Administrador/a
					¿Qué tan importante es que las empresas de alojamiento tomen la iniciativa de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial?	encuesta	Administrador/a
			Definición de la responsabilidad social	Criterio y comprensión del significado de la responsabilidad social empresarial	¿Qué entiende usted por responsabilidad social empresarial?	encuesta	Administrador/a
					¿Cómo define usted la responsabilidad social empresarial?	encuesta	Administrador/a
			Programas de responsabilidad social empresarial	Prácticas de responsabilidad social	¿Una empresa con programas de responsabilidad social empresarial tiene mayor acogida que aquellas que no?	encuesta	Administrador/a
					¿Estaría usted dispuesto a implementar estratégicas o prácticas de responsabilidad social las cuales podrían beneficiar su establecimiento?	encuesta	Administrador/a