

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, SEDE GIRARDOT

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MONOGRAFIA DE GRADO

ELABORADO POR:

FRAY DAVID LOZANO LOZANO

JESUS DAVID VERA GALICIA

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS HOTELES DE LA
CIUDAD DE GIRARDOT”**

GIRARDOT, CUNDINAMARCA

2020

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS HOTELES DE LA
CIUDAD DE GIRARDOT”**

ELABORADO POR:

FRAY DAVID LOZANO LOZANO

JESUS DAVID VERA GALICIA

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, SEDE GIRARDOT

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT, CUNDINAMARCA

2020

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Docente Mónica Zarta Campos quien es nuestra líder del semillero y quien fue nuestra Guía para el camino de lograr llevar a buen término nuestro proyecto de grado, por otro lado, y lo más importante nuestros padres quienes con sus esfuerzos, lucha, dedicación y con todo el amor que nos brindan permitieron que este logro hoy llegue a ser alcanzado.

Gracias a la constancia comprendemos el significado de la disciplina y el esfuerzo para lograr conseguir nuestros sueños dado que en esta etapa alcanzada que hemos logramos con sacrificio dada la situación en la que nos encontramos. El hecho de haberlo logrado y en pandemia nos demuestra el compromiso y la responsabilidad para con nuestro proyecto de grado por nuestra lucha y constancia se llega a la meta y se alcanza gracias a Dios y a nuestras capacidades investigativas inculcadas por la academia a lo largo de estos semestres. A aquellos esfuerzos hoy rinden frutos, a grandes profesionales y grandes seres humanos hoy logramos convertirnos.

Yo Jesús David Vera Galicia le doy gracias a Fray David Lozano L, por acompañarme en este proceso, que aparte de ser mi compañero de tesis fue esa persona que siempre estuvo hay para cada situación de este proceso mil y mil gracias.

Por último, yo Fray David Lozano quiero agradecerle a mi compañero Jesús David Vera Galicia con quien he compartido grandes momentos, por estar presente mediante este proceso de formación y quien me apporto sus conocimientos los cuales me forjan como profesional y para mi vida personal.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
ABSTRACT	10
INTRODUCCION	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
JUSTIFICACIÓN	16
OBJETIVOS	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
MARCO REFERENCIAL	19
MARCO TEÓRICO	19
MARCO CONCEPTUAL.....	23
MARCO LEGAL	27
ESTADO DEL ARTE	30
METODOLOGIA	41
MUESTRA.....	41
DISEÑO COMPROBATORIO.....	41
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	41
¿COMO TOMAMOS LA MUESTRA?	41
PROCESO DE RECOLECCION DE INFORMACION	41

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.....	41
RESULTADOS	41
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	66
CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	73
TABLA LISTADO HOTELES ENCUESTADOS.....	73
REGISTRO FOTOGRÁFICO	74
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	77

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Análisis de Plan de Desarrollo</i>	41
<i>Ilustración 3. Hotel Perla Azul</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 4. Hotel Mira Mar</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 5. Hotel Imaru</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 6. Hotel Elimar</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 7. Hotel Torre Azul</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 8. Hotel Terminal</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 9. Hotel Lagomar El Peñón</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 10. Hotel Los Puentes</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

TABLA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Tabla de Variables</i>	41
------------------------------------	----

TABLA DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1. Distribución de Puntuaciones.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 2. Tipo de Hotel.....</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 3. Conocimiento RSE.....</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 4. Importancia de la RSE.....</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 5. Beneficio Implementar RSE.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 6. Generador de Acciones RSE.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 7. Conocimiento ISO26000.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 8. Disposición Implementar la ISO 26000.....</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 9. Conocimiento de Secretaría de Ambiente.....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 10. Ejecución de Acciones.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 11. Ejecución de Acciones para el Cuidado.....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 12. Ejecución de Acciones para Manejo y Mitigación de Gases.....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 13. Inversión para Desarrollo de Tecnologías.....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 14. Mecanismos de Prevención.....</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 15. Preferencias Proveedores con Compromiso Ambiental.....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 16. Objetivos Estratégicos.....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 17. Política frente a los Derechos Humanos.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 18. Implementación Programas de Formación.....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 19. Cumplimiento Condiciones Laborales.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 20. Gobernanza.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 21. Mecanismos de Garantía.....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 22. Ejecución de Acciones de Transparencia.....</i>	<i>64</i>

RESUMEN

La falta de responsabilidad social empresarial RSE en los hoteles de la ciudad de Girardot hace generar este tipo de investigaciones en donde lo que se busca es dar a conocer los motivos, razones y el por qué no se hace RSE en los establecimientos hoteleros. En donde se pretende indagar mediante encuestas y visitas a dichos establecimientos para generar información relevante para el desarrollo de esta investigación.

El propósito de esta investigación es evidenciar en los hoteles de la ciudad de Girardot la implementación de la RSE junto con el desarrollo de su actividad económica; procesos que son fundamentales para el mejoramiento y progreso del sector hotelero de la ciudad y la región. Es así como se adopta el objetivo general del presente documento que consiste en Identificar la implementación de la (RSE) con la que cuenta el sector hotelero del municipio de Girardot a fin de incentivar la adopción de este proceso como estrategia de competitividad en el desarrollo y generación de empleo para la sociedad girardoteña aportando significativamente a su desarrollo económico y mejorando la calidad de vida de la población. Por esta razón desde el planteamiento anterior se toma “la responsabilidad social empresarial en los hoteles de la ciudad de Girardot” como el tema y el título de la investigación.

Es por lo mencionado anteriormente que se adopta como metodología para el desarrollo de esta investigación el modelo de investigación exploratoria para lo que se aplicara una encuesta a los establecimientos hoteleros de la ciudad; luego de tener los resultados de las encuestas

realizadas se dará a conocer cuántos de esos hoteles están desarrollando responsabilidad social empresarial, si lo hacen con sus entornos, acciones responsables con el medio ambiente y generar una reflexión al sector hotelero de Girardot de que con responsabilidad social se puede mejorar la calidad de vida, el mejoramiento de su entorno el aprovechamiento responsable de los recursos y de los beneficios que trae consigo generar RSE en sus hoteles y más si se lleva a cabo tomando como referencia la norma ISO 26000 que aunque no sea obligatoria si se toma como ejemplo se puede mejorar significativamente los estándares de calidad de este tipo de empresas.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, turismo, Sostenible, sector hotelero, Mejoras en hotelería. Norma ISO 26000

ABSTRACT

The lack of corporate social responsibility CSR in the hotels of the city of Girardot generates this type of research where what is sought is to publicize the motives, reasons and why CSR is not done in hotel establishments. Where it is intended to investigate through surveys and visits to said establishments to generate relevant information for the development of this research.

The purpose of this research is to demonstrate in the hotels of the city of Girardot the implementation of CSR together with the development of their economic activity; processes that are fundamental for the improvement and progress of the hotel sector in the city and the region. This is how the general objective of this document is adopted, which consists of Identifying the implementation of the (CSR) that the hotel sector of the Girardot municipality has in order to encourage the adoption of this process as a strategy for competitiveness in development and Generation of employment for the society of Girona, contributing significantly to its economic development and improving the quality of life of the population. For this reason, from the previous approach, "corporate social responsibility in hotels in the city of Girardot" is taken as the topic and title of the research.

It is for the aforementioned that the exploratory research model is adopted as a methodology for the development of this research, for which a survey will be applied to the hotel establishments of the city; After having the results of the surveys carried out, it will be

announced how many of these hotels are developing corporate social responsibility, if they do so with their surroundings, responsible actions with the environment and generate a reflection in the Girardot hotel sector that with social responsibility It is possible to improve the quality of life, the improvement of the environment, the responsible use of resources and the benefits that generate CSR in its hotels and more if it is carried out taking as a reference the ISO 26000 standard, which although not mandatory Taking this as an example, the quality standards of this type of company can be significantly improved.

Keywords: Corporate Social Responsibility, tourism, Sustainable, hotel sector, Hotel improvements. ISO 26000 standard

INTRODUCCION

La presente investigación hace parte de la opción de grado “Responsabilidad Social Empresarial de los Hoteles de Girardot” en donde se tiene como finalidad evidenciar de qué forma los Hoteles están haciendo responsabilidad social. por otro lado, identificar si saben y conocen sobre responsabilidad social empresarial (RSE). Con el finde determinar cuántos de estos Hoteles implementan procesos o acciones responsables para su entorno y para con el medio ambiente, Ya que el sector hotelero constituye una parte esencial y debe proveer procesos sostenibles y amigables propios del sector hotelero.

En la investigación, además de elaborar los objetivos, marco teórico, marco legal, marco conceptual, estado del arte etc. Se brindarán los datos recopilados en la investigación a desarrollar en donde se puede evidenciar que tan dispuestos están aquellos Hoteles de la ciudad de Girardot en la implementación de la (RSE). De tal manera, lograr obtener estos datos que se requiere para el desarrollo de este ejercicio de investigación. Para ello, se ha realizado un método mixto como metodología de la investigación en donde de forma cuantitativa se dará a conocer el número de hoteles que están desarrollando e implementando responsabilidad social empresarial y generar un antecedente con el desarrollo de dicha investigación.

Para la encuesta se implementó un formulario en la plataforma Google Apps, herramienta que facilitó y permitió el diseño del instrumento de investigación. Esta herramienta “formulario de Google” permite llevar un conteo del número de encuestas realizadas en simultanea y de

manera automática generar los resultados. En donde con gráficos y tablas plantea los resultados de forma eficaz, siendo de gran ayuda para el proceso que se lleva de recolección de información suministrada por quienes diligencian la encuesta. Por ende, esta se divide en secciones; percepción de la responsabilidad social empresarial, medio ambiente y recursos, asuntos de consumidor, practicas justas de operación, gobernanza de la organización, asuntos del huésped, prácticas laborales. Estos son aspectos que abarca la norma ISO 26000 y que se consideran importante para el desarrollo de la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector hotelero constituye una parte esencial de la actividad turística, ya que brinda la infraestructura y servicios necesarios para su desarrollo. De este modo, se generan impactos positivos para el sector con respecto al medio ambiente, la sociedad, la economía y en las finanzas. En el municipio de Girardot el sector del turismo ha sido un sector de la economía muy importante porque se reconoce en él uno de los principales generadores de progreso, desarrollo y empleo para la sociedad, con la finalidad de crear estrategias que impulsen su crecimiento y fortalezca su competitividad cada día para su mejoramiento dentro de este sector.

(Quezada, 2017) Según el Plan de Desarrollo “Girardot tiene con que” 2012-2015, el Municipio de Girardot se ha consolidado como un destino de descanso y recreación para turistas provenientes principalmente de la ciudad de Bogotá; esto ha generado una intensa y constante actividad en materia de desarrollo turístico en la región.

(Espinosa, 2015) El sector hotelero del municipio de Girardot actualmente presenta una inexistencia de proyectos que impulse el turismo, ya que según el plan de desarrollo de Girardot el sector turístico poseen desconocimiento de las normas ISO 26000 que genera un beneficio tributario para quienes realizan proyectos o propuestas que impacten positivamente en este sector de la ciudad de Girardot como un medio que operar los beneficios de una manera socialmente responsable por ende se realiza esta investigación que evidenciara la falta de responsabilidad social en el turismo.

Según La Cámara y Comercio del Alto Magdalena y Tequendama En el municipio de Girardot hay 51 Hoteles los que podrían implementar la responsabilidad social empresarial como estrategia tomando en cuenta la norma ISO 26000 que nos indica ser una guía de ayuda para todo tipo de organización para operar de una manera social mente responsable teniendo un alto beneficio como en lo económico y en el reconocimiento de la empresa con base de principios y prácticas de la responsabilidad social. De tal manera obteniendo integración de los compromisos socialmente responsables y la identificación de las partes o comunicación de compromisos e información relacionados con ese tipo de políticas responsables

FORMULACION DEL PROBLEMA

Desde el planteamiento del problema se identifica la población con la que se pretende desarrollar este ejercicio de investigación, el sector hotelero de la ciudad de Girardot que es un poco neófito en la implementación de la RSE por desconocimiento y falta de información de esta premisa surge como formulación del problema el siguiente cuestionamiento:

¿Cuál es el beneficio que representa para el sector hotelero de la ciudad de Girardot la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial?

JUSTIFICACIÓN

Debido a la problemática previamente expuesta, se plantean una serie de objetivos que se adoptan como ruta de acción; un equipo de estudiantes de la corporación universitaria minuto de Dios sede Girardot decidió desarrollar esta investigación aprovechando el auge turístico que se encuentra en la región para la implementación de la (RSE) enfocado a los hoteles de Girardot legalmente constituidos y con la posibilidad de implementar responsabilidad social empresarial para proveer de beneficios y ayuda al mejoramiento de la ciudad y del desarrollo social.

Es por ello que se presenta el siguiente documento del mercado hotelero la oferta de empresas, la demanda y consumo por turistas. Según el artículo 14 acuerdo municipal no.004/2015 “realizar un calendario de actividades turísticas y corporativas que permitan potencializar y posicionar la ciudad como destino turístico”

El equipo de la coordinación de turismo de Girardot hizo presencia activa con el fin de hacer promoción de la ciudad en al XXXVI Vitrina Turística ANATO realizada en la ciudad de Bogotá con el fin de aunar esfuerzos y actualizarnos en programas o proyectos de turismo que manejan los diferentes departamentos y países para gestionar nuevas oportunidades de inversión a nuestra ciudad. (“GIRARDOT, 2017)

Este ejercicio de investigación presenta la posibilidad de fortalecer el sector hotelero de la ciudad de Girardot, ya que se propone generar un acercamiento del mismo hacia la RSE que es el tema central y específico del presente documento; el ejercicio realizado resulta pertinente y útil ya que sirve como herramienta base para que los hoteles de la ciudad inicien en la aplicación de la RSE y gocen de los beneficios que la esta genera

Este ejercicio permite al sector hotelero de la ciudad conocer y contemplar los criterios que presenta la norma ISO26000 norma específica para la RSE es así como el presente documento se torna como herramienta de alfabetización para el sector sobre la RSE (*Responsabilidad Social Empresarial*), temática que genera beneficios no solo para la empresa sino también para la población en general.

OBJETIVOS

Objetivo general

- ❖ Identificar la práctica de la (RSE) con que cuenta el sector hotelero del municipio de Girardot a fin de implementar como estrategia de competitividad en el desarrollo y generación de empleo para la sociedad incrementando su economía y mejorando su calidad de vida.

Objetivos específicos

- ❖ Realizar un análisis en donde se pueda evidenciar si el sector hotelero de Girardot tiene conocimiento sobre (RSE).
- ❖ Identificar de qué manera los hoteles de la ciudad de Girardot realizan (RSE). De este modo establecer si conocen de los beneficios que brinda la Norma ISO 26000 e implementarla RSE en sus Organizaciones.
- ❖ Proponer al sector hotelero del municipio la implementación de la RSE y que a futuro proyecten generar escenarios de participación interinstitucional que permitan mayor conocimiento para los hoteles que no conocen la RSE.

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

Según (Alles, M. T. F., & Marqués, R. C. , 2011) El sector hotelero, es uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Dada la importancia actual de la Responsabilidad Social, tanto para las empresas como para los clientes y grupos de interés o stakeholders, la aplicación de políticas en este campo constituye un elemento estratégico clave en la gestión empresarial. Tanto es así, que la utilización responsable de los recursos contribuye al desarrollo de ventajas competitivas para las empresas que las implementan. Por estas razones, este trabajo tiene por objetivo conocer el estado actual de las investigaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial aplicada al sector hotelero, fomentando la discusión al respecto. Por tal motivo el turismo al igual que los demás sectores están en la obligación de retribuirle a la sociedad con proyectos que generen desarrollo y calidad de vida.

Se han desarrollado diferentes visiones de como los hoteles determinan su participación en la RSE de su entorno. (Maria fernandez, 2011) Menciona la Visión de la Responsabilidad Social en el sector Dentro de los estudios publicados acerca de la Responsabilidad Social en los establecimientos hoteleros, son mayoritarios los centrados en los aspectos relativos al ecoturismo, o al impacto ecológico de la actividad del turismo y de los hoteles.

Estos estudios justifican ampliamente la relación que existe entre la actividad del alojamiento hotelero y el medio ambiente. Ahora bien, se precisa que los responsables de los establecimientos ven como importante de gestionar el impacto que producen sobre el entorno, generando a menudo un mayor compromiso. Esto ha sido motivado, principalmente, por la presión social, siendo el compromiso un factor de marketing menor, faltando un conocimiento real del impacto de los establecimientos sobre el medio, especialmente en el caso de los hoteles urbanos (Bohdanowicz, 2005). Sin embargo, existe una línea delgada entre la teoría y la práctica en el campo de la Responsabilidad Social, ya que, de emprenderse, sólo se llevan a cabo aquellas iniciativas que revierten de forma directa en la consecución de objetivos puramente empresariales como lo menciona (María Teresa Fernández Alles, Ramón Cuadrado Marqués, 2011). Para el turismo es sumamente importante estar inmersos en la RSE ya que le permite cierto beneficio tanto económico como de reconocimiento.

La implementación de la norma ISO 26000 por una organización, supone abordar y a su vez poner en práctica la Responsabilidad social, es decir, la integración de estas prácticas en la gestión corporativa de la organización. Conforme a ello actualmente los stakeholders o (grupos de interés) son todos aquellos grupos que se encuentran inmersos tanto del lado interno como del externo que de alguna forma se ven afectados como beneficiados desde la actividad que esta desarrolla “hoteles de la ciudad de Girardot”.

Según Robert Edward Freeman, en su libro Strategic Management “Stakeholder Approach” menciona la importancia de los grupos de interés y de lo que estos significaban a la

hora de toma de decisiones para las empresas y lo fundamental que es para su planeación estratégica, gestionándose más allá de dueños y accionistas siendo los Stakeholder todos aquellos que se pudiesen ver afectados por el desarrollo de la actividad.

Es por ello que (Lorena Sánchez Gancedo, 2016) menciona a los Stakeholder o partes interesadas como sus propietarios y accionistas, pero también son los colaboradores, los proveedores y contratistas, las empresas de la competencia, la comunidad, los clientes, entidades públicas y organizaciones que son o forman parte de la operación de la empresa. En resumen los grupos de interés son a quienes deben estar enfocados todas aquellas acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) procesos de inclusión esto por parte de programas basados en desarrollo social, aportes locativos, fortalecimiento de estrategias competitivas, nuevas alianzas con proveedores mejoramientos de la calidad de vida de los trabajadores, en resumen estas acciones suplen la necesidad de avance por parte de las empresas y fomentan procesos claves a la hora de supervivencia y aspectos económicos y tributarios beneficiosos para la empresa.

La implementación de ISO 26000 (Tellez Bedoya, 2017) plantea En cuanto a RSE, este concepto es definido por Jefes de Operaciones a partir del enfoque teórico ético de la RSE, dando mayor relevancia a la ética y los valores que se comunican por parte de la organización a los diversos actores. Desde el punto de vista de los colaboradores se identifica la RSE como un apoyo o relacionamiento del Hotel con la comunidad a través de ciertas actividades sociales. Por otro lado, con la finalidad de aclarar este concepto se les interrogó a los colaboradores en

relación con la noción de bienestar, identificada desde la perspectiva individual, familiar y laboral.

La necesidad de las organizaciones por generar reconocimiento y reducción del pago de impuestos los lleva a implementar la ISO 26000 siendo esta norma un modelo de gestión en la generación de RSE como estrategia corporativa de las grandes empresas. Así mismo, los objetivos principales según la ISO son “promover la estrategia de responsabilidad social en los negocios, reforzar las competencias empresariales en este marco, contribuir a mejorar los impactos ambientales, económicos y sociales de las empresas en su entorno. De este modo se busca contribuir a generar valor para los diferentes grupos de interés de la organización esto en la búsqueda de un beneficio recíproco ya que este tipo de implementaciones le puede prever a la organización, así como lo afirma (encolombia.com, 2019) Todas las acciones de la organización para asumir la responsabilidad por los impactos de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente”.

Los Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial para las Organizaciones que Implementan la ISO 26000 son muchos, pero los que se nombran a continuación son los más relevantes. Dicho de cierta forma la empresa resulta beneficiada de las prácticas de RSE porque:

1. Mejora la imagen de la empresa
2. La hace atractiva para los empleados actuales y potenciales

3. La hace atractiva para posibles socios y/ accionistas
4. Mejora la reputación de la marca
5. Retorna beneficios a la sociedad
6. Reconoce a los Stakeholders y sus necesidades dentro de su entorno.

En conclusión, la norma ISO 26000 pese a que no es obligatoria, es un lineamiento que las empresas podrán seguir con el fin de ser competitivas en el marco global, pero retribuyendo a la sociedad de cierta forma beneficios que a su vez obtienen de ella. Así mismo, la norma fomenta a las empresas a realizar prácticas de RS más allá de los lineamientos legales, sin olvidar, que éstas buscan siempre la maximización de beneficios, ¿Pero si este puede ser el camino, por qué no hacerlo?, responde al hecho de generar reflexión del por qué se debe de hacer RSE y más para el caso del sector hotelero de la ciudad de Girardot, que en los últimos años ha venido ganando mayor renombre en el departamento. Es por ello, que Girardot es una ciudad con un gran número de hoteles y que cuenta con un gran número de hoteles que poco o nada se sabe de la labor de RS que se genera para Girardot.

MARCO CONCEPTUAL

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Como Ventaja Competitiva

Esta se enfoca a un análisis del concepto de Responsabilidad Social incorporado a la gestión empresarial. En dicho proceso se incorporan valores éticos, políticas y programas diseñados para sustentar la toma de decisiones, ampliando la visión empresarial de lo

estrictamente económico. Según (Manuel Reyno Momberg, 2006) la preocupación por el impacto de estas en su entorno social y natural. La Responsabilidad Social aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización, en que se visualiza un nuevo concepto de negocio, que viene a responder las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la empresa.

Este proceso lleva a que se incorpore una serie de reglas en forma voluntaria, bajo las que se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, traduciéndose estas en un nuevo paradigma el que introducido a la gestión empresarial se presenta como una fuente de ventaja competitiva por sobre las empresas que operan en el mercado.

Entonces, para explicar la ventaja que representa la Responsabilidad Social Empresarial, el análisis de su competitividad se divide en tres partes, siendo la primera introductoria a los conceptos básicos de esta nueva herramienta de gestión, la segunda parte se enfoca a las motivaciones que mueven a la empresa a incorporar este concepto y de los beneficios que ha esta le conlleva desarrollarla en su organización. (Reyno Momberg, 2006).

Beneficios En Las Empresas Colombianas Al Implementar La Norma ISO 26000

Dentro de los beneficios de implementar la norma ISO 26000 está el compromiso por parte de las empresas por mejorar la calidad de vida, del aire, del agua y de los ecosistemas que forman parte del entorno en donde desarrollan la actividad los hoteles es por ello que (Castillo

Murcia, 2017) Menciona que “Es importante que los empresarios se preocupen por realizar un trabajo social transparente, a conciencia y con fines de respaldar el progreso de la nación, que más allá de satisfacer su reputación o representar beneficios económicos le brinde satisfacción ética por retribuir con acciones sociales el éxito que su organización ha conseguido en el país.

Sector Hotelero en Colombia

Según el análisis de (Barrera Tenorio, 2013) El sector hotelero en Colombia ha presentado un considerable crecimiento en los últimos años como consecuencia de distintos factores. De tal manera el compromiso del gobierno en fomentar el turismo en nuestro país ha sido clave para el desarrollo en el sector al igual que de la imagen proyectada al exterior, en donde Colombia se ve como un país lleno de oportunidades y muy atractivo para el turismo y la inversión. Así mismo, el crecimiento económico que ha desarrollado Colombia le ha permitido consolidarse como una economía favorable, estable y con grandes proyecciones al futuro en cuanto a desarrollo, inversión y tecnificación. Gran parte de este desarrollo se debe a la contribución del sector de hotelería y turismo, y a su efecto dinamizador sobre la economía en las diferentes regiones a nivel nacional. Es por ello como que como cualquier sector deben contribuir desde su labor al crecimiento de la economía, a la preservación de los recursos, de la concientización del deterioro del medio ambiente y del impacto que genera estos sectores al llegar a una localidad.

Turismo Sostenible Y Responsable

El ámbito de sostenibilidad abarca diferentes Aspectos de la economía y es más común para el sector turístico y hotelero por el aprovechamiento del mismo que es propicio de dicha actividad. Por lo tanto;

“Colombia ha marcado el rumbo y se ha convertido en un líder en cuanto a turismo se refiere a nivel regional y global. Esto lo cree y lo ha dicho en repetidas ocasiones Zurab Pololikashvili, el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Sus palabras las respaldan las cifras y los hechos” (MARIA CLAUDIA LACOUTURE, 2020)

En este libro María Claudia Lacouture comparte diez consejos y propuestas, producto de años de estudio y reflexión, para potenciar lo que ya se está haciendo bien y aprovechar las oportunidades que tiene el sector si logra ser confiable y sostenible. Como lo afirma, (LACOUTURE, 2019).

Por otra parte, Colombia se ha servido del turismo para ayudar y reconstruir el tejido social y la cultura de ese lado de la economía mediante practicas responsables y sostenible que, de manera crucial, tienen en cuenta a las comunidades locales en la toma de deciisones. Esto en pro de incluir a los diferentes stakeholders en los objetivos de desarrollo sostenible y responsable en la planificacion de las decisiones que involucran a las comunidades de el entorno y al sector privado del sector turismo directa e indirectamente mente beneficiados de dicha actividad. Esto

llevado desde la consecución de los propósitos de la (OMT) Organización Mundial del Turismo. Previstos en los logros y avances del sector turismo en Colombia.

MARCO LEGAL

Dentro de esta investigación se hace una indagación, en donde se apunta a las normas y leyes que se deberían de incorporar en cada una de las empresas y en donde para algunas de la ciudad de Girardot ya acatan las normas y disposiciones para el ámbito hotelero del país.

Las empresas en la actualidad desempeñan un papel más importante en las sociedades que operan; ya no solo son generadoras de empleo y riqueza, sino que aportan al desarrollo de las comunidades en las que están incluidas. Aunque no existe una definición única de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Se puede decir entonces que la RSE puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.

Por eso la guía ISO 26000, va más allá del anterior concepto de la norma internacional SA8000 (—Social Accountability 8000), que básicamente recogía la obligatoriedad del cumplimiento de los requisitos legales laborales nacionales e internacionales por parte de las empresas (no uso de mano de obra esclava o infantil, remuneración que cumpla los mínimos legales, adecuadas condiciones en el sitio de trabajo). De ahí la diferencia ya señalada entre

—Responsabilidad y —Rendición de cuentas. Tampoco se considera como responsabilidad social las acciones de caridad empresarial.

Colombia adquiere un compromiso social con los trabajadores y la comunidad a partir de las reformas de 1936 enfocadas a generar políticas para el restablecimiento de la economía y la estabilidad luego de la crisis del 29, y de que nuestro país había abonado a la imagen mundial la masacre de las bananeras.

Con ello se presenta un abandono del modelo liberal clásico y aparecen políticas para restablecer lo social, como las prestaciones sociales y las jornadas laborales que pretendían mejorar las condiciones del trabajador. En el año 1957 se crea el SENA, considerado un punto clave en la historia de la Responsabilidad Social.

En este recorrido encontramos que hacia los años 60's Se crean las primeras fundaciones en el país: 1960: Codesarrollo, en Medellín, 1962: Fundación 4 Sánchez Gómez, Paulina. El poder de la responsabilidad social.

Programa de Maestría en la Universidad del Valle con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker, escenario de participación donde se debate el concepto de RSE entre los empresarios y la academia.

En 1977: Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer Balance Social. Incolta y FES patrocinan la realización del estudio Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el desarrollo del país.

En 1979: Incolta dicta seminarios sobre el tema y realiza estudio sobre la función social del empresario. Por otro lado, en la década de los 80, la ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés. Por su parte, el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza un congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de: Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones; Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales; Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público.

En 1986 se crea un programa, por parte de la Cámara Junior, de reconocimiento hacia la empresa con mejor proyección social. No obstante, las prácticas de RSE se empiezan a desvirtuar al ser usada en favor de la imagen empresarial, en otras palabras, como estrategia de maquillaje.

Pero es en la década de los 90 que el auge de la RSE aumenta, siendo evidente en la Constitución de 1991 donde se plantea el principio de la función social de la propiedad privada. En este sentido, el ciudadano tiene el derecho a la propiedad privada, pero también un compromiso en la medida en que la propiedad privada debe estar al servicio de la sociedad.

Los primeros seis años del siglo 21 han traído una tercera tendencia que empieza a despuntar como la orientación principal actual de la RSE en el país: ayudar a las personas menos favorecidas debe ser al mismo tiempo una oportunidad de negocio para la empresa que les ayude. (Gómez, 2011)

ESTADO DEL ARTE

Responsabilidad Social Empresarial

En los años 30 del S.XX surgen las primeras referencias en materia de Responsabilidad Social Empresarial, pero no es hasta 1953 cuando se genera un cierto debate sobre el tema con motivo de la publicación del estudio de Bowen (1953) titulado «Social Responsibilities of the Businessman» (Carroll, 1999), potenciado, en buena parte, por las críticas realizadas por Milton Friedman a esta concepción de la realidad empresarial, tildándola de «fundamentalmente subversiva» (Friedman, 1962). A partir de esa etapa, son innumerables las contribuciones científicas que se han producido en este terreno, pudiéndose categorizar de distintas formas. Así mismo de las distintas propuestas, una de las más destacadas corresponde a Reyes (2008), quien distingue los siguientes tipos de estudios académicos: Trabajos de concepto, referidos a aquellos que tratan de definir y conceptualizar la Responsabilidad Social Empresarial, si bien no se ha llegado a una posición de consenso respecto a una definición universal del término Responsabilidad Social Empresarial. Modelizaciones generales o específicas que tratan de aplicar el concepto en las empresas.

Aquellos trabajos que analizan la relación existente entre la implantación y desarrollo de políticas socialmente responsables y los resultados empresariales. *Trabajos que tratan la Responsabilidad Social como caso de estudio o que analizan un caso referente a ésta en un sector específico.*

Asimismo, destacamos la propuesta de Garriga y Melé (2004), quienes establecen distintas categorías de trabajos en función de la naturaleza de las teorías que analizan, resultando cuatro grupos claramente definidos: Teorías instrumentales: asumen que la única responsabilidad de las empresas es la generación de riqueza, por lo que cualquier supuesto de actividad social es aceptado por estas teorías únicamente en el caso de que ésta contribuya a dicho cometido.

Teorías políticas: señalan el poder social de las empresas, especialmente en su relación con la sociedad y el ámbito político, aceptando dichas empresas ciertas cargas o derechos sociales, y adoptando una postura de cooperación con la sociedad en general.

Teorías integrativas: en las que se defiende la interdependencia que existe entre las empresas y la sociedad, por lo que, según estas teorías, las demandas de la sociedad deberían estar integradas en las empresas y de su utilidad a la retribución a las comunidades.

Teorías éticas: según las cuales, al estar los valores éticos integrados en la relación entre empresa y sociedad, las empresas deberían aceptar su responsabilidad para con la comunidad por

encima de toda consideración (María Teresa Fernández Alles, Ramón Cuadrado Marqués, 2011) advierten que esta categorización es el resultado del análisis de los trabajos publicados, resaltando las aportaciones y limitaciones de cada tipología, pero enfatizando en la necesidad de buscar un nuevo enfoque o teoría que englobe y supere a las anteriores.

Centrándonos en el sector hotelero, percibimos una clara dicotomía en el planteamiento de las investigaciones publicadas, predominando, por un lado, estudios de caso de carácter exploratorio y analítico con el objetivo de estudiar la gestión ambiental y social de los establecimientos hoteleros, y, por otro lado, estudios de carácter cuantitativo centrados en la rentabilidad e impacto económico-financiero de estas políticas.

En la misma línea, debemos destacar las aportaciones teóricas y de modelización de varios autores. Así Carroll, quien a través de su modelo tridimensional de Responsabilidad Social Empresarial, recoge las distintas categorías en las que se puede manifestar un comportamiento socialmente responsable en una empresa (responsabilidades económicas, legales, éticas, y discrecionales), cruzándolas con otros dos factores: por un lado, los asuntos sociales sobre los que se aplican, y, por otro, el grado de respuesta de la empresa, llegando a un modelo tridimensional piramidal (Carroll, 1991) que, según el autor, permite a los profesionales entender y aplicar el concepto de Responsabilidad Social a su negocio.

Kotler y Lee (2005) recogen también una definición de Responsabilidad Social para, a partir del concepto básico, derivar distintas categorías de acciones de Responsabilidad Social y

relacionarlas con la estrategia y objeto central de la empresa, ya que esta relación es necesaria para que dichas iniciativas sean realmente útiles (Kotler y Lee, 2005). Por último, y a nivel de concepto y modelización, destaca la aportación de Porter y Kramer (2006), que refuerzan la idea de interrelación de la Responsabilidad Social y la estrategia empresarial, y proponen, como herramientas para implementar de forma correcta las políticas de Responsabilidad Social en la empresa, (Porter y Kramer, 2006) el modelo de la cadena de valor (Porter, 1985) y el esquema del diamante competitivo (Porter, 1990).

La integración de las políticas de Responsabilidad Social debe entenderse como la inclusión deliberada de aspectos éticos, morales y sociales en el proceso de formulación de la estrategia de la empresa, de forma que alcanzar los objetivos propuestos en materia de Responsabilidad Social contribuya a la consecución de los objetivos globales de la empresa.

Enlazando con la idea de integración en la estrategia, existe una relación entre ésta y otros parámetros relacionados con las iniciativas de Responsabilidad Social. En primer lugar, la durabilidad de estas políticas, y podría decirse que la credibilidad del compromiso de la empresa en este sentido depende tanto de la durabilidad intrínseca de estas políticas, como del modo en que éstas se integran y relacionan con la estrategia (María Teresa Fernández Alles, Ramón Cuadrado Marqués, 2011)

Otra proposición interesante acerca de la integración con la estrategia sugiere que si los principios éticos y de Responsabilidad Social se insertan en los procesos de gestión del

conocimiento, pueden hacer del sistema de gestión una herramienta de mayor utilidad, descubriendo y aprovechando nuevas oportunidades en la medida en que se aplique un enfoque que contemple la Responsabilidad Social y la ética, siendo necesaria la concienciación de la dirección y que ésta sea consciente de los beneficios potenciales que implica (Guadamillas y Donate, 2008).

La Responsabilidad Social Corporativa En El Ámbito Hotelero.

El análisis de la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero da lugar a distintos debates, desde cuáles deben ser las áreas operativas de integración, hasta la conveniencia o no de llevarlas a cabo, pasando por asuntos sobre la comunicación de dichas medidas, o el nivel de implicación con las mismas, ya que, en muchos casos, las medidas que pueden desarrollarse en uno de estos establecimientos son desarrolladas actualmente en cumplimiento de alguna normativa legal. Este hecho puede entenderse como un comportamiento socialmente responsable desde la perspectiva del continuo de Responsabilidad Social (Carroll, 1979), pero difícilmente conducen a la empresa a un compromiso real de Responsabilidad Social en su dimensión ética y discrecional. Este caso puede extenderse en el futuro a otros sectores, ya que el Gobierno de España ha manifestado su voluntad de legislar en materia de Responsabilidad Social con el anteproyecto de Ley de Economía Sostenible, aprobado en Consejo de Ministros de 27 de noviembre de 2009, en el que se amplían las competencias y funciones del Consejo Estatal de Responsabilidad Social en las Empresas.

La distribución de la información en los siguientes apartados responde a los aspectos de gestión clave que un profesional de la gestión empresarial necesita conocer antes de emprender algún tipo de medida o política de Responsabilidad Social de manera planificada, y no como mera respuesta a la estructura (Miller, 2001) y hábitos del sector, optimizando el retorno ambiental de dichas medidas y, en consecuencia, optimizando también el retorno económico (García y Armas, 2007).

Turismo Sostenible Desde La Responsabilidad Social Empresarial Caso De Estudio En El Grupo Hotelero.

Según la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca el turismo sostenible ha tenido una gran trayectoria, puesto que desde que la palabra desarrollo sostenible empieza a circular a nivel mundial, cada una de las actividades económicas, gobiernos, entre otras, automáticamente indagan acerca de cómo mejorar, por ejemplo, en el año 2002 SECTUR con el objetivo de promover el desarrollo del turismo bajo esquemas de sostenibilidad afirma que este desarrollo debe de “conciliar, equilibrar y fomentar la equidad social, la sustentabilidad natural y rentabilidad de la inversión pública, privada y social con el objeto de satisfacer las necesidades actuales de las regiones anfitrionas, de los inversionistas turísticos, de los prestadores de servicios y de los turistas, con el fin de proteger, fortalecer y garantizar las oportunidades de desarrollo en el futuro” (SECTUR, 2002:10).

Sin dejar atrás lo mencionado y teniendo presente la armonía entre estos pilares, se puede hablar de RSE, aunque el fenómeno es relativamente nuevo, en el turismo lo es mucho más, por

ello, la conceptualización aún se rastrea desde el ámbito general de las empresas, y hay múltiples y variadas, por ello, aparecen aquí las más relevantes para esta investigación.

Dice la Comisión Europea en el libro verde (2001) que en su gran mayoría las definiciones de responsabilidad social empresarial asumen el concepto como la intención voluntaria que presentan las empresas de integrar preocupaciones medioambientales y sociales en sus labores comerciales y en las formas como se relacionan con sus interlocutores.

No obstante, dice que: Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. (AMAYA, 2018)

Identificación De La Responsabilidad Social Empresarial En El Subsector Turístico De Girardot

Según la universidad de Cundinamarca revela como los hoteles más representativos de Girardot están manejando la responsabilidad social empresarial en cuanto a lo social, cultural y ambiental, aquí se verá reflejado cada aspecto que se analizará y se descubrirá en cuáles se tiene falencias para poder tener una mejora a corto plazo. De igual forma se identificarán aquellos hoteles que aún no están haciendo el mérito de colaborar responsablemente con las actividades del hotel, cuando es una responsabilidad de los Girándoteños. De este modo, a estos hoteles se les plantearan sugerencias para implementar aquello que les falta o no tiene el conocimiento con referencia en lo que no están siendo eficientes a la hora de realizar una responsabilidad social según como lo menciona (Barcalcel Quezada, (2017)).

ANTECEDENTES

Con base al trabajo final (Diego Rossini, 2013) “La RSC (Responsabilidad Social Corporativa)” en el sector hotelero” La mayor parte de los estudios que relacionan el sector hotelero y la responsabilidad social se basan en el ecoturismo, o el impacto ecológico de la actividad del turismo y de los hoteles. Así, se ve justificado el lazo existente entre la actividad del alojamiento hotelero y el medio ambiente.

La presión social, ha provocado que los responsables de los establecimientos reparen en gestionar los impactos que producen sobre el entorno. (Fernández y Cuadrado, 2011) Existe un

número elevado de hoteles que se encuentran situados cerca de patrimonios naturales y culturales, lo que atrae a muchos turistas que pueden provocar daños ecológicos, reparables o no.

Los hoteles consumen muchos recursos como agua, energía, limpieza, combustibles entre otros, lo que provoca muchos residuos, contaminación de aire, ruido y agua e impacta en las comunidades locales usando sus infraestructuras. Para hacer frente a estos impactos negativos, las empresas del sector hotelero están adoptando políticas de RSC.

En los últimos años, un gran número de cadenas hoteleras internacionales han empezado a realizar programas de RSC, uno de múltiples ejemplos sería la cadena Hilton, que basa su programa en que todos sus hoteles informan mensualmente de los datos ambientales, además tienen un programa de formación en sostenibilidad medioambiental y normas para sus socios y proveedores que aseguran que no están involucrados en explotación de menores, discriminaciones, prácticas no éticas, etc. (Rodríguez, J., Alonso, M. y Celemín, M., 2013).

La revista Ibero Americana de Estrategia en su publicación titulada “Factores Determinantes Del Conocimiento De La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero Del Caribe Colombiano”. El interés académico por el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) es evidente y aunque parezca poco creíble, fue la Revolución Industrial del siglo XIX la primera que centró la atención en este tema (Riccardi, 2004). Por otro lado, Carroll (1999), por su parte, sitúa el año 1953 como punto de partida del

constructo de la RSE en la literatura científica y 20 años después Votaw y Sethi (1973) la definían como un término brillante que significa algo, pero no es siempre lo mismo para todos.

En los tiempos actuales, es evidente que muchos estudiosos de la RSE siguen apoyan este pensamiento, no obstante, coinciden en que la RSE establece que las responsabilidades de las empresas no se limitan sólo a sus accionistas, sino a la sociedad en general (Cruz y Porto, 2016). Bajo esta concepción, académicos han llevado a cabo una gran cantidad de estudios en diferentes zonas geográficas y sectores económicos. No obstante, la literatura específica sobre el tema en el sector turístico y en específico el hotelero se puede calificar como escasa, si se compara con la de otros sectores económicos.

Bohdanowicz y Zientara (2009) y Gard McGehee et al. (2009) argumentan por ejemplo que pocas investigaciones han analizado (Peña, 2017) aspectos relacionados con la RSE en el sector hotelero. De igual manera, no son muchos los trabajos de investigación encontrados sobre la RSE en el ámbito turístico y más concretamente en empresas hoteleras (Bohdanowicz, 2007; Holcomb, Upchurch & Okumus, 2007). Entre tanto la RSE se presenta en la práctica como un concepto diverso y dinámico, que varía de acuerdo al contexto y la ubicación (Assis de Miranda, et al., 2007).

La forma de entender la RSE suele variar de industria a industria y de localidad a localidad y como ejemplo de ello se han evidenciado muchas diferencias entre países. En países desarrollados como Estados Unidos, Japón y el Reino Unido dichas diferencias han sido

ampliamente debatidas desde el ámbito académico, sin embargo, en países con niveles de desarrollo menores como los africanos y latinoamericanos, no han sido comunes dichas discusiones. Quedando un trabajo académico importante por realizar. (Fernando Antonio Ribeiro Serra, 2017)

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente trabajo tiene como fin aportar al entendimiento de la RSE en el sector hotelero, dentro de un país latinoamericano como lo es Colombia, estudiando específicamente el caso de su Región Caribe, por ser una de las zonas con mayor operación turística del país, además de contar con evidentes recursos naturales, geográficos, históricos y culturales que la ubican como una de las regiones con mayor potencial de desarrollo turístico de América Latina.

De manera específica, lo que se busca es identificar los factores determinantes del Conocimiento de la RSE en el sector hotelero de la Región Caribe Colombiana, mediante la realización de una investigación cuantitativa que consistió en la aplicación de un cuestionario estructurado de RSE a las empresas hoteleras del estudio, seguido de los análisis estadísticos univariantes y bivariantes respectivos para el entendimiento e interpretación de los resultados y todo lo que ello conlleva en cuanto a implicaciones y futuras líneas de investigación.

METODOLOGIA

RESULTADOS

De acuerdo al ejercicio investigativo desarrollado se obtuvieron los siguientes resultados contemplados como datos numéricos determinados luego de la tabulación del instrumento de investigación en donde nos arrojará la información exacta del número de hoteles encuestados que saben y conocen sobre la responsabilidad social empresarial. Del mismo modo se identificó tanto percepción y conocimiento por parte de los encuestados en referencia a la ISO 26000; por otro lado, recopilación de información pertinente dada la propuesta de investigación, un análisis de los resultados y la generación de estadísticas.



Gráfico 1. Distribución de Puntuaciones

Mediante el formulario de Google implementado para la aplicación del instrumento de investigación a la muestra identificada, en donde 16 solo fueron las encuestas aplicadas dado a que de las 31 que se disponían a realizar, solo fue posible la realización de 16 hoteles quienes colaboraron con la aplicación del instrumento de investigación.

Debido a la pandemia y al aislamiento por el COVID-19, el sector hotelero fueron unos de los sectores más afectados y por ende estuvieron cerrados por más de 4 meses, en donde se hizo imposible realizar las 31 encuestas. Por ello dichas visitas no se pudieron realizar y se optó por enviar el formulario encuesta de Google a los correos o vía WhatsApp de los hoteles de la ciudad escogidos aleatoriamente y por tal razón no fue posible desarrollar las 31 encuestas establecidas.

¿ A que tipo de Hotel pertenece?

16 respuestas

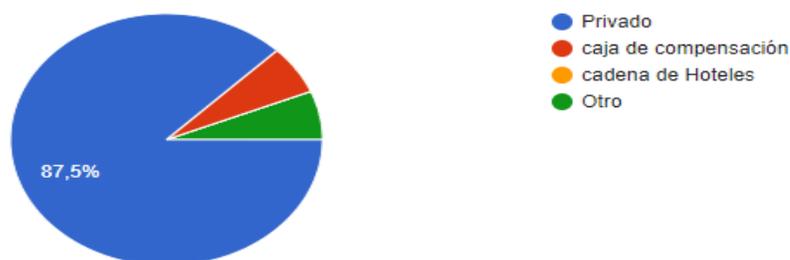


Gráfico 2. Tipo de Hotel

Fuente: Propia

En esta grafica se puede evidenciar que de los 16 hoteles encuestados el 87,5% forman parte del sector privado. por ende, es podria indicar que en su gran mayoria son hoteles privados y que forman la mayoria de los hoteles con los que cuenta la ciudad de girardot.

De las otras respuestas el 6,25 % forman parte de cajas de compensación y el restante 6,25 forman parte de otros tales como centros vacacionales, hostales etc.

Es por ello que por ser un destino turistico es una ciudad prospecto para invertir en turismo y para quienes conforman los hoteles es beneficioso y en general lucrativo.

A continuacion se realizara el analisis de cada seccion determinada para la encuensta, a su vez las preguntas mas relevantes con su resectivo analisis.

PERCEPCION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SUS BENEFICIOS

Para esta sección se determino con base a como percibe el sector hotelero actual de la ciudad de girardot los temas de Responsabilidad Social Empresarial y de que forma desarrollan esos proceso en pro del beneficio propio, según los hoteles encuestados su percepcion buena pues saben de cierta forma de los beneficios pero a su vez estos establecimientos no documentan estas acciones por falta de apoyo de las secretarias de desarrollo turistico o falta de recursos que se destinen para esta este tipo de aspectos que son de gran relevancia para los hoteles a la hora de certificarcen.

1. ¿Se conoce y comunica en la empresa el concepto de responsabilidad social empresarial?

16 respuestas

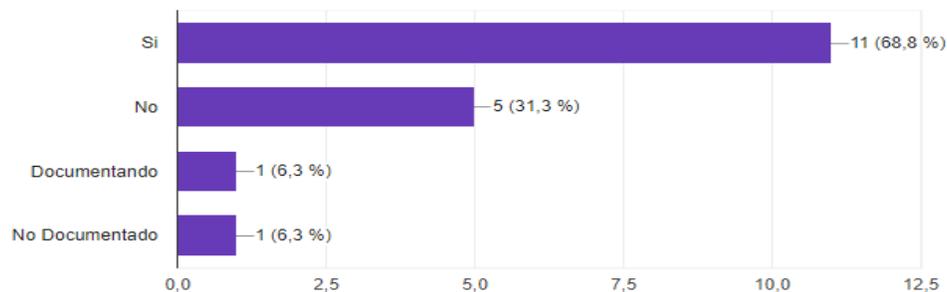


Gráfico 3. Conocimiento RSE

En esta grafica N° 3 se puede evidenciar que de los 16 hoteles encuestados el 68,8% conoce y comunica el concepto de la responsabilidad empresarial en donde se evidencia a su vez el compromiso por desarrollar estos conceptos y generalizarlo para con la organización. por otro lado, el 31,3% no conoce el concepto puede ser producto de no se propio de su actividad o por falta de comunicarlo por partde de directivos o encargados del establecimiento hotelero. Por ultimo el 6,3% esta documentado son aquellos hoteles que generan un control y llevan formatos, seguimiento y la generaci y el 6,3% no esta documentado.

Con esta pregunta podemos concluir que la gran mayoría de los hoteles encuestados conocen y cominican el concepto de la resposabilidad dentro de sus organizaciones dado al conocimiento de las ventajas y beneficios que esta les puede brindar.

2. ¿Qué importancia le atribuye a la Responsabilidad Social para su organización?

16 respuestas

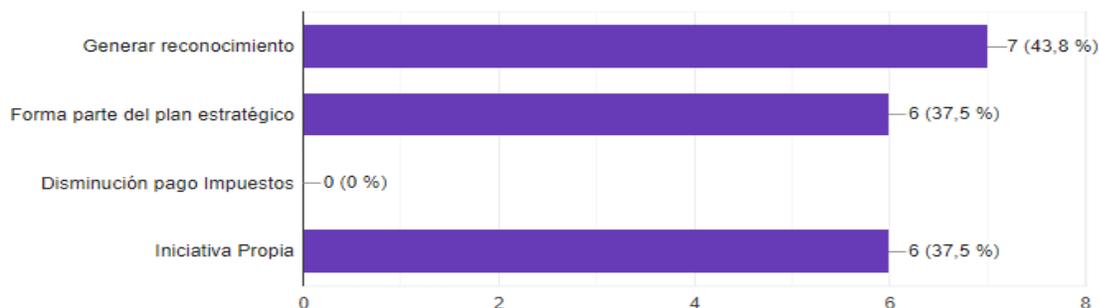


Gráfico 4. Importancia de la RSE

A la pregunta ¿ que importancia le atribuye a la responsabilidad social para su organización? De los 16 hoteles encuestados el 43% siendo este el valor mas alto representando 7 hoteles. De este modo casi la mitad de los encuestados respondieron que lo hacen por generar reconocimiento esto muestra el interes de hacer publicidad desde lo social y para la comunidad. Por otra parte el 37,5% que representa 6 hoteles esto refleja que lo hacen por inicitiva propia al igual que el otro 37,5% que le atribuye a la RSE el hecho de que este tema forma parte del plan estrategico de la organización. Queda comprobado con la pregunta anterior que a los hoteles en su gran mayoria les interesa el reconocimiento que es beneficioso y resulta de gran importancia propia de su actividad es por ello que se realiza esta investigacion con el fin de evidenciar que importancia le dan los hoteles a la RSE responsabilidad social empresarial.

3. ¿Es beneficioso para el Hotel la implementación de la Responsabilidad Social?

16 respuestas

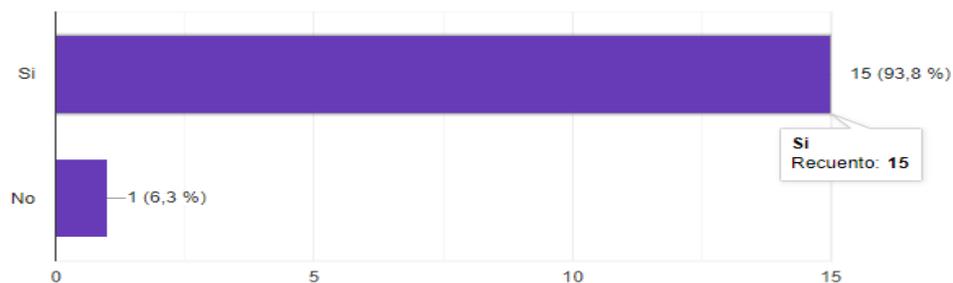


Gráfico 5. Beneficio Implementar RSE

A esta pregunta los encuestados indicaron SÍ en su respuesta 15 de las 16 encuestas en la afirmación de que para ellos como hotel es beneficioso el hecho de emplear RSE, esto por parte de quienes conocen y realizan actualmente procesos con su comunidad o desarrollan acciones amigables con el medio ambiente. Por otro lado, solo 1 hotel de los 16 encuestados indicó NO quizá por que no es un proceso propio del hotel o no lo ven conveniente.

4. ¿El Hotel genera Acciones de responsabilidad social como parte de su estrategia?

16 respuestas

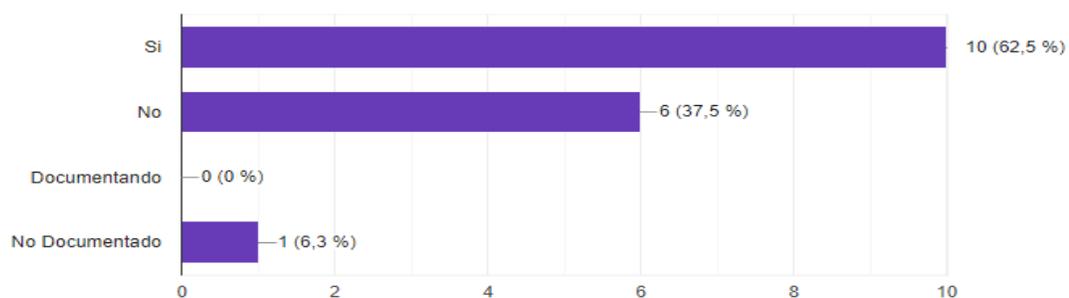


Gráfico 6. Generador de Acciones RSE

A esta pregunta se le asignó sí y no, por otro lado, documentado y no documentado con el fin de evidenciar si los hoteles llevan procesos documentados de acciones de RSE esto como parte de la estrategia de su organización. Por otro lado con un 62,5% los hoteles respondieron que sí pero no lo documentan, se especula que no llevan un formato o documento para los procesos o acciones que realizan con referencia a la RSE y por ende no tiene como justificarlos. El 37,5% restante hace parte de los hoteles que responden no a la pregunta en donde esto se refleja en hoteles nuevos o de hoteles privados que hacen este tipo de acciones por iniciativa propia.

5. Conoce o sabe de la existencia de la norma ISO 26000 y de la importante que es para las empresas implementarla.

16 respuestas

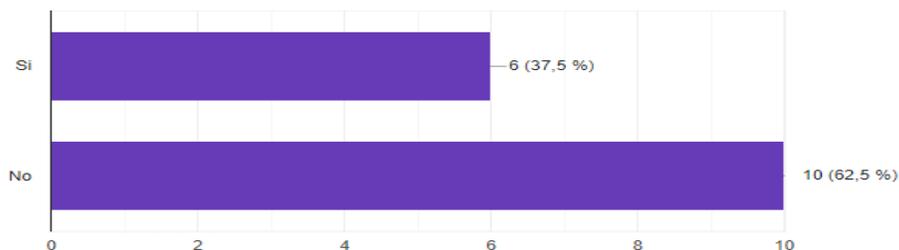


Gráfico 7. Conocimiento ISO26000

Respecto a la pregunta conoce o sabe de la existencia de la norma ISO26000 y de lo importante que es para las empresas implementarla, de los 16 encuestados 10 respondieron no representando el 62,5% de las encuestas demostrando con este resultado que en promedio más de la mitad de los hoteles encuestados no saben, no conocen o no han escuchado sobre esta norma. Por tal razón es importante generar espacios con el sector hotelero que permitan un acercamiento de los mismos a la norma.

En los que se brinde la información sobre aspectos que contempla la norma, temas de gran importancia hoy por hoy para los establecimientos hoteleros. Para concluir 6 de los 16 encuestados respondieron que si tienen conocimiento de la norma ISO26000 por lo que se podría llegar a asumir que estos 6 hoteles deben tener alto renombre o que poseen larga trayectoria en la ciudad de las acacias; puesto que para los hoteles adoptar los aspectos que referencia la norma es de gran importancia. ya que, posibilitan el alcance de certificaciones propias del sector turístico.

6. ¿Luego de conocer un poco de la norma (ISO 26000) estaría dispuesto a implementar?

16 respuestas

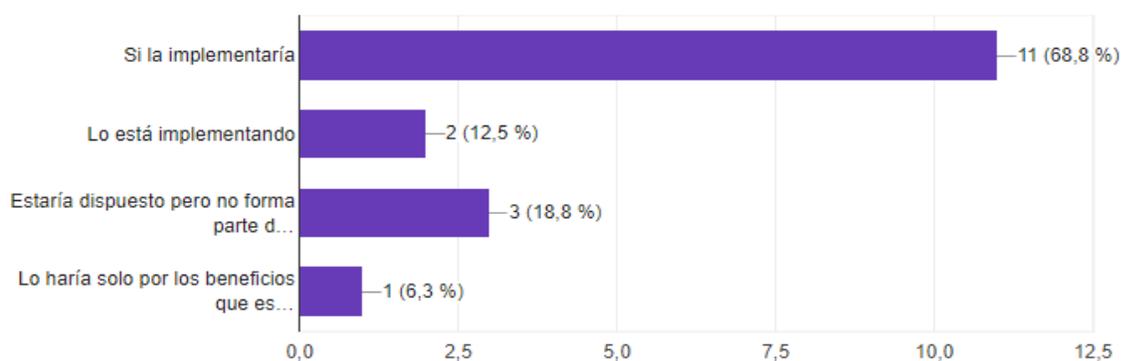


Gráfico 8. Disposición Implementar la ISO 26000

A la pregunta estaría dispuesto a implementar la norma ISO 26000 de los 16 encuestados 11 respondieron que si con un 68,8% del 100% de los encuestados. El análisis de esta genera un compromiso por parte de estos hoteles dejando entrever el interés por implementar la norma para con sus organizaciones por los beneficios y alcances que esta norma le permite. A su vez, que

estaría ayudando tanto en el pago de impuestos como el reconocimiento que para el hotel representaría entre otros aspectos propios de la ISO 26000. Por otro lado 2 de los 16 encuestados lo están implementando y representan un 12,5% del total de los encuestados estos hoteles ya cuentan con estrategias y acciones de RSE en donde en su mayoría son hoteles de caja de compensación y centros vacacionales.

Por otro lado, el 18,8% representan 3 de los 16 encuestados mencionan que estarían dispuestos en implementar la norma pero que no forma parte de la estrategia corporativa o la visión de la organización esto dejar ver el enfoque que estos hoteles le dan a su plataforma estratégica e interés por desarrollar RSE en su establecimiento. Por último, El 6,3% correspondiente a 1 respuesta dada por un hotel del total de los encuestados respondieron que solo implementarían RSE por los beneficios que esta generaría y el impacto positivo que traería consigo.

MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS

Actualmente el sector hotelero colombiano se encuentra regido por normas ambientales y legislativas enfocadas en el cuidado, conservación y en defensa del medio ambiente que son propias de la actividad hotelera y en donde esas buenas prácticas y acciones generan una retribución positiva a los diferentes stakeholders quienes la conforman.

1. ¿sabe o conoce usted si en la ciudad existe la secretaria de ambiente?
16 respuestas



Gráfico 9. Conocimiento de Secretaría de Ambiente

A la anterior pregunta de los 16 encuestados el 56,3% respondieron que si saben y conocen de la existencia de la secretaria de ambiente de la ciudad de Girardot, ese porcentaje de encuestados representa 9 hoteles de los 16 encuestados y hace suponer que llevan acabo procesos responsables y amagables con el medio ambiente. Por otro lado el 43,8% respondieron no que corresponde a 7 hoteles, que por falta de conocimiento o interés en temas de medio ambiente no sabe o no conocen de si en la ciudad hay secretaria de medio ambiente.

De tal modo, que para todo el sector hotelero de la ciudad la existencia de la secretaria de medio ambiente es primordial dado los aspectos que implica esta.

En la actualidad existe es DATMA es la prestadora y quien realiza el control de todo lo que tiene que ver con medio ambiente. Por otro lado se encuentra la empresa de servicios de recoleccion de basuras SerAmbiental dado que la ciudad no cuenta con una secretaria de medio

ambiente en donde lo que con si cuenta es la CAR quien es la encargada de toda la limpieza de la ciudad, el mantenimiento de los parques y de la tala y poda de arboles de todo girardot.

2. ¿Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales?

16 respuestas

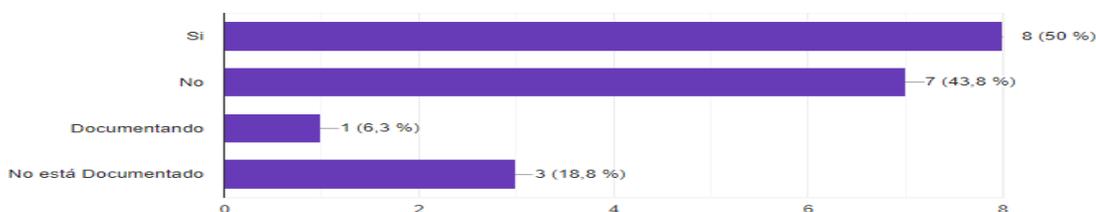


Gráfico 10. Ejecución de Acciones

A la pregunta se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía para los hoteles según la legislación y acuerdos internacionales de los 16 encuestados el 50% respondió si pero en su mayoría no lo documentan, el hecho de desarrollar acciones no para todos los hoteles conlleva organizarse en cuanto a formatos y seguimientos sino que simplemente se desarrolla por reducción de gastos y costos eso representa el fomento de minimizar gastos y la destinación de dichos recursos para otros fines.

Cabe resaltar que 7 de los 16 encuestados no ejecutan el manejo o reducción de energía para sus establecimientos hoteleros y que solo 1 hotel lleva este proceso documentado y forma parte de su actividad como prestadora de servicios turísticos del sector hotelero de la ciudad de Girardot.

3.¿Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada en los procesos y/o servicios dados de la hotelería?

16 respuestas

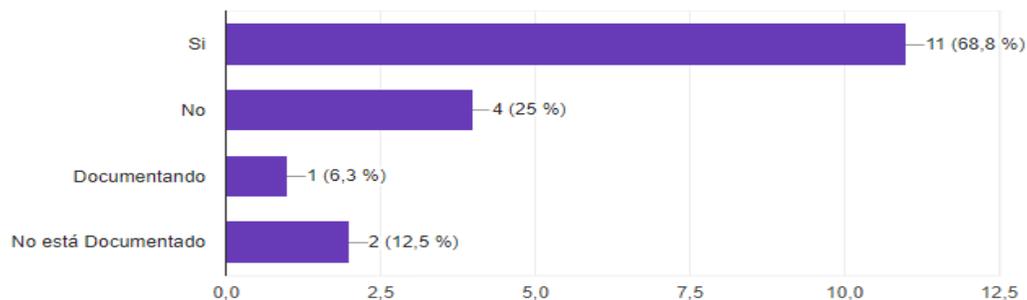


Gráfico 11. Ejecución de Acciones para el Cuidado

A la anterior pregunta el 68,8 del 100% de los encuestados y representan 11 hoteles que respondieron SI a la ejecución de acciones para el cuidado, manejo y reducción de fuentes hídricas, pero no documentan dichas acciones o seguimiento al reciclaje y manejo del agua siendo fundamentales para el sector hotelero de la ciudad de Girardot y generando conciencia al uso eficiente del agua recurso importante para el sector hotelero.

4.¿Se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, sustancias destructoras de la capa de ozono y otras emisiones significativas con base en la legislación y acuerdos internacionales?

16 respuestas

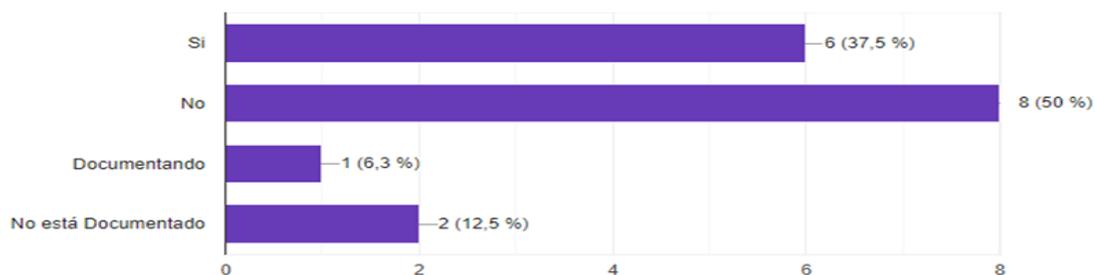


Gráfico 12. Ejecución de Acciones para Manejo y Mitigación de Gases

Por otro lado, el 25% que representa 4 de los 16 encuestados no generan acciones de manejo y reducción del agua en sus establecimientos hoteleros y tampoco desarrollan seguimiento o uso de formatos para este proceso.

A la anterior pregunta respondieron si el 37% de los encuestados. Siendo, 6 de los 16 hoteles encuestados quienes generaron dicha respuesta por el hecho de estar realizando acciones dentro de sus organizaciones en pro de disminuir gases de efecto invernadero y que desarrollan acciones en pro de darle manejo a las sustancias que puedan generar emisiones que contaminen el medio ambiente. Por otra parte el 50% de los hoteles encuestados respondieron que no al hecho de mitigar y darle manejo a sustancias o emisiones que puedan producir afectaciones en la capa de ozono o en la calidad del aire dejando entre ver la no disponibilidad ni empeño por esta afectación que se vive a nivel mundial y debe ser prioridad y de suma importancia para el sector hotelero y en especial a quienes desarrollan su actividad y puedan estar generando este tipo de afectaciones a los diferentes Stakeholders.

Para culminar con este análisis y en su mayoría los encuestados no hicieron referencia a si documentan o no dicho proceso dentro de sus empresas y podría indicar que no pueden dar a conocer al público que tipo de acciones se llevan y si hay control o no del mismo.

5. ¿El Hotel realiza inversión para el desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental que genera su operación y promover una producción más limpia.?

16 respuestas

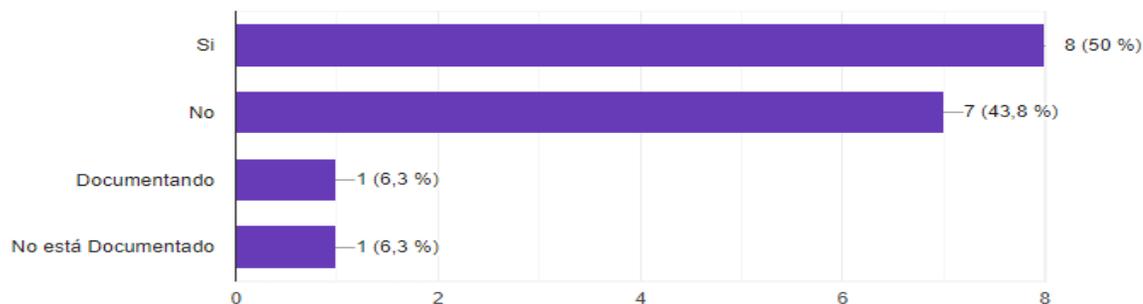


Gráfico 13. Inversión para Desarrollo de Tecnologías

En esta pregunta del test de medio ambiente en donde se le pregunta si en el hotel se realiza inversión en donde se desarrollan tecnologías para reducir el impacto ambiental que genera la actividad el 50% respondió de que sí, pero solo 1 solo hotel respondió que si lo lleva documentado. Por otro lado, 7 hoteles que representan el 43,8% respondieron que no realizan inversión o desarrollan tecnologías que mitiguen el impacto ambiental propio de la operación hotelera.

A lo anterior mencionado se le podría indicar dada las respuestas que en cuanto a estos procesos e inversión los hoteles se quedan cortos en la inversión dada la complejidad de esas nuevas tecnologías, el acompañamiento que este requiere para su implementación dentro de estos establecimientos hoteleros y la capacidad de los hoteles de seguir avanzando dado su enfoque al mercado o alcance dentro de su visión.

6. ¿Se cuenta con mecanismos de prevención y minimización de la contaminación del aire y el suelo en el lugar en que opera el Hotel?

16 respuestas

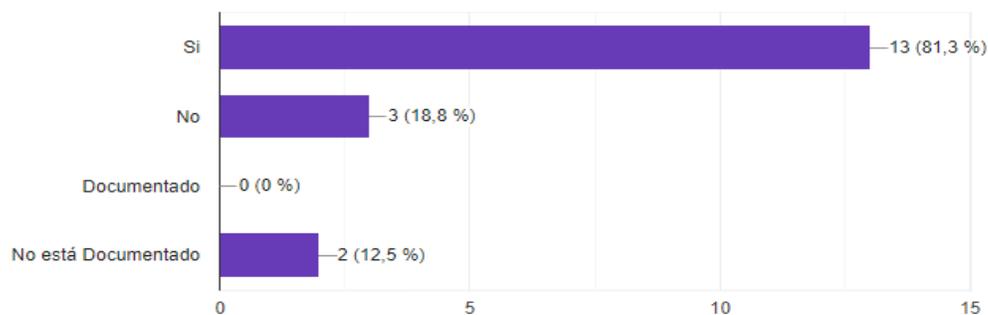


Gráfico 14. Mecanismos de Prevención

En esta pregunta se indaga por el hecho de si los hoteles de la ciudad cuentan con mecanismos de prevención y minimización de la contaminación del aire y el suelo en el desarrollo de su actividad hotelera en la ciudad, en donde a lo anterior el 81,3% y representan 13 de los 16 encuestados respondieron que si pero no justificaron su respuesta mencionando del que documentan esta acción en su organización se llevan a cabo mecanismos pero no están sustentados y solo 2 hoteles representando el 12,5% de los encuestados respondieron que no, se evidencia por parte de estos que no cuentan con el conocimiento o no forma parte de los lineamientos y los aspectos que tienen en alcance su hotel dentro del sector hotelero de la ciudad.

7. ¿Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que muestran compromiso con el medio ambiente?

16 respuestas

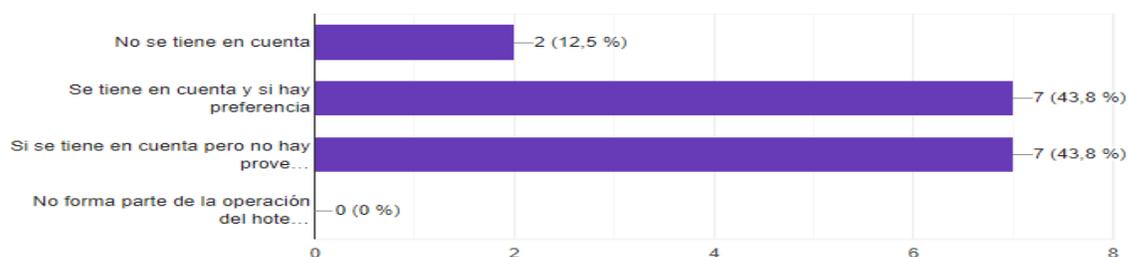


Gráfico 15. Preferencias Proveedores con Compromiso Ambiental

Con respecto al gráfico 15 preferencia con compromiso Ambiental se le brinda preferencia a los proveedores que forman parte de la parte operativa y de consumo de quienes hacen uso del establecimiento hotelero. Por ende, se hace referencia a si los hoteles de Girardot se le tiene en cuenta los proveedores con productos amigables con el medio ambiente. El 12,5% de los hoteles encuestados respondieron que no se tiene en cuenta, el 43,8% respondieron que “se tiene en cuenta y si hay preferencia” siendo esta respuesta en empate por el mismo porcentaje que genero la respuesta “si se tiene en cuenta, pero no hay proveedores de ese tipo esto por parte de quienes realizan este tipo de procesos con proveedores que brindan esa característica pero que en la actualidad no se encuentran muchos que oferten dicho servicio o producto.

De los 16 encuestados ninguno respondió no hace parte de la operación del hotel dado a lo beneficioso que puede llegar a ser contar con un proveedor que genere este tipo de procesos.

9.¿Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales?

16 respuestas

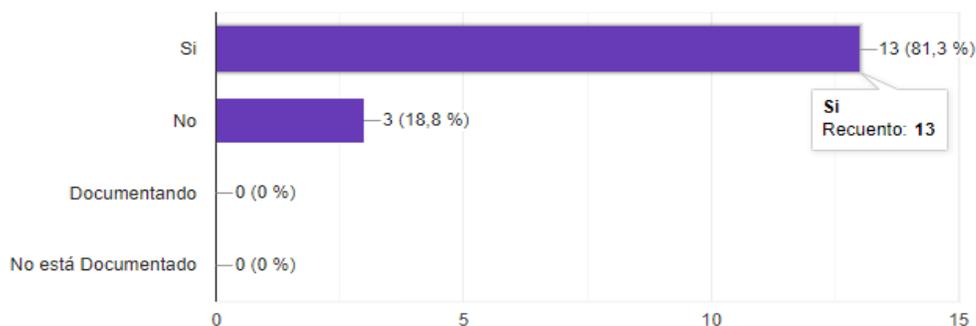


Gráfico 16. Objetivos Estratégicos

En esta pregunta se da el enfoque a la plataforma estratégica conceptualizando dichos objetivos basados en objetivos sociales y medio ambientales en donde 13 de los 16 encuestados respondieron que si representando el 81,3% de los encuestados, es un resultado favorable ya que se refleja la RSE que se pueda estar generando desde los objetivos que se plantean en los hoteles de la ciudad y en especial a los que respondieron si a esta pregunta pero que a su vez no documentan dichos procesos. por último, generaron como respuesta no 3 de los 16 encuestados.

Finalmente se podría indicar que pueden ser de hoteles nuevos, hoteles que no cuentan con plataforma estratégica o hoteles de poca trayectoria en la ciudad de las acacias.

Derechos Humanos.

Esta sección representa todo lo referente con recursos humanos y el manejo de políticas de respeto para con los trabajadores, de derechos que por ley le deben respetar a los empleados. Dado el ministerio del trabajo. Por otro lado, trato óptimo que se debe proveer al empleado por parte del empleador todo ello como garantías que los establecimientos hoteleros le deben brindar a sus colaboradores siendo este legal para el manejo de personal.

1. ¿Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control?

16 respuestas

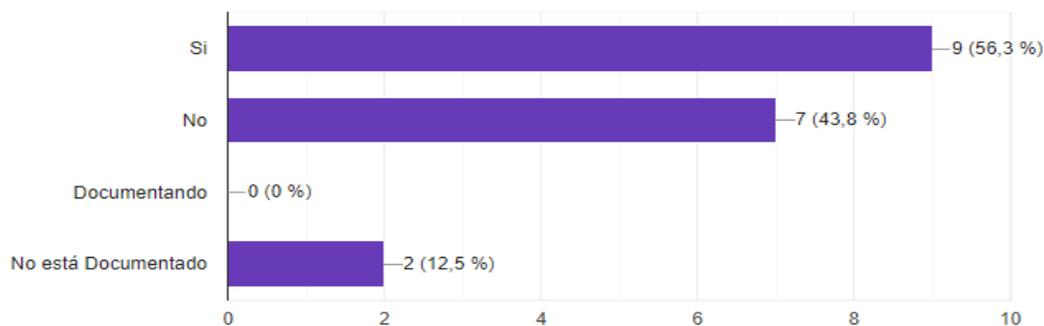


Gráfico 17. Política frente a los Derechos Humanos

A esta pregunta 9 de los 16 encuestados respondieron que si desarrollan políticas de respeto a los derechos humanos y a su vez procesos de evaluación y control. De los encuestados ninguno respondió que documenta este proceso. Por otro lado 7 encuestados respondieron que no cuentan en la actualidad con políticas de derechos Humanos para con sus trabajadores.

2. ¿Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades?

16 respuestas

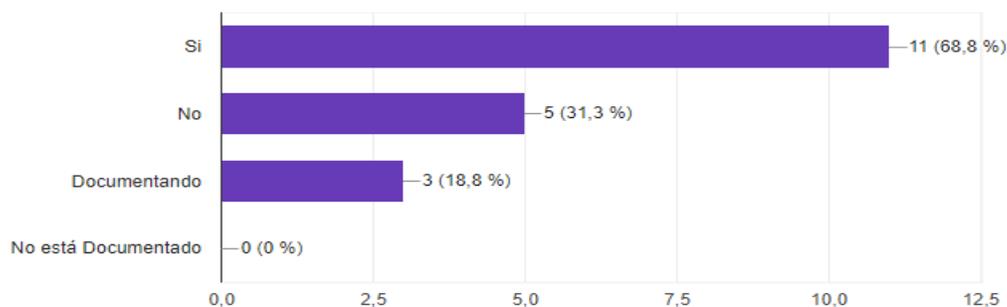


Gráfico 18. Implementación Programas de Formación

A la pregunta se implementan programas de formación para los empleados sobre los aspectos de derechos humanos propios de su actividad, a esta pregunta el 68,8% respondió que sí siendo 11 el número de hoteles que dieron esta respuesta, arrojando un mínimo porcentaje de hoteles que llevan documentado este tipo de programas en donde estos representa 3 de los 16 encuestados, por otro lado el 31,3% respondieron que no realizan o generan programas de formación con referencia a los derechos humanos.

Estos aspectos e información que hace referencia a los derechos humanos son primordiales para la prestación de servicios hoteleros dado el manejo y la afluencia de público. A esto sumado las leyes que rigen para este tipo de establecimientos en donde tanto personal que labora y por parte de quienes se hospedan deberían tener conocimiento de los derechos como seres humanos que no se pueden ver vulnerados mientras acceden a estos servicios de alojamiento.

Prácticas Laborales

Dentro de lo que se busca con este aspecto es evidenciar como organización que tipo de procesos y prácticas laborales llevan los hoteles para hacer cumplir las condiciones óptimas y seguras dentro de lo que exige la ley para con los trabajadores en donde esto abarca tanto salario justo, horas de trabajo y jornada de trabajo, salarios adecuados, vacaciones, licencias de maternidad entre otros que forman parte de estas condiciones de trabajo exigidas legalmente que deben hacerse cumplir por parte del empleador. Es por ello, que esta investigación habla de Responsabilidad social Empresarial en donde se reúne tanto el ámbito del cuidado del medio ambiente como de las condiciones responsables que se llevan para con el ámbito social y es donde entra en juego los trabajadores quienes hacen parte de ese grupo social interno de la organización.

1.¿Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad?

16 respuestas

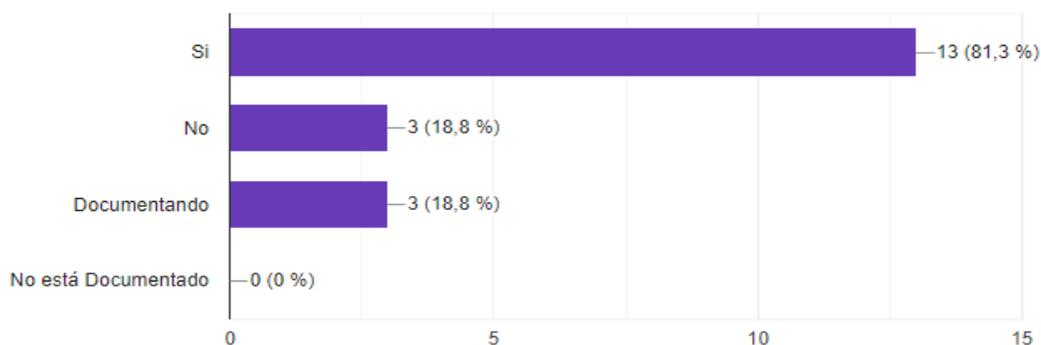


Gráfico 19. Cumplimiento Condiciones Laborales

A esta pregunta que se les hizo a los 16 hoteles encuestados, 13 de estos representando un 81,3% respondieron que sí le aseguran y hacen cumplir las condiciones de trabajo que son exigidas legalmente. Es por ello que como hoteles la responsabilidad de estos establecimientos es primordial a la hora de formar parte con sus buenas prácticas laborales contribuyendo de manera importante al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y como organización hacer ver la buena gestión del recurso humano que se lleva.

Aquellos hoteles que respondieron no fueron 3 de los 16 encuestados, estos representan un 18,8 % del total de encuestados a estos establecimientos se ve el desconocimiento de estos aspectos necesarios y propios para su actividad como establecimientos y el hecho de que son hoteles con condiciones de trabajo no muy buenas y que no cuentan con garantías o un buen musculo financiero para hacer de estas prácticas un deber como empresa que son y que deberían hacer para con sus colaboradores por ultimo cabe mencionar que quizá este tipo de practicas para algunos hoteles no son de gran importancia debido a que no genera lucro si no por el contrario desarrollar les generaría gastos.

Gobernanza De La Organización

Este es considerado el factor más importante con la que una organización se hace responsable al integrar la Responsabilidad Social (RS) a lo largo de toda la organización y sus relaciones, Acciones y expectativas sobre la forma en que debieran comportarse y actuar en pro de un rumbo o objetivo trazado. Es por ello que, cuando se habla de gobernanza de la

organización se habla de la estructura, de cómo está conformada y los procesos que se llevan tanto internos como externos que se llevan a cabo, dicho funcionamiento como actividad y aspectos de toma de decisiones que hacen parte y son propias de La ISO 26000 ya que esta ha sido segmentada en 7 partes fundamentales en donde la Gobernanza de la Organización es una de ellas. La gobernanza es entre otras cosas la parte fundamental para el funcionamiento de la norma ISO 26.000 en los hoteles y para el sector hotelero.

Por ultimo y no menos importante cabe mencionar que Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas a la responsabilidad social es un gran paso a la certificación de la norma en los hoteles u organizaciones que desean adoptarla.

1.¿Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos y que operan en la actualidad?

16 respuestas

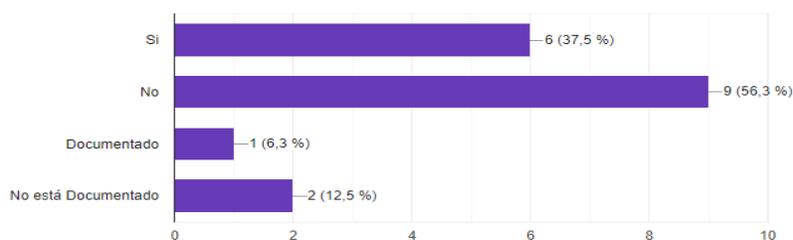


Gráfico 20. Gobernanza

A esta pregunta sobre órganos de gobierno y control los hoteles encuestados respondieron si 6 de los 16 encuestados y no 9 de esos 16 esto refleja que mucho de estos hoteles no cuentan con un área administrativa o un órgano de gobierno que sirva como guía a la hora de la toma de decisiones tanto para abordar temas sobre preservar el medio ambiente, desarrollar metas y

objetivos futuros, llevar procesos para con los clientes o usuario, control de la información suministrada en el hotel, ámbito legal y de RSE criterio importante a la hora de certificar el hotel.

Asuntos Del Consumidor

Para este segmento se asume son asuntos que prevalecen al consumidor en donde se tienen en cuenta los productos que se les ofrece para el consumo y uso durante la estadía, el manejo de la información y el todo lo referente al consumidor “huésped” De este modo se buscan mecanismos para la mitigación de riesgos a los que puedan estar expuesto el consumidor. Es por ello que se busca brindar seguridad y confianza al uso de las instalaciones, productos, instalaciones y de alimentos dentro del hotel o centro vacacional.

1 ¿Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y consumidores.?

16 respuestas

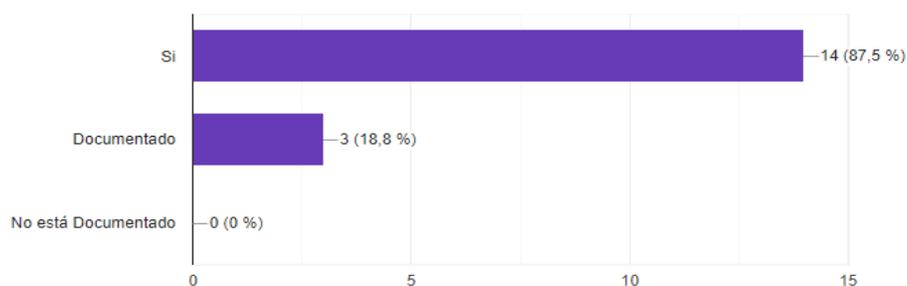


Gráfico 21. Mecanismos de Garantía

A esta pregunta 14 de los 16 encuestados respondieron que si se llevan a cabo mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes y/o consumidores que forman parte de los procesos que se llevan dentro de los establecimientos hoteleros y que solo una mínima parte de los encuestados llevan documentado estas acciones que

garantizan la seguridad de los servicios y productos que se ofrecen en estos establecimientos hoteleros.

Prácticas Justas de Operación

Acciones que se desarrollan y aseguran la transparencia en los trámites, procesos, acciones, gastos de representación en los que estos establecimientos hoteleros desarrollan este tipo de procesos en los que las prácticas justas son su razón de ser. Y en donde de la mano con los valores corporativos se fomenta la igualdad y transparencia de procesos y procedimientos que se llevan dentro y fuera de la organización. Por ende, estas prácticas son de índole moral y éticos de mecanismos responsables de información y de recursos a su vez que aseguran la ejecución de acciones que optimicen los procesos limpios y transparentes de las acciones dentro de la organización.

1.¿Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones,patrocinios, regalos y gastos de representación?

16 respuestas

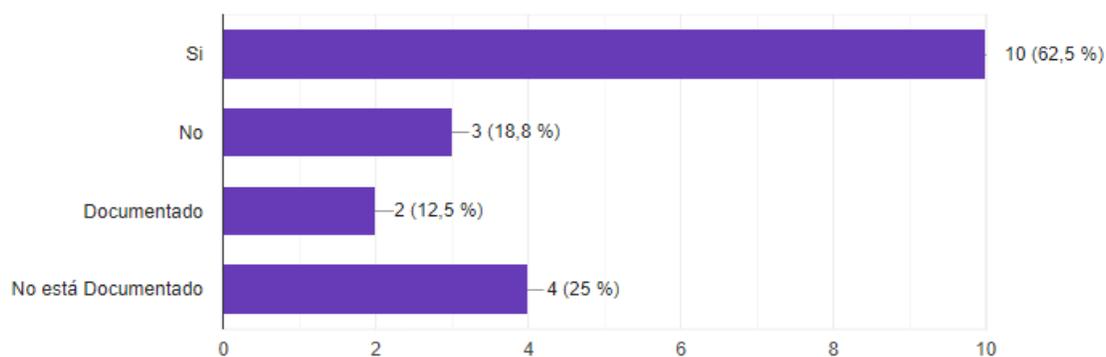


Gráfico 22. Ejecución de Acciones de Transparencia

Esta pregunta sirve como ejemplo a su vez que menciona las acciones que se deben ejecutar para visibilizar todos aquellos tramites y procesos que se deben llevar con transparencia y de procesos adecuados para los gastos, donaciones o patrocinios, costos de funcionamiento y otros que son practicas propias de la actividad hotelera en donde 10 de los 16 encuestados respondieron que si ejecutan este tipo de acciones para con su hotel. Por otra parte, el 18% que representa 3 hoteles encuestados no desarrollan practicas justas en sus organizaciones. Para concluir con lo anterior se si hace, pero no se documenta es un proceso vano a la hora de llevar el control y transparencia en trámites de este tipo.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Dentro del análisis expuesto, es posible denotar el alcance de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los hoteles de Girardot. Siendo este sector el que debería generar acciones y desarrollar programas de responsabilidad social para con su entorno. No obstante, la experiencia con la que cuenta algunos hoteles por su reconocimiento o larga trayectoria deje entre ver que estos si llevan dichos procesos en sus organizaciones y que a su vez fomentan el uso responsablemente del agua, de la energía y de la mitigación por parte de sustancias nocivas para la salud.

Cabe resaltar el hecho de que esta investigación sirvió como punto de referencia al conocer sobre la norma ISO 26000 y de las ventajas que esta trae consigo a aquellas organizaciones que desarrollen responsabilidad social empresarial como estrategia competitiva o para certificaciones medio ambientales del sector hotelero.

En cuanto a lo abordado con anterioridad, es necesario mencionar que los hoteles de Girardot en su gran mayoría son hoteles privados y que llevan pocos años en funcionamiento por lo que se puede indicar que están en proceso de mejora continua y en algunos de los casos no cuentan con una plataforma estratégica o con objetivos claros, en donde se contemplen procesos responsables con el medio ambiente o acciones de RSE con los diferentes stakeholders implicados directamente con la actividad que estos hoteles generan.

En última instancia la responsabilidad social empresarial es el enfoque que los hoteles hoy por hoy deben adoptar para alcanzar altos estándares de calidad y es por ello mediante esta investigación se busca darle a conocer a aquellos hoteles que no tiene conocimientos sobre este concepto y de la existencia de la norma ISO 26000 que incide en ser responsable con el medio ambiente, con la sociedad, entorno y el compromiso ético de crear valor con acciones positivas para quienes conforman el entorno hotelero.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información obtenida se pudo concluir según los objetivos específicos que buscan evidenciar si el sector hotelero de Girardot tiene conocimiento sobre (RSE). por consiguiente se tomaron como referencia los temas centrales que presenta la norma ISO 26000 *Guia de Responsabilidad Social* para la construcción del instrumento de investigación que fue aplicado. De este modo, se logró obtener como respuesta desde los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta que algunos hoteles conocen, implementan, o han sido partícipes de procesos de responsabilidad social empresarial (RSE) en el sector hotelero de la ciudad y la región y algunos otros, pocos no tienen conocimiento de la misma.

Desde la aplicación del instrumento de investigación se pretendía identificar las actividades que desarrollan los hoteles de la ciudad de Girardot al momento de aplicar la responsabilidad social empresarial, algunos de los hoteles no lo dieron a conocer por el celo a la información y otros referenciaron que aplican la responsabilidad social aportando a fundaciones, escuelas, colegios y otros en las diferentes actividades que se desarrollan durante el año.

Por otra parte, en los resultados obtenidos y en contribución a los hoteles que fueron seleccionados para la aplicación del instrumento de investigación, se propone programar para el año 2021 escenarios de participación interinstitucionales, que amplíen el conocimiento de la RSE respecto a la norma y de la misma manera fomentar la aplicación e implementación de la misma en el sector hotelero de la ciudad de Girardot.

BIBLIOGRAFÍA

- “GIRARDOT, P. D. (2017). <http://www.girardot-cundinamarca.gov.co/>. Obtenido de ALCALDIA DE GIRARDOT: <http://www.girardot-cundinamarca.gov.co/Transparencia/Informes/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Turismo-%202017.pdf>
- Alles, M. T. F., & Marqués, R. C. . (2011). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero*. Obtenido de revisión de la literatura científica: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181>
- AMAYA, I. F. (2018). *Turismo sostenible desde la responsabilidad social empresarial caso de estudio en el grupo hotelero Londoño (GHL) de Colombia*. Obtenido de <http://www.turpade.com/f/FG60.pdf>
- Barcalcel Quezada, L. Á. ((2017)). *Identificación de la responsabilidad social empresarial en el subsector turístico de girardot* . Obtenido de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/769>
- Barrera Tenorio, J. P. (2013). *Análisis Sector hotelero en Colombia*. Obtenido de <http://www.ismontessori.edu.pe/repositorio-libros/carrera/10/hot17.pdf>
- Castillo Murcia, G. C. (2017). *Beneficios en las empresas colombianas al implementar la norma I.S.O*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2445&context=administracion_de_empresas

colombia.co. (2020). *colombia.co*. Obtenido de Girardot: un destino turístico en crecimiento.:

<https://www.colombia.co/todos-somos-la-respuesta/girardot-un-destino-turistico-en-crecimiento/>

Diego Rossini, E. E. (2013). *Responsabilidad Social Empresaria En El Sector Hotelero*.

Obtenido de

<http://186.33.221.210/bitstream/handle/123456789/4516/RSE%20en%20el%20sector%20hotelero%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

encolombia.com. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial Norma ISO 26.000*. Obtenido de

<https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/normasiso26-000deresponsabilidad/>

Espinosa, M. T. (2015). *Fortalecimiento del sector Turismo de Girardot* . Obtenido de

www.uniminuto.edu/web/cundinamarca/historico

Fernando Antonio Ribeiro Serra. (2017). FACTORES DETERMINANTES DEL

CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 104.

Girardot, P. d. (2011). *Plan de desarrollo turística de girardot*. Obtenido de

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#search/fabian/FMfcgxwHMsRmTxxQQjgsbFpLPMVMKqzp?projector=1&messagePartId=0.1>

Gómez, H. (2011). *La responsabilidad social empresarial beneficio o problema para las empresas*. Obtenido de Universidad Libre Seccional Pereira:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle>

LACOUTURE, M. C. (2019). *Turismo sostenible, diez consejos para lograrlo*. Bogotá, Colombia: Planeta colombiana.

Lorena Sánchez Gancedo. (16 de 03 de 2016). *La importancia de los grupos de interés en las organizaciones de cualquier sector*. Obtenido de <http://www.intedya.com/internacional/964/noticia-la-importancia-de-los-grupos-de-interes-en-las-organizaciones-de-cualquier-sector.html>

Manuel Reyno Momberg. (2006). *BIBLIOTECA VIRTUAL DE DERECHO, ECONOMÍA, CIENCIAS SOCIALES Y TESIS DOCTORALES*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/>

MARIA CLAUDIA LACOUTURE. (2020). *TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://librerianacional.com/producto/turismo-sostenible>

Maria fernandez, R. c. (2011). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Cuadernos de revista*, PAGINA 5. Obtenido de *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*.

María Teresa Fernández Alles, Ramón Cuadrado Marqués. (2011). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39821278003.pdf>

María Teresa Fernández Alles, Ramón Cuadrado Marqués. (2011). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39821278003.pdf>

- Peña, D. D. (2017). Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 4-5.
- Quezada, B. Á. (07 de 07 de 2017). *Identificación de la Responsabilidad Social Empresarial en el Subsector Turístico de Girardot*. Obtenido de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/769>
- Reyno Momberg, M. (2006). Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva.: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/940>
- Tellez Bedoya, C. A. (2017). Responsabilidad social empresarial turística en la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 117-128.

ANEXOS

TABLA LISTADO HOTELES ENCUESTADOS

NOMBRE DEL HOTEL
Hotel Arcoíris
Hotel Andino
Hotel Zamba
Hotel Acapulco
Hotel Donal
Hotel Magdalena imperial
Hotel el Cedro
Hotel Galeón Exprés
Hotel Lagomar
Hotel Torre azul
Hotel Las Palmas
Hotel Anapoima
Hotel Terminal
Hotel Elimar
Hotel Bachue

Tabla 2. Listado de Hoteles Encuestados

Fuente: Propia

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Ilustración 2. Hotel Perla Azul

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 3. Hotel Mira Mar

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 4. Hotel Imaru

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 5. Hotel Elimar

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 6. Hotel Torre Azul

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 7. Hotel Terminal

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 8. Hotel Lagomar El Peñón

Fuente fotográfica: Propia



Ilustración 9. Hotel Los Puentes

Fuente fotográfica: Propia

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El instrumento de investigación puede ser visualizado en el siguiente link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjd5RcAiU6OcMOaURuhC3bEjBy3x3F8DSNBzumLFqkl8yFcw/viewform?usp=sf_link

Fuente: Propia.

ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS HOTELES DE GIRARDOT

Respetable Hotelero; La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar una investigación sobre la Responsabilidad social empresarial en los hoteles de GIRARDOT. Los datos arrojados serán utilizados exclusivamente en el ámbito académico y con el propósito de mostrar a las empresas los beneficios de la RSE. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación con la mayor sinceridad posible. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad. Muchas gracias.

***Obligatorio**

Por favor informar si hay un registro documentado en la empresa y mencionarlo dentro de las opciones de respuestas(documentado, no documentado).

1. ¿Cual es el nombre de su Hotel? *

2. ¿ A que tipo de Hotel pertenece? *

Marca solo un óvalo.

- Privado
- caja de compensación
- cadena de Hoteles
- Otro

PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SUS BENEFICIOS.

3. 1. ¿Se conoce y comunica en la empresa el concepto de responsabilidad social empresarial? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No Documentado

4. 2. ¿Qué importancia le atribuye a la Responsabilidad Social para su organización? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Generar reconocimiento
 Forma parte del plan estratégico
 Disminución pago Impuestos
 Iniciativa Propia

5. 3. ¿Es beneficioso para el Hotel la implementación de la Responsabilidad Social? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No

6. 4. ¿El Hotel genera Acciones de responsabilidad social como parte de su estrategia? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No Documentado

7. *Marca solo un óvalo.*

Opción 1

8. 5. Conoce o sabe de la existencia de la norma ISO 26000 y de la importante que es para las empresas implementarla. *

Selecciona todos los que correspondan.

Si

No

texto

Teniendo en cuenta lo anterior, se menciona que la norma ISO 26000, no implica certificar dicho estándar, como es el caso de otras normas afines tales como la norma ISO 9001, o la norma ISO 14001 etc. La implementación de la norma ISO 26000 por una organización, supone abordar y poner en práctica la responsabilidad social, es decir, supone recorrer el camino de la integración de la responsabilidad social en la gestión corporativa de la organización a corto, medio y largo plazo. La implementación de ISO 26000 da la oportunidad a la empresa de evolucionar de las buenas intenciones a las buenas acciones. Dentro de los beneficios esta 1. Acrecentar el desarrollo de un sistema de gestión a través de la incorporación de orientaciones de responsabilidad social. 2. Mejorar el progreso de la responsabilidad social empleando un enfoque de sistema de gestión estructurado. 3. Consigue una diferenciación con las otras empresas que comparten su mercado. 4. El descuento porcentual de obligaciones tributarias.

9. 6. ¿Luego de conocer un poco de la norma (ISO 26000) estaría dispuesto a implementar? *

Selecciona todos los que correspondan.

Si la implementaría

Lo está implementando

Estaría dispuesto pero no forma parte de la visión de la empresa

Lo haría solo por los beneficios que esta presenta.

MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS

10. 1. ¿sabe o conoce usted si en la ciudad existe la secretaria de ambiente? *

Selecciona todos los que correspondan.

Si

No

11. 2. ¿Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales? *

Selecciona todos los que correspondan.

Si

No

Documentando

No está Documentado

12. 3. ¿Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada en los procesos y/o servicios dados de la hotelería? *

Selecciona todos los que correspondan.

Si

No

Documentando

No está Documentado

13. 4. ¿Se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, sustancias destructoras de la capa de ozono y otras emisiones significativas con base en la legislación y acuerdos internacionales? *

Selecciona todos los que correspondan.

Si

No

Documentando

No está Documentado

14. 5.¿El Hotel realiza inversión para el desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental que genera su operación y promover una producción más limpia.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

15. 6.¿Se cuenta con mecanismos de prevención y minimización de la contaminación del aire y el suelo en el lugar en que opera el Hotel? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

16. 7.¿Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que muestran compromiso con el medio ambiente? *

Selecciona todos los que correspondan.

- No se tiene en cuenta
 Se tiene en cuenta y si hay preferencia
 Si se tiene en cuenta pero no hay proveedores de ese tipo
 No forma parte de la operación del hotel.

17. 8.¿Cuenta el Hotel con plataforma estratégica que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

18. 9.¿Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

DERECHOS HUMANOS

19. 1. ¿Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

20. 2.¿Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

21. 3.¿Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

22. 4.¿Realizan inversiones, alianzas y asociaciones basadas en el respeto de los derechos humanos? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

23. 5.¿Se llevan a cabo procedimientos de selección y contratación de proveedores,contratistas o distribuidores que generen disminución en la contaminación? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

24. 7.¿Se realizan procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos el medio ambiente a los servicios brindados? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 Casi siempre
 Esta dentro de los procesos del Hotel
 No se realizan acciones

PRÁCTICAS LABORALES

25. 1.¿Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

26. 2.¿Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

27. 3.¿Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

28. 4.¿Se llevan a cabo estrategias para garantizarla salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con lo establecido por la ley? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

29. 5.¿Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores con referencia a aspectos ambientales, socioculturales, de salud etc.?
*

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

ASUNTOS DE CONSUMIDOR

30. 1.Existen procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de clientes y usuarios. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

31. 2.¿Se llevan a cabo procesos para la evaluación de riesgos de los productos,garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libre de materiales tóxicos y eficientes en el uso.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

32. 3.¿Los usuarios habituales del hotel saben o conocen de las acciones que toma el hotel en pro de la preservación del medio ambiente? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

33. 4.¿ Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los contextos hoteleros, etiquetas y comunicación de los servicios.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentando
 No está Documentado

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

34. 1.¿Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos y que operan en la actualidad? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

35. 2.¿Cuenta con los mecanismos apropiados para promover los principios y valores establecidos entre su personal y demás partes interesadas? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

36. 3.¿La información sobre el impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documento

37. 4.¿Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

38. 5.¿Se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social (RSE)? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No

PRÁCTICAS LABORALES

39. 1.¿Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

40. 2.¿Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

41. 3.¿Se protege la privacidad de los datos personales de los trabajadores? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

42. 4.¿Se llevan a cabo estrategias para garantizarla salud y la seguridad de los trabajadores,contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con lo establecido por la ley? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

43. 5.¿El hotel cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

44. 1.¿Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones,patrocinios, regalos y gastos de representación? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

45. 2.¿Cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

46. 3.¿Cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en políticas anti corrupción? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

47. 4.¿Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y física? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 Casi siempre
 No se realizan acciones

ASUNTOS DEL HUÉSPED

48. 1 ¿Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y consumidores.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 Documentado
 No está Documentado

49. 2.¿ Se llevan a cabo procesos para la evaluación de riesgos de los productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libre de materiales tóxicos y eficientes en el uso.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

50. 3.¿Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los servicios.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

51. 4.¿Cuenta con mecanismo para garantizar el respeto a la privacidad de la información confidencial de los clientes, usuarios y huésped del hotel.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

52. 1.¿Realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 Casi siempre
 No se realizan acciones

53. 2.¿Existen políticas de apoyo a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación, en actividades de promoción y prevención de salud y / o acceso a la educación,transferencia y desarrollos tecnológicos.? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si
 No
 Documentado
 No está Documentado

54. En una calificación de 1 a 5, donde 5 significa un nivel "muy alto" y 1 un nivel "muy bajo", cómo calificaría usted la encuesta que acabo de realizar. *

Selecciona todos los que correspondan.

- 1
 2
 3
 4
 5

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios