



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

Tema:

“Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciado en Hotelería

Tutor:

Econ. Segundo Amador Freire Chaglla, Msc.

Cl. 1802070175

Autores:

Jenny Yolanda Cajas Toalongo

Cl. 0302392402

María Fernanda Quizhpi Narea

Cl. 0105464150

Cuenca, abril de 2018



Resumen

Los impactos sociales y los problemas medio ambientales generados por las empresas hoteleras hasta hace algunas décadas han sido ignorados por el ser humano, hasta llegar a un límite crítico; generando consecuencias negativas; por lo que actualmente se trabaja para mitigarlas. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una tendencia mundial, que considera una nueva visión estratégica que adquieren las organizaciones para la aplicación de métodos en las prácticas y espacios laborales.

La presente investigación se formuló con el fin de contribuir con una herramienta metodológica enfocada al análisis de pertinencia de indicadores contenidos en 5 organizaciones mundiales, las cuales están contribuyendo con guías útiles para que una empresa pueda cumplir con los objetivos de RSE. Una vez formulada la herramienta, se realizó un análisis de comprobación mediante su aplicación en establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues y a grupos de interés (stakeholders).

Los resultados obtenidos pudieron demostrar que se pueden aplicar 6 materias de evaluación, 30 indicadores y 140 variables de RSE. Además, una vez construida la metodología para evaluar, los establecimientos obtuvieron la categoría "D" de RSE.

Aplicando los indicadores de RSE seleccionados pueden ser tomados como guía por los establecimientos de alojamiento para ser comprobados en otros territorios y alcanzar "Categorización de RSE".

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, grupos de interés, medio ambiente, indicadores, categorización, Azogues, hotelería



Abstract

The social impacts and environmental problems have been ignored by the human being, until reaching a critical limit; generating negative consequences; for what is currently working to mitigate them. Corporate Social Responsibility (CSR), as a global trend, which considers a new strategic vision that organizations acquire for the application of methods in work placements and practices

The present research was formulate with the aim of contributing with methodological tool focused on the analysis of relevance of the indicators comprised in 5 worldwide organizations, which are contributing with useful guidelines in order to help companies to fulfill the CSR objectives. Once the tool was formulated, an analysis of verification was carried by applying i ton hotelier institutions form Azogues city and on interested groups (stakeholders).

The obtained results showed that 6 evaluation subjects, 30 indicators and 140 CRS variables can be applied. Furthermore, once the evaluation methodology was constucted the institutions got the “D” category in CSR. Applying the CSR selected indicators, they can be taken as a guide by the lodging institutions to be proven in other territories and reach the CSR categorization.

Key words: Corporate Social Responsibility, interested groups, environment, indicators, categorization, Azogues, hospitality industry.



TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	2
Abstract.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
DEDICATORIA	14
AGRADECIMIENTO	16
INTRODUCCIÓN	17
Capítulo 1. Análisis de los indicadores de las normas internacionales para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	18
1.1 Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ...	18
1.1.1 Conceptos y definiciones.....	18
1.2 Responsabilidad Social Empresarial en la Hotelería.....	22
1.3 Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador	23
1.3.1 Antecedentes.....	23
1.3.2 Hoteles con normas de Responsabilidad Social en Ecuador	24
1.4 Ámbitos de la Responsabilidad Social	25
1.4.1 Ámbito Económico.....	26
1.4.2 Ámbito Social.....	27
1.4.3 Ámbito Ambiental	27
1.5 Principales referentes que promueven la Responsabilidad Social	27
1.5.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU).....	28
1.5.2 Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	28



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.5.3 Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ..	28
1.5.4 Normas ISO	29
1.5.5 Instituto ETHOS.....	30
1.5.6 Global Reporting Initiative.....	30
1.5.7 CENTRARSE	31
1.5.8 Pacto Mundial.....	31
1.6 Síntesis Capítulo 1	33
Capítulo 2. Selección de indicadores de RSE de acuerdo a su pertinencia en el área hotelera de la ciudad de Azogues.	34
2.1 Justificación del uso de los indicadores	34
2.2 Descripción de los indicadores de estudio	35
2.2.1 Normas ISO 26000.....	35
2.2.2 Indicadores Ethos.....	54
2.2.3 Global Reporting Initiative (GRI).....	59
2.2.4 Pacto Global	61
2.2.5 Indicadores CentraRSE	62
2.3 Matriz de Comprobación	67
2.4 Cuadro de resultados de pertinencia de los indicadores.....	72
2.5 Interpretación del cuadro de resultados	76
2.5.1 Descripción de Indicadores Generales.....	79
2.6 Síntesis capítulo II	84
3.1 Análisis de la situación actual de RSE del hotelería y sus actores involucrados en la ciudad de Azogues	85
3.2 Procedimientos para la valoración o comprobación de RSE adaptados al sector hotelero	94
3.3 Matriz de comprobación del análisis de campo.....	97



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4	RESULTADOS	99
4.1	Resultados alcanzados de cumplimiento de variables de RSE en el sector Hotelero	99
4.2	Categorización de Hoteles para la Responsabilidad Social Empresarial	100
4.3	Resultados generales.....	102
5	CONCLUSIONES.....	103
6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
7	ANEXOS	108
7.1	Diseño de tesis.....	108
7.2	Formato de encuestas.....	124



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Empresas en Ecuador con normas RSE</i>	25
Tabla 2	Contenido de las RSE en la Norma ISO 26000	35
Tabla 3	Debida diligencia	37
Tabla 4	Resolución de reclamaciones	37
Tabla 5	Discriminación y grupos vulnerables.....	37
Tabla 6	Derechos Civiles y Políticos	38
Tabla 7	Derechos económicos sociales y culturales.....	38
Tabla 8	Principios y derechos fundamentales del trabajo	38
Tabla 9	Evitar la complicidad	39
Tabla 10	Situaciones de Riesgo	39
Tabla 11	Trabajo y relaciones Laborales	41
Tabla 12	Condiciones de trabajo y protección social	41
Tabla 13	Diálogo social.....	41
Tabla 14	Salud y seguridad ocupacional	42
Tabla 15	Desarrollo humano y formación	42
Tabla 16	Anti-corrupción	44
Tabla 17	Participación Política Responsable	44
Tabla 18	Competencia justas.....	44
Tabla 19	Respeto a los derechos de la propiedad	45
Tabla 20	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	45
Tabla 21	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	47
Tabla 22	Protección de la salud y seguridad	47
Tabla 23	Consumo sostenible.....	47
Tabla 24	Servicios de atención al cliente	48
Tabla 25	Protección y privacidad de datos	48
Tabla 26	Acceso a servicios esenciales.....	48
Tabla 27	Educación y toma de conciencia.....	49
Tabla 28	Participación activa de la comunidad	50
Tabla 29	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.....	51



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 30 Desarrollo y acceso a la tecnología	51
Tabla 31 Generación de riquezas e ingresos.....	52
Tabla 32 Salud.....	52
Tabla 33 Inversión Social.....	52
Tabla 34 Prevención de la contaminación	53
Tabla 35 Uso sostenible de los recursos	53
Tabla 36 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	54
Tabla 37 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.....	54
Tabla 38 Valores, Transparencia y Gobernanza.....	55
Tabla 39 Público interno	56
Tabla 40 Medio ambiente.....	57
Tabla 41 Proveedores.....	57
Tabla 42 Consumidores y clientes	58
Tabla 43 Comunidad.....	58
Tabla 44 Gobierno y sociedad	59
Tabla 45 Indicadores de desempeño GRI.....	61
Tabla 46 Diez principios de Responsabilidad Social Empresarial.....	62
Tabla 47 Valores y transparencia	63
Tabla 48 Actores internos	64
Tabla 49 Proveedores.....	64
Tabla 50 Clientes	65
Tabla 51 Comunidad.....	65
Tabla 52 Medio Ambiente	66
Tabla 53 Estado	67
Tabla 54 Clasificación de indicadores por entidades	68
Tabla 55 Indicadores clasificados por generales	69
Tabla 56 Indicadores Descriptores	70
Tabla 57 Indicadores clasificados por variables.....	71
Tabla 58 Matriz de Pertinencia de Indicadores	73
Tabla 59 Cuadro de resultados de pertinencia	77



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 60 Resultado de las encuestas	86
Tabla 61 Cuadro de resultados Hostal 1	94
Tabla 62 Cuadro de resultados Hostal 2	95
Tabla 63 Cuadro de resultados Hostal 3	96
Tabla 64 Cuadro de resultados Hotel 1	96
Tabla 65 Tabla de resultados generales análisis de campo	97
Tabla 66 Cumplimiento de RSE en aplicación de campo (%)	98
Tabla 67 Resultado general RSE	99
Tabla 68 Variables mínimas y máximas para el rango	101
Tabla 69 Categorías de los establecimientos Hoteleros en RSE	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.	26
Figura 2 Síntesis de capítulo 1	33
Figura 3 Derechos Humanos.	36
Figura 4 Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Prácticas Laborales. ..	40
Figura 5 Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Prácticas Justas de Operación.....	43
Figura 6. Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Asunto de los consumidores. Elaboración Propia.....	46
Figura 7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.	50
Figura 8. Temas y ámbitos de los Indicadores ETHOS.	55
Figura 9 Dimensiones de desempeño de GRI. Elaboración propia	60
Figura 10: Información basada y adaptada del análisis de normas internacionales.....	78



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jenny Yolanda Cajas Toalongo autora del trabajo de titulación "Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de abril de 2018

Firma manuscrita en tinta púrpura que dice "Jenny Cajas".

Jenny Yolanda Cajas Toalongo

C.I: 0302392402



Cláusula de Propiedad Intelectual

María Fernanda Quizhpi Narea autora del trabajo de titulación "Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de abril de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser "M. F. Quizhpi Narea", sobre una línea horizontal.

María Fernanda Quizhpi Narea

C.I: 0105464150



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María Fernanda Quizhpi Narea en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 25 de abril de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul sobre una línea horizontal.

María Fernanda Quizhpi Narea

C.I: 0105464150



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jenny Yolanda Cajas Toalongo en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 25 de abril de 2018

Firma manuscrita en tinta púrpura que dice "Jenny Cajas".

Jenny Yolanda Cajas Toalongo

C.I: 0302392402



DEDICATORIA

El tiempo de Dios es perfecto, agradezco infinitamente a mi padre Dios porque me ha bendecido todos los días de mi vida, con una hermosa familia, amigos de verdad y sobre todo por la fortaleza que me ha brindado para culminar esta gran etapa de mi vida.

Dedico este trabajo a las dos personas más importantes en mi vida a mi madre Nube y a mi querida hija Montserrat por ser esa fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida por ser un gran ejemplo de lucha y sobre todo por motivarme a seguir mis sueños. A mi esposo Alfredo gracias por su apoyo para culminar esta etapa, es por ustedes que este sueño se hace realidad.

Mi querida abuelita Rosa y a mis queridos tíos gracias por brindarme su cariño, sobre todo quererme como a una hija más, enseñándome buenos valores, motivándome a terminar mis estudios y cumplir cada meta propuesta. Mis hermanos queridos Leonel y Liliana a ustedes les estoy eternamente agradecida por todas las cosas maravillosas que han hecho por mí. Mil gracias familia.

A esta prestigiosa universidad mil gracias por permitirme ser parte de ustedes, a todos mis profesores en especial mi agradecimiento a mi querido tutor Segundo Amador Freire, por compartir sus conocimientos que me han permitido crecer como estudiante y convertirme en una profesional.

Jenny Cajas



DEDICATORIA

Este nuevo logro conseguido es en gran parte, de mi madre porque con su luz me enseñó a ser lo que soy yo hoy día, mis logros siempre serán sus logros que han sido fruto de sus desvelos, llantos, enojos y de sus inigualables risas. Sé que en ocasiones no podía más, pero hoy como adulta valoro todos sus esfuerzos.

Dios, familia, amigos y personas importantes en mi vida, ustedes que son un conjunto que ha estado presente en mi vida durante todos estos años, a cada uno que ha puesto su granito de arena en este proyecto que yo lo he llamado vida, no puedo sentirme más agradecida por la confianza brindada hacia mí.

A todos ustedes es a quienes dedico este trabajo que significa la culminación de una etapa de mi vida.

María Fernanda



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, nuestro sentimiento de gratitud es para el magister Segundo Amador Freire, quien con sus conocimientos y su paciencia nos supo guiar en esta etapa tan importante de nuestra carrera universitaria. Al departamento de investigación y a su directora Magister Ana Lucía Serrano, por habernos incluido dentro del proyecto “Análisis de los indicadores de sostenibilidad y competitividad turística con incidencia en las estrategias de gestión sostenible, gobernanza y políticas públicas del cantón Cuenca” del cual hemos recibido el apoyo necesario para la elaboración de esta investigación. Agradecemos también a los distintos establecimientos de alojamiento de la ciudad de Azogues quienes facilitaron el acceso para el levantamiento de información, mismo que nos permitió realizar esta metodología.

Jenny Yolanda Cajas Toalongo

María Fernanda Quizhpi Narea



INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una nueva visión empresarial que a nivel mundial está buscando generar cambios positivos ante miles de situaciones negativas que se han presentado en los últimos tiempos. Esto ha ocasionado que la sociedad busque en la gestión administrativa a nivel organizacional logre la transformación en beneficio de todos los grupos de interés.

En la presente investigación se construye un modelo metodológico de indicadores de RSE para establecimientos hoteleros cuya finalidad es la categorización en materia de RSE. Misma que fue auspiciada por el departamento de investigación en el proyecto "Análisis de los indicadores de sostenibilidad y competitividad turística con incidencia en las estrategias de gestión sostenible, gobernanza y políticas públicas del cantón Cuenca", ejecutado por el Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, del cual se ha recibido apoyo y respaldo para la generación de esta metodología.

Para el alcance de los objetivos planteados en la investigación se propone como primer capítulo definir el origen y concepto de RSE que es base fundamental para establecer los parámetros a seguir en el análisis de las normas internacionales. En el segundo capítulo se estudia y se valida el grado de pertinencia de los indicadores seleccionados de cada norma internacional que serán sometidos a pruebas de campo en la ciudad de Azogues mediante la elaboración de encuestas.

En el tercer capítulo se describe la metodología para selección y priorización de indicadores y variables de análisis, las categorías de cumplimiento y la aplicación de la metodología en entidades hoteleras de la ciudad de Azogues.

En el capítulo cuatro se exponen los resultados alcanzados y el grado de cumplimiento de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Azogues en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial.



Capítulo 1. Análisis de los indicadores de las normas internacionales para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

1.1 Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Actualmente las empresas en el mundo han optado por tomar conciencia acerca de las consecuencias que conllevan sus acciones, en relación a los impactos negativos que pueden causar en el entorno que se desarrolla. Por ello son cada día más las organizaciones, que independientemente de su tamaño o razón social, están tomando medidas que generan cambios positivos en el desarrollo de sus actividades.

Razón por la cual, hace varios años atrás se han creado organismos como la Organización Mundial del Turismo, Pacto Mundial, la Organización de las Naciones Unidas entre otras, que aportan de manera significativa al cumplimiento de los objetivos de aquellas empresas que están enfocadas en alcanzarlos, mismos que se le conoce como Responsabilidad Social Empresarial, creando herramientas que sean utilizadas como guías.

Por lo tanto, el objetivo de este capítulo es conocer como la Responsabilidad Social Empresarial en el hotelaría ha ido evolucionando y cambiando la forma de pensar de sus grupos de interés o “stakeholders” en empresas a nivel nacional, mismo que servirá como un aporte para alcanzar el cumplimiento de este proyecto en la ciudad de Azogues.

1.1.1 Conceptos y definiciones

La empresa es clave para la economía mundial y el debate sobre su rol ha cambiado fuertemente. La vieja teoría de que su única obligación era producir ganancias a sus propietarios no ha resistido la teoría de stakeholders. Según esta, a la que se han adscrito muchas empresas líderes en el mundo, la actividad de la empresa afecta a muchísimos sectores de la sociedad y por ende debería ser considerado en sus estrategias (González, 2017).

Durante años se ha percibido a las empresas a nivel mundial como entes cuya función es netamente económica, después del informe Brundtland (ONU, 1987) presentado por la Comisión Mundial para el medio ambiente y el desarrollo de la ONU, el cual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tiene como objetivo principal difundir los efectos que la humanidad ha provocado en el medio ambiente y concientizar para que esto cambie. De este informe también nace el concepto de desarrollo sostenible definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones, que a corto plazo tendrá que ver en parte con conceptos definidos con Responsabilidad Social Empresarial.

Para que el concepto de RSE pueda ser entendido como tal, tuvo un proceso de transición histórica, que es el resultado de acontecimientos que marcaron al mundo entero desde sus perspectivas de ver y hacer las cosas.

Una fase inicial, ocurre en el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX, en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse (Piñeiro & Romero, 2011).

Para esta época inicial se presentan ciertos acontecimientos, que son relevantes como la Segunda Guerra Mundial (1937- 1945), la Revolución Industrial, crisis bursátil, crisis energética (1973) y especialmente la crisis ambiental. Han cambiado las perspectivas de la sociedad, que busca no solo asumir la responsabilidad sobre las consecuencias de nuestros actos, además dejar un mundo mejor a las futuras generaciones.

En la siguiente fase que va desde la segunda mitad del siglo XX, surge una participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, aceptando así la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de actividades filantrópicas (Piñeiro & Romero, 2011).

Lo más importante, para que una empresa pueda adaptarse a los cambios que exige la sociedad, a ciertos modelos de negocio que implican un gran desafío es que sus dirigentes, gerentes, presidentes estén capacitados para enfrentarse a cada uno de ellos con una mentalidad que permita generar beneficios a todos y todo lo que lo rodea.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En las siguientes fases hasta la actualidad empiezan a tomar conciencia sobre la capacidad que tiene el sector privado para influir y solucionar los problemas sociales como la violación de los derechos humanos, explotación laboral, trabajo infantil; al conocer los daños y riesgos que su actividad ocasiona en el entorno social y ambiental (Piñeiro & Romero, 2011).

Considerado estos ideales la realidad es que las empresas que implementan responsabilidades en cada una de sus actividades son cada vez más exitosas, puesto que sus estrategias van vinculadas a estrechar sus relaciones con los stakeholders con el fin de hacer del mundo un lugar mejor, repercutiendo esto en la mejora de su imagen.

Mientras el concepto de RSE evoluciona, cada vez es más grande el alcance que este ha tenido a nivel mundial, por ello se ha creado diferentes conceptos que van encaminados a cumplir un solo objetivo, mejorar la relación entre las partes interesadas.

Como se ha mencionado, existen varios conceptos en cuanto a Responsabilidad Social, por ejemplo el Libro Verde la define como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (Comisión Europea, 2002, p. 7).

La importancia de este concepto se ha dado en la forma como se ha ido generando preocupación dentro de estos grupos de interés y en general a nivel hotelero, ya que varias empresas hoteleras se han visto en la obligación de promover la RSE ya sea con fines lucrativos o porque en verdad están conscientes de la necesidad de llevar de una manera responsable sus operaciones internas y externas en sus establecimientos.

En relación a lo anterior se puede definir a la responsabilidad social empresarial (RSE) como la actividad o conjunto de actividades que una empresa adquiere con el fin de mejorar sus relaciones con la sociedad, buscando mejorar las condiciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

económicas de las partes interesadas o *stakeholders* y contribuyendo al desarrollo de un mundo sustentable, mediante buenas prácticas con el medio ambiente.

1.1.1.1 ¿Qué es metodología?

Existen varios autores que han definido a la metodología de varias maneras, el autor Mario Bunge define como un procedimiento o un conjunto de procedimientos que sirven de instrumento para alcanzar los fines de la investigación (Bunge, 1961).

Metodología viene del vocablo conformado por tres palabras del griego: *metà* (más allá), *odos* (camino) y *logos* (estudio). Este concepto hace referencia a un plan de investigación que permite cumplir una serie de objetivos. Siendo así método definido como un camino o una ruta en la cual se llega a un fin o un propósito y se alcanza los resultados requeridos previamente establecidos (Eyssautier, 2006).

1.1.1.2 Formulación de un instrumento Metodológico.

En este proyecto de investigación se han seguido varios pasos o procedimientos para el cumplimiento de los objetivos propuestos

Pasos:

1. **Catalogar.-** Proceso en el cuál se registró temas relevantes para la clasificación de los indicadores según sus materias o variables.
2. **Validar.-** Conocer el grado de pertinencia por indicador
3. **Seleccionar.-** De los indicadores se han seleccionado los más relevantes y necesarios para la investigación en los diferentes establecimientos hoteleros.
4. **Elaborar encuestas.-** Según cada indicador se han formulado preguntas para la elaboración de encuestas para los diferentes grupos de interés y en diferentes materias como son; Gobernanza, Público interno, Medio Ambiente, Clientes y Consumidores, Proveedores y Comunidad.
5. **Prueba piloto.-** En este paso las encuestas fueron aplicadas en docentes de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, en la cual se pudo observar que era necesario realizar cambios en estas preguntas, antes de realizarlas en la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ciudad de Azogues para una mejor comprensión de los grupos de interés a ser encuestados.

6. **Segunda reformulación de encuestas.-** Al momento de haber realizado la prueba piloto se encontraron errores en algunas preguntas que no fueron comprensibles en su totalidad, llegando así a un punto de ser cambiadas o removidas de las encuestas.
7. **Toma de encuestas.-** Al realizar los cambios necesarios en las preguntas de las encuestas, se procede a la aplicación en distintos establecimientos que han sido objeto de caso de estudio en la ciudad de Azogues.
8. **Digitalización.-** Cada una de estas encuestas han arrojado diferentes diagnósticos, las cuáles se han clasificado por cada establecimiento hotelero.
9. **Base de datos.-** Se crea una base de datos en la cual se selecciona cada establecimiento por códigos. Seguido de la respuesta a cada pregunta, respondiendo con un SI o NO, por ejemplo: **HS (HOSTAL) o H (HOTEL).**

1.2 Responsabilidad Social Empresarial en la Hotelería

La economía mundial diariamente atraviesa ciertos cambios, que obligan a cada país, tomar medidas que afectan las principales fuentes económicas. En su mayoría los países dependen del sector turístico, que se ha convertido en un eje fundamental para el desarrollo económico de un estado. Mismo que se ha posicionado hasta provocar un gran impacto en la economía, superando así a la industria química y automovilística con un total de 9.8% en el PIB mundial (World Travel & Tourism Council, 2015).

Por otra parte, el sector turístico depende también de muchos sectores que influyen directamente en su desarrollo, tal es el caso del hotelería. Es decir, sin el sector del hotelería el turismo quizá no sería tan rentable y de igual forma la hotelería no sería la misma si no hubiese lugares turísticos que visitar e influyan en el consumidor.

El sector hotelero también ha evolucionado de igual forma que todo lo que nos rodea. Cada vez los clientes desean estar actualizados y formar parte de las nuevas tendencias, es decir cada día son más exigentes a la hora de recibir un servicio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los hoteles pasaron de ser un simple espacio para dormir, a convertirse en un lugar en el cual una persona pueda descansar, recibir ciertas comodidades pagando un precio justo. Cumpliendo los requerimientos del actual consumidor que está cambiando sus perspectivas sobre un establecimiento hotelero, buscando no solamente cumplir sus expectativas, además busca ser responsable mediante su consumo.

Por ello las grandes cadenas hoteleras han optado por implementar medidas de RSE en todos sus hoteles, generando así mayor confianza en sus clientes, creando un consumo responsable, amigable con la sociedad y el medio ambiente.

1.3 Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador

1.3.1 Antecedentes

En Ecuador varias empresas a nivel nacional inician una nueva etapa en su vida institucional con respecto a la RSE, al hablar de este tema muchas veces en estas empresas se lo ve como un tabú que lentamente se va desarrollando, las empresas han comenzado a cambiar su manera de ver a la RSE pasando de ser unas empresas con pensamiento de que solo deben mantener prácticas de ayuda benéfica a empresas comprometidas con sus grupos de interés y para así mantener una estrategia que perdurará a lo largo de su vida institucional con misión y visión más clara dentro de sus actividades.

En 1998 la Fundación Esquel Ecuador, pionera en la promoción de la RSE, junto a otras organizaciones del país y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), y en el año 2005 se constituye esta ONG, como miembro de la Red Continental de Forum Empresa (Viteri, 2010).

Además, existe una red de empresas muy importantes que promueven el concepto y las prácticas de responsabilidad social en el Ecuador como el Consorcio CERES, cuyo objetivo es promover entre sus miembros y en la sociedad ecuatoriana la aplicación de políticas, conceptos y prácticas de responsabilidad social para alcanzar el desarrollo sostenible del Ecuador.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entre uno de los principales promotores de esta iniciativa de RSE en el Ecuador es la Constitución de la República del Ecuador, misma que fue modificada el año 2008, con el único fin de validar todos sus artículos dentro del régimen del Buen Vivir (Viteri, 2010) convirtiendo a este documento como una base legal para que se pueda implementar RSE en el país, aplicando especialmente a los ámbitos de: Derechos humanos y derechos laborales.

Como se ha mencionado la RSE en el Ecuador, es un concepto relativamente nuevo, pero algunas empresas en el país lo han tomado de tal manera que se ve como un acto filantrópico, como tal ayudan de una manera desinteresada a la comunidad a través de dinero, bienes o servicios.

Según una publicación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (*CERES*) llamada El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial menciona que en el país las empresas consideran que eficiencia, productividad y rentabilidad son importantes, pero al mismo tiempo saben que es necesario actuar con responsabilidad social, es decir maximizar los beneficios económicos y contribuir al bienestar de la comunidad y sociedad, simultáneamente (Social, 2015).

1.3.2 Hoteles con normas de Responsabilidad Social en Ecuador

En el Ecuador la RSE va creciendo progresivamente, pero existen establecimientos en el país que han implementado este tema o en un plan de estrategias para su crecimiento como empresas, en su mayoría por ser cadenas internacionales se ha implementado a través de organizaciones internacionales como lo es el caso de la cadena DECAMERON, a continuación, se mencionan algunas de estas empresas:



Tabla 1
Empresas en Ecuador con normas RSE

Empresa	Ubicación	Actividades de RSE
HOTELES DECAMERON ECUADOR	Nivel nacional	Esta cadena en el Ecuador es miembro de la Organización Mundial de Turismo, en el cual el 11 y 12 de septiembre del 2012, firmaron formalmente el Compromiso del Sector Privado con el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT. En donde se buscó promover el desarrollo del turismo responsable, sostenible en beneficio de todos los sectores de la sociedad.
HACIENDA CHORLAVI	Ibarra	Mantiene buenas prácticas y políticas de RSE como: Políticas Empresariales, Política Ambiental, Política de Gestión Humana, Código de Buen Comportamiento, Política de Sostenibilidad y de Política Social.
JW MARRIOTT	Quito	Su objetivo principal es demostrar valores y principios de responsabilidad empresarial, mediante políticas de empleo, de derechos humanos, de medioambiente, de cadena de suministro y en la conducta que defienden y esperan de los demás.

Nota. Basado en páginas web de los distintos hoteles mencionados. Recuperado el 20 de diciembre de 2018 de: <http://www.haciendachorlavi.com/es-es/responsabilidad-social>, <http://www.espanol.marriott.com/marriott/responsabilidad-etica-empresarial.mi> y <http://ethics.unwto.org/en/event/2nd-international-congress-ethics-and-tourism>.

1.4 Ámbitos de la Responsabilidad Social

Desde una perspectiva de negocios las estrategias empresariales por lo general están relacionadas con el aspecto económico únicamente y en algunos de los casos el social. Pero una empresa responsable socialmente debe enfocarse en cumplir sus metas, cuyas acciones y decisiones estén basadas en tres ejes fundamentales el social, económico y ambiental.

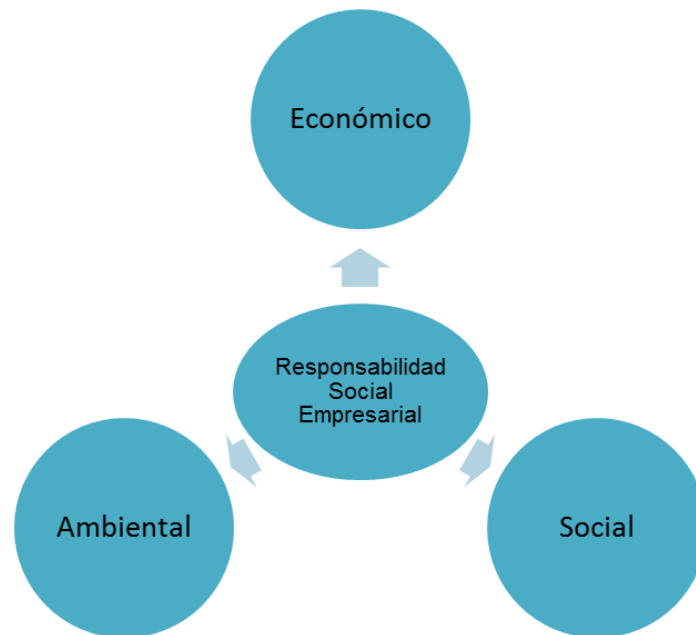


Figura 1. Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.

1.4.1 Ámbito Económico

Compañías en el mundo reconocen que en la actualidad la RSE es un tema influyente en los consumidores quienes prefieren ir a lugares o empresas que sean responsables socialmente con sus grupos de interés y generen un impacto positivo económico a nivel local, regional o nacional.

El fin de todas las empresas ya sea grande o pequeña es mejorar económicamente, recuperar sus inversiones y sobretodo crecer ante la sociedad. Pero al hablar de responsabilidad social empresarial, se entiende que el beneficio económico no solo le pertenece a la empresa o sus inversores, también le pertenece a quienes hacen posible que siga adelante, es decir sus empleados y la sociedad en general.

Por ello si una empresa habla de tener responsabilidad social, debe aplicar ciertas formas en las que se pueda generar empleo, ayudando económicamente aquellas que necesitan de un trabajo seguro y confiable en donde principalmente se respete sus derechos y sean considerados miembros importantes en las áreas de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.2 Ámbito Social

El estudio de RSE en este ámbito incluye los temas relacionados con el personal que labora dentro de la organización, con la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, creando oportunidades para los colectivos con especiales dificultades.

El aspecto social es una condición básica de la RSE, que implica no solamente el cumplimiento de la ley, además es mejorar la calidad de vida de los seres humanos que por decisiones propias más allá de las requeridas por la legislación buscando el beneficio de cierto grupo social o en general de quienes se encuentran a su alrededor.

1.4.3 Ámbito Ambiental

Las personas de esta generación están cada vez más interesadas en cambiar sus actividades, buscando cuidar el medio ambiente. Todo el mundo es testigo de las consecuencias que trae el uso inadecuado de recursos, la falta de conocimiento acerca de cuidar los recursos naturales que, como el agua en muchos países son escasos.

Todo tipo de empresas sin importar su razón social está haciendo uso de los recursos naturales, unos con mayor impacto negativo que otras. Ante esto muchas organizaciones se han visto en la necesidad de implementar normas que regulen el comportamiento empresarial y las actividades que pueden seguir siendo perjudiciales para la naturaleza.

Entonces si hablamos de una empresa hotelera comprometida con la RSE, debe ser participativa en este ámbito buscando mejorar sus actividades y siendo amigable con sus recursos, controlando un consumo adecuado y fomentando en sus clientes la responsabilidad sobre el medio ambiente.

1.5 Principales referentes que promueven la Responsabilidad Social

La RSE está concitando el interés de todas las organizaciones independientemente del tamaño y razón social, por lo cual se vuelven más exigentes al momento de implementar normas que fomenten acciones responsables. Ciertas entidades internacionales se han creado con el único fin de mejorar el cumplimiento de las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

actividades que están enfocadas a cumplir con los objetivos que se plantea la RSE, y es que muchas de ellas pueden ser una guía para el proceso de adaptación a esta nueva visión estratégica empresarial. Entre las principales entidades se mencionan las siguientes, enfocadas hacia la RSE:

1.5.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Finalizada la Segunda Guerra Mundial, organizada con 53 estados miembro, ésta Institución fue creada con el fin de mantener la paz y la seguridad internacional.

Esta institución es conocida por ser un eje fundamental que promueve el respeto sobre la dignidad y respeto a los seres humanos, misma que redactó la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), estableciendo principios constituyentes. Especialmente haciendo mención entre sus artículos a los derechos del ser humano en el ámbito laboral Art.23 y los deberes que tiene una persona al momento de formar una organización Art.29.

1.5.2 Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Creada en 1950, es una institución creada para mejorar y controlar las actividades que involucren al área laboral y quienes integran la misma. Estableciendo normas y políticas que permitan cumplir con las necesidades de los trabajadores independientemente de su raza y género.

Esta entidad promueve el respeto a los trabajadores, proporcionando cooperación técnica a todos los países del mundo y colaborando en las etapas del desarrollo económico de todas las empresas.

1.5.3 Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Creada en el año de 1948, buscando promover el desarrollo económico y social en los países de América Latina, conformando por 33 miembros con algunas naciones de América del Norte y Europa.

La CEPAL está trabajando temas relacionados con la Responsabilidad Social conjuntamente con el Pacto Global, en un documento llamado “La División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos”, en el cual se ha realizado un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

estudio para evaluar, desde una óptica empresarial, el grado de penetración de la "Responsabilidad Social Corporativa" (RSC) en las estrategias empresariales de América Latina. Este reporte tiene dos objetivos:

- Conocer la situación actual del tema de RSC en países seleccionados dentro de la región y los principales temas de discusión en torno a él; y
- Conocer las distintas iniciativas asociadas al tema sobre la existencia de organizaciones y redes regionales, subregionales, nacionales, empresariales o de organizaciones no gubernamentales involucradas en el tema en los países seleccionados de la región (Cepal, 2010).

Dentro de los países en donde se aplicó dicho estudio se encuentran: Argentina, Brasil, Chile, Guatemala, México, Panamá, y Perú.

1.5.4 Normas ISO

Con sede en Ginebra inicia su actividad el 27 de febrero de 1947. Es una organización no gubernamental que surge de la unión de dos organismos nacionales para la elaboración de estándares (ISA), misma que es una norma internacional para la estandarización que abarca todos los ámbitos aportando soluciones y logrando beneficios a cada empresa que aplique sus normas, entre sus tantas normas para estandarización RSE. Por lo tanto la ISO 26000 es una iniciativa más de esta entidad, que pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Pero no es una norma certificable, simplemente una guía que es de gran utilidad para aquella empresa que emplee sus objetivos.

De la Norma ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable (ISO, 2010). Por lo que el principal objetivo para implementar RSE debe ser la responsabilidad moral y hacer un lugar mejor para vivir

También la empresa obtiene beneficios importantes al momento de implementar ISO 26000 en su establecimiento siendo algunos estos los siguientes:



- Mejor ventaja competitiva
- Contribuye en el aumento de reputación en la sociedad
- Obtiene ahorro significativo en los recursos
- Mejora la seguridad y salud de sus empleados
- Desarrolla buenas prácticas sociales y medio ambientales

1.5.5 Instituto ETHOS

Es una organización no gubernamental creada con el único fin de servir como herramienta que permita incorporar las actividades al compromiso con el desarrollo sostenible, creado por un grupo de ejecutivos y empresarios del sector privado en el año de 1998.

El instituto ha creado una guía de indicadores que ayude a las empresas que buscan integrarse en la responsabilidad social, entre los cuales están organizado en 7 temas fundamentales. “Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial son una herramienta que ha ayudado enormemente a las empresas en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible” (Instituto Ethos, 2010).

1.5.6 Global Reporting Initiative

La Iniciativa del Reporte Global, en inglés Global Reporting Initiative (GRI), es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA).

El GRI ha desarrollado la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad”, cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros. Se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple botón line), económico, social y medioambiental (Ángeles & Salazar, 2014).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRI ayuda a empresas y gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos. Los estándares de Informes de Sostenibilidad de GRI están desarrollados con verdaderas contribuciones de múltiples partes interesadas y arraigados en el interés público (Global Reporting Initiative, 2016).

1.5.7 CENTRARSE

CentraRSE es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala, fundada en el año 2003 cuenta en la actualidad con más de 100 empresas asociadas. CentraRSE busca generar un cambio de actitud en empresarios para convertirlos en personas conscientes y proactivas, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible.

Se considera que CENTRARSE es una de las instituciones que han logrado exitosamente encausar un cambio en los líderes empresariales, el sector productivo y la sociedad, explorando nuevos modelos de eficiencia y competitividad; promoviendo un crecimiento sostenible de los negocios y contribuyendo a aliviar la pobreza (CentraRSE, s/f).

Perteneciente a una de las redes internacionales más grandes del mundo en el tema de responsabilidad social empresarial WBCSD (Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible), como un centro y guía de acciones para las empresas que se encuentran adheridas con el fin de mejorar las actividades empresariales en RSE.

1.5.8 Pacto Mundial

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es la iniciativa internacional más grande del mundo que promueve implementar 10 principios universalmente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

aceptados para promover la RSE en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Estándares laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Buscando cumplir con sus principales metas como parte de las Naciones Unidas, acabar con la pobreza, el hambre y la desigualdad.

Esta iniciativa está siendo adoptada por 190 países en el mundo, misma que se basa en una ideología "Pensando global, actuando local". Es decir una empresa adherida a esta iniciativa, deberá cumplir sus proyectos pensando en el entorno social en el que se desarrolla su actividad empresarial.

Entre otro de sus objetivos la iniciativa de RSE esta:

1. Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
2. Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



1.6 Síntesis Capítulo 1

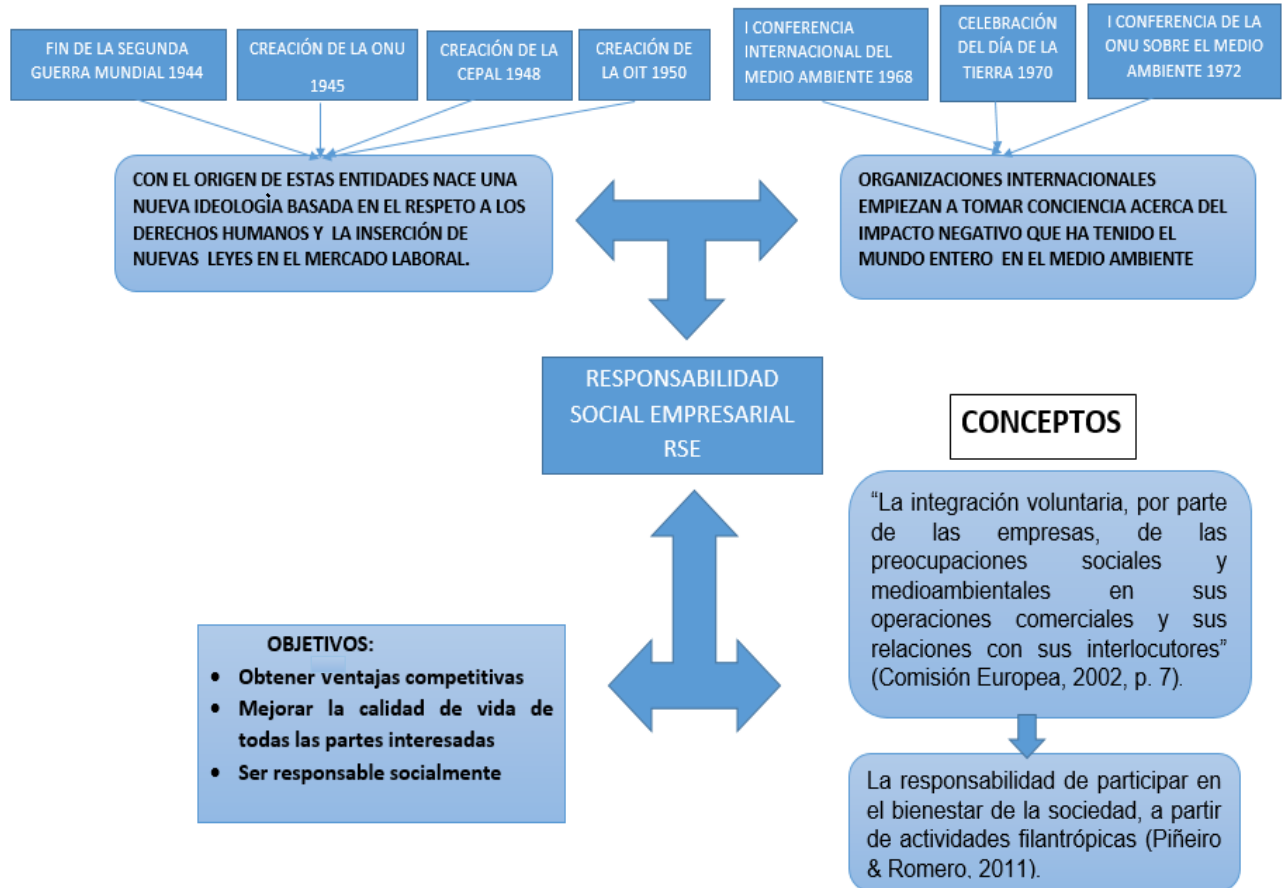


Figura 2 Síntesis de capítulo 1.



Capítulo 2. Selección de indicadores de RSE de acuerdo a su pertinencia en el área hotelera de la ciudad de Azogues.

2.1 Justificación del uso de los indicadores

En la actualidad las empresas buscan ser más competitivas, por ello están implementando métodos que permitan evaluar, de forma confiable, las condiciones en las que se encuentra cada una de las áreas que conforman sus organizaciones. Entre ellas, las más importantes cadenas hoteleras están implementando estrategias competitivas y de evaluación que les permita enfrentar ciertos problemas que pueden perjudicar económicamente las condiciones de los hoteles.

La herramienta más difundida para evaluar sus objetivos es la implementación de indicadores de gestión que impacte toda la organización, que puede ser medible de forma cualitativa y cuantitativa.

Los indicadores son elementales para evaluar, dar seguimiento y predecir tendencias de la situación de un país, un estado o una región en lo referente a su economía, sociedad, desarrollo humano, etc., así como para valorar el desempeño institucional encaminado a lograr las metas y objetivos fijados en cada uno de los ámbitos de acción de los programas de gobierno (Pérez, 2002).

En el entorno empresarial se ha implementado tipos de indicadores, tales como: Indicadores de gestión empresarial, indicadores de gestión de desempeño, indicadores económicos, entre otros.

En RSE se siente la necesidad de implementar indicadores que sirvan como fuentes de resultados para la toma de decisiones en empresas que desean realizar cambios en su forma de actuar ante el entorno social y natural que los rodea. Al implementar indicadores en materia de RSE se puede conocer el impacto positivo o negativo que tiene la empresa al realizar su actividad.

En la ciudad de Azogues las empresas hoteleras están creciendo de tal manera que se siente la necesidad de implementar y adoptar políticas que permitan desde su



UNIVERSIDAD DE CUENCA

creación ajustarse a las condiciones que los clientes exigen y que deben ser cumplidas desde su cadena de valor hasta el momento del servicio. Por lo tanto la creación de indicadores en materia de RSE sería de gran utilidad, para que estas empresas puedan cumplir con los objetivos que se han planteado.

2.2 Descripción de los indicadores de estudio

2.2.1 Normas ISO 26000

En esta norma internacional no certificable, explica las 7 materias fundamentales que abarcan la RSE y los asuntos que conforman cada uno de ellos.

Para entender las materias que conforman esta norma (Tabla 2), se considera que la empresa debe integrar de cualquier forma los aspectos que relacionen una gestión empresarial adecuada y encaminada a mejorar el bienestar social y ambiental. En este caso casi la totalidad de las empresas poseen los temas que se asemejan a las materias fundamentales como, administración, empleados, clientes y en minoría el tema ambiental.

Tabla 2
Contenido de las RSE en la Norma ISO 26000

Materia Fundamental	Ámbito
Gobernanza de la Organización	Económico
Derechos Humanos	Social
Prácticas laborales	Social
Medio ambiente	Ambiental
Prácticas justas de operación	Social
Asunto de consumidores	Social
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Social

Nota. Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Además las materias fundamentales están vinculadas a los tres ejes o aspectos que la responsabilidad social considera indispensable integrar en la actividad empresarial. En este caso solo existe una materia que forme parte del aspecto económico. El eje ambiental también estudia una sola materia y el aspecto social abarca 5 de las 7 materias.

2.2.1.1 Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Gobernanza

La gobernanza de la organización es el factor más importante para que se responsabilice de los impactos de sus decisiones, integrando la responsabilidad social empresarial en toda la organización y sus relaciones (ISO, 2010).

2.2.1.2 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Derechos Humanos

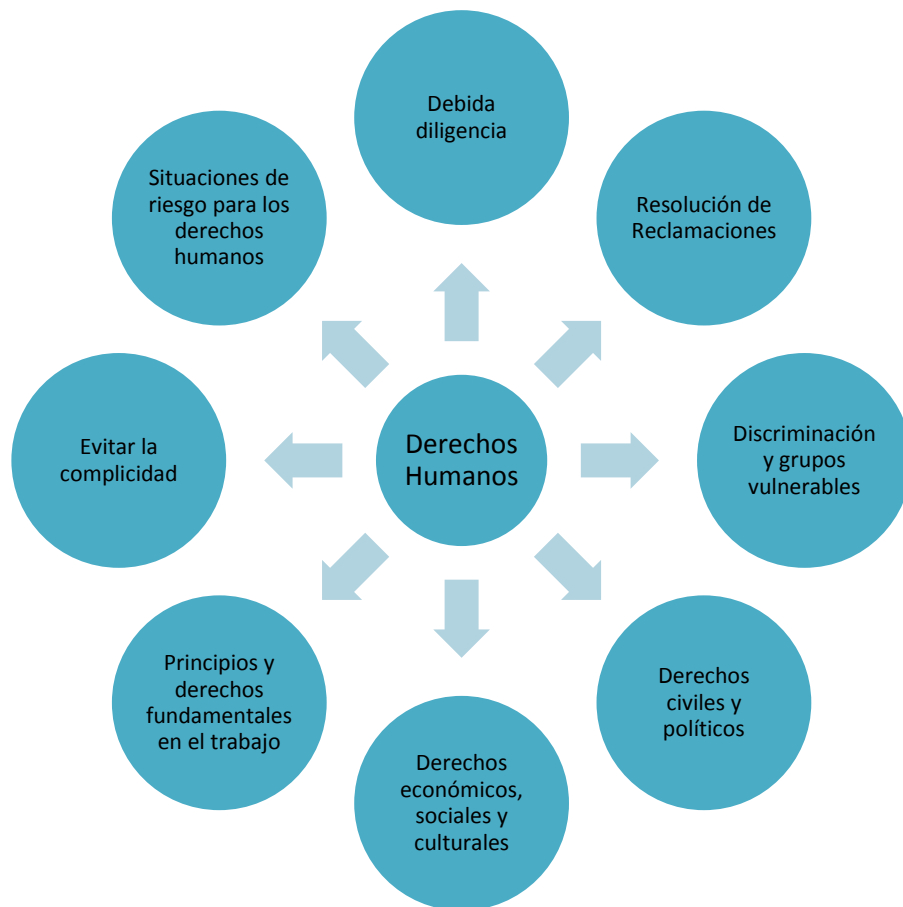


Figura 3 Derechos Humanos.

Norma internacional ISO 26000, está enfocada en respetar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos, por ende, menciona que las empresas que adquieran su ideología en cuanto a responsabilidad social, cumplan con promover y respetar esta materia dentro de una organización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 3
Debida diligencia

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Debida diligencia	- Políticas sobre derechos humanos - Medios para integrar la política de derechos humanos.

Nota. Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Se hace mención a dos importantes sub variables que conforman debida diligencia, (Tabla 3), el cual es un proceso con el que ISO 26000, busca identificar los impactos negativos y tratar de mitigar en el área de derechos humanos.

Tabla 4
Resolución de reclamaciones

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Resolución de Reclamaciones	Procedimientos claros y precisos Fuentes de información Resultados y resoluciones

Nota. Información de Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Para que una organización pueda adaptarse a esta normativa, deberá establecer mecanismos que sean eficaces tanto para las partes interesadas como la empresa. Por ello la resolución de reclamaciones, (Tabla 4), se establecerá de tal forma que todo problema que pueda suscitarse en el desarrollo de la actividad empresarial tenga una solución legítima, accesible, predecible. Además de solucionar todo tipo de percance este asunto se plantea con el fin de ser equitativo con el problema con las partes agraviadas y compatibles con el derecho.

Tabla 5
Discriminación y grupos vulnerables

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Análisis de operaciones Programas para denunciar y prevenir Compensaciones ante situación de discriminación

Nota. Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf



La discriminación es un tema que se está tratando de mitigar en muchas partes del mundo, misma que no está exenta en la Carta Universal de los Derechos humanos. Por ello que este asunto incentiva a las empresas, a que elaboren estrategias que sirvan para luchar contra este fenómeno llamado discriminación.

Tabla 6
Derechos Civiles y Políticos

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Derechos civiles y políticos	Libertad de información Libertad de opinión y expresión Libertad de asociación

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Todo ser humano en la sociedad desde que nace hasta que muere tiene derechos políticos y derechos civiles. Por esta razón lo que busca la norma ISO 26000, es que las organizaciones estén conscientes de ello y que se promueva el respeto a las partes más vulnerables dentro de la sociedad.

Tabla 7
Derechos económicos sociales y culturales

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Derechos económicos sociales y culturales	Adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El asunto que se menciona en la (Tabla 7), está dirigido directamente a empresas del estado, cuyo fin es prestar servicios básicos como el agua, la luz. Por lo cual esta norma hace mención al derecho que tiene una persona de gozar de estos servicios sin importar su raza, y clase social.

Tabla 8
Principios y derechos fundamentales del trabajo

Ámbito	Materia	Variable	Sub variable
Social	Derechos Humanos	Principios y derechos fundamentales del trabajo	No trabajos forzados No trabajo infantil



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Todo ser humano tiene derecho a ganarse la vida libremente y que sea remunerado por ello, este asunto de responsabilidad social (Tabla 8), tiene como principal objetivo promover el derecho a un trabajo digno, respetando la equidad de género y sobretodo mitigar el trabajo infantil.

Tabla 9
Evitar la complicidad

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Evitar la complicidad	Evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Evitar la complicidad en la violación de derechos humanos en todas las formas posibles, ya sea de forma directa, por beneficio y táctica.

Tabla 10
Situaciones de Riesgo

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Derechos Humanos	Situaciones de Riesgo	Deben considerar las consecuencias potenciales de sus acciones. Es importante no aumentar ni generar otros abusos.

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El objetivo de este asunto es presentar a las empresas los impactos que su actividad está dejando una huella en el mundo, por ello en la (Tabla 10), se puede considerar ciertas actividades que permitan analizar de forma segura el impacto positivo o negativo de las organizaciones y como tal en la comunidad local.

2.2.1.3 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Prácticas laborales



Figura 4 Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Prácticas Laborales.

“Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, incluido el trabajo subcontratado” (ISO, 2010).

Por esta razón es que en esta materia está la importancia de respetar los derechos de los trabajadores, misma que se fomentará el respeto mencionando los principios de la OIT de 1944. “El trabajo no es una mercancía, la libertad de expresión, la pobreza en cualquier lugar constituye un peligro para el desarrollo de una sociedad, todo ser humano tiene derecho a buscar su bienestar material y desarrollo espiritual” (OIT, 1944).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 11

Trabajo y relaciones Laborales

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Laborales	Trabajo y relaciones Laborales	Equidad de Genero Empleo Seguro Proteger la información del trabajador

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Todo ser humano tiene el derecho a ganarse la vida de una forma libre y voluntaria. Este asunto mencionado en la (Tabla 11), es importante para que la empresa esté consciente de que es un medio por el cual el ser humano puede obtener una fuente de trabajo mismo que debe ser respetado y valorado.

Tabla 12

Condiciones de trabajo y protección social

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Laborales	Condiciones de trabajo y protección social	Respeto a normas internacionales del trabajo Salarios de acuerdo con la ley Pagar directamente al trabajador

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Una organización deberá proporcionar independiente de la razón social a sus trabajadores condiciones dignas de todo ser humano, que no afecte la integridad física ni mental. Mejorando la calidad de vida de sus trabajadores, además del desarrollo económico y social.

Tabla 13

Diálogo social

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Laborales	Diálogo Social	Respeto a los derechos del trabajador

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El diálogo es una fuente de comunicación por el cual se pretende conocer las necesidades de las partes interesadas en cualquier parte del mundo. Lo que se busca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

con este asunto mencionado en la (Tabla 13), es promover el respeto a escuchar y ser escuchados por trabajadores dentro de una organización y a la sociedad en general.

Tabla 14
Salud y seguridad ocupacional

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Laborales	Salud y seguridad ocupacional	Políticas de salud y seguridad ocupacional Equipo de seguridad necesario

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La salud y seguridad en el trabajo son aspectos muy relevantes ya que en ello radica el buen estado físico, lo que se pretende con este asunto (Tabla 14), es concientizar a todas las organizaciones acerca de la importancia de la buena salud y que ésta no se vea en peligro en las áreas de trabajo.

Tabla 15
Desarrollo humano y formación

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Laborales	Desarrollo humano y formación	Formación y aprendizaje práctico

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Las organizaciones deberán influir en la formación directa de sus empleados y de forma indirecta promover el desarrollo de todo ser humano, por lo menos en el entorno social en el que se encuentra, mejorando así la calidad de vida, el desarrollo humano y económico de sus habitantes.

2.2.1.4 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Prácticas Justas de Operación

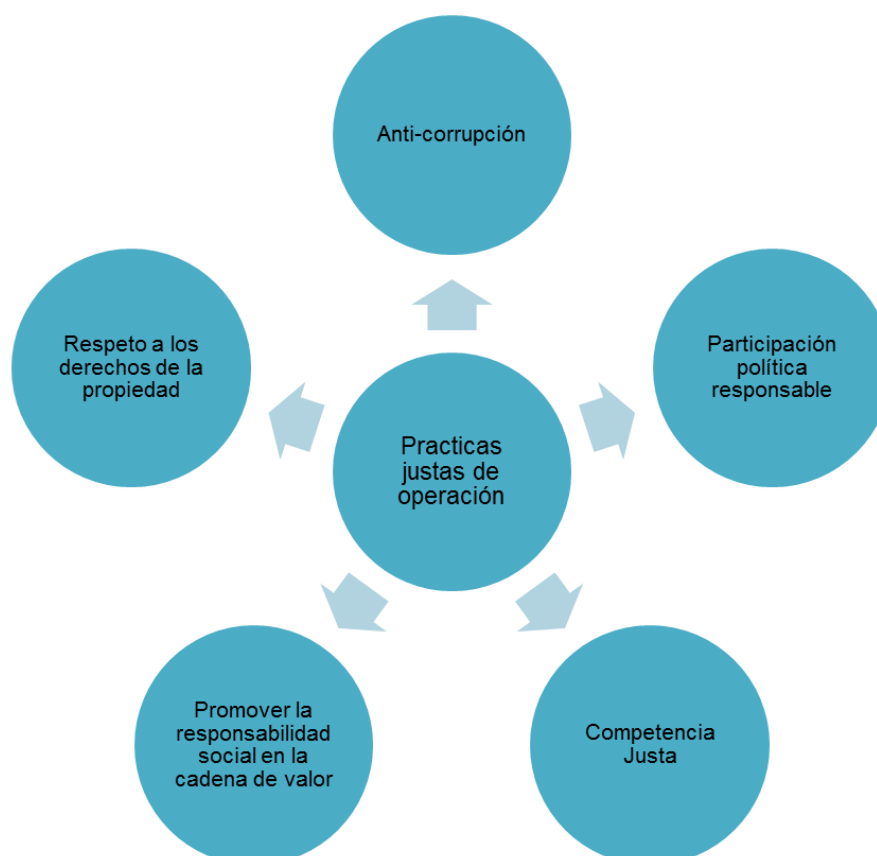


Figura 5 Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Prácticas Justas de Operación

La conducta ética no está exenta dentro de la responsabilidad social empresarial, es por esta razón que esta materia tiene como objetivo el que las organizaciones sean aquellas que fomenten la ética en todas las actividades, involucrando a la gente que trabaja y a sus clientes. También se pretende que ninguna organización sea cómplice de aquellas conductas que vayan en contra de los valores morales de todo ser humano.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 16

Anti-corrupción

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Justas de Operación	Anti-corrupción	Remuneración de manera legítima. Denunciar violaciones

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La corrupción es uno de los grandes problemas en todo el mundo, mismo que por la falta de valores y ética, los seres humanos se dejan llevar abusando del poder que se les ha dado sobre cierta institución pública o privada. Por esto ISO 26000 busca de una manera sutil cambiar la forma en que los seres humanos están manejado el poder que se les ha otorgado.

Tabla 17

Participación Política Responsable

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Justas de Operación	Participación Política Responsable	Formación a los empleados

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El ejercicio del poder sobre una organización deberá ser cumplida mediante la participación en la política pública, con la que se beneficie a la sociedad en general.

Tabla 18

Competencia justas

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Justas de Operación	Competencia justa	Actividades coherentes con la ley Prácticas Anti-monopolio

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

En este asunto se establece como objetivo principal que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades. Animando a la innovación y sobretodo estableciendo precios justos sobre los productos o servicios que se ofrece.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 19

Respeto a los derechos de la propiedad

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Justas de Operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Políticas de compensación justa

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

“El derecho a tener una propiedad es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual” (ISO, 2010). Una organización deberá trabajar para que se fomente el respeto a este derecho y sobretodo poner en práctica dentro de su entorno.

Tabla 20

Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Prácticas Justas de Operación	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Programas de concientización acerca de RSE

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La RSE deberá formar parte de la cadena de valor de una organización. Este objetivo se puede cumplir, si quienes conforman la organización influyen de forma directa, adquiriendo productos que vengan de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

2.2.1.5 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Asuntos de consumidores



Figura 6. Asuntos de Responsabilidad social empresarial: Asunto de los consumidores. Elaboración Propia.

Esta materia deberá cumplir con actividades que complementen la buena relación con los clientes, mismos que esperan cumplir con sus necesidades como son: La seguridad, estar informado, ser escuchado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 21

Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Información clara Publicidad no engañosa Informar acerca del producto

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El objetivo de este asunto es la transparencia al momento de promocionar e informar el producto o servicio mediante la publicidad. Además, este asunto promueve el respeto al consumidor, protegiendo los intereses y considerando una toma de decisiones en las cuales el cliente este consiente del producto que adquiere.

Tabla 22

Protección de la salud y seguridad

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Protección de la salud y seguridad	Productos en buenas condiciones Evitar el uso de sustancias peligrosas Instruir a los consumidores sobre un consumo responsable

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La seguridad del ser humano deberá ser protegida, mediante la provisión de productos que al ser adquiridos por el cliente puedan estar fuera de cualquier tipo de peligro o arriesgando la integridad física o mental.

Tabla 23

Consumo sostenible

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Consumo sostenible	Promover consumo eficaz respetando el medio ambiente

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Una organización deberá trabajar con productos que sean amigables con el medio ambiente, además de buscar el consumo sostenible en sus clientes. Promoviendo así la búsqueda de una calidad de vida para todas las personas.

Tabla 24
Servicios de atención al cliente

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Servicios de Atención al Cliente	Medidas para prevenir quejas Certificados de garantía Políticas de compensación

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El cliente es una parte esencial de una organización, por ello el asunto de consumidores está enfocado a que las empresas estén comprometidas a escucharlos y tratarlos de tal manera que se sientan parte de la organización y que deseen regresar a consumir los productos o servicios que se ofertan.

Tabla 25
Protección y privacidad de datos

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Protección y privacidad de datos	Límites de recolección de datos No revelar datos confidenciales

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Entre las estrategias para que un cliente se considere parte de una organización es que se respeten sus derechos, por ello una empresa deberá proteger la confianza que un cliente le entrega, limitando la información que se pueda obtener de forma segura.

Tabla 26
Acceso a servicios esenciales

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Acceso a Servicios Esenciales	Como no desconectar los servicios por falta de pago

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Este asunto está dirigido a entidades que brinden servicios básicos a nivel general como el agua, luz, entre otros.

Tabla 27

Educación y toma de conciencia

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Asuntos de Consumidores	Educación y toma de Conciencia	Información acerca de salud y seguridad Informar sobre las leyes, precios

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

“Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo” (Organización Internacional de & Estandarización, 2010).

2.2.1.6 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Una organización deberá integrarse en el entorno social en el que se encuentra, buscando fomentar alianzas y participando activamente en las actividades que se presenten, contribuyendo al desarrollo de la comunidad.

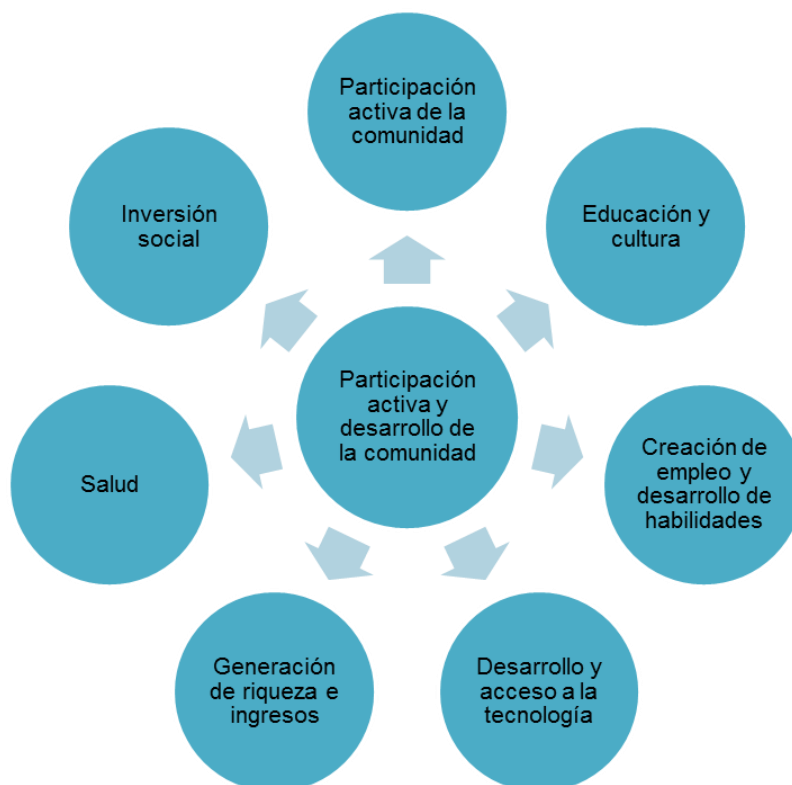


Figura 7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Tabla 28
Participación activa de la comunidad

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Participación activa con la comunidad Fomentar alianzas con organizaciones locales Trabajo con grupos vulnerables

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standarization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Se buscará la ayuda proactiva de la organización dentro de un entorno social. Trabajando con todos los grupos sociales que desean ser parte del desarrollo de la organización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 29

Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo. Trabajo no temporal Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidades.

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Más que un objetivo, es una obligación moral que las organizaciones que se establezcan en un entorno social deberán cumplir, y es que muchas de las industrias son grandes fuentes de trabajo. Buscando contribuir de una u otra forma a la reducción de la pobreza.

Tabla 30

Desarrollo y acceso a la tecnología

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Tecnologías innovadoras amigables con el medio ambiente Tecnologías de bajo costo Trabajo con grupos vulnerables

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

“Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la tecnología” (ISO, 2010).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 31

Generación de riquezas e ingresos

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riquezas e ingresos	Alianzas con Proveedores locales

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El objetivo de la participación activa y desarrollo de la comunidad es que la organización integre sus actividades con la comunidad local, buscando el desarrollo de la misma.

Tabla 32

Salud

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Eliminar procesos productivos con impactos en la salud Promover la buena salud con acceso a atención gratis

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La salud es un derecho que corresponde a todo ser humano, por lo cual la organización podría jugar un rol importante, trabajando para que ciertas amenazas a la salud puedan ser mitigadas.

Tabla 33

Inversión Social

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Proyectos de inversión social

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

El objetivo de este asunto es identificar las oportunidades para invertir de forma directa sobre los grupos vulnerables de la sociedad.

2.2.1.7 Asuntos de Responsabilidad Social Empresarial: Medio ambiente

El medio ambiente es una de los temas más importantes en el área de RSE, debido al impacto que tienen las organizaciones al realizar sus actividades en el entorno, al



UNIVERSIDAD DE CUENCA

utilizar los recursos naturales, etc. Por ello que esta materia va enfocada a que las empresas conozcan cuales son algunas de las medidas que deben ser implementadas para ser amigables con la naturaleza.

Tabla 34
Prevención de la contaminación

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Ambiental	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Prevención de la contaminación	Definir impactos Identificar fuentes de contaminación Programas de prevención

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

La contaminación ambiental es el resultado de una cadena de excesos del ser humano que se pudieron haber prevenido. La Norma ISO 26000 fomenta la prevención, en las emisiones toxicas al aire, controlando las sustancias que se vierten en el agua.

Tabla 35
Uso sostenible de los recursos

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Uso sostenible de los recursos	Conservación de recursos naturales Eficiencia energética Remplazar recursos no renovables

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Una organización deberá implementar en sus actividades métodos que permitan ahorrar recursos naturales. Por ello es que en este asunto se plantea como objetivo el manejo adecuado de recursos que poco a poco están siendo destruidos por el hombre y las industrias.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 36

Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	Implementar medidas para responder a impactos del cambio climático dentro de su esfera de influencia

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Evitar emisiones toxicas como el gas efecto invernadero (GEI), mismas que están afectado de una u otra forma al cambio climático. La organización deberá disminuir y remplazar ciertos artefactos tecnológicos que son los que contaminan la capa de ozono.

Tabla 37

Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

Ámbito	Materia	Variable	Sub variables
Social	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Estrategia para la administración de terrenos, agua y ecosistemas. Protección de hábitats naturales

Nota: Información con base en Norma ISO 26000. Adaptado de: International Organization for Standardization. (2010). https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

Todas las actividades que estén relacionadas en la restauración del medio ambiente. Una organización debería buscar la protección de las áreas naturales que se encuentren en su entorno y fomentar en la comunidad el cuidado del mismo.

2.2.2 Indicadores Ethos

El Instituto Ethos ha planteado distintos indicadores, para que las organizaciones que deseen adoptar sus normas estén conscientes de los temas más relevantes con los cuales se busca el cumplimiento de sus objetivos.

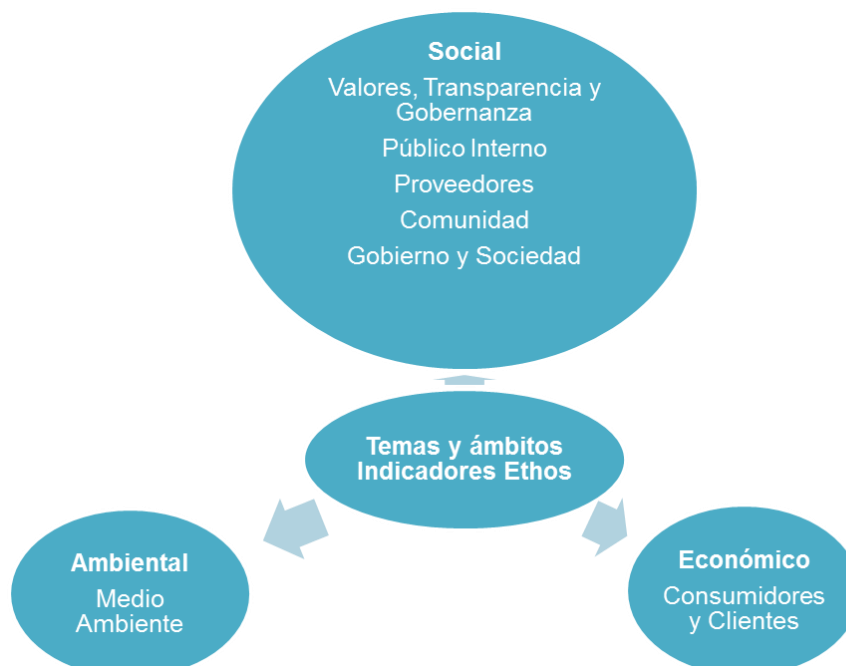


Figura 8. Temas y ámbitos de los Indicadores ETHOS.

Los temas expuestos en el gráfico anterior, son los más relevantes en RSE que el instituto ETHOS establece para la elaboración de sus indicadores, involucrando a las partes interesadas. Y relacionándose con los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Tabla 38
Valores, Transparencia y Gobernanza

Variable	Sub variables
Autorregulación de la conducta	Compromisos Ético Arraigo en la Cultura Organizativa Gobierno Corporativo
Relaciones transparentes con la sociedad	Relaciones con la Competencia Diálogo con las Partes Interesadas (<i>Stakeholders</i>) Balance Social

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%20A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

La conducta ética y la buena gobernanza de las organizaciones esta relacionada la siguiente tabla (Tabla 38),. El tema ético en el ámbito empresarial, deberá considerarse



UNIVERSIDAD DE CUENCA

el más importante, determinado así las buenas prácticas, en el marco de los valores de todo ser humano.

Tabla 39
Publico interno

Variable	Sub variables
Dialogo y partición	Relaciones con Sindicatos Gestión Participativa
Respeto al individuo	Compromiso con el Futuro de los Niños Compromiso con el Desarrollo Infantil Valoración de la Diversidad Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género Relaciones con Trabajadores Tercerizados
Trabajo decente	Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones Laborales Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad Comportamiento en los Despidos Preparación para la Jubilación

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

El público interno es también referido a todas las personas que trabajan y son parte de una organización, por esta razón se considera importante que tanto la organización como sus colaboradores tengan pautas con las que se pueda llevar una buena relación y así buscar el desarrollo de las mismas. Razón por la cual los indicadores ETHOS establecen variables para que se emplea a una empresa que desea ser responsable.



Tabla 40
Medio ambiente

Variable	Sub variables
Responsabilidad frente a las generaciones futuras	Comprometimiento con la Mejoría de la Calidad Ambiental Educación y Concienciación Ambiental
Administración del impacto ambiental	Administración del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y servicios Sustentabilidad de la Economía Forestal Minimización de Entradas y Salidas de Materiales

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

El instituto Ethos considera la importancia de proteger el medio ambiente, para lo cual establece ciertas variables que permitan alcanzar los objetivos con RSE.

Tabla 41
Proveedores

Variable	Sub variables
Selección, evaluación y asociación con proveedores	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores Trabajo Infantil en la Cadena Productiva Trabajo Forzado (o Análogo al Esclavo) en la Cadena Productiva Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

La relación con la cadena de valor es importante en la organización, por lo tanto esta variable tiene como objetivo, mejorar la actividad empresarial buscando integrarse a la RSE.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 42

Consumidores y clientes

Variable	Sub variables
Dimensión social del consumo	Política de Comunicación Comercial Excelencia de la Atención Conocimiento y Administración de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

La importancia de ganarse al cliente, va de la mano con el estudio de estas variables mismas que se establecen para que las organizaciones estén conscientes de los derechos que tienen sus clientes.

Tabla 43

Comunidad

Variable	Sub variables
Relaciones con la comunidad local	Administración del Impacto de la Compañía en la Comunidad de Entorno Relaciones con Organizaciones Locales
Acción social	Financiamiento de la Acción Social. Involucración con la Acción Social

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos. <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

Relacionarse e involucrarse en las actividades de la comunidad local en las que se desarrollan sus actividades empresariales, será una manera de controlar el impacto negativo que tiene la organización sobre esta. Por esta razón el objetivo de esta variable es proveer a la empresa parámetros para que pueda ser parte y fomentar el desarrollo de comunidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 44
Gobierno y sociedad

Variable	Sub variables
Transparencia política	Contribuciones para Campañas Políticas Construcción de la Ciudadanía por las Empresas. Prácticas Anticorrupción y Anti coima Financiamiento de la Acción Social.
Liderazgo social	Involucración con la Acción Social

Nota: Información con base en Norma ETHOS. Adaptado de: Instituto Ethos.
<http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

Todo ser humano tiene derecho a participar en la política, por lo cual la organización respetará mediante esta variable y conocerá los parámetros para que no exista corrupción dentro de las actividades empresariales.

2.2.3 Global Reporting Initiative (GRI)

GRI es una organización internacional que desarrolla informes de sostenibilidad y de responsabilidad social desde 1997, a lo largo del tiempo se ha venido desarrollando de tal manera que ayuda a gobiernos y a empresas a comprender y comunicar su impacto en la sostenibilidad de acuerdo en el medio ambiente.

De acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad creado por el GRI, clasifica en tres dimensiones de desempeño importantes a la RSE: Desempeño Económico, Desempeño Social y Desempeño Ambiental.

2.2.3.1 Dimensiones de desempeño GRI

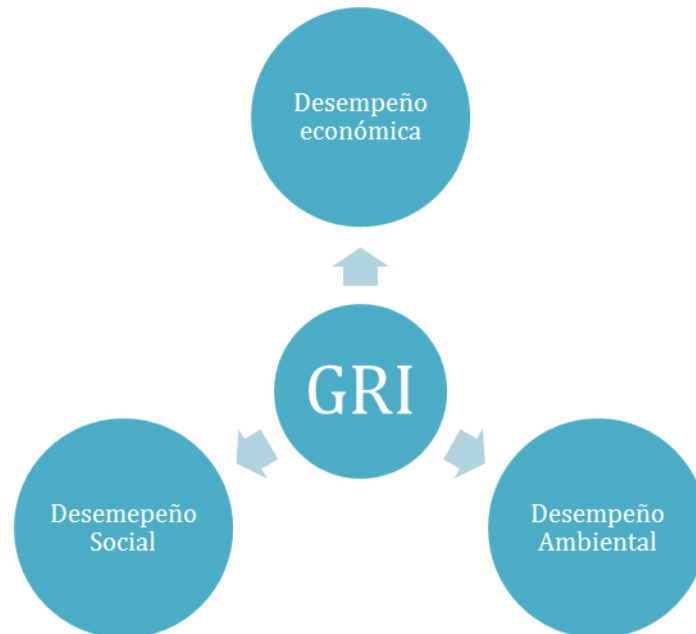


Figura 9 Dimensiones de desempeño de GRI.

Desempeño Económico.- El desempeño económico de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial.

Desempeño Social.- de la sostenibilidad está relacionado con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

Desempeño Ambiental.- Impactos que la organización tiene en relación con el medio ambiente ya sean estos en recursos como el agua, la energía o impactos de productos y servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 45

Indicadores de desempeño GRI

Dimensión	Variable	Sub variables
Económico	Flujo de capital entre los diferentes grupos de interés Principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad.	Desempeño económico. Presencia en el mercado. Impacto económico indirecto.
Social	Aspectos laborales. Derechos humanos. Sociedad. Responsabilidad sobre productos.	Empleo Relación empresa/trabajadores Salud y Seguridad en el trabajo. Formación y Educación. Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
Ambiental	Flujos de entrada Flujos de salida Biodiversidad	Materiales, energía, agua. Emisiones, vertidos, residuos. Productos y servicios Cumplimiento normativo Transporte Aspectos generales

Nota: Información en base a las normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>

2.2.4 Pacto Global

Los indicadores propuestos por la iniciativa, se orientan a mejorar la calidad, el rigor y la utilidad de los reportes de sustentabilidad hasta lograr un nivel equivalente al de los reportes financieros y es así como en esencia, la implementación del triple balance es el eje a trabajar para tornar empresas competitivas: en lo económico, en lo social y en lo medioambiental pero todo ello, en la sintonía de la cooperación y la alianza (Gómez, 2011).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 46

Diez principios de Responsabilidad Social Empresarial

Ámbito	Principios
Derechos Humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. 2. Las empresas deben asegurar que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
Derechos Laborales	3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de d
Medio ambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Nota: Información en base a las normas internacionales. Adaptado de Red Española Pacto Mundial.

(2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

2.2.5 Indicadores CentraRSE

2.2.5.1 Los siete ejes de la RSE CentraRSE:

2.2.5.1.1 Valores y Transparencia

Son los principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento legal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 47

Valores y transparencia

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Valores y transparencia	Principios y fundamentos éticos en las actividades para el desarrollo de la empresa.	Cumplimiento de transparencia interna (finanzas y contabilidad), y de transparencia externa (manejo de sus relaciones e información). Creación de Misión, Visión y definición de valores.	La empresa está constituida legalmente. Realiza auditorías externase internas regularmente. Cuenta con un código de ética en la empresa.

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE.

Retrieved from http://centrase.org/?page_id=11

2.2.5.1.2 Actores Internos

Es importante mencionar cada uno de los ejes que menciona la CentraRSE es por ello que un eje principal es el de los actores internos el cuál menciona que: se refiere a las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. Incluye las relaciones y gobernabilidad interna de los accionistas y de los colaboradores a todo nivel organizacional. Al implementar este tipo de prácticas la empresa deberá percibir un mejor rendimiento que beneficiará al funcionamiento de la empresa haciéndola más competitiva. Hablar de buenas condiciones para los actores internos implica respeto al colaborador y compromiso con sus familias; involucra diálogo y participación de los trabajadores dentro de la toma de decisiones (CentraRSE, 2006).



Tabla 48
Actores internos

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Actores Internos	Condiciones óptimas y adecuadas a nivel organizacional para su personal o sus accionistas.	Mejorar el rendimiento de la empresa haciéndola más competitiva. Diálogo y participación en la toma de decisiones por parte de empleados.	Evaluaciones de desempeño laboral para reconocer esfuerzos de los empleados. Manera de reconocer el trabajo de los empleados. (Premios), reconocimientos internos o públicos).

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE.
Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

2.2.5.1.3 Proveedores

Los empresarios deben llevar la relación con sus proveedores de manera responsable y sostenible. En donde el empresario y el proveedor se verán beneficiados de manera en la cual se generan incrementos en productividad, reducción de costos de transacción y se adaptan mutuamente a sus necesidades más rápido.

En la (Tabla 49) se ha podido clasificar de tal forma que sea más comprensible esta relación.

Tabla 49
Proveedores

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Proveedores	Seleccionar de mejor manera a sus proveedores.	Afianzar las relaciones laborales de tal forma que exista una relación responsable y sostenible.	Se evalúa y se selecciona por precio, calidad, participación en la comunidad, etc. Se exige a los proveedores que cumplan con la ley, que no tenga competencia desleal, etc.

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE.
Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.5.1.4 Clientes

Se requiere en este eje que el empresario forme un lazo el cual una más al cliente con la empresa, de tal forma que se fortalezca la marca para así obtener una mayor fidelidad con el cliente; mediante diferentes formas, como ofreciendo una mejor calidad e información por varias redes.

Tabla 50
Clientes

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Clientes	Afianzar las relaciones con sus clientes / consumidores.	Fortalecer la marca para una mayor lealtad al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Formas para ofrecer información (páginas web, buzón de sugerencias, etc.) • Políticas de Mercadeo. • Capacitación a empleados acerca de atención al cliente.

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

2.2.5.1.5 Comunidad

El objetivo de este eje es el promover e implementar alianzas con la comunidad en la que se encuentra la empresa, fortaleciendo así el desarrollo y la superación de la comunidad mediante varios factores detallados en la siguiente tabla:

Tabla 51
Comunidad

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Comunidad	Alianzas con la comunidad en la que se encuentra la empresa.		<ul style="list-style-type: none"> • Participa o conoce los problemas de la comunidad. • Contribuye en el desarrollo de la comunidad. • Realiza estudios sobre el impacto social. • Inversión Social.

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11



2.2.5.1.6 Medio Ambiente

Es esencial el respeto por el medio ambiente, ya que es la mejor manera de hacer negocios, mediante la implementación de políticas conociendo y cumpliendo con leyes medio ambientales, evaluando el impacto que se tiene en la empresa en el uso de recursos materiales y con la implementación de programas de formación ambiental tanto para empleados como para

Tabla 52
Medio Ambiente

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Medio Ambiente	Respeto y cuidado al entorno mediante buenas prácticas ambientales.	Cuidar y proteger el entorno natural, reduciendo el consumo de residuos y concientizando a sus consumidores de tal manera que se los involucre.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y cumple con leyes medio ambientales. • Se mide y evalúa el impacto ambiental que tienen su empresa. • Cuenta con programas de formación ambiental. • Optimiza el consumo de energía y agua. • Programas de reciclaje/ re-utilización interna de residuos.

Nota: Información en base a Pagina web CentraRSE. Adaptado de: CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

2.2.5.1.7 Estado

Participar en el diseño de políticas estatales, así como establecer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de las buenas prácticas a nivel nacional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 53

Estado

Eje	Materia	Variable	Sub variables
Estado	Participar en el diseño de políticas estatales.	Cumplimiento con el régimen legal y con las obligaciones fiscales, laborales y administrativas	La empresa prohíbe la utilización de su influencia económica sobre sus públicos interesados (proveedores, comunidad) para apoyar causas políticas. Desarrolla proyectos conjuntamente con el estado.

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

2.3 Matriz de Comprobación

La selección de indicadores se formuló mediante una matriz de comprobación, la cual se clasifica por entidades y variables, conociendo su naturaleza y función.

Como se ha desarrollado en los puntos anteriores de este capítulo, se ha observado los indicadores de cada una de las entidades ISO 26 000, Global Reporting Initiative, ETHOS, Pacto Global y CentraRSE. Para el inicio de la elaboración de la matriz se analizó a las entidades mencionadas según sus indicadores, ámbito o ejes de la siguiente manera como se observa en la siguiente tabla.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 54

Clasificación de indicadores por entidades

ETHOS	CENTRARSE	PACTO GLOBAL	ISO 26 000	GRI
Valores transparencia y gobernanza	Gobernabilidad	NO	Gobernanza	Económico
Público Interno	Público Interno	Normas Laborales	Prácticas Laborales	Social
Medio Ambiente	Medio Ambiente	Medio Ambiente	Medio Ambiente	Ambiental
Proveedores	Proveedores	NO	Prácticas Justas de Operación.	NO
Clientes y Consumidores	Clientes y Consumidores	NO	Asunto de los consumidores	NO
Comunidad	Comunidad	NO	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	NO
Gobierno Sociedad	Política Pública	Derechos Humanos y Anticorrupción	Derechos Humanos	NO

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/> Instituto Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. Iso, 1–8. Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

Como se observa en la tabla anterior, se ha clasificado a cada una de las entidades por los ejes que promueven, los ámbitos de tratamiento y sus principales indicadores que describen a los ejes y ámbitos.

Una vez descritos los temas de las entidades relevantes, se los clasificó en un cuadro de intensidad el cual se priorizó por indicadores generales, indicadores descriptores y variables para llegar a conocer el grado de pertinencia de cada uno de los indicadores en el ámbito hotelero, que estarán sujetos a verificación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La pertinencia se refiere a la aplicación de variables que son adecuados al medio que se evaluará. La pertinencia fue formulada de acuerdo a la importancia que cada organización dio a la problemática. La intensidad, por su parte, tiene que ver con la asignación de una calificación de recurrencia, de repetición o de coincidencia de la variable a ser aplicada por las organizaciones mundiales de gestión de la responsabilidad social.

Los indicadores generales o materias (Tabla 55) se subdividieron en 6 grupos.

Tabla 55
Indicadores clasificados por generales

Indicadores generales
Gobernanza
Público interno
Medio ambiente
Clientes y consumidores
Proveedores
Comunidad

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/> Instituto Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. /so, 1–8. Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

La clasificación de los indicadores descriptores (Tabla 56), está compuesta de las variables que serán utilizadas en la investigación y aplicadas a la encuesta de comprobación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 56

Indicadores Descriptores

Indicador descriptor
Plan estratégico
Compromiso con stakeholders/grupos de interés
Comunicación y diálogo
Anticorrupción
DD.HH
Derechos laborales
Salud y seguridad laboral
Formación laboral
Prevención contaminación
Fomentar iniciativas
Uso sostenible de recursos
marketing /promoción
Sistema de quejas y reclamos
Calidad
Seguridad
Gestión de proveedores
Desarrollo de proveedores
Código de conducta hacia y sobre proveedores
Relación con la comunidad
Acción social
Contribuciones políticas

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016).

Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/> Instituto Ethos. (2010).

Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. /so, 1–8.

Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 57

Indicadores clasificados por variables

Variables

Misión- visión
Empleados
Proveedores
Clientes/consumidores
Comunidad
Comunicación y diálogo externo e interno
Transparencia en negocios
Políticas de anticorrupción
Trabajo infantil
Trabajo forzado
No discriminación
Remuneración justa
Respetar medidas de salud
Desarrollar manuales de seguridad
Capacitación empleados de todos los niveles de la organización.
Programas de formación
Uso productos amigables con el medio ambiente
Campañas acerca de la contaminación dentro de la empresa
Reducción consumo energético
Reducción consumo de agua
Publicidad responsable
Solución de reclamos
Buena relación con el cliente
Sugerencias
Servicio de atención al cliente
Herramientas para medir la calidad
Políticas de protección a la privacidad
Respeto a la privacidad
Gestión de riesgos y seguridad
Primeros auxilios
Plan de contingencia
Búsqueda eficaz de proveedores
Criterios de evaluación y selección de proveedores
Capacidad financiera
Negociación adecuada
Cumplimiento de compromisos legales
Negocio con transparencia
Precio competitivo
Respeto a las políticas de la empresa
Consumo sostenible
Creación de empleo
Relación con organizaciones locales
Participación en programas de desarrollo social
Creación de leyes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gestión de publicidad

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/> Instituto Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. Iso, 1–8. Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11

La clasificación de estas 45 variables está sujeta a verificación en un posterior análisis en el cuadro de pertinencia de los indicadores.

2.4 Cuadro de resultados de pertinencia de los indicadores

La pertinencia de los indicadores de RSE, se califican de acuerdo a la prioridad de las entidades internacionales promotoras y especializadas. Se desagregaron los ámbitos de cada una, luego las variables y sub variables en las que se dividen estos ámbitos. Posteriormente se establecieron parámetros de calificación por relevancia que otorgan estos organismos al ámbito de su competencia y al indicador de análisis. Cuando los organismos internacionales coinciden en el ámbito y en su indicador o al menos con el 80% de entidades como parte de sus prioridades, incluyendo las variantes en el enunciado del mismo, se le califica como **pertinente** y se le asigna un valor de 3. Si dos entidades coinciden en sus prioridades, se le asigna el parámetro 2 que significa que son similares; y con 1, a aquella entidad cuyo ámbito e indicador es prioritario solo para sí mismo. Por lo tanto, el establecimiento de pertinencia corresponde a las prioridades que los organismos analizados dan a la responsabilidad social empresarial en el mundo, tal como se describe a continuación:

- P = Pertinencia
- 0 = No aplica, la entidad no posee dichos indicadores.
- 1= Aplica, en el caso de que solamente una entidad de las cinco entidades posea este indicador.
- 2= Similar, en el caso de que dos o más entidades posean este indicador.
- 3= Pertinente, cuando más del 80% de las entidades poseen el indicador.
- 4 =Desechado, cuando menos del 80% de las entidades poseen el indicador.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 58
Matriz de Pertinencia de Indicadores

Indicadores generales	Indicadores descriptores	Variables	P	ISO	Ethos	Pacto global /ONU	GRI	CentraRSE
Gobernanza	Anticorrupción	Transparencia en negocios	3	2	2	2	2	2
		Políticas de anticorrupción	3	2	2	2	2	2
	Compromiso con stakeholders/grupos de interés	Empleados	3	2	2	2	2	2
		Proveedores	3	2	2	2	2	2
		Clientes/consumidores	3	2	2	2	2	2
		Comunidad	3	2	2	2	2	2
		Comunicación y diálogo e interno	4	2	2	0	2	0
	Comunicación y diálogo DD.HH	Trabajo infantil	3	2	2	2	2	0
		Trabajo forzado	3	2	2	2	2	0
		No discriminación	3	2	2	2	2	0
		Misión- visión	3	2	2	0	2	2
	Plan estratégico Derechos laborales	Remuneración justa	3	2	2	2	2	2
Público interno	Formación laboral	Capacitación empleados de todos los niveles de la org.	3	2	2	2	2	2
		Programas de formación	3	2	2	2	2	2
	Salud y seguridad laboral	Respetar medidas de salud	3	2	2	2	2	2
		Desarrollar manuales de seguridad	3	2	2	2	2	2
		Campañas acerca de la contaminación dentro de la empresa	3	2	2	2	2	2
Medio ambiente	Fomentar iniciativas							



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Indicadores generales	Indicadores descriptores	Variables	P	ISO	Ethos	Pacto global /ONU	GRI	CentraRSE
Cientes y consumidor	Prevención contaminación	Uso productos amigables con el medio ambiente	3	2	2	2	2	2
	Uso sostenible de recursos	Reducción consumo energético	3	2	2	2	2	2
	Marketing /promoción	Reducción consumo de agua	3	2	2	2	2	2
		Publicidad responsable	4	2	2	0	0	2
	Calidad	Servicio de atención al cliente	3	2	2	0	2	2
		Herramientas para medir la calidad	4	0	0	0	0	0
	Seguridad	Políticas de protección a la privacidad	4	2	2	0	2	0
		Respeto a la privacidad	3	2	2	2	2	2
		Gestión de riesgos y seguridad	3	2	2	2	2	2
		Plan de contingencia	4	0	0	0	0	2
Proveedores	Sistema de quejas y reclamos	Solución de reclamos	4	2	2	0	0	0
		Buena relación con el cliente	3	2	2	0	2	2
	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Sugerencias	4	0	0	0	0	2
		Respeto a las políticas de la empresa	4	2	2	0	0	2
	Desarrollo de proveedores	Consumo sostenible	3	2	2	0	2	2
		Cumplimiento de compromisos legales	3	2	0	2	2	2
		Negocio con transparencia	3	2	0	2	2	2
		Precio competitivo	4	2	0	0	2	0



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Indicadores generales	Indicadores descriptores	Variables	P	ISO	Ethos	Pacto global /ONU	GRI	CentraRSE
Comunidad	Gestión de proveedores	Búsqueda eficaz de proveedores	3	2	2	0	2	2
		Criterios de evaluación y selección de proveedores	3	2	2	0	2	2
		Capacidad financiera	4	0	0	0	2	0
	Acción social	Negociación adecuada	4	2	0	0	2	2
		Participación en programas de desarrollo social	3	2	2	0	2	2
	Relación con la comunidad	Creación de empleo	3	2	2	2	2	2
		Relación con organizaciones locales	3	2	2	0	2	2
Política pública	Contribuciones políticas	Creación de leyes	4	0	2	0	2	2

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/Instituto> Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. /iso, 1–8. Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrase.org/?page_id=11



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5 Interpretación del cuadro de resultados

De acuerdo al análisis de pertinencia de los indicadores internacionales el estudio se ha dividido en tres apartados referidos al tema de responsabilidad social empresarial; indicadores generales, indicadores descriptores y las variables que posteriormente serán temas para la construcción de las interrogantes en las encuestas. Las entidades han sido desglosadas por variables y tomadas en cuenta de tal manera que se pueda verificar si la aplicación pueda funcionar o no en la investigación.

Finalmente en la (Tabla 59) se puede apreciar que los indicadores generales están conformado por 6 temas, posteriormente se subdividen en los indicadores descriptores que están compuestos de 18 sub temas y por último las variables están compuestas de 31 temas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 59

Cuadro de resultados de pertinencia

Indicadores generales	Indicador descriptores	Variables
Gobernanza	Anticorrupción	Transparencia en negocios Políticas de anticorrupción
	Compromiso con stakeholders/grupos de interés	Empleados Proveedores Clientes/consumidores Comunidad
	Derechos Humanos	Trabajo infantil Trabajo forzado No discriminación
	Plan estratégico	Misión- visión
Público interno	Derechos laborales	Remuneración justa
	Formación laboral	Capacitación empleados de todos los niveles de la organización Programas de formación
	Salud y seguridad laboral	Respetar medidas de salud Desarrollar manuales de seguridad
Medio ambiente	Fomentar iniciativas	Campañas acerca de la contaminación dentro de la empresa
	Uso sostenible de recursos	Reducción consumo energético



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Indicadores generales	Indicador descriptores	Variables
Medio ambiente	Prevención de la contaminación	Reducción consumo de agua
Clientes y consumidores	Calidad	Servicio de atención al cliente
	Seguridad	Respeto a la privacidad Gestión de riesgos y seguridad
	Sistema de quejas y reclamos	Buena relación con el cliente
Proveedores	Código de conducta hacia y sobre proveedores Desarrollo de proveedores	Consumo sostenible Cumplimiento de compromisos legales Negocio con transparencia
	Gestión de proveedores	Búsqueda eficaz de proveedores Criterios de evaluación y selección de proveedores
Comunidad	Acción social Relación con la comunidad	Participación en programas de desarrollo social Creación de empleo Relación con organizaciones locales

Nota: Información en base normas internacionales. Adaptado de: Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Retrieved from <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/Instituto> Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Retrieved from www.ethos.org.br ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. Iso, 1–8. Retrieved from http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf, Red Española Pacto Mundial. (2016). No Title. Retrieved from <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, CentraRSE. (2015). CentraRSE. Retrieved from http://centrarse.org/?page_id=11



2.5.1 Descripción de Indicadores Generales

Se puede observar el desglose, (tabla 59) de cada uno de los indicadores tanto generales, descriptores y sus respectivas variables. Es importante conocer sus descripciones, mismas que podemos encontrar a continuación.

2.5.1.1 Gobernanza

Es el sistema por medio del cual la organización toma sus decisiones e implementa acciones para conseguir sus objetivos.

2.5.1.1.1 Indicadores descriptores de Gobernanza

Anticorrupción.- La corrupción es el abuso de un poder que se ha otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada (ISO 26000, 2010). La corrupción es uno de los grandes problemas que afectan a la sociedad, que tienen formas al momento de actuar como empezar ofreciendo cuantías para obtener una licencia o fraudes de gran tamaño. Es por ello que en la actualidad las empresas se han visto en la obligación de implementar prácticas o establecer políticas:

- Transparencia en negocios
- Políticas de anticorrupción

Compromiso con stakeholders/grupos de interés.- En las últimas décadas, se ha observado un cambio en el rol de las empresas en la sociedad. Y tienen la necesidad de involucrarse más en la sociedad en la cual se encuentran ya que sus actividades tienen un impacto económico, ambiental y social en la sociedad, tanto en la escala local como global.

Principales Stakeholders/ grupos de interés:

- Empleados
- Proveedores
- Clientes/Consumidores
- Comunidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Derechos Humanos.- Cuando se habla de derechos humanos se tienen en cuenta principios como el ser humano es un fin en sí mismo, merece ser considerado con dignidad y respeto, y no puede ser considerado un instrumento del poder, cualquiera que este sea (ISO 26000, 2010). Desde la perspectiva del Pacto Global, las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia; además de asegurarse de que sus empresas no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Entre los puntos más importantes están:

- Trabajo infantil
 - Trabajo forzado
 - No discriminación
- **Plan estratégico.** - El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo.

Puntos más relevantes del Plan Estratégico:

- Misión
- Visión

2.5.1.2 Público Interno

La empresa tiene la responsabilidad de estructurar lo humano al interior de la organización, la mejor gente, las mejores condiciones y largo tiempo para ellos.

2.5.1.2.1 Indicadores descriptores de Público Interno

Derechos laborales. - Cada empleado deberá contar con una remuneración justa, con beneficios que le otorga la ley.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Formación laboral.** - Es beneficioso para la empresa que sus empleados reciban:
 - Capacitación empleados de todos los niveles de la organización.
 - Programas de formación

Salud y seguridad laboral. - La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales (ISO 26000, 2010).

2.5.1.3 Medio Ambiente

El medio ambiente es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas. (Definición de la conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente, en Estocolmo 1972).

Una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades, implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo y asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades.

2.5.1.3.1 Indicadores descriptores de Medio Ambiente

- Fomentar iniciativas. - La empresa deberá fomentar campañas acerca de la contaminación dentro de la empresa, con charlas a empleados, socios y consumidores.
- Prevención contaminación. - La empresa debe adquirir productos amigables con el medio ambiente, en las diferentes áreas como lavandería, limpieza, restaurante, etc.
- Uso sostenible de recursos. - Es esencial que la organización fomente iniciativa en la reducción del consumo de energía y de agua.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5.1.4 Clientes y consumidores

Los consumidores son personas que compran con propósito privado, consumo final. Este es el principal grupo de interés que la empresa debe estar siempre pendiente.

2.5.1.4.1 Indicadores descriptores de Clientes y consumidores

- **Calidad.** - Mantener una buena relación con el cliente, en brindarle un buen servicio.
- **Seguridad.** - Implica la provisión de los productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman.
- **Sistema de quejas y reclamos.**- Son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios.

2.5.1.5 Proveedores

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad y es importante mantener un acercamiento respetuoso y justo en las relaciones con los proveedores, tratándolos como socios.

2.5.1.5.1 Indicadores descriptores de Proveedores

Código de conducta hacia y sobre proveedores.- En el código de conducta se exponen una serie de principios que se compromete a seguir la empresa como en el:

- Consumo sostenible
- Cumplimiento de compromisos legales

Desarrollo de proveedores.- La ética para mantener buenas relaciones con los proveedores siempre será importante para un buen desarrollo con la empresa y tener transparencia en los negocios.

Gestión de proveedores.- La gestión de proveedores es clave en los procesos de toma de decisiones de una empresa porque los proveedores controlan cuánto paga la empresa por bienes y servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Búsqueda eficaz de proveedores
- Criterios de evaluación y selección de proveedores

2.5.1.6 Comunidad

El objetivo de comunidad es el relacionamiento con los interlocutores que habitualmente conviven con la organización en sus áreas de influencia y operación. Las empresas que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones reflejan valores democráticos y cívicos y los fortalecen, abriendo espacios no sólo para la comunidad (ISO 26000,2010).

2.5.1.6.1 Indicadores descriptores de Comunidad

- **Acción social.-** La empresa debe crear una participación como empresa con la comunidad mediante:
 - Participación en programas de desarrollo social
- **Relación con la comunidad.-** Promueve la participación de sus miembros en los diferentes procesos y toma de decisiones.
 - Creación de empleo
 - Relación con organizaciones locales

UNIVERSIDAD DE CUENCA
2.6 Síntesis capítulo II

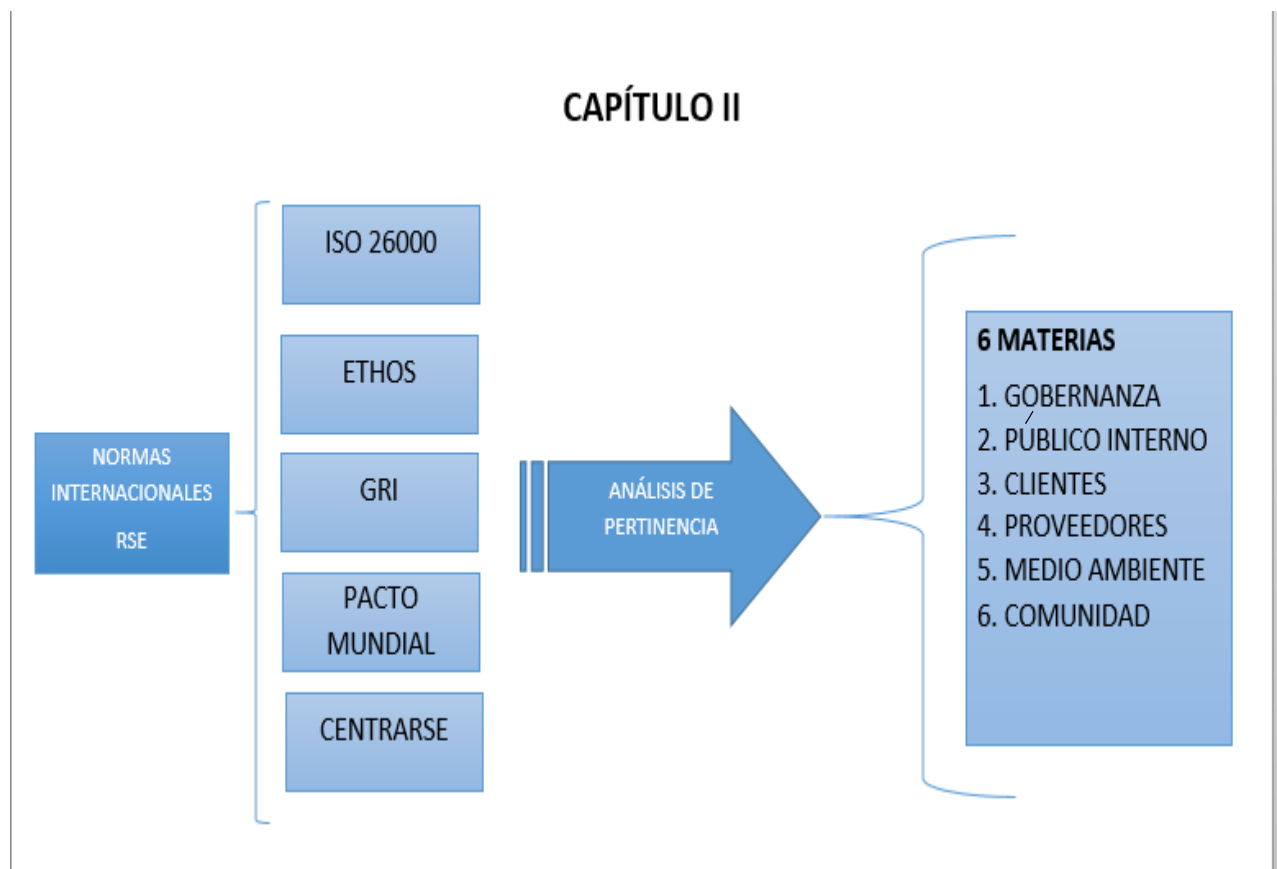


Figura 10: Información basada y adaptada del análisis de normas internacionales

La síntesis del capítulo II consiste en el análisis de los indicadores de las cinco normas internacionales dando como resultado del análisis de pertinencia las 6 materias que se utilizarán para la investigación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Capítulo 3. Planteamiento de una valoración para la relevancia de la aplicación de indicadores en establecimientos hoteleros.

3.1 Análisis de la situación actual de RSE del hotelería y sus actores involucrados en la ciudad de Azogues

Para el análisis de la situación hotelera en la ciudad de Azogues se ha empleado la técnica de recolección de datos mediante una búsqueda sistemática de información con la implementación de encuestas, las cuales se ha elaborado para conocer la situación actual de los establecimientos hoteleros y su avance en RSE. Para el desarrollo de las encuestas se ha catalogado por temas o materias, el cual involucra un sondeo de opinión de las partes involucradas o stakeholders, que consiste en responder directamente a las preguntas de los cuestionarios.

De las encuestas se obtuvieron los siguientes datos, que posteriormente servirán para el análisis de comprobación de los indicadores ya establecidos. Los códigos de la tabla son HS1= Hostal 1, HS2= Hostal 2, HS3= Hostal 3, H1= Hotel 1. Debido a que los propietarios han preferido que no se mencionen los nombres de sus establecimientos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 60

Resultado de las encuestas

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

Materias	Variable	Hs1	Hs2	Hs3	H1
Gobernanza	1.1 Ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	No	Si	Si	Si
Gobernanza	1.2 Ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / corrupción	Si	No	No	No
Gobernanza	1.3 Ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	No	No	No	No
Gobernanza	1.4 Ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	No	No	No	No
Gobernanza	1.5 Ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	No	No	No	No
Gobernanza	2.1 Posee código de conducta	No	Si	Si	Si
Gobernanza	3.1 Han desaparición de bienes de su establecimiento	Si	Si	No	No
Gobernanza	4.1 Que actividades son expuestas al público/ balances	No	No	No	No
Gobernanza	4.2 Que actividades son expuestas al público/ ocupación	Si	Si	No	No
Gobernanza	4.3 Que actividades son expuestas al público/ sueldos	No	No	No	No
Gobernanza	4.4 Que actividades son expuestas al público/ reporte financieros	No	No	No	No
Gobernanza	4.5 Que actividades son expuestas al público/ ninguno	No	No	No	No
Gobernanza	4.6 Que actividades son expuestas al público/ otros	No	No	No	No
Gobernanza	5.1 poseen políticas anticorrupción	Si	Si	Si	Si
Gobernanza	6.1 Actividades en beneficio a sus empleados / empleado del mes	No	No	Si	No
Gobernanza	6.2 Actividades en beneficio a sus empleados /reconocimientos económicos	Si	Si	No	Si
Gobernanza	6.3 Actividades en beneficio a sus empleados /día del trabajador	No	Si	No	No
Gobernanza	6.4 Actividades en beneficio a sus empleados / vacaciones extras	No	Si	No	No
Gobernanza	6.5 Actividades en beneficio a sus empleados / seguro de salud/social	No	Si	No	No
Gobernanza	6.6 Actividades en beneficio a sus empleados /calamidad doméstica	No	Si	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gobernanza	7.1 Cumple con los pagos establecidos por ley/ salario	Si	Si	No	No
Gobernanza	7.2 Cumple con los pagos establecidos /décimos	No	Si	No	No
Gobernanza	7.3 Cumple con los pagos establecidos /IESS	No	Si	No	No
Gobernanza	7.4 Cumple con los pagos establecidos /todos	No	Si	Si	Si
Gobernanza	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	No	Si	No	No
Gobernanza	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	No	Si	No	Si
Gobernanza	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	Si	Si	No	No
Gobernanza	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	No	Si	No	No
Gobernanza	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguna	No	No	No	No
Gobernanza	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	Si	Si	Si	Si
Gobernanza	9.2 Áreas que merecen más atención / restaurante	No	Si	No	No
Gobernanza					
Gobernanza	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	No	Si	No	No
Gobernanza	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	No	Si	No	No
Gobernanza	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / comunidad promoción turística de la ciudad	Si	Si	Si	Si
Gobernanza	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	No	Si	No	No
Gobernanza	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	No	Si	No	No
Gobernanza	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas medio ambientales	No	Si	No	No
Gobernanza	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otras	No	Si	No	No
Gobernanza	10.5 Participación en proyectos comunidad cuáles	No	No	No	No
Gobernanza	11.1 Trabajan niños	No	No	No	No
Gobernanza	12.1 Trabajan adolescentes	No	Si	No	No
Gobernanza	13.1 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ habitaciones	Si	Si	Si	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gobernanza	13.2 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ lavandería	No	Si	No	Si
Gobernanza	13.3 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ cocina	No	Si	No	No
Gobernanza	13.4 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ restaurante	No	Si	No	No
Gobernanza	13.5 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ mantenimiento	No	Si	No	No
Gobernanza	13.6 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ recepción	No	Si	No	No
Gobernanza	13.7 Áreas donde se realiza más esfuerzo físico/ ninguna	No	Si	No	No
Gobernanza	14.1 Inclusión laboral discapacitadas, etnias y razas	No	Si	Si	No
Público interno	1.1 Conoce misión y visión	Si	Si	Si	Si
Público interno	2.1 Recibe sueldo y beneficios de ley	Si	Si	Si	Si
Público interno	3.1 Formación laboral en temas / servicio al cliente	Si	Si	Si	Si
Público interno	3.2 Formación laboral en temas / primeros auxilios	No	No	No	No
Público interno	3.3 Formación laboral en temas / idiomas	No	No	No	No
Público interno	3.4 Formación laboral en temas / cocina	No	No	No	No
Público interno	3.5 Formación laboral en temas / mantenimiento	No	No	Si	No
Público interno	3.6 Formación laboral en temas / otros	No	No	No	No
Público interno	4.1 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ botiquín	Si	Si	Si	Si
Público interno	4.2 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ guantes	Si	No	Si	Si
Público interno	4.3 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ mascarillas	Si	No	Si	Si
Público interno	4.4 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ mallas	Si	No	Si	Si
Público interno	4.5 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ todas	Si	No	Si	Si
Publico interno	4.6 Instrumentos para prevención de riesgos en la salud/ otras	No	No	No	No
Publico interno	5.1 La empresa posee manuales corporativos	Si	No	Si	No
Medio ambiente	1.1 Trabaja en campañas de prevención de contaminación con sus empleados	Si	No	Si	No
Medio ambiente	2.1 La empresa mide y controla la generación de contaminación	Si	No	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Medio ambiente	3.1 La empresa trabaja en campañas internas reducción de consumo agua y energía	Si	Si	No	Si
Medio ambiente	4.1 Realiza actividades de protección a la biodiversidad /conservación de áreas protegidas	No	No	Si	Si
Medio ambiente	4.2 Realiza actividades de protección a la biodiversidad / protección de animales en amenaza	No	No	No	No
Medio ambiente	4.3 Realiza actividades de protección a la biodiversidad / ninguna	No	No	No	No
Medio ambiente	4.4 Realiza actividades de protección a la biodiversidad / otras	No	No	No	No
Medio ambiente	5.1 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables/ AA&BB	No	No	No	No
Medio ambiente	5.2 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables / lavandería	Si	No	Si	No
Medio ambiente	5.3 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables / habitaciones	No	No	No	No
Medio ambiente	5.4 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables / áreas públicas	No	No	No	No
Medio ambiente	5.5 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables / ninguna	No	No	No	No
Medio ambiente	5.6 Áreas de la empresa en las cuales se trabaja con productos amigables / otras	No	Si	No	No
Medio ambiente	6.1 Información cliente apago luces habitación	Si	Si	Si	Si
Medio ambiente	7.1 Trabajan con paneles solares	No	No	No	No
Medio ambiente	8.1 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / revisión mensual de fugas	No	Si	No	Si
Medio ambiente	8.2 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / instalación de dispositivos de ahorro de agua	Si	Si	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Medio ambiente	8.3 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / sistema de segregación de aguas grises	No	Si	No	No
Medio ambiente	8.4 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / reutilización de aguas lluvias para los jardines	No	Si	Si	No
Medio ambiente	8.5 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / ninguna	No	Si	No	No
Medio ambiente	8.6 Aplica procesos de reducción de consumo agua como / otras	No	No	No	No
Clientes y consumidores	1.1 Como ha sido su estadía en el hotel / excelente	No	No	No	No
Clientes y consumidores	1.2 Estadía en el hotel / muy buena	No	No	Si	Si
Clientes y consumidores	1.3 Como ha sido su estadía en el hotel / buena	Si	Si	No	No
Clientes y consumidores	1.4 Como ha sido su estadía en el hotel / regular	No	No	No	No
Clientes y consumidores	1.5 Como ha sido su estadía en el hotel / mala	No	No	No	No
Clientes y consumidores	2.1 La empresa informa acerca de la recolección de información a sus clientes	No	No	Si	No
Clientes y consumidores	3.1 Áreas que el cliente considera inseguras / ciudad	No	No	No	No
Clientes y consumidores	3.2 Áreas que el cliente considera inseguras / sector	No	Si	No	No
Clientes y consumidores	3.3 Áreas que el cliente considera inseguras / restaurante	No	No	No	No
Clientes y consumidores	3.4 Áreas que el cliente considera inseguras / habitaciones	No	No	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cientes y consumidores	3.5 Áreas que el cliente considera inseguras / otras	Si	No	Si	Si
Cientes y consumidores	4.1 Información del hotel es verdadera	No	No	No	Si
Cientes y consumidores	5.1 Áreas que debería mejorar la empresa / habitaciones	Si	No	No	No
clientes y consumidores	5.2 Áreas que debería mejorar la empresa / restaurante	No	Si	No	No
Cientes y consumidores	5.3 Áreas que debería mejorar la empresa / lavandería	No	No	No	No
Cientes y consumidores	5.4 Áreas que debería mejorar la empresa / áreas públicas	No	No	No	No
Cientes y consumidores	5.5 Áreas que debería mejorar la empresa / ninguna	No	No	No	No
Cientes y consumidores	5.6 Áreas que debería mejorar la empresa / otras	No	No	No	No
Cientes y consumidores	6.1 Atención al momento de una queja	Si	No	Si	Si
Proveedores	1.1 Criterios selección proveedor precios	Si	Si	Si	No
Proveedores	1.2 Criterios selección proveedor accesibilidad	Si	No	No	No
Proveedores	1.3 Criterios selección proveedor conducta ambiental	Si	No	No	No
Proveedores	1.4 Criterios selección proveedor seguridad de productos	Si	No	No	No
Proveedores	1.5 Criterios selección proveedor calidad de productos	Si	No	No	Si
Proveedores	1.6 Criterios selección proveedor todas	Si	No	No	No
Proveedores	1.7 Criterios selección proveedor otros	No	No	No	No
Proveedores	2.1 Permite conocer al público información como / precios	Si	Si	Si	Si
Proveedores	2.2 Permite conocer al público información como / balances	No	No	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Proveedores	2.3 Permite conocer al público información como / proyectos empresariales	No	No	No	No
Proveedores	2.4 Permite conocer al público información como /trabajos con la comunidad	No	No	No	No
Proveedores	3.1 Empresa hotelera respeta acuerdos y compromisos establecidos	Si	Si	Si	Si
Proveedores	4.1 Necesario contrato proveedor y empresa	No	Si	No	Si
Proveedores	5.1 Trabajo materiales amigables con el ambiente	Si	Si	No	Si
Proveedores	6.1 La empresa promueve al proveedor el desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	No	No	No	No
Comunidad	1.1 La empresa ha creado empleo en la ciudad	No	No	Si	No
Comunidad	2.1 Ámbitos que la empresa desarrolla en la ciudad / cultural	No	No	Si	No
Comunidad	2.2 Ámbitos que la empresa desarrolla en la ciudad / religioso	No	No	No	No
Comunidad	2.3 Ámbitos que la empresa desarrolla en la ciudad / social	No	No	No	Si
Comunidad	2.4 Ámbitos que la empresa desarrolla en la ciudad / desconoce	No	No	No	No
Comunidad	2.5 Ámbitos que la empresa desarrolla en la ciudad / otros	No	No	No	No
Comunidad	3.1 Aspectos positivos de la empresa en la ciudad / afluencia de turistas	No	No	No	No
Comunidad	3.2 Aspectos positivos de la empresa en la ciudad / ingresos económicos	No	No	No	No
Comunidad	3.3 Aspectos positivos de la empresa en la ciudad / reconocimientos a la ciudad	No	No	No	No
Comunidad	3.4 Aspectos positivos de la empresa en la ciudad / ninguna	No	No	No	No
Comunidad	3.5 Aspectos positivos de la empresa en la ciudad/ otros	No	No	Si	Si
Comunidad	4.1 Aspectos negativos de la empresa / ubicación	No	No	Si	No
Comunidad	4.2 Aspectos negativos de la empresa / relación con sus empleados	No	No	No	No
Comunidad	4.3 Aspectos negativos de la empresa / relación con los clientes	No	No	No	No
Comunidad	4.4 Aspectos negativos de la empresa / servicios	No	No	No	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Comunidad	4.5 Aspectos negativos de la empresa / precios	No	No	No	Si
Comunidad	4.6 Aspectos negativos de la empresa / sonidos	No	No	No	No
Comunidad	4.7 Aspectos negativos de la empresa / accesibilidad	No	No	No	No
Comunidad	4.8 Aspectos negativos de la empresa / otros	Si	Si	No	No
Comunidad	5.1 La empresa promueve el desarrollo de la educación no formal	No	No	No	No
Comunidad	6.1 La empresa busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	No	No	No	No

3.2 Procedimientos para la valoración o comprobación de RSE adaptados al sector hotelero

La información se procedió a catalogar por establecimientos para probar la efectividad de la herramienta metodológica. Se organizarán los resultados por materia, entendido que cada materia tiene su variable de análisis, se sumarán las respuestas que cumplen con un SI y con un NO lo que no han cumplido dando un total de variable por cada materia y un total general de la herramienta metodológica de 140 variables de evaluación de RSE en establecimientos hoteleros.

Para el hostel 1 tenemos los siguientes resultados:

Tabla 61
Cuadro de resultados Hostal 1

Materias	No	Si	Total general
Clientes y consumidores	15	4	19
Comunidad	20	1	21
Gobernanza	39	10	49
Medio ambiente	15	6	21
Proveedores	6	9	15
Público interno	6	9	15
Total general	101	39	140

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Hostal 2 se puede identificar que la materia de Gobernanza ha obtenido más puntuaciones resultando más valoradas las actuaciones y el trabajo de los gerentes de este establecimiento hotelero.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

También se puede considerar que la materia comunidad es la menos valorada por el hostel dando como respuesta el total de 1 en las encuestas realizadas a este grupo social.

Tabla 62
Cuadro de resultados Hostal 2

Materias	No	Si	Total general
Clientes y consumidores	16	3	19
Comunidad	20	1	21
Gobernanza	13	36	49
Medio ambiente	13	8	21
Proveedores	10	5	15
Público interno	11	4	15
Total general	83	57	140

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla (62), en el Hostal 2 se considera que la materia de gobernanza es uno de los temas más importantes para el establecimiento puesto que de ellos se obtiene un resultado con una diferencia mayoritaria a los obtenidos en las otras materias.

Encontramos también que uno de los grupos de interés menos valorados en la gestión empresarial del hostel es la comunidad con un puntaje totalmente inferior (1), a consideración de los otros grupos de interés.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 63
Cuadro de resultados Hostal 3

Materias	No	Si	Total general
Clientes y consumidores	15	4	19
Comunidad	17	4	21
Gobernanza	40	9	49
Medio ambiente	16	5	21
Proveedores	12	3	15
Público interno	5	10	15
Total general	105	35	140

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

De acuerdo a la valoración de los resultados obtenidos en la tabla (63), se considera que el hostal 3 tiene un enfoque especial en la materia público interno, es decir su gestión está íntimamente relacionada e integrada con sus colaboradores.

Por otra parte, los proveedores se encuentran el último lugar en cuanto a los resultados de la tabla (3) y se puede asumir que están entre el grupo de interés menos importante del establecimiento hotelero.

Tabla 64
Cuadro de resultados Hotel 1

Materias	No	Si	Total general
Clientes y consumidores	15	4	19
Comunidad	18	3	21
Gobernanza	40	9	49
Medio ambiente	17	4	21
Proveedores	10	5	15
Público interno	7	8	15
Total general	107	33	140

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con respecto al análisis de los resultados obtenidos del hotel 1, podemos observar que las respuestas que se obtuvieron, Tabla 64, son valores bajos en comparación con los otros establecimientos hoteleros. Además, se considera que en todas las 7 materias expuestas los valores entre SI, no tienen gran diferencia numérica, por lo que podemos deducir que al ser el establecimiento hotelero más grande de aquellos que fueron tomados para el estudio, la gestión empresarial trata de integrar a todos los grupos de interés por igual.

3.3 Matriz de comprobación del análisis de campo

Para la valoración de los resultados, se procedió a analizar las respuestas que han dado como resultado SI en cada materia y también por establecimiento.

Tabla 65
Tabla de resultados generales análisis de campo

Materias	Hostal 1	Hostal 2	Hostal 3	Hotel 1	Total variables
Clientes y consumidores	4	3	4	4	19
Comunidad	1	1	4	3	21
Gobernanza	10	36	9	9	49
Medio ambiente	6	8	5	4	21
Proveedores	9	5	3	5	15
Publico interno	9	4	10	8	15
Total general	39	57	35	33	140

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

De acuerdo al análisis en esta tabla se puede diagnosticar que el establecimiento hotelero número 2 es aquel que, a diferencia de los otros, está encaminado a una conducta socialmente responsable especialmente en la materia de gobernanza con un total de 36 aciertos en las encuestas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 66

Cumplimiento de RSE en aplicación de campo (%)

Materias	HS1	HS2	HS3	H1	Total variables (número)
Clientes y consumidores	21	16	21	21	19
Comunidad	5	5	19	14	21
Gobernanza	20	73	18	18	49
Medio ambiente	29	38	24	19	21
Proveedores	60	33	20	33	15
Publico interno	60	27	67	53	15

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

Para entender los resultados del análisis de campo, (Tabla 66), se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de los establecimientos hoteleros, según las materias de Responsabilidad social empresarial.

El porcentaje se obtuvo con una división entre el total de variables establecidas por materia, tabla 65 y el número de resultado con respuesta SI, de cada establecimiento hotelero en cada materia.

A continuación, se muestra un ejemplo de cómo se realizó la operación matemática para calcular el cumplimiento de RSE en aplicación de campo

4= número de clientes y consumidores del hostal 1

19= número total de variables de la materia clientes y consumidores

R= respuesta

$R = 4/19$

$R = 21$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4 RESULTADOS

4.1 Resultados alcanzados de cumplimiento de variables de RSE en el sector Hotelero

Tabla 67
Resultado general RSE

Establecimientos	Total variables	Porcentaje de cumplimiento de RSE
Hostal 1	39	28%
Hostal 2	57	41%
Hostal 3	35	25%
Hotel 1	33	24%
Porcentaje de cumplimiento ciudad de Azogues		29%
Valor total de variables	140	

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

La operación matemática que se utilizó para calcular el porcentaje individual de los establecimientos de alojamiento fue utilizar los resultados totales de variables de cada uno de ellos que se encuentran, y dividir para el valor total de variables (140). Además para obtener el porcentaje general de cumplimiento ciudad de Azogues se procedió a sumar todos los porcentajes obtenidos de los establecimientos de alojamiento, (Tabla 67), para luego dividir sobre 4.

Durante la prueba de campo se pudo analizar que la ciudad de Azogues es un lugar pequeño en el cual los establecimientos de alojamiento son muy escasos en consideración con otras ciudades y que la oferta está casi a la par con la demanda.

Por ello los resultados que se han obtenido de esta investigación se muestran en la tabla 67, mismos que se puede apreciar que a nivel ciudad de Azogues la Responsabilidad Social Empresarial se cumple en un promedio de 28%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.2 Categorización de Hoteles para la Responsabilidad Social Empresarial

Para la categorización de los hoteles en RSE, se ha utilizado como herramienta fundamental el mecanismo de agrupamientos por segmentos de 25%, estableciendo un mínimo y máximo.

El valor mínimo de cumplimiento procede de la evaluación de campo de RSE. El valor máximo se establece de la pertinencia de las variables producto de esta metodología. Como resultado de esta metodología, se obtuvo los siguientes resultados:

- Mínimo= 33 variables cumplidas en el espacio territorial elegido
- Máximo= 140 variables posibles construidas por esta metodología.

Se procedió a aplicar la fórmula de agrupamientos. Como primer paso se calcula la amplitud, que es igual a la resta de las variables máximas establecidas (140), menos las variables mínimas cumplidas, en este caso las del Hotel 1 (33).

A= Amplitud

Mín.= 33

A= máx.- mín.

Máx.=140

A= 140- 33

A= 107

Posteriormente se calcula el rango, que es igual a la amplitud dividida sobre 4.

R= Rango

A= Amplitud R= A/4

R= 107/4

R= 26.75

R= 27



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se obtiene una referencia de agrupamiento de 27 unidades y se procedió a ubicar la categoría en dependencia de la construcción del diagnóstico de la ciudad, estableciendo como mínimo de cumplimiento de variables (33) y sumando el resultado del rango.

1. Como primer paso se suma el valor de las variables mínimas cumplidas (33) al resultado obtenido del Rango (27).

$$33 + 27 = 60$$

2. A continuación, el resultado obtenido de la operación anterior se suma más 27 que es el resultado del rango.

$$60 + 27 = 87$$

3. Posteriormente se vuelve a sumar el resultado del rango (27) más el resultado obtenido de la suma anterior.

$$87 + 27 = 114$$

4. Por último, se realiza la suma con el resultado obtenido en la operación matemática anterior más el resultado del rango (27).

$$114 + 27 = 140$$

Finalmente se establece los agrupamientos A, B, C, D; es decir, la categorización se clasifica en A= Categoría A, B= Categoría B, C= Categoría C, D= Categoría D.

Tabla 68

Variables mínimas y máximas para el rango

Variable mínima	Variable máxima	Categoría
33	60	D
61	87	C
88	114	B
115	140	A

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para la categorización de los hoteles se procede a clasificar de acuerdo al número de variables cumplidas por establecimiento. Considerado los valores mínimos y máximos establecidos en la tabla (68).

Es decir, si el número de variables cumplidas por establecimiento está entre 33 y 60 se considera que el hotel pertenece a la categoría D y así sucesivamente como se muestra a continuación

Tabla 69
Categorías de los establecimientos Hoteleros en RSE

Establecimiento	Numero de variables cumplidas	Categoría
HS1	39	D
HS2	57	D
HS3	35	D
H1	33	D

Nota: Información en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues.

De acuerdo a los valores obtenidos por establecimiento hotelero en el número de variables cumplidas, (Tabla 69), y considerando los parámetros establecidos, (Tabla 68) se puede observar que todos los hoteles que fueron estudiados en la investigación son de categoría D en responsabilidad social empresarial.

4.3 Resultados generales.

Como resultados de esta investigación se considera que la ciudad de Azogues al igual que el país se encuentra en vías de desarrollo, por lo tanto, el trabajo de una empresa a nivel general puede tener ciertos problemas que involucran a todos quienes la conforman. Además, según los datos obtenidos en las encuestas, el nivel de conocimiento acerca de RSE es bajo, puesto que existen personas que aún desconocen el significado, los objetivos y el beneficio que la responsabilidad social empresarial puede brindar a la sociedad en general.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entre las seis materias seleccionadas, la materia gobernanza es considerada la más importante puesto que desde ella se abre el camino para que una organización sea responsable, con un alto compromiso de gobernabilidad desde su alta dirección al momento de llevar a cabo la RSE, en donde se genera beneficios en común para las partes interesadas. En los establecimientos de alojamiento estudiados se puede apreciar según las encuestas que no trabajan con la comunidad local misma que debe estar enfocada a la integración en todas las actividades empresarial.

Es necesario recalcar que el hostel 2 (HS2), cumple 57 variables de 60, para así subir de categoría D a categoría C, mencionando que este hostel meses atrás recibió una capacitación de Buenas Prácticas Medio Ambientales, como parte de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Cuenca y del Municipio de Azogues.

Entre los resultados obtenidos de esta investigación se aprecia que con un porcentaje del 29% de cumplimiento, las empresas hoteleras en la ciudad de Azogues no están enfocadas a ser responsable socialmente. Es decir, sus actividades están encaminadas al desarrollo económico únicamente y al realizar el análisis de cada establecimiento se obtiene que la ciudad de Azogues se encuentra en la categoría D en RSE.

5 CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial es una actividad que puede ser llevada a cabo por todo tipo de organización que está comprometida en generar beneficios a la sociedad en general. Es por ello que ciertas entidades internacionales están trabajando para proveer herramientas que permitirán a las organizaciones trabajar de forma desinteresada por los seres más vulnerables en el mundo, respetando los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

derechos de las personas y cuidando el medio ambiente con actividades sustentables.

En el análisis de las normas internacionales estudiadas se conoce que todas están encaminadas en promover y respetar los derechos humanos y el medio ambiente. Por lo tanto, en los resultados que se obtuvo en cuanto a materias de RSE se puede apreciar que es básico el estudio de 6 temas como la gobernanza, el público interno, público externo, proveedores, medio ambiente y la comunidad local.

Entre uno de los aspectos positivos de la ciudad de Azogues para integrar RSE es que el espacio geográfico es pequeño en comparación con otras ciudades del Ecuador y por ende si se desea implementar esta nueva visión estratégica resultará más efectivo obtener resultados a corto plazo y se requiere menos recursos económicos.

Los establecimientos hoteleros de la ciudad de Azogues son un claro ejemplo de lo que se ha mencionado puesto que sin importar las categorías que tengan son capaces de integrar en sus estrategias de negocio, actividades que cambien la visión de todo el equipo empresarial, implementar estrategias de RSE ayuda a cada una de estas empresas a mejorar su rentabilidad, a fomentar iniciativas en la comunidad en la que se encuentran, y principalmente ayudaría a incrementar el turismo de esta ciudad.

Finalmente recomendamos que esta metodología denominada FREQCA (FREIRE, QUIZHPI, CAJAS); sirva para la enseñanza de estudiantes de RSE en esta u otras universidades del país, también para la formación de facilitadores de RSE en otros espacios geográficos, pero siendo así también importante incluir esta metodología en la capacitación de gerentes o propietarios de los establecimientos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

hoteleros de la ciudad de Azogues para que generen una autoevaluación de sus procedimientos de RSE.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ángeles, A., & Salazar, Z. (2014). Prácticas De Responsabilidad Social En Materia Ambiental En Mipymes Florícolas Y Financiamiento: Una Aproximación Empírica Social Responsibility Practices in Environmental Matters in Mipymes Floriculture and Financing: an Empirical Approach. *redalyc.org*, (1), 70. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/html/4560/456044957004/>

Bunge, M. (1961). Mario Bunge. *Philosophy of Science*, 28(1), 72. <https://doi.org/EBNC BUNG/C>

CentraRSE. (s/f). Conózcanos – CentraRSE. Recuperado el 10 de marzo de 2018, a partir de http://centrarse.org/?page_id=11

Cepal. (2010). *La Responsabilidad Social Corporativa en España. Informe 2010. Uralitacom*. Recuperado a partir de <http://pwc-interamerica.com/RSC/Informe resultados RSC-CR.pdf>

Comisión Europea. (2002). LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN EUROPEA. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, 18.7.2001 COM(2001) 366 final LIBRO, 1–36. <https://doi.org/10.1007/s00761-005-0838-0>

Eyssautier, de la M. M. (2006). Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia.

Global Reporting Initiative. (2016). Consolidated set of GRI sustainability reporting standards, 433. Recuperado a partir de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>

Gómez, D. P. P. (2011). El pacto global de las Naciones Unidas: sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad. *Revista Prolegómenos-Derechos y Valores*, Vo.2(28), 217–231. <https://doi.org/10.18359/prole.2388>

González, M. (2017). ANUARIO CORRESPONSABLES 2017. *CORRESPONSABLES*, 4, 10.

Instituto Ethos. (2010). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, 78. Recuperado a partir de www.ethos.org.br

ISO. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. *ISO*, 1–8. Recuperado a partir de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

OIT, O. I. del T. (1944). La Declaración de Filadelfia La edad de oro de las normas. *Oit*, 5.

ONU. (1987). Informe Brundtland. *Africa*, 17852(10), 1–17. Recuperado a partir de http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/hrcouncil/docs/gaA.RES.60.1_Sp.pdf

ONU, O. de las N. U. para la E. la C. y la C. U. Declaración Universal de los Derechos humanos, Mineduc.cl § (1948). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Organización Internacional de, & Estandarización. (2010). Descubriendo ISO 26000 - Responsabilidad Social. *ISO*, 1–8. Recuperado a partir de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

Piñeiro, J., & Romero, N. (2011). Evolución Histórica De Los Conceptos De Responsabilidad Social Empresarial Y Balance Social. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 1–34.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Serrano, A., & Villafuerte, E. (2018). Indicadores turísticos: oferta y demanda de la ciudad patrimonial de Cuenca - Ecuador. Cuenca. Recuperado a partir de: <https://rlaturismologia.ufjf.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/81>

Social, C. E. para la R. R. S. (2015). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015*, 1, 30. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Viteri, J. (2010). Responsabilidad social. *Enfoque UTE*, 1(1), 90–100. Recuperado a partir de <http://ingenieria.ute.edu.ec/enfoqueute/index.php/revista/article/view/20/19>

World Travel & Tourism Council, W. (2015). Benchmark Report – Global Sector Global Sector How does Travel & Tourism compare to other sectors? GDP. Recuperado a partir de http://static.hosteltur.com/web/uploads/2015/06/Global_Benchmarking_Report_2015.pdf%5Cnhttp://www.wttc.org/-/media/files/reports/benchmark-reports/regional-results-2015/global-benchmarking-report-2015.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

7 ANEXOS

7.1 Diseño de tesis

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

Tema:

“Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciado en
hotelería

Tutor:

Econ. Segundo Freire Chaglla, Msc.

Autores:

Jenny Yolanda Cajas Toalongo

María Fernanda Quizhpi Narea

Cuenca, noviembre 2017

1. Título del proyecto de investigación

“Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador”

2. Nombre del estudiante

Jenny Yolanda Cajas Toalongo jenny.cajas@ucuenca.ec

María Fernanda Quizhpi Narea maria.quizhpi@ucuenca.ec

3. Resumen del proyecto de investigación

Actualmente muchas empresas en el mundo han optado por tomar conciencia acerca de las consecuencias que conllevan sus acciones, especialmente en el entorno que se desarrollan, pero no es suficiente el hecho de pensar solamente el daño que pueden causar, sino también en el aporte positivo que pueden brindar a la sociedad, además sería importante conocer qué medidas se deben poner en práctica y así tener una herramienta que evalúe sus actividades en el marco de responsabilidad social empresarial.

Por esta razón el proyecto de investigación propone crear una aplicación metodológica de indicadores Internacionales de Responsabilidad social para establecimientos hoteleros en la ciudad de Azogues.

Para realizar la investigación se plantea como objetivo general el análisis de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, conforme normas internacionales, utilizando el espacio real de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Azogues. Además para el cumplimiento de este proyecto se propone tres objetivos específicos con los que se busca la viabilidad del mismo.



El primer objetivo específico comprende un análisis detallado a priori de normas internacionales entre las cuales están: Ethos, ISO 26000, Global Reporting Initiative, CENTRARSE, Pacto Global.

Posteriormente, en el segundo objetivo, se busca la selección de indicadores de RSE de acuerdo a la pertinencia en el área de la hotelería, en base a una matriz de comprobación. Por último en el tercer objetivo se plantea valorar la relevancia de la aplicación de indicadores en establecimientos hoteleros.

Con respecto a la metodología que será empleada en este estudio, se plantea una investigación cualitativa, que es relevante para profundizar los conceptos básicos sobre el tema a investigar. Inicialmente se realizará un levantamiento de información por medio de “encuestas exploratorias” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014), para determinar el estado actual de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Azogues respecto a la responsabilidad social empresarial; los datos obtenidos en este levantamiento serán tabulados en el programa SPSS, analizadas e interpretadas mediante tablas dinámicas en el programa excel. Posterior a esta actividad se busca catalogar la información obtenida en base a una revisión bibliográfica, que además permitirá la selección de indicadores mediante una matriz de comprobación, en la cual se analizará el grado de pertinencia para su aplicación en el área hotelera.

Finalmente se someterán los indicadores seleccionados a una prueba piloto comprobatoria y de validación, que consta de un análisis inferencial cualitativo, en el contexto seleccionado para esta investigación.

4. Planteamiento del proyecto de investigación

Desde hace años atrás se ha conocido ciertos acontecimientos que han generado gran polémica en el mundo debido al crecimiento económico, entre ellos podemos mencionar la violación de derechos humanos en el ámbito empresarial, la



deforestación desmedida y el uso indiscriminado de recursos como el agua y la energía que han producido grandes cambios en la sociedad.

La industria turística no se encuentra exenta estos impactos negativos, pero crece aceleradamente, de forma que está dando una contribución importante a la economía mundial, generando fuentes de empleo en todos los países del mundo. Pero es realmente importante considerar las consecuencias negativas que trae consigo la industria turística para contribuir a plantear soluciones efectivas.

Una forma adecuada de colaborar con los empresarios del ámbito turístico para acoplarse a las nuevas tendencias mundiales, para erradicar las consecuencias negativas que pueden generar sus empresas, es el proporcionarles indicadores adecuados para establecer normas que controlen sus procesos productivos y de servicios, además de parámetros para mejorar sus relaciones con la comunidad en general y de esta manera mejorar la calidad de vida de los habitantes del entorno en el que se desenvuelve.

La tendencia actual en las empresas y todo tipo de organizaciones en el mundo es la incorporación de prácticas que permitan ser más amigables con la sociedad y el medio ambiente, la misma que se conoce como Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que ha cobrado fuerza en este medio que necesita mejoras importantes, ya que diariamente se conoce de casos de corrupción, violación de derechos humanos, discriminación, entre otras, que involucran a las empresas como principales actores.

El subsector de hotelería, eje fundamental para el crecimiento económico dentro del ámbito turístico, crece diariamente con pocas regulaciones, dirigidas sobre todo al control de los estándares de servicios, pero no de regulaciones de responsabilidad social, más allá de los derechos consagrados en la Constitución del Ecuador referidos a los derechos laborales.



Cabe mencionar que el estudio planteado es parte del proyecto facultad “Análisis de indicadores de sostenibilidad y competitividad turística con incidencia en las estrategias de gestión sostenible, gobernanza y políticas públicas del Cantón Cuenca y en el sub-proyecto de investigación desarrollo y medición de variables de sostenibilidad, ejecutado por el Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

En este proyecto de investigación se ha planteado las siguientes interrogantes: ¿se puede analizar la pertinencia de indicadores de responsabilidad social empresarial en hotelería?; ¿Cuáles son los límites de aplicación de indicadores de RSE en determinadas categorías de hoteles?; ¿Cuál es el beneficio que aportara el estudio de RSE en el ámbito hotelero?

5. Marco teórico

Esta investigación se basa en un análisis de Responsabilidad Social Empresarial e indicadores de normas Internacionales, la interpretación de conceptos no resulta complejo puesto que cada una de las normas busca aplicar la misma teoría, claro está que cada una tiene diferentes métodos de aplicación los cuales servirán de análisis dentro del ámbito Hotelero.

Como se ha mencionado que existen varios conceptos en cuanto a Responsabilidad Social en este caso el Libro Verde la define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de Comunidades Europeas, 2001, p.7). Esta definición colaborará en este proyecto de investigación para un mejor entendimiento acerca de este tema, por esta razón el concepto de RSE está dirigido principalmente a las empresas y su relación con los que directa o indirectamente se involucran con ella.



Al haber definido el tema es esencial conocer también que “la empresa es el ente que tiene una mayor capacidad de innovación y, por lo tanto, contribuye a un cambio positivo en la actual situación económica, social y medioambiental de nuestro planeta; y se ha indicado, que a mayor poder, mayor responsabilidad” (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008). La responsabilidad tanto económica, social y medioambiental se verá reflejada en lo que se cumpla o no en cuanto a cada uno de los indicadores y conocer que las empresas son entes de cambios positivos en estos tres ámbitos.

Conocer que las empresas tienen una mayor capacidad de innovación va ligada al a la idea fundamental de comprender que “La responsabilidad social empresarial (RSE) supone prácticas de diálogo y comprometimiento de la compañía con todos los públicos a ella ligados, a partir de una relación ética y transparente. Aunque la implementación de esas prácticas sea un desafío para las empresas, muchas vienen alcanzando resultados significativos en ese sentido.” (Instituto Ethos, 2011). Conocer acerca de las distintas maneras de llegar a los públicos ligados a la RSE o también llamados Stakeholders, tiene relevancia porque si no se conoce con quiénes la empresa tiene que trabajar conjuntamente no se podrá desarrollar un proceso de RSE correcto.

El incluir lo que dice la ISO 26000 y el Instituto Ethos acerca de RSE es elemental ya que estas entidades internacionales han sido integradas dentro del proyecto de investigación porque conocer que temas de RSE son relevantes, como por ejemplo sus siete materias fundamentales colaboran de tal manera que este análisis pueda cumplir con todos sus objetivos.

Reconocer la Responsabilidad Social implica identificar los asuntos que surge como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que estos asuntos deberían abordarse para

contribuir al desarrollo sostenible (International Organization for Standardization, 2010).

La RSE abarca temas que van desde Códigos de Ética, prácticas de buena gobernanza corporativa, compromisos públicos asumidos por la empresa, gestión y prevención de riesgos, hasta mecanismos anticorrupción, diversidad, apoyo a las mujeres y grupos minoritarios, así como la extensión de estos compromisos a toda la cadena productiva que tiene relación con los proveedores. (Instituto Ethos , 2006).

6. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una metodología de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros: Caso Azogues- Ecuador.

Objetivos Específicos

- Analizar los indicadores de las normas internacionales para la RSE y el estado actual en la hotelería.
- Seleccionar los indicadores de RSE de acuerdo a su pertinencia en el área hotelera de la ciudad de Azogues.
- Plantear una valoración de indicadores de RSE relevantes, aplicables al caso de establecimientos hoteleros para satisfacer las necesidades de los actores involucrados.

7. Metodología de investigación



En el proyecto se aplicará una metodología cualitativa, que principalmente está compuesta por una revisión bibliográfica y documental de fuentes primarias con la que se busca conocer a profundidad los conceptos básicos y claves que serán aplicados a la investigación. Se dará realce a la documentación de las entidades internacionales como: Ethos, ISO 26000, Global Reporting Initiative, Centrarse, Pacto Global.

Una vez profundizado el tema, se pretende catalogar la información que ha sido investigada, caracterizando datos relevantes enfocados al planteamiento del problema.

La selección de indicadores, estará compuesto por un análisis mediante una matriz de comprobación, que clasificará la normativa internacional, por entidades y variables, conociendo su naturaleza y función. Además de conocer el grado de pertinencia de cada uno de los indicadores en el ámbito hotelero, que estarán sujetos a verificación.

Posteriormente se aplicará los resultados del análisis de pertinencia a una prueba piloto de comprobación que constará de un análisis inferencial cualitativo, en el contexto seleccionado para esta investigación.

8. Bibliografía

Comisión de Comunidades Europeas . (2001). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa* . Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

Global Reporting Initiative . (2004). *Global Reporting Initiative* . Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download->



center/consolidated-set-of-gri-standards/?g=5852edfa-1cad-426a-91cc-370def55b3ce

INCAE Bussines School. (2014). Confederación de Empresarios Privados de Bolivia . Obtenido de <http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/E25.pdf>

Instituto Ethos. (2017). *Agenda 4P*. Obtenido de <http://www.pcslatam.com/uploads/5/8/3/5/58359201/indicadores-ethos-iarse.pdf>

Instituto Ethos . (mayo de 2006). *Instituto Ethos de empresas de Responsabilidad Social* . Obtenido de <http://www.rse.org.bo/files/Conceptos%20b%C3%A1sicos%20-%20Fundaci%C3%B3n%20Emprender.pdf>

International Organization for Standarization. (2010). *International Organization for Standarization*. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf

International Organization for Standarization. (2011). *Fundahrse*. Obtenido de <http://fundahrse.org/wp-content/uploads/2016/01/Borrador-ISO-26000.pdf>

Naciones Unidas. (2004). Obtenido de Pacto Mundial. org : <http://www.pactomundial.org/2015/02/10-principios-del-pacto-mundial/>

Olcese, A., Rodríguez , M., & Alfaro, J. (2008). *Manual de la Empresa Responsable y Sostenible*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Universidad de Granada . (15 de Noviembre de 2007). Obtenido de
Universidad de Granada :
<http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>

Corella, M. A. (2012). *Responsabilidad Social Organizacional*. México:
Trillas.

Herrera, H. M. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá:
EcoEdiciones.

Regalado, L. (2001). *Metodología de la Investigación: Cualitativa,
participativa, acción cualitativa*. Quito: Ediciones Abya-Yala.

9. Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	2 horas / semana / 6 meses	\$600
Estudiantes	10 horas semana / 12 meses (por cada estudiante)	\$1200
Total		\$1800

10. Recursos materiales

Cantidad	Rubro	Valor \$
150	Fotocopias	3,00
5	Libros, artículos científicos, revistas	100,00
5	Esferográficos	2,50
4	Carpetas	1,40
2	Marcadores	1,20
TOTAL		108,10

11. Cronograma de actividades

“Propuesta de desarrollo de una metodología de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial para establecimientos hoteleros: Caso Azogues- Ecuador.”

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x										
2. Discusión y análisis de la información			x	x								
3. Trabajo de campo					x	x						
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							x	x				
5. Redacción del trabajo									x	x		
6. Revisión final											x	x

12. Presupuesto

“Propuesta de desarrollo de una metodología de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial para establecimientos hoteleros: Caso Azogues- Ecuador.”

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano	1000,00		1800,00
Investigadores			
Gastos de Movilización			
Transporte	200,00		200,0
Gastos de la investigación			
Material de escritorio: esferográficos, carpetas, marcadores, fotocopias	8,10		8,10
Bibliografía	100,00		100,00
Equipos, laboratorios y maquinaria	35,00		35,00
Laboratorios			
Computador y accesorios			
TOTAL	1343,10		2143,10

13. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1: Análisis de los indicadores de las normas internacionales para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

1.1. Introducción a la RSE

1.1.1. Conceptos y definiciones

1.2. Responsabilidad social Empresarial en la Hotelería

1.3. Responsabilidad social Empresarial en el Ecuador

1.3.1. Antecedentes

1.3.2. Hoteles con normas de Responsabilidad Social en Ecuador

1.4. Ámbitos de la responsabilidad social

1.4.1. Ámbito Económico

1.4.2. Ámbito Social

1.4.3. Ámbito Ambiental

1.5. Principales referentes que promueven la Responsabilidad Social

Capítulo 2: Selección de indicadores de RSE de acuerdo a su pertinencia en el área hotelera de la ciudad de Azogues.

- 2.1. Justificación del uso de los indicadores
- 2.2. Descripción de los indicadores de estudio
 - 2.2.1. Normas ISO 26000
 - 2.2.2. Indicadores Ethos
 - 2.2.3. Global Reporting Initiative
 - 2.2.4. Pacto Global
 - 2.2.5. Indicadores CENTRARSE
- 2.3. Matriz de Comprobación
- 2.4. Cuadro de resultados de pertinencia de los indicadores
- 2.5. Interpretación del cuadro de resultados

Capítulo 3: Planteamiento de una valoración para la relevancia de la aplicación de indicadores en establecimientos hoteleros.

- 3.1 Análisis de la situación actual de RSE de la hotelería y sus actores involucrados en la ciudad de Azogues
- 3.2 Procedimientos para la valoración o comprobación de RSE adaptados al sector hotelero
- 3.4 Cuadro de matriz de comprobación del análisis de campo
- 3.5 Resultados de la comprobación de indicadores de RSE en el sector Hotelero

RESULTADOS

CONCLUSIONES

14. Anexos



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

7.2 Formato de encuestas

Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

GOBERNANZA

1. ANTICORRUPCIÓN ¿A lo largo de su trabajo usted ha escuchado hablar de la utilización de alguna actividad ilegal cómo?

1. Sobornos	
2. Corrupción	
3. Coima	
4. Extorsión	
5. Otras	

.....

.....

...

2. ANTICORRUPCIÓN ¿La empresa posee código de conducta?

1. SI	
2. NO	

.....

.....

...

3. ANTICORRUPCIÓN ¿Han desaparecido bienes de su establecimiento ocasionado por sus colaboradores internos?

1. SI	
-------	--

2. NO	
-------	--

.....
... ¿qué ha hecho respecto a esto?.....
.....

4. TRANSPARENCIA EN NEGOCIOS
De las siguientes ¿Qué Actividades son expuestas al Público?

1. Balances	
2. Ocupación	
3. Sueldos	
4. Reportes financieros	
5. ninguno	
6. Otros	

.....

.....

...

5. POLÍTICAS DE ANTICORRUPCIÓN ¿Poseen políticas o normas que estén en contra la corrupción?

1. SI	
2. NO	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

.....
.....
...

6. EMPLEADOS ¿Cuáles de las siguientes actividades realiza usted en beneficio de sus empleados?

1. Empleado del mes	
2. Reconocimientos económicos	
3. Día del trabajador	
4. Vacaciones extras	
5. Seguro de salud/social	
6. Calamidad domestica	

.....
.....
...

7. ¿Cumple con los siguientes pagos establecidos por la ley?

1. Salario	
2. Decimos	
3. IESS	

.....
.....
...

8. PROVEEDORES de las siguientes situaciones ¿Cuáles han sido motivo de problemas con los proveedores?

1. Puntualidad	
2. Precios	

3. Productos en mal estado	
4. Actos de violencia	
5. Ninguna	

9. CLIENTES/CONSUMIDORES

¿cuáles de las siguientes áreas piensa que merece más atención de su parte para mejorar el servicio a sus clientes?

1. Recepción	
2. Restaurante	
3. Habitaciones	
4. Otras	

.....
.....
...

10. COMUNIDAD. De los siguientes proyectos en bien de la sociedad ¿cuáles ha participado y apoyado la empresa?

1. Promoción turística de la ciudad	
2. Promover el respeto a la localidad	
3. Campañas de salud	
4. Campañas ambientales	
5. Otras	

...¿cuáles?.....
.....
...

DERECHOS HUMANOS

11. ¿Trabajan niños en el establecimiento?



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

1. SI	
2. NO	

.....

.....

...

1. SI	
2. NO	

.....

.....

12. ¿Trabajan adolescentes en el establecimiento?

3. SI	
4. NO	

¿Cuántos?.....

.....

13. ¿Cuáles de las siguientes áreas considera usted que se realiza esfuerzo físico?

1. Habitaciones	
2. Lavandería	
3. Cocina	
4. Restaurante	
5. Mantenimiento	
6. Recepción	
7. Ninguna	

.....

.....

...

14. NO DISCRIMINACIÓN ¿La empresa cumple con inclusión laboral de personas discapacitadas, etnias o razas?



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

PUBLICO INTERNO

1. PLAN ESTRATÉGICO

¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

1. SI	
2. NO	

.....

.....

2. DERECHOS LABORALES

¿Recibe usted el sueldo básico establecido y benéficos de ley?

1. SI	
2. NO	

.....

.....

.....

.....

3. FORMACION LABORAL

¿Durante el último año usted ha recibido formación en los siguientes temas?

1. Servicio al cliente	
2. Primeros auxilios	

3. Idiomas	
4. Cocina	
5. Mantenimiento	
6. Otros	

.....

.....

.....

.....

.....

SALUD Y SEGURIDAD
LABORAL

4. RESPETAR MEDIDAS DE SALUD.

¿De los siguientes instrumentos necesarios cuenta para prevenir riesgos en la salud?

1. Botiquín de primeros auxilios	
2. Guantes	
3. Mascarillas	
4. Mallas	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

5. Otros	
----------	--

.....

.....

.....

.....

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

.....

.....

5. MANUAL DE SEGURIDAD ¿La empresa cuenta con manuales Corporativos?



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería
Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

MEDIO AMBIENTE

1. FOMENTAR INICIATIVAS

¿La empresa trabaja en campañas de prevención de contaminación ambiental con sus empleados?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
.....

2. FOMENTAR INICIATIVAS

¿Mide y controla la generación de contaminación ambiental?

1. SI	
2. NO	

3. FOMENTAR INICIATIVAS

¿La empresa trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía eléctrica?

1. SI	
2. NO	

4. FOMENTAR INICIATIVAS

¿Cuáles de las siguientes

actividades que contribuye a la protección de la biodiversidad aplica la empresa?

1. Conservación de áreas protegidas	
2. Protección de animales en amenaza	
3. Ninguna	
4. Otras	

5. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ¿En cuál de las siguientes áreas la empresa trabaja con productos amigables con el medio ambiente?

1. AA&BB	
2. Lavandería	
3. Habitaciones	
4. Áreas públicas	
5. Ninguna	
6. Otras	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

.....
.....
.....
.....

USO SOSTENIBLE DE
RECURSOS

6. ¿La empresa informa a sus clientes sobre la importancia de apagar las luces cuando no está en la habitación?

1. SI	
2. NO	

7. ¿Trabajan con paneles solares?

1. SI	
2. NO	

8. De los siguientes procesos de reducción de consumo de agua, ¿cuáles son aplicados en el establecimiento?

1. Revisión mensual de fugas	
2. Instalación de dispositivos de ahorro de agua	
3. Sistemas de segregación de aguas grises	
4. Reutilización de aguas de la lluvia para los jardines	
5. Otros	

.....
.....
.....
.....



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería
Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

CLIENTES Y CONSUMIDORES

1. CALIDAD De acuerdo a su experiencia señale ¿cómo ha sido su estadía en el hotel?

1. Excelente	
2. Muy buena	
3. Buena	
4. Regular	
5. Mala	

¿Porqué?.....

.....
.....
.....

2. SEGURIDAD ¿La empresa informa a los clientes acerca de la recolección de información personal antes de hacerlas?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
.....

3. SEGURIDAD ¿De acuerdo a su experiencia, qué lugares considera que no fueron seguras durante su estadía?

1. Ciudad	
2. Sector	
3. Restaurante	
4. Habitaciones	
5. Otras	

.....
.....
.....
.....

4. Considera usted que la información brindada por el hotel a cerca de los servicios ha sido verdadera?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

.....
.....
.....
.....



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

5. QUEJAS Y RECLAMOS. De las
siguientes áreas, ¿cuáles
considera usted debería
mejorar la empresa?

1. Habitaciones	
2. Restaurante	
3. Lavandería	
4. Áreas públicas	
5. Ninguna	
6. Otras	

6. QUEJAS Y RECLAMOS ¿Al momento de realizar una queja usted ha podido ser escuchado y atendido con respeto?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
...



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería
Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

PROVEEDORES

1. GESTION DE
PROVEEDORES

¿Cuáles de los siguientes
criterios considera usted que
ha tomado la empresa
hotelera para seleccionar
sus servicios como
proveedor?

1. Precios	
2. Accesibilidad	
3. Conducta ambiental	
4. Seguridad de los productos	
5. Calidad de los productos	
6. Otros	

.....
.....
.....
.....

2. GESTION DE
PROVEEDORES ¿Su
empresa permite al público
conocer la siguiente
información?

1. Precios	
2. Balances	
3. Proyectos empresariales	
4. Trabajos con la comunidad	

.....
.....
.....

3. COMPROMISOS LEGALES

¿La empresa hotelera ha
respetado los acuerdos y
compromisos establecidos?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
.....

4. ¿Usted cree necesario
generar un documento
contractual entre un
proveedor y la empresa?

1. SI	
-------	--



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

2. NO	
-------	--

.....
.....
.....
.....

5. CONSUMO SOSTENIBLE
¿Utiliza materiales que sean
amigables con el medio
ambiente?

1. SI	
2. NO	

.....
.....

.....
....

6. CONSUMO SOSTENIBLE
¿La empresa promueve al
proveedor, el desarrollo de
proyectos ambientales en la
localidad?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
.....



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería
Código:

Institución:

.....

Fecha:.....

COMUNIDAD

1. ACCION SOCIAL ¿Cree usted que la empresa ha generado empleo para las personas de la ciudad?

1. SI	
2. NO	

.....
.....
.....
.....

2. ACCION SOCIAL De los siguientes ámbitos, ¿conoce usted de proyectos que la empresa esté desarrollando en bienestar de la ciudad?

1. Cultural	
2. Religioso	
3. Social	
4. Otros	
5. Desconoce	

.....
.....
.....
.....

3. ACCION SOCIAL ¿Qué aspectos positivos ha traído la empresa a la ciudad?

1. Afluencia de turistas	
2. Ingresos económicos	
3. Reconocimiento a la ciudad	
4. Otras	
5. Ninguna de las anteriores.	

.....
.....
.....
.....

4. ACCIÓN SOCIAL ¿Qué es lo que no le gusta de la empresa hotelera?

1. Ubicación	
2. Relación con sus empleados	
3. Relación con los clientes	
4. Servicios	
5. Precios	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la hotelería

6. Sonidos	
7. Accesibilidad	
8. Otros	

.....

.....

5. ACCION SOCIAL ¿La empresa ha promovido el desarrollo de la educación no formal, en todos sus niveles?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

.....

.....

.....

.....

6. RELACION CON LA COMUNIDAD ¿Considera usted que la empresa hotelera busca eliminar los impactos negativos que tiene hacia la sociedad?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

.....

.....

.....

.....