



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

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

Autoras:

Deisy Cristina Bravo González

C.I.: 0302806633

Jasmin Lissette Choez Contreras

C.I.:0804146777

Director:

Econ. Segundo Freire Chaglla, MSc

C.I.: 1802070175

Cuenca – Ecuador

2018



RESUMEN

La presente investigación valoró la Responsabilidad Social Empresarial-RSE en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, uno por cada categoría. Se utilizó la metodología elaborada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, la misma que cuenta con 30 indicadores generales, 18 indicadores específicos y 140 variables de Responsabilidad Social Empresarial. El estudio se basó en un análisis cualitativo de indicadores y de datos obtenidos luego de la aplicación de encuestas. Primero se evaluó la metodología a aplicar; segundo, se aplicó encuestas a los grupos de interés en gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente por cada establecimiento valorado; y, finalmente se asignó una categoría en RSE a dichos establecimientos. Los resultados mostraron que la categoría alcanzada en responsabilidad social es independiente de la categoría de alojamiento de los establecimientos. Además, la mayoría de ellos obtuvo la categoría B en RSE. Los grupos de interés mejor desarrollados fueron los clientes y la gobernanza, mientras que los más descuidados fueron los empleados y el medioambiente.

Palabras clave:

ALOJAMIENTO, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
CATEGORIZACIÓN, STAKEHOLDERS, INDICADORES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL.



ABSTRACT

The research herein evaluated Corporate Social Responsibility (CSR) in six accommodation establishments in the city of Cuenca-Ecuador, one for each category. The methodology designed within the Project DIUC regarding Sustainability Indicators was used, which counts with 30 general indicators, 18 specific indicators, and 140 variables regarding Corporate Social Responsibility. The study was based on a qualitative analysis of indicators and of methodology to be applied; second, surveys were applied to the interest groups in governance, internal customers, providers, clients, community, and environment for each establishment that was evaluated; and, finally, a CSR category was given to the mentioned establishments. The results demonstrated that the reached category in social responsibility is independent of the accommodation category of the establishments. Besides, the majority of them obtained the B category in CSR. The interest groups that were best developed were the clients and governance, whereas those that were mostly neglected were the employees and the environment.

Key words: accommodation, corporate social responsibility, categorization, stakeholders, social responsibility indicators.



Índice General

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
Índice General.....	3
Índice de Tablas.....	6
Índice de Ilustraciones	9
Índice de Gráficos	9
Índice de Anexos	10
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional.....	11
Cláusula de Propiedad Intelectual	13
DEDICATORIA	15
AGRADECIMIENTO	17
INTRODUCCIÓN.....	19
Capítulo 1: Delimitación del marco conceptual para la aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.	
.....	21
1.1. Contexto para la aplicación metodológica	21
1.1.1. Descripción de la Ciudad de Cuenca-Ecuador.....	21
1.1.2. Situación actual de la actividad de alojamiento en la ciudad de Cuenca - Ecuador	22
1.1.3. Contexto jurídico de alojamiento para la aplicación metodológica	27
1.2. Conceptualización aplicada a la metodología.....	31
1.2.1. Breve descripción de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.....	31
1.2.2. Definición de valoración	32



1.2.3. Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial	32
1.2.4. La Responsabilidad Social Empresarial hotelera, en el contexto internacional, nacional y local.....	34
1.2.5. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.....	40
1.2.6. Valoración matemática.....	44
1.2.7. Categorización	46
1.3. Descripción de los establecimientos de alojamiento a valorar.....	47
1.3.1. Descripción Hostal Mallki (una estrella)	49
1.3.2. Descripción Hotel Río Piedra (dos estrellas).....	51
1.3.3. Descripción Hotel Santa Mónica (tres estrellas).....	53
1.3.4. Descripción Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	56
1.3.5. Descripción Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)	62
1.3.6. Descripción Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	65
Capítulo 2: Aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, en los seis establecimientos de alojamiento seleccionados en la ciudad de Cuenca.....	68
2.1. Diseño de las encuestas a aplicar	68
2.2. Perfeccionamiento metodológico	72
2.3. Tabulación de datos luego de la aplicación de encuestas	74
Capítulo 3: Asignación de una categoría de valoración en Responsabilidad Social Empresarial a los seis establecimientos de alojamiento, según lo que establece la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.....	119
3.1. Síntesis y datos estadísticos para la categorización.....	119
3.2. Fundamento estadístico para categorización	121



3.3. Asignación de categorías a los establecimientos de alojamiento evaluados, de acuerdo a la valoración en Responsabilidad Social Empresarial	125
3.4. Análisis comparativo de las categorías de los seis establecimientos de alojamiento, considerando la categoría según el Ministerio de Turismo frente a la categoría asignada en la valoración de Responsabilidad Social Empresarial.	127
4. RESULTADOS	133
5. CONCLUSIONES.....	146
6. RECOMENDACIONES	148
7. BIBLIOGRAFÍA	150
8. ANEXOS	158



Índice de Tablas

Tabla 1 Clasificación de los establecimientos de alojamiento	27
Tabla 2 Categorías de los establecimientos de alojamiento según el Reglamento de Alojamiento Turístico	30
Tabla 3 Número de establecimientos de alojamiento categorizados por estrellas en Cuenca	30
Tabla 4 Requisitos para obtener distintivo "Superior" Ministerio de Turismo ...	37
Tabla 5 Puntos requeridos para obtener distintivo "Superior" Ministerio de Turismo.....	38
Tabla 6 Empresas turísticas certificadas por TourCert en Cuenca	40
Tabla 7 Indicadores de Responsabilidad Social – Gobernanza.....	41
Tabla 8 Indicadores de responsabilidad social - Público Interno	42
Tabla 9 Indicadores de responsabilidad social - Proveedores.....	42
Tabla 10 Indicadores de responsabilidad social - Clientes o Consumidores	43
Tabla 11 Indicadores de responsabilidad social - Comunidad.....	43
Tabla 12 Indicadores de responsabilidad social - Medioambiente.....	44
Tabla 13 Establecimientos de alojamiento seleccionados para la valoración en RSE	47
Tabla 14 Tarifas Hostal Mallki.....	49
Tabla 15 Tarifas Hotel Río Piedra.....	52
Tabla 16 Tarifas Hotel Santa Mónica.....	54
Tabla 17 Tarifas Hotel Los Balcones	60
Tabla 18 Tarifas Hotel Oro Verde - Cuenca.....	64
Tabla 19 Tarifas Casa de Huéspedes La Casa Azul	66
Tabla 20 Tabulación de datos Hostal Mallki - gobernanza	75
Tabla 21 Tabulación de datos Hostal Mallki - público interno	80
Tabla 22 Tabulación de datos Hostal Mallki - proveedores	81
Tabla 23 Tabulación de datos Hostal Mallki - clientes	83
Tabla 24 Tabulación de datos Hostal Mallki - comunidad.....	85
Tabla 25 Tabulación de datos Hostal Mallki - medioambiente	88
Tabla 26 Tabla comparativa de establecimientos - gobernanza	90
Tabla 27 Tabla comparativa de establecimientos - público interno.....	96



Tabla 28 Tabla comparativa de establecimientos - proveedores	98
Tabla 29 Tabla comparativa de establecimientos - clientes o consumidores .	100
Tabla 30 Tabla comparativa de establecimientos - comunidad	102
Tabla 31 Tabla comparativa de establecimientos - medioambiente	105
Tabla 32 Resultados de la valoración de RSE - Hostal Mallki	108
Tabla 33 Resultados de la valoración de RSE - Hotel Río Piedra	109
Tabla 34 Resultados de la valoración de RSE - Hotel Santa Mónica	109
Tabla 35 Resultados de la valoración de RSE - Hotel Los Balcones.....	110
Tabla 36 Resultados de la valoración de RSE - Hotel Oro Verde - Cuenca ...	110
Tabla 37 Resultados de la valoración de RSE Casa de Huéspedes La Casa Azul.....	111
Tabla 38 Datos estadísticos para categorización en RSE	119
Tabla 39 Rangos para categorización en RSE con base en conglomerados de 25%.....	123
Tabla 40 Rangos para categorización en RSE con base en cuartiles de cumplimiento.....	125
Tabla 41 Asignación de categorías de RSE a los establecimientos valorados de acuerdo a conglomerados de 25%	125
Tabla 42 Asignación de categorías de RSE a los establecimientos valorados de acuerdo a cuartiles de cumplimiento.....	126
Tabla 43 Tabla comparativa de categorías de RSE según los dos métodos de categorización.....	126
Tabla 44 Porcentaje de cumplimiento de RSE de las diferentes categorías de establecimientos de alojamiento	136
Tabla 45 Rangos para categorización de RSE por materia - gobernanza	138
Tabla 46 Rangos para categorización de RSE por materia - público interno y proveedores	138
Tabla 47 Rangos para categorización de RSE por materia – clientes	138
Tabla 48 Rangos para categorización de RSE por materia - comunidad	139
Tabla 49 Rangos para categorización de RSE por materia - medioambiente ..	139
Tabla 50 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - gobernanza.....	139



Tabla 51 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - público interno	140
Tabla 52 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - proveedores.....	140
Tabla 53 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - clientes	141
Tabla 54 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - comunidad	141
Tabla 55 Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - medioambiente	142
Tabla 56 Número de establecimientos con categoría A, B, C y D por materia de RSE	143
Tabla 57 Cálculo para verificar las materias más desarrolladas y las menos trabajadas por los establecimientos evaluados	144
Tabla 58 Tabla comparativa de categorías de los establecimientos de alojamiento según Ministerio de Turismo frente a categorías de RSE.....	145



Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Porcentaje de cumplimiento de RSE - gobernanza	112
Ilustración 2 Porcentaje de cumplimiento de RSE - público interno.....	113
Ilustración 3 Porcentaje de cumplimiento de RSE - proveedores	114
Ilustración 4 Porcentaje de cumplimiento de RSE - clientes o consumidores.	115
Ilustración 5 Porcentaje de cumplimiento de RSE- comunidad.....	116
Ilustración 6 Porcentaje de cumplimiento de RSE - medioambiente.....	117
Ilustración 7 Porcentaje total de cumplimiento de RSE	118
Ilustración 8 Indicadores generales de RSE con mayor nivel de cumplimiento	134
Ilustración 9 Indicadores generales de RSE con menor nivel de cumplimiento	135

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Localización de los establecimientos de alojamiento a valorar	48
---	----



Índice de Anexos

Anexo 1 Requisitos establecidos por el Ministerio de Turismo para la obtención de las categorías de establecimientos involucradas en este estudio.....	158
Anexo 2 Encuestas aplicadas a los stakeholders: gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los establecimientos de alojamiento.....	167
Anexo 3 Tabulación de datos luego de la aplicación de encuestas a los grupos de interés de los establecimientos de alojamiento.....	181
Anexo 4 Cálculo del promedio de afirmaciones y negaciones de RSE cuando intervienen dos respuestas	251
Anexo 5 Cálculos para obtener el nivel de cumplimiento por indicador general de RSE	259
Anexo 6 Cálculos para obtener los rangos de categorización de los establecimientos de alojamiento por materias	277
Anexo 7 Diseño de tesis aprobado	283



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Deisy Cristina Bravo González en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018", 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.

Así mismo, 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, 14 de febrero de 2019

Deisy Cristina Bravo González

C.I.: 0302806633



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jasmin Lissette Choez Contreras en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018", 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.

Así mismo, 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, 14 de febrero de 2019



Jasmin Lissette Choez Contreras



Cláusula de Propiedad Intelectual

Deisy Cristina Bravo González, autora del trabajo de titulación "Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenido expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 14 de febrero de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Deisy Cristina Bravo".

Deisy Cristina Bravo González



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jasmin Lissette Choez Contreras, autora del trabajo de titulación "Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenido expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 14 de febrero de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jasmin Lissette Choez Contreras".

Jasmin Lissette Choez Contreras

C.I.: 0804146777



DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por permitirme culminar mis estudios y ser mi fortaleza, mi esperanza y mi amigo infalible. A mis padres Carlos Bravo y Carmen González por todo su amor y apoyo incondicional en tiempos difíciles, por enseñarme a luchar y a trabajar duro para salir adelante, por entenderme y ser mi soporte durante estos años de estudio, por confiar en mí, por permitirme ser yo, por luchar conmigo hasta el final. A mis hermanos Walter y Katherine por su gran ayuda paciencia y cariño en todo momento de mi vida.

Deisy Cristina Bravo González



DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicar este logro a Dios por haberme regalado el privilegio de vivir, a mis padres Santos Choez y Janet Contreras porque ambos se han sacrificado por sacarme adelante lo cual admiro y respeto hoy y siempre, ya que son un gran ejemplo para mí además de esto han hecho posible que culmine con mis estudios dándome lo que necesito en cada momento, a mi amiga y compañera de tesis Deisy Bravo por toda las enseñanzas que me ayudaron a seguir luchando, por la paciencia y dedicación que tuvo siempre conmigo, a mis hermanos Gonzalo, Johana y Jordana por brindarme las fuerzas y el impulso que necesitaba, de la misma manera a mi esposo Cristhian Cabrera y mi hermosa hija kristel Cabrera que ahora son mi pilar fundamental para seguir en el camino de la vida.

Jasmin Lissette Choez Contreras



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios, quien me ha regalado la vida y la sabiduría para terminar con felicidad mis estudios. A la Virgen de la Nube, mi madre del cielo que me ha cuidado en cada momento y me ha ayudado a seguir adelante a pesar de los obstáculos. A mis padres Carlos Bravo y Carmen González, mis pilares fundamentales y mi soporte durante toda mi etapa de formación. Agradezco también a mis hermanos Walter y Katherine por todo el apoyo brindado. A mi novio, Luis Méndez, por su gran paciencia, amor y comprensión a largo de este camino. Un agradecimiento especial a la Magister Ana Lucía Serrano por permitirnos a mi compañera de tesis y a mí, trabajar dentro de uno de los proyectos del Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Al Magister Segundo Freire, director de este proyecto, quien con mucha paciencia me ha transmitido sus valiosos conocimientos, mismos que han permitido culminar este trabajo con éxito. Mi más sincero agradecimiento a la Licenciada Elena Villafuerte y a la Magíster Imelda Avecillas por sus apreciables consejos y apoyo en esta fase de mis estudios. Agradezco de todo corazón a mi compañera de tesis, Jasmin Choez por brindarme su valiosa amistad desde el primer día de clases en esta prestigiosa Universidad. Finalmente quiero expresar mis sentimientos de gratitud eterna hacia los representantes de los seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca, quienes han abierto sus puertas y han colaborado activamente en el desarrollo de este estudio.

Deisy Cristina Bravo González



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme finalizar mi carrera y haber estado conmigo en esta ardua lucha, guiándome y bendiciéndome en cada paso que he dado en la vida, de la misma manera agradezco a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron para el desarrollo de este trabajo. Gratifico a mis abuelos y padres quienes han sido parte fundamental en mi vida enseñándome las cosas positivas y negativas que esta conlleva, a mis queridos hermanos por darme consejos e impulso para continuar siempre dando lo mejor, a mi esposo por darme su apoyo incondicional. A mi director de tesis el Econ. Segundo Freire Chaglla, quien con sus conocimientos, su experiencia, y su motivación ha logrado alcanzar los propósitos de este trabajo. Agradezco de la misma manera al Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad por las enseñanzas en el ámbito de la investigación. A mis profesores que tuvieron el conocimiento y la paciencia para inculcarme sus conocimientos y hacer de mí una excelente profesional, a mis compañeros de aula los cuales formaron parte de mi vida estudiantil. Y por último a todos los establecimientos de alojamiento que nos abrieron sus puertas y nos brindaron la información necesaria para que la presente investigación llegue a su punto final.

Jasmin Lissette Choez Contreras



INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años, la RSE ha empezado a tomar importancia dentro del sector empresarial y de manera especial en los establecimientos de alojamiento, donde sus directivos están tomando conciencia de la importancia de incluir a todos los grupos de interés en su gestión y beneficiarlos de alguna manera, en lugar de buscar ganancias solo para la empresa en particular, convirtiéndose de esta manera en establecimientos socialmente responsables.

La presente investigación es parte del proyecto DIUC “Análisis de los indicadores de sostenibilidad y competitividad turística con incidencia en las estrategias de gestión sostenible, gobernanza y políticas públicas del cantón Cuenca”.

Este estudio valora el nivel de responsabilidad social que tienen seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca – Ecuador, con una investigación basada en un análisis cualitativo de indicadores de responsabilidad social y de los datos obtenidos luego de la aplicación de encuestas.

En el desarrollo de esta propuesta se utilizó la metodología FREQCA elaborada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, la misma que se basa en los indicadores de responsabilidad social de cinco organizaciones mundiales: Instituto Ethos, Normas ISO 26 000, Global Reporting Initiative, CENTRARSE y Pacto Global; y recopila 6 materias de evaluación que son: gobernanza o administración, público interno o empleados, medio ambiente, clientes o consumidores, proveedores y comunidad; además cuenta con 30 indicadores generales, 18 indicadores específicos y 140 variables de Responsabilidad Social Empresarial que permiten valorar y categorizar a establecimientos de alojamiento en RSE.

Para empezar, se seleccionaron los seis establecimientos a valorar, eligiendo uno por cada categoría mediante muestreo no probabilístico, donde los establecimientos decidieron colaborar voluntariamente con este estudio, siendo estos los siguientes: Hostal Mallki, de una estrella; Hotel Río Piedra, de



dos estrellas; Hotel Santa Mónica, de tres estrellas; Hotel Los Balcones, de cuatro estrellas; Hotel Oro Verde - Cuenca, de cinco estrellas y la Casa de Huéspedes La Casa Azul, de categoría única.

En el primer capítulo se realizó una revisión de los antecedentes y la conceptualización general para la aplicación metodológica, en el segundo capítulo se definieron las encuestas a aplicar a los diferentes grupos de interés y así mismo se interpretaron los datos obtenidos luego de la aplicación de encuestas utilizando tablas descriptivas.

Finalmente, en el tercer capítulo se asignó una categoría en RSE a cada establecimiento de hospedaje valorado según el número de afirmaciones de responsabilidad social de cada uno y de acuerdo a dos métodos: con base en conglomerados de 25% (cuartos) y con base en cuartiles de cumplimiento; en este capítulo también se realizó un análisis comparativo de las categorías que tienen los establecimientos de alojamiento evaluados, considerando la categoría según el Ministerio de Turismo frente a la categoría de RSE asignada en este estudio.



CAPÍTULO 1

Capítulo 1: Delimitación del marco conceptual para la aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.

1.1. Contexto para la aplicación metodológica

1.1.1. Descripción de la Ciudad de Cuenca-Ecuador

Santa Ana de los Ríos de Cuenca se encuentra ubicada al sur del Ecuador y es la capital de la provincia del Azuay; es una de las ciudades más importantes del país, pues de acuerdo a datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) (2017) es la tercera en generar un mayor aporte económico al Estado. Gracias a su riqueza cultural y arquitectónica, Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, el 1 de diciembre del año 1999 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO (Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2018).

Además, la ciudad de Cuenca ha logrado otros reconocimientos internacionales entre los cuales resaltan, la ubicación en el “Puesto Número 49 Entre los Destinos Históricos Más Importantes a Nivel Mundial” según National Geographic y el posicionamiento como “Destino Número Uno Para Visita y Estadía en Latinoamérica” por parte de la revista alemana “Stern Magazine” en el año 2008 (Miller, 2014).

Otra mención importante fue la de Lonely Planet, al ubicar a Cuenca como “Top 10 Ciudades a Conocer en el Mundo” en el año 2010. La ciudad logró también ubicarse en el puesto número 21 entre los destinos seleccionados por los viajeros en Latinoamérica según TripAdvisor en 2012 (Miller, 2014).



En el año 2013, Cuenca recibió además el premio Jean-Paul L'Allier, concedido por la Organización de Ciudades del Patrimonio Mundial - OCPM como reconocimiento a las iniciativas de cuidado y conservación del patrimonio, siendo la primera ciudad latinoamericana en recibir este premio (Miller, 2014).

También en los años 2009, 2010, 2011 y 2013 la ciudad de Cuenca se ubicó en el “Lugar Número Uno Para Retirados” según el boletín “International Living” de Baltimore. Además, la revista “Foreign Direct Investment Magazine” calificó a Cuenca como “Destino Número Uno Entre Las Mejores Ciudades del Futuro en Cuanto a Costo Beneficio” en el año 2013, y de la misma manera en el año 2014 la Revista “Outside” de Estados Unidos la designó como “Mejor Destino de Aventura a Nivel Mundial” (Miller, 2014).

Finalmente, Cuenca obtuvo dos reconocimientos internacionales muy importantes durante la entrega de los premios “World Travel Awards de Turismo”, donde la ciudad fue premiada como “Mejor Destino de Vacaciones Cortas de Sudamérica” en los años 2017 y 2018 (Quizhpe, 2017).

Todas estas menciones demuestran que Cuenca es una ciudad a la cual muchos turistas nacionales e internacionales desean llegar y por lo tanto es fundamental que la industria del turismo y dentro de esta el sector de alojamiento trabaje para brindar buenos servicios de hospedaje acorde a las exigencias actuales de los clientes, buscando de esta manera crear experiencias únicas que fomenten más visitas y ayuden a la ciudad a desarrollarse como un destino turístico importante en el país y en el mundo.

1.1.2. Situación actual de la actividad de alojamiento en la ciudad de Cuenca - Ecuador

Durante los años 2016, 2017 y 2018, en Cuenca se han presentado algunos eventos que de una u otra manera han afectado a los establecimientos de hospedaje; entre estos están la construcción del tranvía, el funcionamiento irregular del aeropuerto Mariscal Lamar y la creciente oferta de alojamientos



informales; sin embargo, la mayoría de establecimientos han logrado adaptarse y mantenerse en el mercado a pesar de ciertos inconvenientes encontrados durante este periodo (El Telégrafo, 2016).

En lo que respecta al año 2016, hasta el mes de junio se registró una disminución de la ocupación hotelera en un porcentaje del 10% con respecto al año 2015, siendo esta del 30% aproximadamente, salvo en el feriado del mes de abril donde la ocupación alcanzó el 50%. Por otra parte, durante el mismo feriado, los establecimientos de alojamiento que se encontraban ubicados en las zonas de construcción del proyecto Tranvía, específicamente en la calle Gran Colombia, alcanzaron aproximadamente el 10% de ocupación a pesar de que ofrecieron sus habitaciones a mitad de precio, lo que representó una pérdida significativa para el sector de alojamiento. A más de esto, el funcionamiento inestable del aeropuerto de la ciudad debido a los trabajos de mantenimiento y la consiguiente reducción de vuelos, habría sido una de las causas de la ausencia de visitantes y huéspedes en Cuenca (El Telégrafo, 2016).

Para los meses de julio y agosto de 2016, la ocupación en los establecimientos de alojamiento subió al 42% y 48% respectivamente, esto gracias a la aplicación de la campaña Vacaciones Cuenca, también conocida como “dos por uno” donde se invirtieron 100 645,14 dólares y en la cual participaron 53 establecimientos de hospedaje de la ciudad; dicha campaña consistía en pagar por una noche de alojamiento y quedarse dos. La directora de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, Tania Sarmiento, informó también que durante la vigencia de la mencionada campaña que fue del 15 de julio al 15 de septiembre, se registraron 1 849 visitas (Astudillo, 2016). Además, se estima que durante el año 2016, en los diferentes establecimientos de alojamiento de la ciudad se hospedaron un total de 88 788 personas extranjeras y 201 372 ecuatorianos (Serrano, Freire, Sanmartín, & Espinoza , 2018, pág. 24).

Por otra parte, para el primer trimestre del año 2017 las cifras de ocupación bajaron a un 26,7%, como respuesta a esto se planteó la estrategia de trabajar con la elaboración de paquetes turísticos que incluían hospedaje,



gastronomía y tours por la ciudad. De acuerdo a lo mencionado por Holbach Muñetón, presidente de la Federación de Cámaras de Turismo, citado por Diario Expreso, la idea era trabajar a través de una cadena que incluya a todos los actores de la industria del turismo (Diario Expreso, 2017).

Así mismo, durante la etapa de vacaciones escolares de las regiones Sierra y Amazonía del año 2017 la ocupación de los establecimientos de hospedaje de la ciudad disminuyó en un 50% en comparación al año anterior. Ante esta situación la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca realizó un plan para incentivar las visitas de turistas, el cual incluyó descuentos en alojamiento, ofertas en bares y city tours gratuitos; además de esto, también se mostraron spots publicitarios de Cuenca en varias ciudades del país (El Tiempo, 2017). Esta fue una importante alternativa para impulsar a los viajeros a quedarse en los hoteles y hostales de la ciudad, en lugar de optar por los establecimientos no regulados que operan principalmente bajo el sistema Airbnb y que están en constante aumento en la ciudad aproximadamente desde el año 2014, ofreciendo habitaciones, departamentos y casas a precios más bajos que los que manejan regularmente los establecimientos de hospedaje (El Tiempo, 2016).

Diario El Tiempo indicó, con base en los datos de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, que durante el feriado por Semana Santa y la Fundación de Cuenca del año 2017 la ocupación hotelera fue de aproximadamente el 75% (2018). Así mismo, Paúl Vintimilla, subgerente de Gestión Ambiental de la empresa municipal ETAPA informó que se registraron 2.000 visitas al Parque Nacional Cajas, durante el mencionado feriado (El Tiempo, 2018). Estos resultados positivos al parecer estaban también relacionados con la última premiación de la ciudad como Mejor Destino para Vacaciones Cortas de Sudamérica, lo cual atrajo a más turistas nacionales y extranjeros (Castillo, 2017).

Durante el año 2017, se dieron también dos acontecimientos significativos para la hotelería en la provincia del Azuay, uno de ellos fue justamente el cierre del Hotel Pinar del Lago en Cuenca y la Hostería Uzhupud



en el cantón Paute (El Universo, 2018), y el otro fue la llegada del Hotel Four Points by Sheraton a Cuenca, siendo este el primer hotel de cadena internacional en la ciudad (El Tiempo, 2017).

En lo que respecta al año 2018, durante los cuatro días de feriado por el primero de mayo, los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca alcanzaron una ocupación del 62%, a pesar de que dicho feriado se anunció a última hora. El primer día, los hoteles de cuatro y cinco estrellas registraron más del 70% de ocupación, el segundo y tercer día, la ocupación alcanzó el 70%, mientras que el último día bajó al 60%; al siguiente día del feriado la cifra descendió considerablemente, así lo reveló la Asociación Hotelera del Azuay (El Mercurio, 2018).

Es también importante mencionar que actualmente en la ciudad existen 223 establecimientos de hospedaje (Serrano & Villafuerte, 2017, pág. 58), de los cuales 194 han sido categorizados según el nuevo sistema de estrellas en el catastro de alojamiento del Ministerio de Turismo tal como lo propone el Reglamento de Alojamiento Turístico en su Artículo 13. Es así que en la ciudad se puede encontrar varios tipos de establecimientos de alojamiento, incluso un hotel de cadena nacional como es el caso del Hotel Oro Verde y también uno de cadena internacional, el Hotel Four Points by Sheraton; la presencia de este último es muy importante, pues al contrario de ser considerado como competencia para los pequeños establecimientos de hospedaje, el Hotel Four Points by Sheraton se ha convertido en un referente de calidad en la ciudad, lo que promueve la innovación y la mejora continua de las demás empresas de alojamiento. Además, al ser un hotel de una reconocida cadena internacional, este permite que la ciudad de Cuenca sea conocida por los turistas de todo el mundo que realizan búsquedas de opciones de alojamiento a través de los diferentes medios.

Así también, el Hotel Four Points by Sheraton al estar dirigido al target ejecutivo, cuenta con una infraestructura apta para la realización de eventos, no solo nacionales sino también internacionales, lo que genera una mayor afluencia de turistas y también contribuye a posicionar a Cuenca como destino de eventos, además de beneficiar a otros negocios de la ciudad.



De esta manera se puede evidenciar que, la actividad de alojamiento en Cuenca se encuentra en constante crecimiento e innovación, e incluso en un futuro cercano esta podrá beneficiarse de los eventos que anteriormente ocasionaron inconvenientes, como es el caso de la construcción del tranvía, el cual actualmente se encuentra en su etapa final y será un medio de transporte moderno y menos contaminante que el transporte convencional, que permitirá a los turistas movilizarse con mayor comodidad por la ciudad.

En cuanto al aeropuerto de la ciudad, es cierto que este no ha venido funcionando normalmente desde el año 2016, pues ha habido cierres temporales, reducción de vuelos e incluso la aerolínea TAME cerró la ruta Guayaquil – Cuenca, lo cual ha generado fuertes problemas para el sector turístico y comercial de Cuenca, ya que los viajeros, en su mayoría ejecutivos no pueden llegar a la ciudad (El Comercio, 2018). Frente a esto las diferentes autoridades municipales y turísticas se encuentran en busca de soluciones y se espera que en los próximos meses la ciudad vuelva a contar con transporte aéreo regular.

En lo que se refiere al aumento de los establecimientos de alojamiento no regulados, se cree que estos no ocasionarán la desaparición de hoteles y hostales, pues estos últimos tienen factores de diferenciación como son los servicios, las instalaciones y la atención personalizada, que hacen que los huéspedes los prefieran; además es necesario considerar que hoy en día los viajeros son muy cautelosos con sus elecciones de hospedaje, por lo que no estarían dispuestos a arriesgarse llegando a una habitación o apartamento que quizás es diferente a lo que se percibe en las fotografías, cuando existe la oportunidad de llegar a un establecimiento de calidad asegurada como por ejemplo un reconocido hotel de cadena internacional.



1.1.3. Contexto jurídico de alojamiento para la aplicación metodológica

1.1.3.1. Alojamiento

En el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo se define al alojamiento turístico como: “el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 1).

1.1.3.2. Clasificación de los establecimientos de alojamiento

En el artículo 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico, se expone la siguiente clasificación de los establecimientos de alojamiento:

Tabla 1

Clasificación de los establecimientos de alojamiento

Clasificación	Nomenclatura
Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Hacienda Turística	HA
Lodge	L
Resort	RS
Refugio	RF
Campamento Turístico	CT
Casa de Huéspedes	CH

Nota: Información adaptada del Reglamento de Alojamiento Turístico, Ministerio de Turismo Ecuador, (2016). Recuperado el 05 de agosto de 2018 de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

En la ciudad de Cuenca existen cuatro tipos de establecimientos de alojamiento: hotel, hostal, hostería y casa de huéspedes. Para el presente estudio se trabajará con la categoría hostal, hotel y casa de huéspedes, los cuales, en el Reglamento de Alojamiento Turístico, se definen de la siguiente manera:



Hotel: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios y deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones.

(Ministerio de Turismo, 2016, pág. 8)

Hostal: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios y deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 8)

Casa de huéspedes: establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador de servicios; cuenta con habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un



máximo de seis plazas por establecimiento. (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 9)

1.1.3.3. Categorías de los establecimientos de alojamiento

El Artículo 2 del Reglamento General de Actividades Turísticas indica que las categorías de los establecimientos de alojamiento son fijadas por el Ministerio de Turismo, donde se utiliza el distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, además de la categoría única. Para establecer las mencionadas categorías se toman en cuenta las disposiciones del Reglamento General de Actividades Turísticas, además las características y calidad de las instalaciones y los servicios que prestan los diferentes establecimientos (Ministerio de Turismo, 2011, pág. 1).

En el Reglamento de Alojamiento Turístico, se define a la categoría como:

Los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turísticos a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría. (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 3)

De igual manera, en el Artículo 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico se establecen las siguientes categorías de acuerdo a la clasificación de los establecimientos de alojamiento:



Tabla 2

Categorías de los establecimientos de alojamiento según el Reglamento de Alojamiento Turístico

Clasificación	Categoría
Hotel	Dos a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Hostería	Tres a cinco estrellas
Hacienda Turística	Tres a cinco estrellas
Lodge	Tres a cinco estrellas
Resort	Cuatro a cinco estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento Turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Nota: Información adaptada del Reglamento de Alojamiento Turístico, Ministerio de Turismo Ecuador, (2016). Recuperado el 06 de agosto de 2018 de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

En la siguiente tabla se muestra los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca que han sido categorizados en el catastro de alojamiento turístico bajo el nuevo sistema de estrellas, tal como lo propone el Reglamento de Alojamiento Turístico del año 2016.

Tabla 3

Número de establecimientos de alojamiento categorizados por estrellas en Cuenca

Categoría	Número de establecimientos
Establecimientos de alojamiento cinco estrellas	4
Establecimientos de alojamiento cuatro estrellas	13
Establecimientos de alojamiento tres estrellas	46
Establecimientos de alojamiento dos estrellas	61
Establecimientos de alojamiento una estrella	60
Establecimientos de alojamiento categoría única	10
Total de establecimientos de alojamiento	194

Nota: Información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo, Cuenca. Recuperado el 20 de agosto de 2018 de: Ministerio de Turismo, oficina Cuenca-Azuay, Ecuador.



De acuerdo a la tabla anterior se evidencia que, en la ciudad de Cuenca la mayoría de establecimientos de alojamiento son de una, dos y tres estrellas, siendo estas las categorías más bajas según lo que propone el Ministerio de Turismo y, por el contrario, son pocos los que ostentan las categorías de cuatro y cinco estrellas que son las más altas. Ante esto se admite que el hospedaje en Cuenca no es de la mejor categoría, sino más bien la actividad de alojamiento se orienta a ofrecer a los visitantes un lugar para pernoctar, generalmente en instalaciones básicas y con servicios limitados. Por otra parte, se evidencia que el segmento de clientes que visita la ciudad prefiere alojarse en su mayoría en establecimientos de categoría media – baja, pues de esta forma se justifica la existencia de una gran cantidad de establecimientos de una, dos y tres estrellas que funcionan normalmente en el mercado; aunque claro está que se puede también encontrar hospedaje de categorías más altas, inclusive de diferentes tipologías, donde los clientes pueden elegir el que más se adapte a sus necesidades y presupuesto.

Para este estudio se ha seleccionado seis establecimientos de alojamiento, uno por cada categoría existente en la ciudad, siendo estos un hostal de una estrella, un hotel de dos estrellas, un hotel de tres estrellas, un hotel de cuatro estrellas, un hotel de cinco estrellas y una casa de huéspedes de categoría única. Los requisitos que establece el Ministerio de Turismo para la obtención de las mencionadas categorías involucradas en este trabajo se detallan en el Anexo 1.

1.2. Conceptualización aplicada a la metodología

1.2.1. Breve descripción de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad

Para el desarrollo de esta propuesta se utiliza la metodología FREQCA elaborada en el proyecto DIUC “Análisis de los indicadores de sostenibilidad y competitividad turística con incidencia en las estrategias de gestión sostenible, gobernanza y políticas públicas del cantón Cuenca” la misma que se basa en



los indicadores de responsabilidad social de cinco organizaciones mundiales: Instituto Ethos, Normas ISO 26 000, Global Reporting Initiative, CENTRARSE y Pacto Global; y recopila 6 materias de evaluación (grupos de interés o stakeholders) que son: gobernanza o administración, público interno o empleados, proveedores, clientes o consumidores, comunidad y medioambiente. La metodología cuenta con 18 indicadores generales, 30 indicadores específicos y 140 variables de Responsabilidad Social Empresarial, y es una guía importante que permite valorar y categorizar en RSE a establecimientos de alojamiento (Cajas & Quizhpi, 2018).

1.2.2. Definición de valoración

Una primera definición señala que valorar es “atribuir o determinar el valor de algo o de alguien teniendo en cuenta diversos elementos o juicios” (Spanish Oxford Living Dictionaries, 2018).

Otra definición indica que la valoración es “tener en cuenta algo, examinando con atención las ventajas e inconvenientes, para determinar su importancia” (Spanish Oxford Living Dictionaries, 2018).

Por lo tanto, esta propuesta de valoración de RSE en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca, permite conocer el nivel de responsabilidad social de cada uno, el cual está basado en la medición de 150 variables.

1.2.3. Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido diversas concepciones a lo largo del tiempo, las cuales han ido evolucionando acorde a los hechos sociales y a la realidad de cada época histórica.

La RSE tiene sus inicios en el siglo XIX, donde a pesar de no estar definida como tal, había ya algunas empresas y compañías que ayudaban voluntariamente a dar soluciones a los problemas sociales que surgían repentinamente (Correa, 2007, pág. 90).



En la primera mitad del siglo XX el tema de responsabilidad social se desarrolla un poco más y las organizaciones comienzan a aceptar que es su deber apoyar a la comunidad y, por lo tanto estas realizaban ciertas acciones filantrópicas esporádicas, aquí es importante mencionar que en la década de los treinta y cuarenta las labores de responsabilidad social aumentaron debido al desempleo y a la pobreza de la población ocasionada por la crisis bursátil y también debido al gran impulso dado por la Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948 (Correa, 2007, págs. 90-91).

Para la segunda mitad del siglo XX el Estado se convierte en un promotor de la RSE al imponer normas que favorecían a los intereses públicos y al cuidado del medioambiente. En los años cincuenta, en Estados Unidos se aplicaban mecanismos tributarios para impulsar proyectos y contribuciones sociales y es a partir de los años sesenta que Thomas Watson de la empresa IBM y David Rockefeller de Chase Manhattan Bank proponen la idea de RSE (Correa, 2007, págs. 90-91).

En la década de los ochenta se comienza ya una investigación práctica de los impactos que generan las diferentes empresas y se intenta buscar las soluciones para minimizarlos. Es así que en los años noventa la competitividad se transforma en un factor clave para la supervivencia de los negocios y por esto se busca atraer a los clientes mostrando una buena imagen que los ayude a diferenciarse y posicionarse en el mercado. Finalmente, en el siglo XXI se comienza a incluir a la ética en los negocios y se habla de la responsabilidad que las industrias deben tener con todos sus grupos de interés (Correa, 2007, pág. 92).

A partir de estos antecedentes históricos, se han definido varios conceptos de responsabilidad social, algunos de ellos se muestran a continuación.



Responsabilidad social empresarial es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales ella interacciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Instituto Ethos, 2005, pág. 3)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la RSE es la forma en que las empresas toman conciencia de las repercusiones de sus actividades en la sociedad y la manera en la que afirman los valores y principios por los que se rigen tanto en el ámbito interno como externo de la organización; siendo la responsabilidad social una iniciativa voluntaria de la empresa que no solo se limita al cumplimiento de las leyes que le corresponda (Oficina Internacional del Trabajo, 2009, pág. 11).

De acuerdo a lo que menciona Horacio Martínez, la RSE son las acciones innovadoras de una empresa con base en valores éticos, que buscan crear una gobernanza transparente que integre en las actividades de la organización el respeto por los derechos de las personas y el medioambiente (Martínez, 2010, pág. 198).

1.2.4. La Responsabilidad Social Empresarial hotelera, en el contexto internacional, nacional y local

En el entorno globalizado de hoy en día, la ética y la responsabilidad social juegan un papel muy importante, pues los graves problemas mundiales exigen la acción inmediata de todos los seres humanos y por supuesto de las diferentes empresas y organizaciones. De esta manera, la mayoría de las compañías y negocios están emprendiendo acciones que de alguna manera contribuyen a la sostenibilidad ambiental y social, ya sea por iniciativa propia o



también porque la demanda es cada día más consciente de los impactos ambientales y sociales generados por las industrias y por ende es más cuidadosa al momento de elegir un determinado producto o servicio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, s.f.).

Para buscar las soluciones a los problemas sociales, se han creado también organizaciones en todo el mundo, las cuales han establecido las bases para que las diferentes empresas puedan encaminarse al desarrollo responsable y sostenible. Algunas de ellas son: la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de sus diferentes programas, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la OIT, el Instituto ETHOS entre muchas otras en los diferentes países (Núñez, 2003).

El turismo al ser una industria con gran impacto social y medioambiental, está también trabajando para lograr que dichos impactos sean positivos y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los pueblos en armonía con la naturaleza y el entorno (Fernández & Cuadrado, 2011).

El sistema turístico tiene varios componentes y uno de los principales es justamente el alojamiento, pues este permite a los viajeros tomar un descanso durante sus visitas. Sin embargo, los establecimientos de hospedaje se convierten también en grandes consumidores de recursos y suelen estar directamente relacionados con la comunidad donde se desarrollan, lo cual sugiere la existencia de una conducta ética y responsable en todas las organizaciones, de modo que no se generen efectos negativos de ninguna índole (Fernández & Cuadrado, 2011).

Dos ejemplos claves de empresas hoteleras internacionales que han adoptado prácticas de responsabilidad social son la cadena Iberostar de España (Iberostar Hotels & Resorts, 2018) y el Grupo AccorHotels de Francia, las cuales realizan acciones para contribuir al desarrollo de las comunidades y también a la protección y conservación del medioambiente (Accor Hotels, 2018).



En lo que respecta a Ecuador, la responsabilidad social ha ido poco a poco tomando lugar en las diferentes industrias y claramente en el área turística y hotelera, donde se está empezando a formar una cultura comprometida con el bienestar común.

Un promotor fundamental de la RSE en Ecuador es el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), una organización no gubernamental creada en el año 2005, la cual agrupa a organismos públicos, privados, instituciones educativas y ONGs que están comprometidas con la aplicación de prácticas socialmente responsables en el país. Esta institución se constituye como una guía para implementar responsabilidad social en las diferentes empresas y así mismo premia con el reconocimiento “Mil Gracias” a las instituciones que participan en proyectos sociales con organizaciones sin fines de lucro (Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2018).

Otra institución importante que promueve la RSE en el país es el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, ubicado en Quito. Esta organización impulsa proyectos y programas de desarrollo sostenible y responsabilidad social, es un espacio de diálogo abierto para las partes interesadas y también otra de sus funciones es realizar un seguimiento a las políticas públicas referentes a responsabilidad social (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, 2018).

Además, el Ministerio de Turismo del Ecuador, en su apoyo a la RSE ha creado el reconocimiento de distintivo “Superior” al cual pueden acceder los establecimientos de alojamiento turístico de tres a cinco estrellas, de manera voluntaria. Este reconocimiento se obtiene al cumplir ciertas exigencias de servicio, calidad, responsabilidad social corporativa y el tema de responsabilidad medioambiental. La lista de requerimientos a cumplir con su respectivo puntaje se muestra en la tabla siguiente (Ministerio de Turismo, 2016, pág. 10)



Tabla 4

Requisitos para obtener distintivo "Superior" Ministerio de Turismo

Requisitos distintivos para establecimientos de alojamiento turístico categorizados como cinco, cuatro y tres estrellas	Puntos que suma
Servicio	
Proveer el servicio a renta de equipos deportivos	2
Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras)	3
Contar con torres de observación o miradores	4
Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por Autoridad competente	5
Personal multilingüe, al menos tres empleados	5
Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español	3
Calidad	
Contar con sistemas de cortesía y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes	3
Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año	5
Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos	5
Contar con un manual de procedimientos	5
Contar con ropa de cama hipoalergénica	4
Responsabilidad Social Corporativa	
Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local	4
Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano	5
Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa	4
Ambiental	
Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno	5
Contar con cocinas de inducción	5
Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plástico, entre otros)	5
Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras)	5
Uso de productos biodegradables	5
Demostrar la ejecución de auditorías internas de medioambiente al menos una vez al año	5
Contar y aplicar con una política de sostenibilidad	4
Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales	4

Nota: Información adaptada del Reglamento de Alojamiento Turístico, Ministerio de Turismo Ecuador, (2016). Recuperado el 22 de agosto de 2018 de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>



De esta manera, los establecimientos de alojamiento de tres, cuatro y cinco estrellas deben alcanzar como mínimo los siguientes puntajes totales para obtener el distintivo “Superior” del Ministerio de Turismo.

Tabla 5

Puntos requeridos para obtener distintivo "Superior" Ministerio de Turismo

Categoría	Puntos requeridos para distintivo superior
Cinco estrellas	60
Cuatro estrellas	50
Tres estrellas	40

Nota: Información adaptada del Reglamento de Alojamiento Turístico, Ministerio de Turismo Ecuador, (2016). Recuperado el 22 de agosto de 2018 de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

De igual manera, otro de los promotores que ha motivado a los diferentes actores del turismo en Ecuador a involucrarse en responsabilidad social, es sin duda la llegada al país de la empresa alemana TourCert en el año 2015, la cual asesora a establecimientos y destinos turísticos en la implementación de prácticas comerciales sostenibles y exitosas, además califica y certifica a estas empresas en sostenibilidad y responsabilidad social (TourCert, 2018).

Algunos establecimientos de alojamiento certificados en responsabilidad social por parte de TourCert a nivel nacional son: Casa Divina Lodge, Hostería la Andaluza, Hostería Monteselva, Hostería Pantaví, Hotel Mar Azul, Hotel Montecarlo, Napo Cultural Center Eco-lodge y Napo Wildlife Center Eco-lodge (TourCert, 2018).

Además, existen otros establecimientos de hospedaje, que si bien no tienen certificaciones en responsabilidad social, aplican prácticas y principios que los convierten en empresas responsables con la sociedad, tal es el caso de Hoteles Decameron Ecuador, particularmente el Hotel Decameron Mompiche en la provincia de Esmeraldas que provee el desayuno escolar para las escuelas de la comunidad; además esta cadena hotelera fomenta políticas ambientales y dispone de plantas de tratamiento de aguas residuales, ayuda en



temas de viabilidad y acceso a los diferentes pueblos, y de la misma manera contribuye al desarrollo económico de la comunidad mediante la generación de empleo para las personas de la localidad, a quienes se les da una formación continua y se les garantiza un trabajo estable y digno (Ponce de León, 2014).

Otro ejemplo de empresa de alojamiento que aplica prácticas de RSE es la cadena hotelera JW Marriot con presencia en la ciudad de Quito, la cual tiene un compromiso con la sostenibilidad económica, social y ambiental a través de sus diferentes políticas establecidas (JW Marriott, 2018).

Finalmente resalta la Hacienda Chorlavi, ubicada en Ibarra, que maneja temas de responsabilidad social y se preocupa por mantener una buena relación con todos sus stakeholders (Hacienda Chorlavi, 2018).

Por otra parte, en la ciudad de Cuenca, la RSE ha empezado a tomar importancia en los últimos tres años, ya que las diferentes empresas turísticas están siendo influenciadas por el resto del país y por los modelos de negocios exitosos a nivel internacional que han permitido a las diferentes compañías posicionarse en el mercado gracias a la implementación de prácticas de RSE. De esta manera, las empresas locales de turismo y alojamiento han optado por encaminarse a la consecución de mejores resultados no solo para ellas, sino también para sus grupos de interés, los cuales son parte importante en el desarrollo de sus actividades. En la ciudad de Cuenca existen hoy en día algunas empresas turísticas que han trabajado en responsabilidad social e incluso han sido certificadas por su buena gestión de RSE por parte de la empresa alemana TourCert. Esto evidencia claramente el avance significativo de la ciudad en temas de desarrollo e innovación en el marco de la sostenibilidad y apoyo a la sociedad. La siguiente tabla muestra las empresas y destinos turísticos de Cuenca certificados por TourCert.



Tabla 6

Empresas turísticas certificadas por TourCert en Cuenca

Empresa	Actividad	Año de certificación
Hotel Zahir 360	Alojamiento	2016
Hostería Dos Chorreras	Alojamiento	2016
Hotel Mansión Alcázar	Alojamiento	2016
Hotel Los Balcones	Alojamiento	2018
Expediciones Apullacta	Operador Turístico	2016
SLT (South Land Touring)	Operador Turístico	2016
Pro&Travel	Operador Turístico	2016
Fundación Municipal Turismo para Destino Cuenca		2017

Nota: Información adaptada de TourCert Página Oficial, Comunidad, (2018). Recuperado el 24 de agosto de 2018 de: <https://www.tourcert.org/es/community/>

1.2.5. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

1.2.5.1. Definición de indicador

Un indicador es un instrumento cualitativo o cuantitativo que permite verificar la presencia o ausencia de una actividad, situación o resultado, lo cual ofrece una señal relacionada con una única información que puede ser interpretada como convenga, en diferentes ámbitos (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013, pág. 14).

1.2.5.2. Indicadores de RSE

Los indicadores de RSE son un conjunto de valores diseñados que ayudan a medir y a gestionar las prácticas concretas de responsabilidad social en una empresa (Vilanova & Dinarès, 2009).

La metodología formulada en el proyecto DIUC de indicadores de sostenibilidad, define los siguientes indicadores para realizar una valoración de RSE en establecimientos de alojamiento.



Tabla 7

Indicadores de Responsabilidad Social – Gobernanza

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
	Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none">- Transparencia en negocios- Políticas anticorrupción
	Compromiso con stakeholders o grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilidad con los empleados- Responsabilidad con los proveedores <ul style="list-style-type: none">- Responsabilidad con los clientes o consumidores- Responsabilidad con la comunidad
Gobernanza		<ul style="list-style-type: none">- Apoyo a la erradicación del trabajo infantil- Apoyo a la no discriminación- Apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso
Derechos Humanos		<ul style="list-style-type: none">- Definición de una misión y visión
Plan estratégico		

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 8

Indicadores de responsabilidad social - Público Interno

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
Público interno	Derechos laborales	<ul style="list-style-type: none">- Remuneración justa
	Formación laboral	<ul style="list-style-type: none">- Capacitación a empleados de todos los niveles de la organización
		<ul style="list-style-type: none">- Programas de formación
	Salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none">- Respeto a las medidas de salud- Desarrollo de manuales de seguridad

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>

Tabla 9

Indicadores de responsabilidad social - Proveedores

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
Proveedores	Código de conducta hacia y sobre proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento de compromisos legales- Negocios con transparencia
	Desarrollo de proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Consumo sostenible
	Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Criterios de evaluación y selección de proveedores

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 10

Indicadores de responsabilidad social - Clientes o Consumidores

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
Clientes y consumidores	Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Servicio y atención al cliente
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Respeto a la privacidad- Gestión de riesgos y seguridad
	Sistema de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none">- Buena relación con el cliente

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>

Tabla 11

Indicadores de responsabilidad social - Comunidad

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
Comunidad	Acción social	<ul style="list-style-type: none">- Participación en programas de desarrollo social- Creación de empleo
	Relación con la comunidad	<ul style="list-style-type: none">- Relación con organizaciones locales

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 12

Indicadores de responsabilidad social - Medioambiente

Materia de RSE	Indicador general	Indicador específico
Medioambiente	Fomento de iniciativas	<ul style="list-style-type: none">- Campañas para minimizar la contaminación dentro de la empresa
	Uso sostenible de recursos	<ul style="list-style-type: none">- Reducción del consumo energético- Reducción del consumo de agua
	Prevención de la contaminación	<ul style="list-style-type: none">- Uso de productos amigables con el medioambiente.

Nota: Información adaptada del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>

1.2.6. Valoración matemática

Para realizar la valoración de RSE en establecimientos de alojamiento, es necesario realizar un análisis cuantitativo además del cualitativo, pues las matemáticas y la estadística permiten realizar una medición más precisa de las variables y obtener resultados objetivos con relación al cumplimiento en materia de responsabilidad social.

De esta manera será posible responder a las diferentes preguntas de investigación en el área de RSE, y así mismo se probarán las hipótesis planteadas, por medio de la medición de las variables de responsabilidad social en los seis establecimientos de alojamiento seleccionados.



1.2.6.1. Revisión de cuartos (conglomerados de 25%) y cuartiles

La metodología propuesta en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, señala que la categorización de los establecimientos de alojamiento en RSE debe ser realizada con base en conglomerados de 25% (cuartos), como se muestra a continuación.

Se dividen los datos en cuatro partes y se establece un valor mínimo y un valor máximo, siendo el mínimo el menor número de variables con respuestas “SI” de acuerdo a las encuestas aplicadas, y el máximo, las 140 variables establecidas por la metodología (Cajas & Quizhpi, 2018, pág. 100).

Para los agrupamientos de datos para la categorización, primero se calcula una amplitud, restando las variables máximas establecidas menos las variables mínimas cumplidas. Luego se calcula el rango, para esto se divide la amplitud entre cuatro, y este resultado indica las unidades de agrupamiento (Cajas & Quizhpi, 2018, pág. 100).

Al mínimo de variables cumplidas se le suma el rango, y este resultado es el máximo que se debe cumplir para tener la categoría D en RSE. A continuación, se suma al resultado anterior el rango inicial, siendo este resultado el máximo a cumplir para obtener la categoría C (Cajas & Quizhpi, 2018, pág. 101).

Para la categoría B, se vuelve a sumar al resultado anterior el rango inicial, y el resultado de esta operación es el máximo a cumplir para obtener dicha categoría. Finalmente se suma el rango inicial al resultado anterior, determinando de esta manera el máximo necesario para obtener la categoría A en RSE (Cajas & Quizhpi, 2018, pág. 101).

En esta ocasión, hay una variación de la metodología, pues además de categorizar a los establecimientos de alojamiento con base en conglomerados de 25% (cuartos), se les categoriza también de acuerdo a cuartiles de cumplimiento, esto con la finalidad de conocer si existe alguna variación en los resultados al utilizar estos dos métodos.



En lo que se refiere a los cuartiles, estos dividen a un conjunto de datos en cuatro partes iguales: el primer cuartil Q1 separa al 25% que incluye a los valores más pequeños, el 75% restante está constituido por los que son mayores. El segundo cuartil Q2, es la mediana, es decir 50 % de sus valores son menores que la mediana y el otro 50% son mayores. El tercer cuartil Q3 separa al 25% que abarca a los valores más grandes del 75% restante constituido por los que son menores (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2006, pág. 77).

En este caso se ha realizado dos modificaciones en la metodología. La primera, para las dos técnicas de categorización se sumará las respuestas que constituyen una afirmación de RSE y las que constituyen una negación y no las respuestas de “SI” y “NO”. Dicho cambio se justifica en el capítulo 2, subcapítulo “Perfeccionamiento metodológico”. La segunda, los cálculos para la categorización se realizarán con las 150 variables establecidas en el presente trabajo y no con las 140 variables determinadas originalmente por la metodología. El aumento de estas diez variables (preguntas) puede revisarse en el capítulo 2, subcapítulo “Diseño de las encuestas a aplicar”.

1.2.7. Categorización

La Revista de Investigaciones Cesmag Vol. 11 No. 11 (2005) menciona que una categoría es una forma de clasificar conceptualizar o codificar un término o expresión de forma clara, que no se preste para confusiones en una investigación (Romero, 2005, pág. 113).

Así mismo, según Anselm Strauss y Juliet Corbin citados en la Revista de Investigaciones Cesmag Vol. 11 No. 11 (2005) la categorización consiste en “la asignación de conceptos a un nivel más abstracto, es decir tiene un poder conceptual que tiene la capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías” (Romero, 2005, pág. 113).



En este caso, la categorización en RSE de los establecimientos de alojamiento evaluados, se realiza conforme a los datos obtenidos en las encuestas aplicadas, donde se cuentan las respuestas afirmativas y negativas de RSE, siendo esto por cada materia y por cada establecimiento valorado. Para esto se trabaja con dos métodos: con base en conglomerados de 25% como lo establece la metodología y también de acuerdo a cuartiles de cumplimiento como una propuesta de este estudio. En este sentido se asigna a los seis establecimientos de alojamiento evaluados una categoría de valoración en responsabilidad social: A, B, C o D, donde A es la categoría más alta, es decir esta revela un mayor nivel de cumplimiento de responsabilidad social y la D es la más baja e indica en este caso que existe un menor desempeño en RSE (Cajas & Quizhpi, 2018).

1.3. Descripción de los establecimientos de alojamiento a valorar

Para realizar la valoración de Responsabilidad Social Empresarial, se han seleccionado los siguientes establecimientos de alojamiento, considerando uno por cada categoría existente en la ciudad de Cuenca, donde se involucran también tres tipologías de establecimientos: hostal, hotel y casa de huéspedes.

A continuación se muestran los establecimientos de alojamiento seleccionados para esta evaluación.

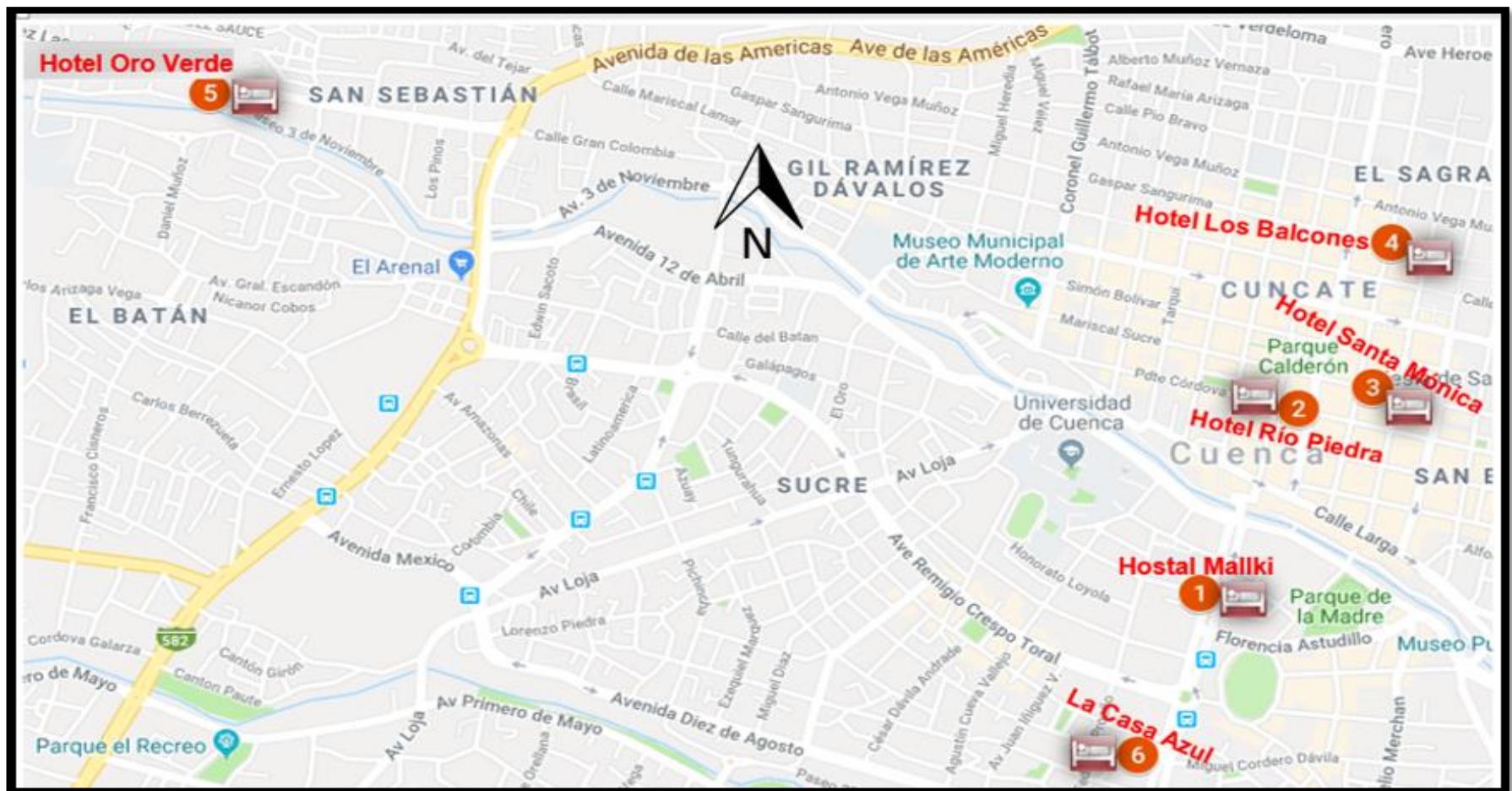
Tabla 13

Establecimientos de alojamiento seleccionados para la valoración en RSE

Establecimiento	Clasificación	Categoría
Mallki	Hostal	Una estrella
Río Piedra	Hotel	Dos estrellas
Santa Mónica	Hotel	Tres estrellas
Los Balcones	Hotel	Cuatro estrellas
Oro Verde	Hotel	Cinco estrellas
La Casa Azul	Casa de huéspedes	Categoría única

Nota: Información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo, Cuenca. Recuperado el 20 de agosto de 2018 de: Ministerio de Turismo, oficina Cuenca-Azuay, Ecuador.

Gráfico 1
Localización de los establecimientos de alojamiento a valorar



Fuente: Google maps, 2018.



1.3.1. Descripción Hostal Mallki (una estrella)

El Hostal Mallki está ubicado en la calle Aurelio Aguilar 1-31 y avenida Fray Vicente Solano, este establecimiento presta sus servicios desde el año 2015 y ofrece hospedaje en habitaciones compartidas (Hostal Mallki, 2018). El Hostal Mallki es administrado por sus dueños, el Biólogo Jorge Andrés Naranjo Chávez quien es de la provincia de Sucumbíos - Ecuador y su esposa, quien procede de Inglaterra (Naranjo, 2018).

Misión y visión

El establecimiento de alojamiento no ha definido su misión y visión, sin embargo, en una entrevista directa, el señor Jorge Naranjo, propietario, mencionó que su única misión es “trabajar con el corazón” (Naranjo, 2018).

Target

Personas que viajan de manera independiente, generalmente jóvenes que realizan turismo ya sea solos o acompañados de amigos, conocidos habitualmente como mochileros de viaje largo, comprendidos entre los dieciocho y los treinta y cinco años (Naranjo, 2018).

Habitaciones y tarifas

El Hostal Mallki cuenta con 5 habitaciones de uso compartido. En total dispone de dieciséis plazas (Naranjo, 2018).

Tabla 14
Tarifas Hostal Mallki

Tipo de habitación	Tarifa	Observaciones
Habitación compartida	\$9,00 por persona por noche	Habitaciones compartidas de hasta siete camas. La tarifa incluye impuestos, desayuno y el uso de todas las instalaciones

Nota: Información adaptada de entrevista directa al señor Jorge Naranjo, propietario del Hostal Mallki. Recuperado el 04 de septiembre de 2018, Cuenca-Azuay, Ecuador.



Departamentos

El establecimiento de alojamiento no cuenta con departamentos definidos, sin embargo, existe un área destinada a la recepción, un área de habitaciones y áreas de esparcimiento (Naranjo, 2018).

Servicios

El Hostal Mallki brinda el servicio de alojamiento más desayuno incluido, en habitaciones compartidas donde las camas disponen de pequeños cajones para guardar el equipaje, ofrece también baños compartidos con productos de aseo, servicio de lavandería y planchado, transfer in y transfer out con costo adicional, zona TV, área para fumadores, caja fuerte en recepción, juegos como ping pong, rompecabezas y dardos y asimismo ofrece actividades como ciclismo y senderismo (Naranjo, 2018).

El establecimiento ofrece una cocina totalmente equipada y un salón de uso compartido, además dispone de un área para parrilladas, terraza y jardín. Existe también una máquina expendedora de bebidas y se ofrece el servicio de alquiler de bicicletas. El Hostal Mallki tiene acceso para personas de movilidad reducida, recepción las 24 horas, wifi en todas las instalaciones y el servicio se brinda en inglés, alemán y español (Naranjo, 2018).

Número de empleados

El Hostal Mallki cuenta con un empleado, ya que las actividades dentro del establecimiento son realizadas por sus mismos dueños y administradores, el señor Jorge Naranjo y su esposa (Naranjo, 2018).

Certificaciones

El Hostal Mallki ha recibido dos certificaciones, la primera, "Award of Excellence" en el año 2014, con una puntuación de 8,1/10 por parte de Booking.com, como recompensa por haber logrado una calificación mayor a 8 en los comentarios en línea. La segunda, "Certificado de Excelencia" en el año



2016 por parte de TripAdvisor, como recompensa por su compromiso con la hospitalidad (Naranjo, 2018).

Además, es importante mencionar que en la página Hostelworld, el Hostal Mallki ocupa el puesto número uno entre todos los hostales de Cuenca y así mismo tiene una puntuación de 8,6/10 de acuerdo a este sitio web (Hostelworld, 2018).

1.3.2. Descripción Hotel Río Piedra (dos estrellas)

El Hotel Río Piedra se encuentra ubicado en las calles Presidente Córdova 8-40 y Luis Cordero en pleno Centro Histórico de la ciudad de Cuenca. Es un hotel moderno que presta sus servicios desde el año 2004 y ofrece el servicio de hospedaje en acogedoras habitaciones. El Hotel Río Piedra es administrado por su dueño, el Ing. Juan Pablo Vanegas Vintimilla (Hotel Río Piedra, 2018).

Misión

Satisfacer a nuestros clientes, ofreciéndoles el mejor servicio en cuanto a alojamiento, alimentación y servicios adicionales de parqueadero, sala de conferencias y espacios para sus mascotas, adecuado con la mejor infraestructura y todos los elementos necesarios, generando la mayor comodidad y tranquilidad al huésped, en un ambiente cultural distinguido por la calidez de sus colaboradores. (Vanegas, 2018)

Visión

“Ser reconocido como el hotel de mayor liderazgo, de primera categoría en la provincia del Azuay, en un periodo de cinco años, siendo la mejor opción de hospedaje en la ciudad por los turistas nacionales, extranjeros y del segmento corporativo” (Vanegas, 2018).



Target

Personas que viajan por motivo de negocios y familias que visitan la ciudad por turismo (Vanegas, 2018).

Habitaciones y tarifas

El Hotel Río Piedra cuenta con 22 habitaciones, divididas en simples, dobles o matrimoniales y triples (Vanegas, 2018).

Tabla 15

Tarifas Hotel Río Piedra

Tipo de habitación	Tarifas	Observaciones
Habitación sencilla	\$36,00 por noche	Incluye impuestos,
Habitación doble o matrimonial	\$52,00 por noche	desayuno americano y parqueadero nocturno
Habitación triple	\$69,00 por noche	

Nota: Información adaptada de entrevista directa al Ing. Juan Pablo Vanegas, propietario del Hotel Río Piedra. Recuperado el 24 de agosto de 2018, Cuenca-Azuay, Ecuador.

Departamentos

El establecimiento de alojamiento no cuenta con departamentos definidos, sin embargo, existe un área destinada a la recepción, un área de habitaciones y una cafetería (Vanegas, 2018).

Servicios

El Hotel Río Piedra ofrece el servicio de alojamiento más desayuno americano incluido, las habitaciones disponen de baño privado y amenities, se ofrece también closets en cada habitación, teléfono y televisión por cable. Además, el hotel brinda servicios de lavandería y planchado, transfer in y transfer out con costo adicional, servicio a la habitación y fotocopiadora (Vanegas, 2018).



El establecimiento cuenta con una cafetería donde se sirven los desayunos, dispone de una infraestructura adaptada para personas con discapacidad, ofrece servicio de recepción las 24 horas, wifi en todas las instalaciones y la atención al cliente se realiza en inglés y español. El hotel ofrece parqueadero gratuito para vehículos desde las 19:00 hasta las 08:00 (Vanegas, 2018).

Número de empleados

El Hotel Río Piedra cuenta con seis empleados (Vanegas, 2018).

Certificaciones

El Hotel Río Piedra ha recibido dos certificaciones “Award of Excellence”, una en el año 2015 y la otra en el año 2016, por parte de Booking.com, con una puntuación de 8,3/10 y 8,4/10 respectivamente, esto como recompensa por lograr una calificación mayor a 8 en los comentarios en línea (Vanegas, 2018).

1.3.3. Descripción Hotel Santa Mónica (tres estrellas)

El Hotel Santa Mónica se encuentra ubicado en las calles Mariscal Sucre 6-80 y Presidente Borrero, a una cuadra del Parque Abdón Calderón de la ciudad de Cuenca. El establecimiento presta sus servicios desde el año 2010 administrado por su dueña, la Ing. Mónica Delgado (Hotel Santa Mónica, 2018).

Misión

La misión del Hotel Santa Mónica es ser una empresa hotelera especializada en brindar el servicio de alojamiento con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades de sus huéspedes por lo mismo que tiene una infraestructura moderna y un talento humano capacitado en cada puesto y área de trabajo facilitando a los clientes mayor confort y excelencia.

(Delgado, 2018)



Visión

La visión es lograr destacarse dentro del grupo de hoteles dirigidos principalmente a ejecutivos, de igual forma ser el mejor hotel en el medio debido a su ubicación exclusiva en pleno centro histórico de la ciudad de Cuenca; por lo que queda claro que el Hotel Santa Mónica busca un servicio de calidad que le destaque como la mejor opción de alojamiento en Cuenca. (Delgado, 2018)

Target

Personas que visitan la ciudad por motivo de negocios, ya sean nacionales o extranjeros (Delgado, 2018).

Habitaciones y tarifas

El Hotel Santa Mónica cuenta con 30 habitaciones, divididas en simples, dobles o matrimoniales y triples, pudiendo estas ser estándar o superior (Delgado, 2018).

Tabla 16

Tarifas Hotel Santa Mónica

Tipo de habitación	Tarifa	Observaciones
Habitación sencilla estándar	\$38,00 por noche	Las tarifas incluyen
Habitación doble estándar	\$48,00 por noche	impuestos y desayuno
Habitación triple estándar	\$60,00 por noche	buffet
Habitación sencilla superior	\$61,00 por noche	
Habitación doble superior	\$79,30 por noche	
Habitación triple superior	\$91,50 por noche	

Nota: Información adaptada de entrevista directa a la Ing. Mónica Delgado, propietaria del Hotel Santa Mónica. Recuperado el 20 de agosto de 2018, Cuenca-Azuay, Ecuador.



Departamentos

El establecimiento de alojamiento cuenta con un departamento de recepción, un departamento de ama de llaves y un departamento de alimentos y bebidas (Delgado, 2018).

Servicios

El Hotel Santa Mónica ofrece el servicio de alojamiento más desayuno buffet incluido, las habitaciones disponen de baño privado y amenities completos, se ofrece también secador de cabello, porta equipajes en cada habitación, teléfono y televisión por cable. Además, el hotel brinda servicios de lavado y planchado, transfer in y transfer out con costo adicional, servicio a la habitación, caja fuerte y fotocopiadora (Delgado, 2018).

El establecimiento cuenta con una cafetería donde se sirven los desayunos, está adaptado para personas con discapacidad, dispone de ascensor, ofrece recepción las 24 horas, wifi en todas las instalaciones y el servicio se brinda en inglés, italiano y español. El hotel ofrece un salón para reuniones y también un parqueadero gratuito para vehículos, previa reserva (Delgado, 2018).

Número de empleados

El Hotel Santa Mónica cuenta con nueve empleados (Delgado, 2018).

Certificaciones

El Hotel Santa Mónica ganó el distintivo “Guest Review Awards” de Booking.com en el año 2017 con una puntuación de 8/10, esto como recompensa por ofrecer buenas experiencias a los huéspedes. El establecimiento cuenta también con el distintivo “Q” de calidad turística (Delgado, 2018).



1.3.4. Descripción Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)

El Hotel Los Balcones se encuentra ubicado en las calles Presidente Borrero 12-08 y Gaspar Sangurima y funciona en una casona del siglo XIX, donde habitaron personajes importantes como Gaspar de Sangurima y la Misión Jesuita de Juan Bautista Stiehle. Es un hotel estilo boutique que presta sus servicios desde el año 2012. El propietario del establecimiento es el Ing. Luis Ordóñez y el administrador es el Ing. Henry Ordóñez (Hotel Los Balcones, 2018).

Misión

Somos un grupo proactivo de profesionales que busca servir y satisfacer a nuestros clientes, con gran sentido y dedicación, ofreciéndoles alojamiento y alimentación de calidad en un ambiente único, motivados por el placer de servir y ser la mejor opción hotelera del mercado, para satisfacción de nuestros huéspedes y clientes, nuestro desarrollo profesional y personal, implementando buenas prácticas ambientales, de comercio justo y generando impactos positivos en la sociedad. (Hotel Los Balcones, 2018)

Visión

“Ser una empresa líder en la prestación de servicios de hospedaje y alimentación tanto a nivel nacional e internacional, manejando altos estándares de calidad y servicio” (Hotel Los Balcones, 2018).

“Ser reconocidos dentro de diez años como uno de los mejores Hotel Boutique del Ecuador, distinguiéndonos por la calidez y amabilidad, propios de nuestra cultura cuencana y cuidando el medio ambiente” (Hotel Los Balcones, 2018).



Responsabilidad Social Empresarial Hotel Los Balcones

Hotel los Balcones trabaja bajo principios éticos en tres dimensiones: económica, social y ambiental, tanto en sus operaciones internas como externas, orientándose a:

- El desarrollo de sus clientes, socios y empleados
- El desarrollo de la comunidad
- El cuidado y preservación del medio ambiente (Hotel Los Balcones, 2018)

Objetivos empresariales

- Mantener el liderazgo de la industria turística
- Consolidar un equipo profesional y responsable
- Representar y proteger los intereses de sus propietarios
- Impulsar y fomentar las acciones de promoción de la industria turística hacia el desarrollo del hotel
- Elevar los estándares de calidad de los servicios que se ofrecen a través de programas de capacitación, alianzas estratégicas, desarrollo de productos innovadores y mejora continua de los procedimientos
- Fomentar el trabajo en equipo con otras asociaciones y organizaciones de promoción turística para lograr objetivos comunes
- Renovar y mejorar la atención y el servicio, para mantener al hotel entre los primeros hoteles boutique de Cuenca (Hotel Los Balcones, 2018).

Valores empresariales

- El valor económico, todas las personas que aportan a la actividad productiva reciben su compensación.
- El valor psicológico, todas las personas que participan del proceso productivo logran asimilar el aprendizaje para la toma adecuada de decisiones.
- El valor ético, se produce un cambio positivo en el interior de las personas (Hotel Los Balcones, 2018).



Políticas de Derechos Humanos

Hotel Los Balcones está comprometido con el cumplimiento y la promoción de los Derechos Humanos, sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes incluidos en Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución de la República del Ecuador. El establecimiento lo asume como un reto en términos de su propia sostenibilidad y como contribución a la generación de valor social, económico y ambiental (Hotel Los Balcones, 2018).

Políticas de condiciones laborales

Hotel Los Balcones aplica y fomenta valores éticos de respeto, cooperación, trabajo en equipo y las pautas de comportamiento recogidas en el reglamento interno de trabajo (Hotel Los Balcones, 2018).

Política ambiental

El Hotel Los Balcones, como prestador de servicios de alojamiento y alimentación es consciente de su interdependencia con el medioambiente; por lo tanto, realiza una gestión con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

1. Hotel Los Balcones está comprometido con el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal y con los compromisos que ha suscrito con sus clientes y con el resto de grupos de interés.
2. Las actividades del establecimiento son gestionadas con procesos ecológicos, estableciendo objetivos para dichos procesos, los cuales son evaluados y actualizados cada año.
3. Se planea establecer sistemas adecuados para prevenir la contaminación y gestionar los recursos de forma eficiente.
4. Se trabaja siempre en mejora continua con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia de productos y servicios (Hotel Los Balcones, 2018).



Políticas de mejora continua

El Hotel Los Balcones realiza una continua autoevaluación donde se detectan las fortalezas que deben mantenerse y también las acciones de mejora que deben realizarse. Para esto el establecimiento define cuatro parámetros de mejora continua de la gestión de la calidad:

Planificación: para esto primero se identifica el problema, luego se observa y analiza y se establecen las responsabilidades y objetivos a alcanzar, estableciendo finalmente indicadores de control.

Acción: implica la preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto, la aplicación controlada del plan y los procesos de verificación.

Comprobación: Se busca verificar los resultados de las acciones realizadas y comparar con los objetivos.

Ajuste y retroalimentación: primero se analiza los resultados obtenidos de la gestión y se proponen las alterativas de mejora, con esto se realiza la estandarización y consolidación de procedimientos eficientes y se elabora un registro histórico de resultados (Hotel Los Balcones, 2018).

Política de biodiversidad

En el Hotel Los Balcones se reconoce el valor de la naturaleza y la importancia de la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y sus elementos, lo cual permite un desarrollo sostenible de la sociedad. El establecimiento se compromete también a manejar de forma responsable y sostenible todas sus operaciones con el objetivo de minimizar o mitigar su impacto sobre el medioambiente y de igual manera se busca promover y favorecer programas de conservación y mejora de la biodiversidad (Hotel Los Balcones, 2018).

Target

Personas que visitan la ciudad por motivos de turismo, huéspedes que buscan descubrir la cultura cuencana (Ordóñez, 2018).



Habitaciones y tarifas

El Hotel Los Balcones cuenta con 11 habitaciones, divididas en simples, dobles o matrimoniales, triples y un apartamento amoblado (Ordóñez, 2018).

Tabla 17
Tarifas Hotel Los Balcones

Tipo de habitación	Tarifa	Observaciones
Habitación sencilla sin balcón	\$75,00 por noche	Las tarifas
Habitación sencilla con balcón	\$82,00 por noche	incluyen
Habitación doble sin balcón	\$90,00 por noche	impuestos
Habitación doble con balcón	\$99,00 por noche	
Habitación doble matrimonial con balcón	\$95,00 por noche	
Habitación doble matrimonial con acceso para discapacitados	\$95,00 por noche	
Habitación triple con balcón	\$120,00 por noche	
Apartamento amoblado	\$95,00 por noche	

Nota: Información adaptada de Hotel Los Balcones Página Oficial, Habitaciones, (2018). Recuperado el 02 de agosto de 2018 de: <http://hotellosbalconescuenca.com/>

Departamentos

El establecimiento de alojamiento cuenta con los siguientes departamentos: administración, recepción, ama de llaves y alimentos y bebidas (Ordóñez, 2018).

Servicios

El Hotel Los Balcones ofrece el servicio de alojamiento y el servicio de alimentos y bebidas en Sole Mio restaurante con una especialidad de comida americana e italiana, las habitaciones son insonorizadas y disponen de baño privado con amenities, se ofrece también secador de cabello, closets en cada habitación, mini bar, teléfono y televisión por cable. Además, el hotel brinda servicios de lavado y planchado, transfer in y transfer out con costo adicional, servicio a la habitación, calefacción, servicio de masajes, tratamientos faciales,



servicios de belleza, servicio de niñera, juegos de mesa, zona de fumadores, caja fuerte y fotocopiadora (Booking.com, 2018).

El establecimiento está adaptado para personas con discapacidad, ofrece servicio de recepción las 24 horas, tienda de recuerdos, wifi en todas las instalaciones y la atención al cliente se realiza en inglés y español. El hotel ofrece parqueadero para vehículos, centro de negocios y también actividades como tours culturales, senderismo, pesca y alquiler de bicicletas (Booking.com, 2018).

Número de empleados

El Hotel Los Balcones cuenta con nueve empleados (Ordóñez, 2018).

Certificaciones

El Hotel Los Balcones ha recibido cada año, desde el 2013 hasta el 2017, una mención de honor dentro de la categoría hotel pequeño, en los premios Travellers Choice por parte de TripAdvisor, esto como recompensa por el servicio excepcional del hotel que ha permitido fidelizar a los clientes. Así también en el año 2016 recibió el certificado “Guest review awards 2016” con una puntuación de 9,1/10 por parte de booking.com como premio por ofrecer buenas experiencias a los huéspedes (Hotel Los Balcones, 2018).

Además, recibió el certificado “Green Leader Platinum” de TripAdvisor como recompensa por sus buenas prácticas ambientales y ecológicas, en el año 2018. Otra certificación recibida fue la “TOP 4-STAR HOTEL IN CUENCA” otorgado por travelmyth. El establecimiento obtuvo también una certificación con una puntuación de 4,6/5 por parte de Hotels.com. como recompensa por los comentarios positivos de clientes en la página web (Hotel Los Balcones, 2018).



Una de las menciones más importantes que obtuvo el Hotel Los Balcones es la certificación en desempeño en el área de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial a través de su programa de mejora continua, por parte de TourCert en el mes de abril del año 2018, la misma que tiene vigencia hasta abril del año 2020 (Hotel Los Balcones, 2018).

Para recibir dicha certificación el establecimiento cumplió con lo siguiente:

- Evaluación sistemática de sus operaciones comerciales.
- Medición cualitativa y cuantitativa de los criterios de calidad, ambientales y sociales.
- Realización permanente de sus actividades comerciales claves en materia de sostenibilidad.
- Nombramiento de un representante de sostenibilidad que garantiza la implementación y seguimiento de los criterios de certificación TourCert.
- Elaboración de un informe de sostenibilidad con un compromiso de mejora a corto, mediano y largo plazo.
- Se sujetó a la verificación integral del cumplimiento de la normativa del programa de certificación de TourCert (Ordóñez, 2018).

1.3.5. Descripción Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)

El Hotel Oro Verde se encuentra ubicado en la Avenida Ordoñez Lasso s/n, es un establecimiento moderno que pertenece a una cadena hotelera nacional y presta sus servicios en la ciudad desde el 20 de marzo del año 1983. Actualmente el hotel es administrado por el Ing. Marcelo Ferrari de nacionalidad argentina (Montenegro, 2018).

Misión

“Somos un grupo hotelero pionero ecuatoriano, que contribuye al desarrollo económico y social de las ciudades donde operamos, contando con una estructura y cultura corporativa sólida enfocada a superar las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas” (Oro Verde Hotels, 2018).



Visión

“Ser la compañía hotelera más consolidada de Ecuador, ofreciendo productos y servicios a nivel internacional, priorizando las características más importantes de su cultura, a modo de ofrecer experiencias inolvidables para sus huéspedes” (Oro Verde Hotels, 2018).

Objetivo general

Crecer, desarrollarse y consolidarse como cadena dentro de un marco de competitividad, en el ámbito local e internacional, asegurando maximizar su rentabilidad, alcanzando las expectativas de los inversionistas, a la vez que aumentar la percepción de valor y calidad de cada uno de sus productos y de la cadena por parte de los huéspedes actuales y potenciales así como también del mercado en general para lograr un adecuado reposicionamiento de Hoteles Oro Verde ante el desarrollo turístico del país. (Oro Verde Hotels, 2018)

Target

Personas que visitan la ciudad por motivo de negocios, también se enfoca en el segmento familiar tanto nacional como extranjero (Montenegro, 2018).

Habitaciones y tarifas

El Hotel Oro Verde cuenta con 69 habitaciones divididas en simples y dobles, además de una junior suite (Montenegro, 2018).



Tabla 18
Tarifas Hotel Oro Verde - Cuenca

Tipo de habitación	Tarifa	Observaciones
Habitación deluxe king	\$90,00 por noche	No incluye IVA ni 10% de
Habitación deluxe twin	\$90,00 por noche	servicios.
Junior Suite	\$140,00 por noche	Incluye transfer in / out, desayuno buffet y coctel de bienvenida

Nota: Información adaptada de Hotel Oro Verde Página Oficial, Book Now, (2018). Recuperado el 12 de septiembre de 2018 de: <https://www.myhotelreservation.net/b/hacueoro/HACUEORO/?f=2018-09-28&t=2018-09-29>

Departamentos

El establecimiento de alojamiento cuenta con los siguientes departamentos: administración, recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas, mantenimiento y eventos (Montenegro, 2018).

Servicios

El Hotel Oro Verde ofrece el servicio de alojamiento más desayuno buffet incluido, las habitaciones disponen de sistemas de calefacción y aire acondicionado, caja de seguridad, baño privado con amenities completos, se ofrece también secador de cabello, porta equipajes, closets en cada habitación, teléfono, televisión por cable, escritorio y planchas para ropa. Además, el hotel brinda servicios de lavado normal y en seco, planchado, transfer in y transfer out sin costo y servicio a la habitación (Booking.com, 2018).

El establecimiento cuenta con un restaurante llamado “Oro Café” donde se ofrece comida nacional e internacional, además dispone de una cafetería “Gourmet Deli” donde se puede encontrar productos de pastelería y repostería además de bebidas. El Hotel Oro Verde está adaptado para personas con discapacidad, dispone de ascensores, ofrece servicio de recepción las 24 horas, wifi en todas las instalaciones y la atención al cliente se da en inglés y español. El hotel cuenta con siete salones para reuniones, eventos corporativos



y eventos sociales, ofrece además un centro de negocios, piscina, gimnasio y parqueadero gratuito para vehículos (Booking.com, 2018).

Número de empleados

El Hotel Oro Verde cuenta con 93 empleados (Montenegro, 2018).

Certificaciones

El Hotel Oro Verde recibió durante el año 2017 el reconocimiento “Travelers Choice” por parte de TripAdvisor, como premio por estar dentro de los tres mejores hoteles en Ecuador. Además, en el año 2018 volvió a ganar el mismo reconocimiento, esta vez por ser el segundo mejor hotel en Ecuador y el número veinte y uno en Sudamérica (Hotel Oro Verde - Cuenca, 2018).

Así también el establecimiento cuenta con el distintivo “Q” de calidad turística (Hotel Oro Verde - Cuenca, 2018).

1.3.6. Descripción Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)

La casa de huéspedes, La Casa Azul, se encuentra ubicada en las calles Dr. Gonzalo Cordero 1-57 y avenida Fray Vicente Solano. Es un establecimiento de alojamiento de estilo moderno que presta sus servicios desde el año 2017 administrado por su propietaria, la Ing. Paquita Gárate (Gárate, 2018).

Misión y visión

La casa de huéspedes La Casa Azul no cuenta con una misión ni visión definidas (Gárate, 2018).

Target

Familias que visitan la ciudad ya sean nacionales o extranjeros y que normalmente son de larga estancia (Gárate, 2018).



Habitaciones y tarifas

La casa de huéspedes La Casa Azul, cuenta con cuatro habitaciones y en total dispone de ocho plazas (Gárate, 2018).

Tabla 19
Tarifas Casa de Huéspedes La Casa Azul

Tipo de habitación	Tarifa	Observaciones
Habitación sencilla grande	\$29,00 por noche	El precio no
Habitación doble grande	\$43,00 por noche	incluye el 12%
Habitación sencilla con vista al jardín	\$30,00 por noche	de IVA
Habitación doble con vista al jardín	\$45,00 por noche	
Habitación deluxe superior sencilla	\$32,00 por noche	
Habitación deluxe superior doble	\$47,00 por noche	
Habitación sencilla deluxe con cama grande	\$33,00 por noche	
Habitación matrimonial deluxe con cama grande	\$49,00 por noche	

Nota: Información adaptada de A-HOTEL.com Página Oficial, La Casa Azul, (2018). Recuperado el 12 de septiembre de 2018 de: https://www.a-hotel.com/es/ecuador/100423-cuenca/2426502-1-la-casa-azul/?checkin=07.09.2018&checkout=08.09.2018&hotel_id=2426502&source_id=1&_do=bookForm-bookForm-submit

Departamentos

El establecimiento no cuenta con departamentos definidos, solo existe el área de alojamiento y una cafetería (Gárate, 2018).

Servicios

La casa de huéspedes La Casa Azul ofrece el servicio de alojamiento en habitaciones insonorizadas que disponen de baño privado y productos de aseo, se ofrece también closets, teteras en cada habitación, planchas para ropa, secador de cabello y televisión por cable. Además, La Casa Azul ofrece wifi en todas las instalaciones y el servicio se brinda en inglés y español. Se puede también hacer uso de una cocina compartida completamente equipada (Gárate, 2018).



El establecimiento cuenta con una cafetería donde se ofrecen desayunos y productos de repostería, también se ofrece parqueadero gratuito para vehículos. Las habitaciones no tienen acceso para personas con discapacidad (Gárate, 2018).

Número de empleados

La casa de huéspedes La Casa Azul cuenta con dos empleados (Gárate, 2018).

Certificaciones

La Casa de Huéspedes la Casa Azul obtuvo el distintivo “Guest Review Awards” de Booking.com en el año 2018 con una puntuación de 9,5/10 como recompensa por crear buenas experiencias en los huéspedes que la visitaron (La Casa Azul B&B, 2019).



CAPÍTULO 2

Capítulo 2: Aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, en los seis establecimientos de alojamiento seleccionados en la ciudad de Cuenca.

2.1. Diseño de las encuestas a aplicar

Las encuestas a aplicar en los establecimientos de alojamiento seleccionados para la valoración en RSE han sido tomadas de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad. Sin embargo, se han realizado algunos cambios y ajustes necesarios para adaptarlas mejor a la realidad del presente estudio, dichos cambios se detallan a continuación.

En primer lugar, la metodología propone en la materia “gobernanza”, dentro del indicador general “Derechos Humanos” y del indicador específico “apoyo a la erradicación de toda forma de trabajo forzoso” una pregunta (pregunta número trece) de la encuesta a aplicarse a la gobernanza de los establecimientos de alojamiento, en la cual se busca indagar cuáles son las áreas donde se realiza mayor esfuerzo físico, señalando como opciones las habitaciones, lavandería, cocina, restaurante, mantenimiento, recepción o ninguna de las opciones. Sin embargo, luego de consultar el documento “Lucha contra el trabajo forzoso. Manual para empleadores y empresas” de la OIT, se evidencia que en responsabilidad social el trabajo forzoso no hace referencia al esfuerzo físico requerido para ejecutar ciertas actividades, sino más bien a la manera de obligar directa o indirectamente a una persona a realizar una u otra actividad (Oficina Internacional del Trabajo, 2009). De esta manera el concepto de trabajo forzoso que propone la OIT es el siguiente:



La definición de trabajo forzoso reconocida en el plano internacional figura en el Convenio número 29 de la OIT. A los efectos de este último, se entiende por trabajo forzoso todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente (Oficina Internacional del Trabajo, 2009).

Con base en el concepto anterior se cambia la pregunta número trece de la materia “gobernanza”, por dos preguntas que abarcan a nuevas variables, las cuales están dirigidas al público interno de los establecimientos de alojamiento, pero serán tabuladas dentro de la materia “gobernanza” puesto que esta es la parte de la organización que debe trabajar para contribuir a la eliminación del trabajo forzoso. Las nuevas preguntas (variables) se han planteado de acuerdo a lo que propone la OIT en el “Recuadro 1 – Determinación del trabajo forzoso en la práctica” en el documento “Lucha contra el trabajo forzoso. Manual para empleadores y empresas” (2009), de donde se han seleccionado las opciones pertinentes para el ámbito turístico y de alojamiento, quedando establecidas las siguientes preguntas:

De las siguientes opciones ¿Con cuáles ha sido sancionado por alguna acción o comportamiento indebido?

1. Multas justas
2. Sin pago de salarios
3. Sin proporcionarles alimentación
4. Suspensión de días de trabajo
5. Encargándoles una actividad de mayor complejidad
6. Despido
7. Otras



¿Cuál de los siguientes casos se dan en el establecimiento de alojamiento?

1. Ha recibido órdenes de trabajar bajo una amenaza de castigo en caso de incumplimiento.
2. Se le cobra lo justo por daños a bienes materiales del establecimiento
3. Se le ha contratado para realizar una actividad y por algún motivo se le ordenó hacer otra
4. Trabaja para descontar una deuda con el mismo establecimiento
5. Alguna vez se ha retenido en el establecimiento sus documentos u objetos personales de valor
6. Trabaja bajo amenaza de denuncia ante la autoridad de inmigración
7. Siente que en el establecimiento existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados
8. Considera que su trabajo le permite compartir suficiente tiempo con su familia
9. No deseo responder esta pregunta

Con este cambio se adicionó 9 preguntas (variables); considerando que originalmente la metodología proponía 140. Además, luego de aplicar una encuesta piloto en un establecimiento de alojamiento distinto a los que conforman este estudio, se pudo observar que en la materia “clientes o consumidores” en el indicador general “sistema de quejas y reclamos” e indicador específico “relación con el cliente”, se plantea la pregunta “¿Al momento de realizar una queja usted ha podido ser escuchado y atendido con respeto?” con opciones de respuesta “Si” y “No”, en la cual uno de los huéspedes encuestados mencionó que no ha tenido quejas por lo que no puede responder esta pregunta. Ante esta situación, en la misma pregunta se adjuntó la opción “No he tenido quejas” la cual ocasiona el aumento de una variable. De esta manera quedan establecidas las 150 variables con las cuales se trabaja en el presente estudio.



Además, en una pregunta de la encuesta aplicada al público interno, bajo el indicador general “formación laboral” y los indicadores específicos “capacitación a empleados” y “programas de formación”, se consideró necesario cambiar una de las opciones de respuesta, donde la pregunta original fue ¿Durante el último año, usted ha recibido formación en los siguientes temas? Teniendo como opciones de respuesta: servicio al cliente, primeros auxilios, idiomas, mantenimiento, cocina, otros. El cambio realizado fue con la opción “cocina”, ya que la encuesta no necesariamente debe ser aplicada a un empleado del área de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento, sino más bien puede ser aplicada a un trabajador de cualquiera de las áreas, por lo que se considera pertinente preguntar si se ha recibido capacitación en el área de competencia, sin mencionar oficios específicos. De esta forma en vez de la opción “cocina” se establece la opción “área de competencia”.

Así también, en una pregunta de la encuesta aplicada al público interno de los establecimientos de alojamiento, dentro del indicador general “salud y seguridad laboral” y del indicador específico “manuales de seguridad” la metodología propone la pregunta ¿La empresa cuenta con manuales corporativos?, con opciones de respuesta “SI”, “NO”, “Desconoce”, a la cual se le ha hecho un pequeño ajuste, especificado a qué tipo de manuales corporativos hace referencia, quedando establecida la pregunta ¿El establecimiento de alojamiento cuenta con manuales de higiene y seguridad? la cual tiene las mismas opciones de respuesta que la pregunta original.

Adicionalmente, en todas las preguntas de las encuestas se ha reemplazado la palabra “empresa” por “establecimiento de alojamiento” puesto que esta metodología está destinada a valorar y categorizar en RSE específicamente a estos últimos, y de esta manera se evita confusiones.

Finalmente se ha considerado importante colocar en cada encuesta los indicadores generales y específicos junto a las respectivas preguntas en forma ordenada, para facilitar de esta manera la comprensión y la tabulación de la información.



Las encuestas completas para los diferentes stakeholders se recogen en el Anexo 2.

2.2. Perfeccionamiento metodológico

Para la elaboración del presente trabajo se ha visto la necesidad de realizar ciertas precisiones en la metodología utilizada, la misma que fue elaborada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad. Las modificaciones contribuyen al perfeccionamiento de la metodología y ayudan a cumplir su objetivo, el de valorar la RSE y asignar una categoría de responsabilidad social a establecimientos de alojamiento turístico. A continuación se detallan los cambios realizados con la respectiva justificación que los respalda.

Primeramente, para realizar la categorización de los establecimientos de alojamiento en RSE, la metodología propone contar las respuestas “SI” y “NO” de las diferentes preguntas de las encuestas, donde los “SI” suman puntos y los “NO” los restan. En esta parte se ha considerado un cambio significativo pues se considera que no todas las respuestas “SI” son positivas para la RSE y que no todas las respuestas “NO” son negativas, como es el caso de la pregunta ¿Trabajan niños en el establecimiento? En esta situación, si la respuesta es “SI”, no se la puede contar como algo positivo que suma puntos para la categoría de RSE, sino todo lo contrario. Para aclarar mejor dicha situación, a continuación, se define que es una afirmación y que es una negación de RSE.

Afirmación de RSE: acción o actividad realizada por un establecimiento de alojamiento que beneficia, contribuye o favorece a sus empleados, proveedores, comunidad local, clientes, medioambiente u otro grupo de interés.

Negación de RSE: acción o actividad realizada por un establecimiento de alojamiento que perjudica o afecta negativamente a sus empleados, proveedores, comunidad local, clientes, medioambiente u otro grupo de interés.



De esta manera, en el presente trabajo no se consideran las respuestas de “SI” y “NO” a las diferentes preguntas de las encuestas sino las que constituyen una afirmación o una negación de responsabilidad social y con base en estas se asignará las categorías en RSE a los seis establecimientos valorados.

En segundo lugar, para las encuestas aplicadas a dos personas, como es el caso de las materias clientes y comunidad, para obtener el total de afirmaciones y negaciones de RSE en dichas materias, se toma el promedio de las afirmaciones y negaciones de las dos encuestas aplicadas. Los cálculos para obtener este promedio se detallan en el Anexo 4.

Con respecto a la pregunta número seis de la encuesta aplicada al público interno, en esta existe la opción de respuesta “no deseo responder esta pregunta”, por lo tanto, si la persona encuestada no contesta, toda la pregunta será considerada como negación de RSE, mientras que el hecho de que se responda constituye una afirmación de responsabilidad social.

En el caso de la pregunta número uno de la encuesta aplicada a los clientes o consumidores ¿Cómo ha sido su estadía en el establecimiento de alojamiento? que tiene como opciones de respuesta “excelente”, “muy buena”, “buena”, “regular” “mala”, las tres primeras se consideran afirmaciones de RSE, mientras que las dos últimas se califican como negación.

En algunas preguntas existe tres opciones de respuesta “SI”, “NO” y “desconoce”; en este caso si la persona encuestada señala la opción “desconoce”, esta se considera una negación de RSE.

En la pregunta número seis de la encuesta aplicada a los clientes o consumidores ¿Al momento de realizar una queja usted ha podido ser escuchado y atendido con respeto? constan tres opciones de respuesta “SI”, “NO” y “No he tenido quejas”; de esta manera si la respuesta es “SI”, se considera una afirmación de RSE, pero se califica como negación el hecho de que haya existido la queja. Si la respuesta es “NO”, se aprecia como una negación de RSE y de la misma manera al momento de la tabulación de datos



hay otra negación por la presencia de la queja. En el caso de que la persona encuestada responda “No he tenido quejas”, se considera una afirmación de responsabilidad social y se considera como si hubiera sido atendido con respeto, lo que suma otra afirmación de RSE.

2.3. Tabulación de datos luego de la aplicación de encuestas

A continuación se presentan las tablas con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a una persona del área administrativa, a un empleado, a un proveedor, a dos clientes y a dos personas de la comunidad del Hostal Mallki. Se muestra únicamente la tabulación de este hostal como modelo que indica la forma en la que se ha trabajado con los datos. Las tablas de los otros cinco establecimientos se pueden consultar en el Anexo 3.

En la primera columna se muestran los indicadores generales y específicos de RSE, en la segunda columna se exponen las preguntas de las encuestas (variables) de una forma simplificada para efectos de la tabulación; las preguntas completas pueden revisarse en cada una de las encuestas aplicadas, mismas que se detallan en el Anexo 2. En la tercera columna se ubican las respectivas respuestas a cada pregunta y en la columna final se indica la equivalencia en RSE, pudiendo ser una afirmación o una negación de responsabilidad social.



Tabla 20
Tabulación de datos Hostal Mallki - gobernanza

Hostal Mallki (una estrella)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	NO	Afirmación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / corrupción	NO	Afirmación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	NO	Afirmación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	NO	Afirmación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	NO	Negación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	NO	Afirmación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	NO	Negación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	SI	Afirmación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	NO	Negación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	NO	Negación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	NO	Afirmación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras	NO	Negación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	NO	Negación	



Hostal Mallki (una estrella)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Compromiso con stakeholders Empleados	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	NO	Negación	
	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación	
	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación	
	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	SI	Afirmación	
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación	
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	NO	Negación	
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación	
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros	NO	Negación	
	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación	
Compromiso con stakeholders Proveedores	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	NO	Afirmación	
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	SI	Negación	
	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación	
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguna	NO	Negación	
	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	SI	Negación	
Compromiso con stakeholders Cílios o consumidores	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	NO	Afirmación	
	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	NO	Afirmación	
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación	
	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders Comunidad	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	SI	Afirmación	



Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	NO	Negación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	NO	Afirmación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación
Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación
Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	NO	Negación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	NO	Negación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	NO	Afirmación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	NO	Afirmación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	SI	Afirmación
	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	NO	Afirmación
	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación
	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	NO	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Plan estratégico Definición de una misión y visión	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
Plan estratégico Definición de una misión y visión	7.1 (encuesta aplicada a público interno) Se conoce la misión y visión del establecimiento	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a la gobernanza (administrador) del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 21
Tabulación de datos Hostal Mallki - público interno

Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	SI	Afirmación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	NO	Negación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	NO	Negación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	NO	Negación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	NO	Negación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	NO	Negación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	NO	Negación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	NO	Negación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 22
Tabulación de datos Hostal Mallki - proveedores

Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI NO	Afirmación Negación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios 3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances 3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales 3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	SI SI SI SI	Afirmación Afirmación Afirmación Afirmación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente 5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	SI NO	Afirmación Negación
Gestión de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	NO	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Evaluación y selección de proveedores	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	SI	Afirmación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	NO	Negación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	SI	Afirmación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	SI	Afirmación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 23
Tabulación de datos Hostal Mallki - clientes

Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	NO	Negación	SI	Afirmación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	NO	Negación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Sistema de quejas y reclamos	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Relación con el cliente	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	NO	Negación	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 24
Tabulación de datos Hostal Mallki - comunidad

Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	SI	Afirmación	NO	Negación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religiosos	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	NO	Negación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	NO	Afirmación	SI	Negación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	SI	Negación	SI	Negación



Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	NO	Negación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	NO	Negación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	SI	Negación	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 25
Tabulación de datos Hostal Mallki - medioambiente

Hostal Mallki (una estrella)			
Medioambiente (encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	NO	Negación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	NO	Negación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	SI	Negación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación



Hostal Mallki (una estrella)			
Medioambiente (encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación
	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	SI	Afirmación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	NO	Negación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	NO	Negación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	NO	Negación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	NO	Negación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
	8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administrador) del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



2.3. Resultados estadísticos

A continuación se presentan las tablas comparativas de establecimientos por cada materia de RSE, detallando las afirmaciones y negaciones de responsabilidad social obtenidas por cada uno en cada variable de evaluación (pregunta). Por motivos de espacio, en las seis tablas siguientes “A” equivale a “Afirmación” y “N” a “Negación”.

Tabla 26

Tabla comparativa de establecimientos – gobernanza

Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	A	A	A	A	N	A
Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	A	A	A	A	N	A
Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	A	A	A	A	N	A
Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	A	A	A	A	N	A
Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	A	A	A	A	A	A
El establecimiento posee código de conducta	N	N	N	A	A	N
Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	A	A	A	A	N	A



Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Qué actividades son expuestas al público / balances	N	N	A	N	N	N
Qué actividades son expuestas al público / ocupación	A	A	A	A	A	N
Qué actividades son expuestas al público / sueldos	N	A	N	A	N	N
Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	N	N	N	N	A	N
Qué actividades son expuestas al público / ninguna	A	A	A	A	A	N
Qué actividades son expuestas al público / otras	N	N	N	A	A	N
El establecimiento tiene políticas anticorrupción	N	N	N	A	N	N
Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	N	N	N	N	N	N
Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	N	N	N	A	N	N
Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	N	N	N	A	A	N
Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	N	N	N	N	N	N
Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	A	A	A	A	A	A



Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	A	A	A	A	A	N
Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	A	A	A	A	A	A
Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	N	A	A	A	A	N
Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	A	A	A	A	A	A
Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros	N	N	N	A	A	N
Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	A	A	A	A	A	A
Motivo de problemas con proveedores / precios	A	N	N	A	A	A
Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	N	A	A	A	N	A
Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	A	A	A	A	A	A
Motivo de problemas con proveedores / ninguna	N	N	N	A	N	A
Áreas que merecen más atención / recepción	N	N	N	A	A	N
Áreas que merecen más atención / AA&BB	A	A	A	N	N	A



Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Áreas que merecen más atención / habitaciones	A	A	N	A	A	A
Áreas que merecen más atención / otras	A	A	A	A	A	A
Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	N	A	A	A	A	N
Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	A	N	A	A	N	N
Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	N	N	N	N	N	N
Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	N	N	A	A	A	N
Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	A	A	A	A	A	N
Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	N	N	N	N	N	N
Trabajan niños en el establecimiento	A	A	A	A	A	A
Trabajan adolescentes en el establecimiento	A	A	A	A	A	A
Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	N	N	A	A	A	N
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	N	A	A	A	A	A



Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	A	A	A	A	A	A
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	A	A	A	A	A	A
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	A	A	A	A	N	A
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	A	A	A	A	A	A
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	A	A	A	A	N	A
Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	A	A	N	A	N	A



Variables	Gobernanza					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	A	A	A	A	N	A
Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	A	N	N	A	N	A
Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	A	A	A	A	A	A
Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	A	A	A	A	A	A
Se conoce la misión y visión del establecimiento	N	N	N	A	A	N

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza (administradores) de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 27

Tabla comparativa de establecimientos - público interno

Variables	Público interno					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	A	A	A	A	A	A
Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	A	A	N	A	A	N
Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	N	A	N	A	A	N
Se recibe formación laboral en / idiomas	N	N	N	N	N	N
Se recibe formación laboral en / mantenimiento	N	N	N	A	N	N
Se recibe formación laboral en / área de competencia	N	N	N	A	A	N
Se recibe formación laboral en / otros	N	N	N	A	A	N
Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	A	A	A	A	A	A
Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	N	N	N	A	A	A
Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	N	N	N	A	A	N
Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	N	N	N	A	A	N
Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	N	N	N	N	A	N



Público interno						
Variables	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	N	N	N	A	A	N
El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	N	N	A	A	A	N

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas al público interno (empleados) de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 28

Tabla comparativa de establecimientos – proveedores

Variables	Proveedores					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos	A	A	A	A	A	A
Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	N	N	N	N	A	N
La empresa proveedora permite conocer al público información / precios	A	A	A	A	A	A
La empresa proveedora permite conocer al público información / balances	A	N	N	N	N	A
La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales	A	N	N	N	N	A
La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	A	N	N	A	N	A
La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente	A	N	A	A	A	N
El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	N	N	N	A	N	N
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	A	N	N	A	A	A



Variables	Proveedores					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	A	N	A	N	N	N
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	N	N	A	A	N	N
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	A	N	N	A	A	A
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	A	A	A	A	A	N
Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	N	N	N	N	N	N

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los proveedores de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



En el caso de las materias “clientes y consumidores” y “comunidad” se aplicaron dos encuestas por establecimiento, por lo tanto, en las dos tablas siguientes se muestran dos columnas de datos por cada establecimiento valorado.

Tabla 29

Tabla comparativa de establecimientos - clientes o consumidores

Variables	Clientes o consumidores											
	Hostal Mallki		Hotel Río Piedra		Hotel Santa Mónica		Hotel Los Balcones		Hotel Oro Verde - Cuenca		Casa de Huéspedes La Casa Azul	
Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	N	A	N	N	N	N	A	A	N	N	A	A
Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	A	A	N	A	A	N	A	A	A	A	A	A
Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	N	N	N	N	A	N	A	A	A	N	N	N
Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A
Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	A
Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A



Variables	Clientes o consumidores										
	Hostal Mallki		Hotel Río Piedra		Hotel Santa Mónica		Hotel Los Balcones		Hotel Oro Verde - Cuenca		Casa de Huéspedes La Casa Azul
Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
La información brindada por el establecimiento es verdadera	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	A	A	A	A	N	N	A	A	A	A	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	A	A	N	N	N	N	N	A	A	A	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	A	A	A	N	A	N	A	A	A	A	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	A	A	N	N	N	N	N	A	A	N	A
Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Atención con respeto al momento de una queja	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	N	A	A	N	A	N	N	N	A	N	A

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas al público interno (empleados) de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 30

Tabla comparativa de establecimientos - comunidad

Variables	Comunidad							Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones					
Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	A	N	N	A	N	N	A	A	N
Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religiosos	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	N	N	N	N	N	N	A	A	N
Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	A	N	N	A	N	N	A	A	N
El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	N	N	N	N	N	N	A	A	N
El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	N	N	N	N	N	N	A	A	N
El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	N	N	A	A	A	A	A	A	A



Variables	Comunidad										
	Hostal Mallki		Hotel Río Piedra		Hotel Santa Mónica		Hotel Los Balcones		Hotel Oro Verde - Cuenca		Casa de Huéspedes La Casa Azul
Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	A	N	A	A	A	A	A	A	N	A	A
Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	N	N	N	N	N	N	N	A	A	N	N
Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	N	N	N	N	N	N	A	A	N	N	N
Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	A	N	A	A	A	A	A	N	N	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A



Variables	Comunidad										
	Hostal Mallki		Hotel Río Piedra		Hotel Santa Mónica		Hotel Los Balcones		Hotel Oro Verde - Cuenca		Casa de Huéspedes La Casa Azul
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A
Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	N	N	N	N	N	N	A	A	A	N	N
El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	N	N	N	A	N	A	A	A	A	N	A

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la comunidad de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Tabla 31

Tabla comparativa de establecimientos – medioambiente

Variables	Medioambiente					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	N	N	A	A	A	N
El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	N	N	N	A	N	N
El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	N	N	N	N	N	N
El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	N	N	N	A	N	N
El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	N	N	N	N	N	N
El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	A	A	A	A	A	A



Variables	Medioambiente					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	A	A	A	A	A	A
El establecimiento trabaja con paneles solares	N	N	N	N	N	N
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	A	A	A	A	A	A
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	N	N	N	N	N	N
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	N	N	N	N	N	N
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	A	N	N	A	N	N
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	A	A	A	A	A	A
El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	N	N	N	N	N	N



Variables	Medioambiente					
	Hostal Mallki	Hotel Río Piedra	Hotel Santa Mónica	Hotel Los Balcones	Hotel Oro Verde - Cuenca	Casa de Huéspedes La Casa Azul
Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	N	N	N	A	N	N
Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	N	N	A	A	N	N
Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	N	N	N	A	N	N
Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	N	N	N	A	N	N
Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	N	N	N	N	N	N
El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	N	N	N	A	A	N

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE con el medioambiente aplicadas a la gobernanza (administradores) de los seis establecimientos de alojamiento valorados, variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Las siguientes tablas muestran los resultados alcanzados por cada establecimiento en la valoración de RSE. Se detalla el número de afirmaciones y negaciones de responsabilidad social obtenidas y también el porcentaje que estas representan respecto al total de variables que se miden en cada materia.

Tabla 32
Resultados de la valoración de RSE - Hostal Mallki

Materia	Hostal Mallki (una estrella)						Total variables	total porcentaje
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE				
Gobernanza	37	63%	22	37%			59	100%
Público interno	3	21%	11	79%			14	100%
Proveedores	10	71%	4	29%			14	100%
Clientes / consumidores	19	90%	2	10%			21	100%
Comunidad	9	41%	13	59%			22	100%
Medioambiente	5	25%	15	75%			20	100%
Total	83	55%	67	45%			150	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hostal Mallki



Tabla 33
Resultados de la valoración de RSE - Hotel Río Piedra

Materia	Hotel Río Piedra (dos estrellas)					
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE	Total variables	total porcentaje
Gobernanza	39	66%	20	34%	59	100%
Público interno	4	29%	10	71%	14	100%
Proveedores	3	21%	11	79%	14	100%
Clientes / consumidores	15,5	74%	5,5	26%	21	100%
Comunidad	11	50%	11	50%	22	100%
Medioambiente	4	20%	16	80%	20	100%
Total	76,5	51%	73,5	49%	150	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Río Piedra

Tabla 34
Resultados de la valoración de RSE - Hotel Santa Mónica

Materia	Hotel Santa Mónica (tres estrellas)					
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE	Total variables	total porcentaje
Gobernanza	40	68%	19	32%	59	100%
Público interno	3	21%	11	79%	14	100%
Proveedores	6	43%	8	57%	14	100%
Clientes / consumidores	14,5	69%	6,5	31%	21	100%
Comunidad	10,5	48%	11,5	52%	22	100%
Medioambiente	6	30%	14	70%	20	100%
Total	80	53%	70	47%	150	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Santa Mónica



Tabla 35
Resultados de la valoración de RSE - Hotel Los Balcones

Materia	Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)					
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE	Total variables	total porcentaje
Gobernanza	52	88%	7	12%	59	100%
Público interno	12	86%	2	14%	14	100%
Proveedores	9	64%	5	36%	14	100%
Clientes / consumidores	19	90%	2	10%	21	100%
Comunidad	18	82%	4	18%	22	100%
Medioambiente	13	65%	7	35%	20	100%
Total	123	82%	27	18%	150	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Los Balcones

Tabla 36
Resultados de la valoración de RSE - Hotel Oro Verde - Cuenca

Materia	Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)					
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE	Total variables	total porcentaje
Gobernanza	37	63%	22	37%	59	100%
Público interno	12	86%	2	14%	14	100%
Proveedores	7	50%	7	50%	14	100%
Clientes / consumidores	18,5	88%	2,5	12%	21	100%
Comunidad	11,5	52%	10,5	48%	22	100%
Medioambiente	6	30%	14	70%	20	100%
Total	92	61%	58	39%	150	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Oro Verde – Cuenca



Tabla 37

Resultados de la valoración de RSE Casa de Huéspedes La Casa Azul

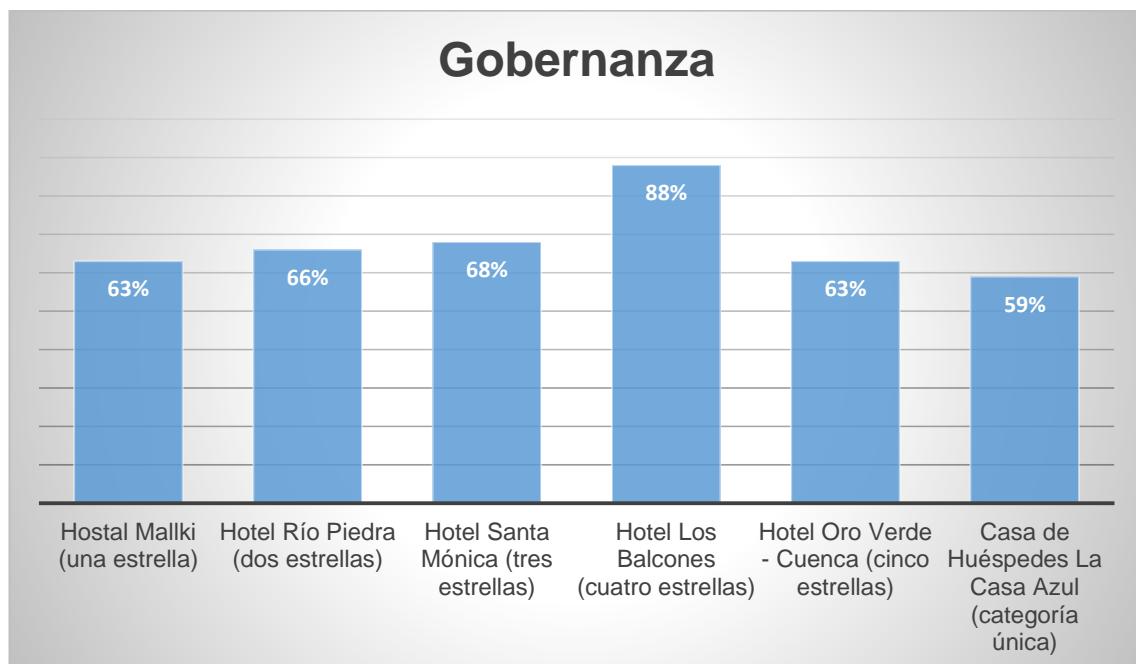
Materia	Casa de Huéspedes la Casa Azul (categoría única)					Total variables	total porcentaje
	Afirmaciones de RSE	Porcentaje afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Porcentaje negaciones de RSE			
Gobernanza	35	59%	24	41%	59	100%	
Público interno	3	21%	11	79%	14	100%	
Proveedores	7	50%	7	50%	14	100%	
Clientes / consumidores	18,5	88%	2,5	12%	21	100%	
Comunidad	10,5	48%	11,5	52%	22	100%	
Medioambiente	4	20%	16	80%	20	100%	
Total	78	52%	72	48%	150	100%	

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de la Casa de Huéspedes La Casa Azul



Las siguientes ilustraciones muestran el porcentaje de cumplimiento en RSE de los seis establecimientos de alojamiento, por cada materia de evaluación.

*Ilustración 1
Porcentaje de cumplimiento de RSE - gobernanza*



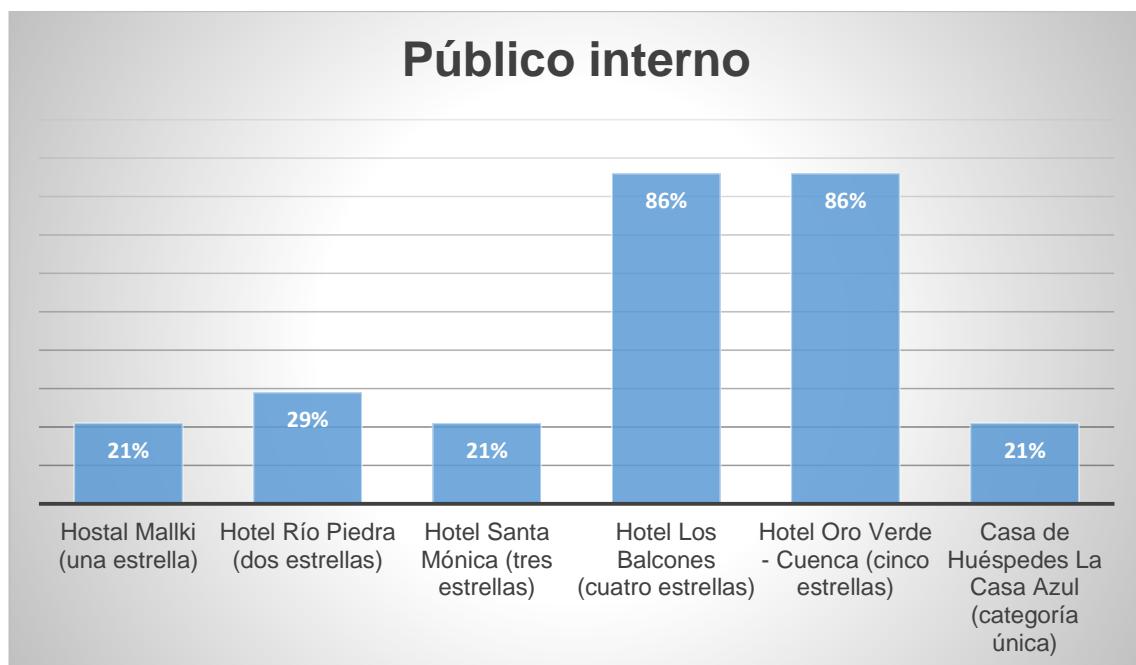
Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

El Hotel Los Balcones es el hotel más responsable socialmente en la materia “gobernanza” con un 88% de cumplimiento, registrando un mayor grado desempeño en los indicadores generales “Derechos Humanos” y “prácticas anticorrupción”. Luego está el Hotel Santa Mónica con el 68% sobresaliendo en el indicador “Derechos Humanos”. En tercer lugar está el Hotel Río Piedra con un porcentaje de cumplimiento del 66%, seguido del Hostal Mallki y el Hotel Oro Verde - Cuenca que alcanzan el 63%; finalmente se ubica la Casa de Huéspedes La Casa Azul con el 59% de cumplimiento en responsabilidad social.



Ilustración 2

Porcentaje de cumplimiento de RSE - público interno

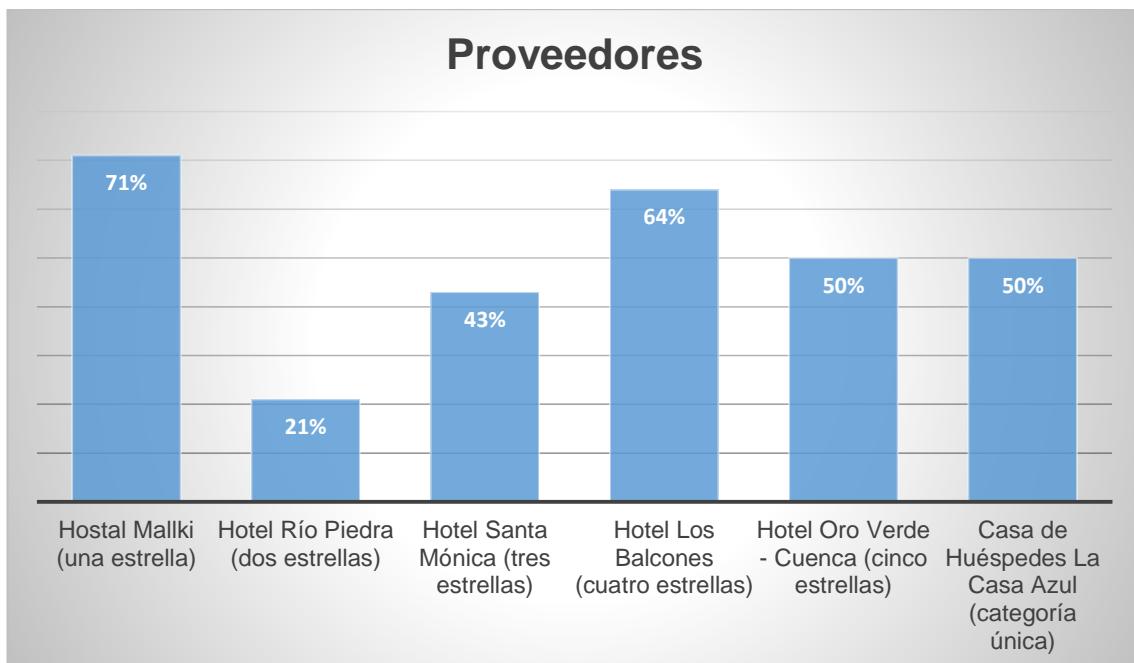


Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

En lo que respecta a la materia “público interno”, el Hotel Los Balcones y el Hotel Oro Verde – Cuenca son los que muestran un mayor nivel de desempeño en RSE con un porcentaje de cumplimiento del 86%, destacándose mayoritariamente en el indicador general “salud y seguridad laboral”. En tercer lugar, se encuentra el Hotel Río Piedra con el 29% de cumplimiento en RSE, el cual se desempeña principalmente en el indicador “derechos laborales”. Finalmente se ubican el Hostal Mallki, el Hotel Santa Mónica y la Casa de Huéspedes La Casa Azul con un porcentaje de cumplimiento en responsabilidad social del 21%.



Ilustración 3
Porcentaje de cumplimiento de RSE - proveedores



Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

En lo que respecta a la materia “proveedores” el Hostal Mallki se ubica como el más responsable con el 71% de cumplimiento, siendo los indicadores generales “gestión de proveedores” y “código de conducta hacia y sobre proveedores” los más trabajados por este establecimiento. En segundo lugar se encuentra el Hotel Los Balcones con un porcentaje de cumplimiento del 64% con un mayor nivel de desempeño en el indicador “gestión de proveedores”. Luego están el Hotel Oro Verde – Cuenca y la Casa de Huéspedes la Casa Azul que alcanzan el 50%. Finalmente se ubican el Hotel Santa Mónica y el Hotel Río Piedra con un porcentaje de cumplimiento en RSE del 43% y 21% respectivamente.



Ilustración 4

Porcentaje de cumplimiento de RSE - clientes o consumidores

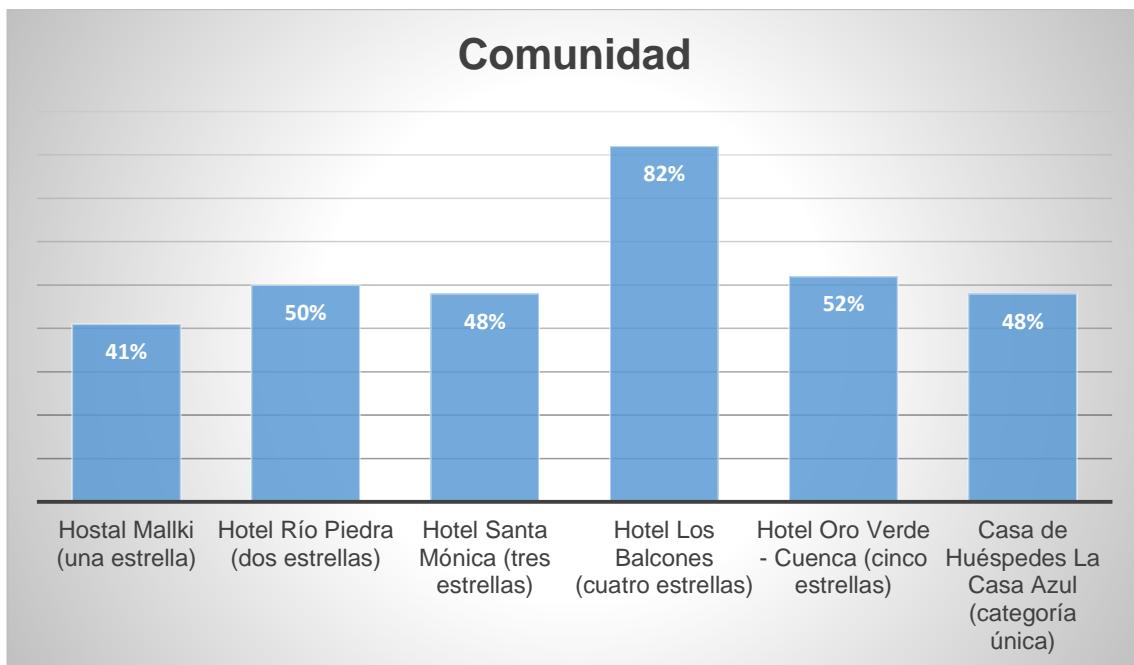


Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

En la ilustración anterior se puede evidenciar el nivel de cumplimiento en RSE de los establecimientos de alojamiento, en la materia “clientes o consumidores”. El Hostal Mallki y el Hotel Los Balcones se ubican en el primer lugar con un porcentaje de cumplimiento del 90%, destacándose por su desempeño en calidad, seguridad y sistema de quejas y reclamos. En segundo lugar se encuentran el Hotel Oro Verde - Cuenca y la Casa de Huéspedes la Casa Azul con el 88% de cumplimiento; el Hotel Río Piedra por su parte muestra un porcentaje de cumplimiento del 74%. Finalmente está el Hotel Santa Mónica con el 69% de cumplimiento en RSE.



Ilustración 5
Porcentaje de cumplimiento de RSE- comunidad



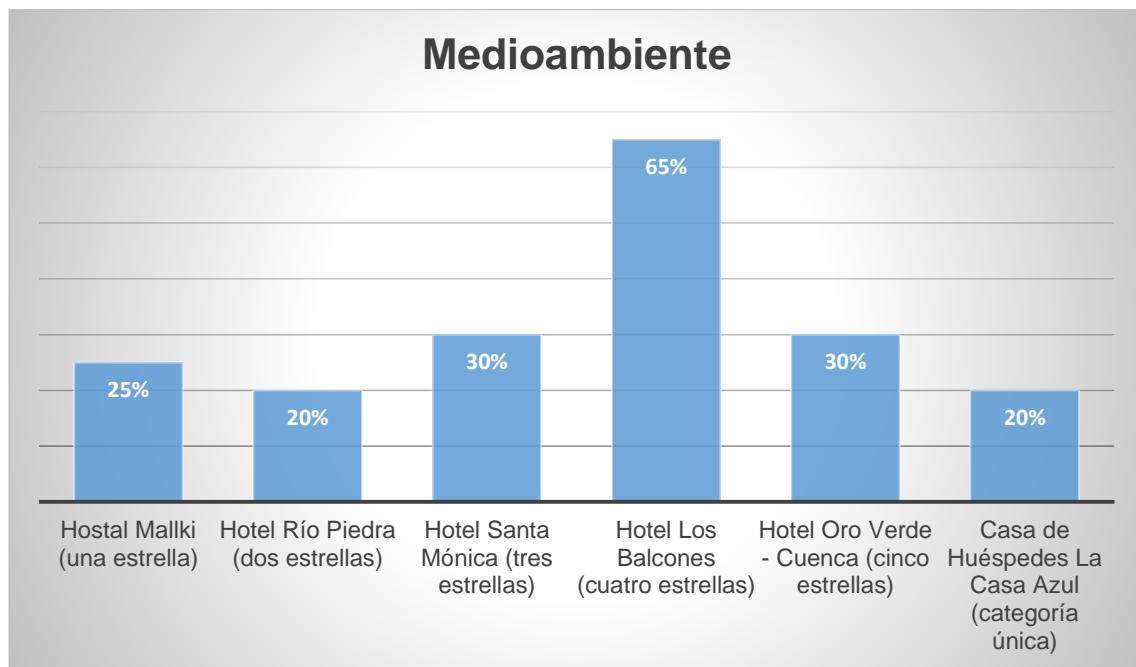
Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

En cuanto al nivel de RSE de los establecimientos de alojamiento evaluados, en la materia “comunidad”, el Hotel Los Balcones muestra un 82% de cumplimiento, con un mayor nivel de desempeño en el indicador general “relación con la comunidad”, luego se ubica el Hotel Oro Verde - Cuenca con un porcentaje de cumplimiento del 52%, seguido del Hotel Río Piedra que alcanza el 50%. El Hotel Santa Mónica y la Casa de Huéspedes La Casa Azul por su parte muestran el 48% de cumplimiento y finalmente se ubica el Hostal Mallki con el 41% de cumplimiento.



Ilustración 6

Porcentaje de cumplimiento de RSE - medioambiente

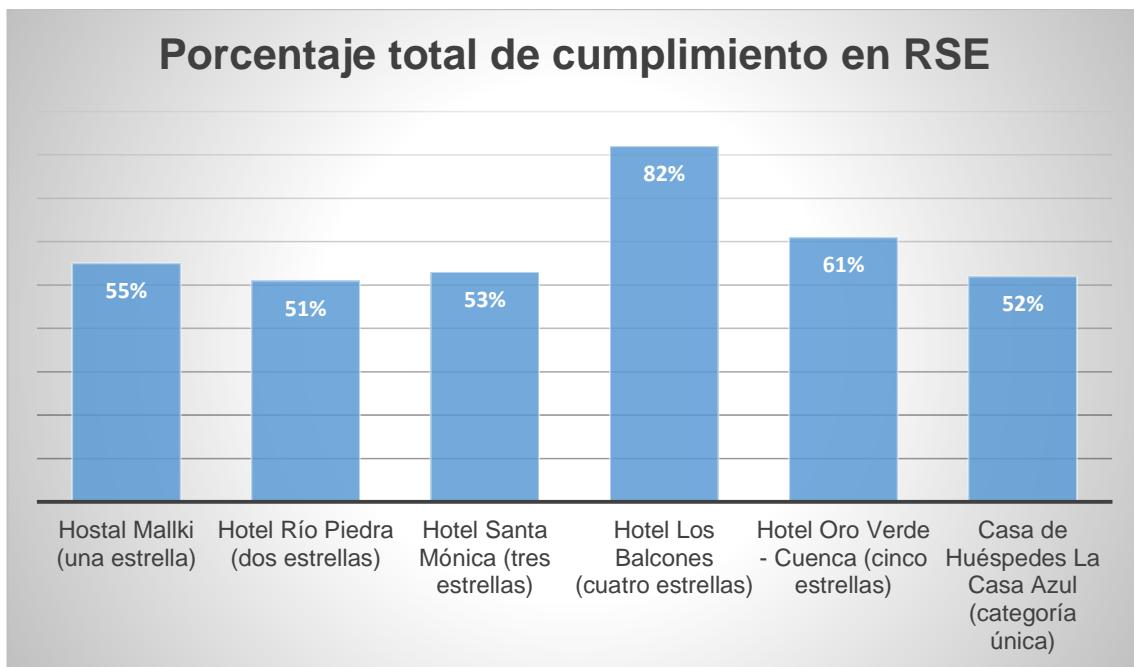


Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

En lo que respecta a la materia “medioambiente” el gráfico anterior muestra que el Hotel Los Balcones registra un 65% de cumplimiento en RSE, con un mayor desempeño en el indicador general “prevención de la contaminación”. Luego están los hoteles Santa Mónica y Oro Verde - Cuenca que alcanzan un porcentaje de cumplimiento del 30%. El Hostal Mallki por su parte muestra el 25% de cumplimiento en responsabilidad social con el medioambiente, ubicándose finalmente el Hotel Río Piedra y la Casa de Huéspedes La Casa Azul con un 20% de cumplimiento.



Ilustración 7
Porcentaje total de cumplimiento de RSE



Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados

La ilustración anterior muestra el porcentaje total de cumplimiento de responsabilidad social de los establecimientos de alojamiento, tomando en cuenta todas las materias de RSE. En primer lugar se ubica el Hotel Los Balcones, de cuatro estrellas con un porcentaje de cumplimiento en responsabilidad social del 82%, destacándose principalmente en las materias de clientes o consumidores y gobernanza; en segundo lugar está el Hotel Oro Verde – Cuenca de cinco estrellas con el 61% de cumplimiento y un mayor nivel de desempeño con los clientes y público interno. Luego se ubica el Hostal Mallki, de una estrella, con un porcentaje de cumplimiento del 55% especialmente con los clientes y proveedores. Después están el Hotel Santa Mónica de tres estrellas y la Casa de Huéspedes La Casa Azul, de categoría única con un 53% y 52% de cumplimiento respectivamente. Finalmente está el Hotel Río Piedra que alcanza un 51% de cumplimiento de RSE. Estos tres últimos muestran un mayor desempeño con los clientes y respecto a la gobernanza del establecimiento.



CAPÍTULO 3

Capítulo 3: Asignación de una categoría de valoración en Responsabilidad Social Empresarial a los seis establecimientos de alojamiento, según lo que establece la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.

3.1. Síntesis y datos estadísticos para la categorización

Con base en los datos que se presentan en la siguiente tabla se asigna una categoría de RSE a los establecimientos de alojamiento valorados.

Tabla 38
Datos estadísticos para categorización en RSE

Hostal Mallki (una estrella)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	37	22	59
Público interno	3	11	14
Proveedores	10	4	14
Clientes / consumidores	19	2	21
Comunidad	9	13	22
Medioambiente	5	15	20
Total	83	67	150

Hotel Río Piedra (dos estrellas)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	39	20	59
Público interno	4	10	14
Proveedores	3	11	14
Clientes / consumidores	15,5	5,5	21
Comunidad	11	11	22
Medioambiente	4	16	20
Total	76,5 (77)	73,5	150



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	40	19	59
Público interno	3	11	14
Proveedores	6	8	14
Clientes / consumidores	14,5	6,5	21
Comunidad	10,5	11,5	22
Medioambiente	6	14	20
Total	80	70	150

Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	52	7	59
Público interno	12	2	14
Proveedores	9	5	14
Clientes / consumidores	19	2	21
Comunidad	18	4	22
Medioambiente	13	7	20
Total	123	27	150

Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	37	22	59
Público interno	12	2	14
Proveedores	7	7	14
Clientes / consumidores	18,5	2,5	21
Comunidad	11,5	10,5	22
Medioambiente	6	14	20
Total	92	58	150

Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)			
Materia	Afirmaciones de RSE	Negaciones de RSE	Total
Gobernanza	35	24	59
Público interno	3	11	14
Proveedores	7	7	14
Clientes / consumidores	18,5	2,5	21
Comunidad	10,5	11,5	22
Medioambiente	4	16	20
Total	78	72	150

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los seis establecimientos de alojamiento valorados



3.2. Fundamento estadístico para categorización

Para la asignación de categorías de RSE a los establecimientos de alojamiento valorados es necesario aplicar la estadística pues esta permite realizar cálculos para delimitar los rangos de cumplimiento en responsabilidad social que deben ser alcanzados para obtener una determinada categoría. Gracias a esto es posible lograr resultados precisos y medibles; en este caso las categorías de RSE asignadas a los establecimientos revelan el nivel de cumplimiento que tiene cada uno en esta área, y así mismo muestran cuales son las deficiencias encontradas, lo cual es importante para emprender las acciones correctivas o de mejora que se requieran.

Como se mencionó en capítulos anteriores, en este estudio se realiza la categorización de los establecimientos valorados de acuerdo a dos métodos, los cuales se detallan a continuación.

Primer método: categorización con base en conglomerados de 25%

Este método lo propone originalmente la metodología elaborada en el Proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, en el cual para calcular los rangos de cumplimiento de responsabilidad social que deben ser alcanzados por los establecimientos valorados para obtener las diferentes categorías de RSE, se siguen los siguientes pasos.

- a) Se calcula la amplitud, restando las variables mínimas cumplidas de las variables máximas establecidas.

Número máximo de variables = 150 (número de variables establecidas)

Número mínimo de variables cumplidas (afirmaciones de RSE) = 76,5 (Hotel Río Piedra)

Amplitud = variables máximas establecidas menos variables mínimas cumplidas

Amplitud= 150 – 77

Amplitud = 73



- b) Se calcula el rango. Este es igual a la amplitud dividida para cuatro. El 4 representa el número de categorías a asignar, desde la A a la D.

Rango = amplitud dividido para cuatro

$$\text{Rango} = 73 / 4$$

$$\text{Rango} = 18,25$$

$$\text{Rango} = 18$$

- c) Al mínimo de variables cumplidas (77 variables cumplidas por el Hotel Río Piedra) se le suma el rango (18), y este resultado es el máximo que se debe cumplir para obtener la categoría D en RSE.

$$77 + 18 = 95$$

- d) Al resultado anterior (95) se le suma el rango inicial (18), siendo este resultado el máximo a cumplir para obtener la categoría C.

$$95 + 18 = 113$$

- e) Para la categoría B, se vuelve a sumar al resultado anterior (113) el rango inicial (18), y el resultado de esta operación es el máximo a cumplir para obtener dicha categoría.

$$113 + 18 = 131$$

- f) Finalmente se suma el rango inicial (18) al resultado anterior (131), determinando de esta manera el máximo necesario para obtener la categoría A en RSE.

$$131 + 18 = 149 (150)$$

Con base en los resultados anteriores, la categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento se establece de acuerdo a la siguiente tabla:



Tabla 39

Rangos para categorización en RSE con base en conglomerados de 25%

Rango	Categoría de RSE
De 77 a 95 afirmaciones de RSE	Categoría D
De 96 a 113 afirmaciones de RSE	Categoría C
De 114 a 131 afirmaciones de RSE	Categoría B
De 132 a 150 afirmaciones de RSE	Categoría A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

Segundo método: categorización con base en cuartiles de cumplimiento

Este método es una propuesta de este estudio, la misma que se hace con el objetivo de verificar si existe una variación de resultados respecto al método de categorización anterior.

Los cuartiles dividen a un conjunto de datos en cuatro partes porcentualmente iguales. Para calcular la posición de los cuartiles primero se debe ordenar todos los datos de menor a mayor, sin embargo, en el presente estudio no es necesario el ordenamiento de datos ya que estos van desde 1 hasta 150 (número de variables establecidas) donde al encontrar la posición del cuartil automáticamente se tiene su valor, que en este caso es el mismo número.

Para calcular los rangos de cumplimiento de responsabilidad social que deben ser alcanzados por los establecimientos valorados para obtener las diferentes categorías de RSE, se siguen los siguientes pasos.

- a) Se calcula el primer cuartil (Q1) el cual separa al 25% de datos que incluye a los valores más pequeños.

La fórmula siguiente permite calcular el primer cuartil, donde Q representa el cuartil, el número “1” se refiere al número de cuartil que se está buscando, n es el número de datos al que se le suma “1” por concepto de variación del cuartil (este valor no cambia) y el 4 representa el número de partes en las que se está dividiendo la información.



$$Q1 = 1 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos del presente estudio donde el número de datos (n) es 150 se tiene:

$$Q1 = 1 (150+1) / 4$$

$$Q1 = 37,75$$

$$Q1 = 38$$

De esta manera se conoce que el primer cuartil está en la posición 38, considerando los datos de este estudio, en la posición número 38 está el número “38”.

b) Se calcula el segundo cuartil (Q2) con la siguiente fórmula:

$$Q2 = 2 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos del presente estudio se tiene:

$$Q2 = 2 (150+1) / 4$$

$$Q2 = 75,5$$

$$Q2 = 76$$

Así, el segundo cuartil es 76, este a la vez representa la mediana (número del centro en un grupo de datos ordenados).

c) Se calcula el tercer cuartil (Q3) con la fórmula que sigue:

$$Q3 = 3 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos del presente estudio se tiene:

$$Q3 = 3 (150+1) / 4$$

$$Q3 = 113,25$$

$$Q3 = 113$$

El tercer cuartil es 113. Y con esto el cuartil número cuatro es 150, que es el número total de variables con las cuales se ha trabajado.



Con base en los resultados anteriores, la categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento se establece conforme a la siguiente tabla:

Tabla 40

Rangos para categorización en RSE con base en cuartiles de cumplimiento

Rango	Categoría de RSE
De 1 a 38 afirmaciones de RSE	Categoría D
De 39 a 76 afirmaciones de RSE	Categoría C
De 77 a 113 afirmaciones de RSE	Categoría B
De 114 a 150 afirmaciones de RSE	Categoría A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

3.3. Asignación de categorías a los establecimientos de alojamiento evaluados, de acuerdo a la valoración en Responsabilidad Social Empresarial

Seguidamente se asigna a cada establecimiento de alojamiento valorado una categoría de RSE: A, B, C o D, donde la categoría A es la más alta, es decir esta revela un mayor nivel de cumplimiento de responsabilidad social y la D es la más baja, la cual en este caso indica que existe un menor desempeño en RSE.

Con base en los resultados de las encuestas aplicadas, de acuerdo a la categorización según conglomerados de 25%, los establecimientos de alojamiento tienen las siguientes categorías en RSE.

Tabla 41

Asignación de categorías de RSE a los establecimientos valorados de acuerdo a conglomerados de 25%

Establecimiento	Categoría de RSE
Hostal Mallki	D
Hotel Río Piedra	D
Hotel Santa Mónica	D
Hotel Los Balcones	B
Hotel Oro Verde – Cuenca	D
Casa de Huéspedes La Casa Azul	D

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



Con base en los resultados de las encuestas aplicadas, de acuerdo a la categorización según cuartiles de cumplimiento, los establecimientos de alojamiento tienen las siguientes categorías en RSE.

Tabla 42

Asignación de categorías de RSE a los establecimientos valorados de acuerdo a cuartiles de cumplimiento

Establecimiento	Categoría de RSE
Hostal Mallki	B
Hotel Río Piedra	B
Hotel Santa Mónica	B
Hotel Los Balcones	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	B
Casa de Huéspedes La Casa Azul	B

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

En la siguiente tabla se muestran las categorías obtenidas por los seis establecimientos con los dos métodos de categorización.

Tabla 43

Tabla comparativa de categorías de RSE según los dos métodos de categorización

Establecimiento	Categoría de RSE con base en conglomerados de 25%	Categoría de RSE con base en cuartiles de cumplimiento
Hostal Mallki	D	B
Hotel Río Piedra	D	B
Hotel Santa Mónica	D	B
Hotel Los Balcones	B	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	D	B
Casa de Huéspedes La Casa Azul	D	B

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



La tabla anterior confirma que hay una variación de resultados al categorizar a los seis establecimientos con los dos métodos diferentes.

El primer método, realizado con base en conglomerados de 25%, da como resultado categorías más bajas de RSE, esto debido a que el puntaje mínimo a cumplir para tener la categoría más baja está dado por el mínimo de variables de responsabilidad social cumplidas en este estudio. Por otra parte, el segundo procedimiento con base en cuartiles de cumplimiento es el más conveniente para los establecimientos valorados pues este permite establecer rangos de cumplimiento que van desde el número uno hasta el número total de variables utilizadas para medir el nivel de RSE, lo que claramente ofrece la oportunidad de ubicarse en una categoría de responsabilidad social más alta.

Por lo tanto, se considera mejor al procedimiento realizado con base en cuartiles de cumplimiento, principalmente porque este permite definir los rangos a cumplir para obtener las diferentes categorías en RSE abarcando todas las variables posibles de cumplir, desde el valor más bajo (1) al valor total o máximo de variables establecidas (150), y además admite la definición de rangos fijos para categorizar en responsabilidad social, lo cual facilitaría el trabajo para próximos estudios donde se utilice esta metodología.

3.4. Análisis comparativo de las categorías de los seis establecimientos de alojamiento, considerando la categoría según el Ministerio de Turismo frente a la categoría asignada en la valoración de Responsabilidad Social Empresarial.

Hostal Mallki

El Hostal Mallki está categorizado por el Ministerio de Turismo de Ecuador como un hostal de una estrella. Al estar bajo esta categoría el establecimiento se orienta a satisfacer las necesidades esenciales de alojamiento de los clientes sin brindar mayores servicios, en este caso se ofrecen habitaciones compartidas bastante sencillas con mobiliario básico y en



instalaciones pequeñas; sin embargo, en el presente estudio se lo ubica como un establecimiento de categoría B en RSE, esto a pesar de que tiene pocas plazas, esta administrado por sus mismos propietarios y maneja menos empleados, clientes y proveedores que otras empresas de hospedaje.

La categoría B en responsabilidad social es muy buena para un hostal de una estrella, en el caso del Hostal Mallki esta refleja su nivel de desempeño en esta área con 83 afirmaciones de RSE de las 150 que se evalúan en este estudio, mostrando un mayor compromiso con sus huéspedes, proveedores y gobernanza, aunque es cierto también que se necesita trabajar más con la comunidad, el medioambiente y el público interno que son los tres grupos de interés más descuidados en su gestión. Por otra parte, si bien hay un buen nivel de RSE en la gobernanza, se recomienda establecer una misión y visión para el establecimiento que incluya sus metas empresariales y se base en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social tal como lo exigen las necesidades actuales de la sociedad.

Hotel Río Piedra

El Hotel Río Piedra es un hotel de dos estrellas según la categorización del Ministerio de Turismo. A diferencia de un hostal de una estrella, este establecimiento se caracteriza porque ofrece cuartos de baño y aseo privados con amenities básicos, así como también habitaciones con sistemas de aire acondicionado y calefacción (Ministerio de Turismo, 2016), las cuales poseen además un mobiliario más amplio que permite cubrir otras necesidades de los huéspedes, es decir es un establecimiento con una oferta más amplia de servicios.

En este estudio se ha calificado al Hotel Río Piedra de dos estrellas como un establecimiento de categoría B en RSE, esto gracias a su compromiso con los clientes, gobernanza y la comunidad. A pesar de no ser un hotel de alta categoría según el Ministerio de Turismo, este ha demostrado su compromiso con sus grupos de interés y el hecho de alcanzar 77/150



afirmaciones de RSE es bastante positivo, aunque se recomienda desarrollar las estrategias de responsabilidad social con su público interno, proveedores y respecto al medioambiente puesto que estos grupos requieren más atención para obtener mejores resultados y contribuir de igual manera con todos sus stakeholders. Así mismo, se sugiere incluir la RSE en la misión y visión del establecimiento.

Hotel Santa Mónica

El Hotel Santa Mónica está categorizado por el Ministerio de Turismo como un hotel tres estrellas. Bajo esta categoría, este establecimiento no se limita solo a ofrecer hospedaje para sus huéspedes, sino más bien cuenta con variados servicios e instalaciones, muchas de las cuales tienen objetivos propios de esparcimiento y ocio que complementan y hacen más agradable la estadía de los clientes. Por otra parte, cumpliendo con las exigencias que establece el Ministerio de Turismo en el Reglamento de Alojamiento Turístico en el Anexo 1 para la categoría tres estrellas, el Hotel Santa Mónica cuenta con áreas específicas para sus empleados, incluyendo un comedor; también dispone de instalaciones para personas con discapacidad y la mayoría de sus empleados están debidamente capacitados inclusive en idiomas (Ministerio de Turismo, 2016); de esta forma es importante considerar que estos requisitos con los cuales cumple el Hotel Santa Mónica constituyen una exigencia indirecta de responsabilidad social para el establecimiento frente a algunos de sus grupos de interés.

En el presente estudio, el Hotel Santa Mónica de tres estrellas obtuvo la categoría B en RSE con 80 afirmaciones de responsabilidad social de las 150 propuestas en este trabajo, mostrando un mejor desempeño con sus clientes, gobernanza y comunidad. Se recomienda por lo tanto buscar un mayor compromiso con los proveedores, el medioambiente y el público interno, que son los grupos que necesitan un mayor apoyo. De igual manera se recomienda que se incluya criterios de RSE en la misión y visión de establecimiento.



Hotel Los Balcones

El Hotel Los Balcones es un establecimiento de cuatro estrellas, al ubicarse dentro de esta categoría este es un hotel bastante completo que ofrece a sus huéspedes servicios de calidad en cómodas instalaciones de hospedaje, alimentación y esparcimiento e incluso dispone de áreas de trabajo para huéspedes ejecutivos. Es importante mencionar que en este caso el Hotel Los Balcones cumple con los requisitos que establece el Reglamento de Alojamiento Turístico en el Anexo 1 para la categoría cuatro estrellas, y por lo tanto dispone de servicio médico de emergencias, cámaras de seguridad y también cuenta con un generador propio de energía eléctrica lo que está directamente relacionado con la seguridad del cliente y la calidad de los servicios; además la mayoría de sus empleados están capacitados y hablan un idioma extranjero (inglés), esto como resultado de la formación continua que se da al personal, con enfoque en la satisfacción de los huéspedes y también en el desarrollo profesional de sus colaboradores, adicionalmente cuenta con un área administrativa para empleados lo cual muestra el compromiso del establecimiento con su público interno (Ministerio de Turismo, 2016). Todo esto se resume finalmente en responsabilidad social con sus stakeholders.

Así, el Hotel Los Balcones de cuatro estrellas obtuvo la categoría A en RSE de acuerdo con este estudio, siendo el establecimiento más responsable entre los seis evaluados, con 123/150 afirmaciones de responsabilidad social. Es fundamental mencionar que de esta manera el establecimiento cumple con lo propuesto en su misión y visión, las cuales ratifican el compromiso con sus huéspedes, empleados y medioambiente, así como también su trabajo por el comercio justo y por la generación de impactos positivos en la sociedad. De igual manera estos resultados justifican el logro de Hotel Los Balcones, al recibir la certificación en RSE otorgada por la empresa certificadora TourCert.

Los grupos de interés más trabajados por este establecimiento son los clientes, gobernanza, público interno y la comunidad, siendo el medioambiente y los proveedores los que reflejan un menor desempeño. Respecto a esto se



recomienda trabajar en estos dos últimos grupos para corregir los pequeños inconvenientes que puedan existir.

Hotel Oro Verde – Cuenca

El Hotel Oro Verde - Cuenca es un hotel cinco estrellas que pertenece a una cadena hotelera nacional, bajo dicha categoría dada por el Ministerio de Turismo este establecimiento ofrece una gran variedad de servicios para sus huéspedes y es reconocido en la ciudad principalmente por su calidad. Al ser un establecimiento considerablemente grande, este mantiene relaciones con sus grupos de interés que son verdaderamente amplios, lo que implica ser responsable socialmente con cada uno de ellos.

Al realizar este estudio se ha podido evidenciar que el Hotel Oro Verde – Cuenca obtiene la categoría B en RSE, la cual es producto de su buena gestión principalmente con sus clientes, público interno y gobernanza. Aquí es importante resaltar la importancia que tiene una buena gestión del personal, pues en este caso el alto nivel de responsabilidad social y compromiso con los empleados se ve reflejado claramente en la satisfacción de sus huéspedes. Por otra parte, aunque la categoría B en RSE no es baja para un establecimiento cinco estrellas, se considera que se debe trabajar más con los otros stakeholders como son la comunidad, proveedores y el medioambiente puesto que estos son los grupos que merecen más atención por parte del establecimiento y una mejor gestión de estos llevaría a equiparar la excelencia en servicios de hospedaje con la excelencia en responsabilidad social del hotel.

Casa de Huéspedes La Casa Azul

La Casa de Huéspedes La Casa Azul es un establecimiento de categoría única, el cual, bajo dicha categoría ofrece a sus huéspedes alojamiento y servicios básicos con una diferencia principal respecto de los hoteles, este ofrece un área de cocina de uso compartido y solo dispone de cuatro habitaciones (Ministerio de Turismo, 2016). Con esto se afirma que La Casa de



Huéspedes La Casa Azul no maneja un alto nivel de clientes, empleados y proveedores; sin embargo, en este estudio obtuvo la categoría B en RSE al igual que la mayoría de establecimientos evaluados, con 78/150 afirmaciones de responsabilidad social, lo que muestra claramente el compromiso que tiene con sus stakeholders, principalmente con sus clientes, la gobernanza y proveedores, esto a pesar de ser un establecimiento considerablemente pequeño.

La buena gestión de responsabilidad social de este establecimiento es notoria, no obstante, se sugiere incrementar su compromiso con la comunidad, el público interno y el medioambiente que son los grupos que requieren mayor atención. De la misma manera se recomienda establecer una misión y visión que implique temas de sostenibilidad y responsabilidad social ya que estas facilitarán la consecución de objetivos que beneficien a todos sus grupos de interés y al establecimiento mismo.



4. RESULTADOS

Luego de realizar este estudio se puede dar respuesta a las hipótesis planteadas inicialmente en el diseño de este proyecto, las mismas se detallan una por una a continuación.

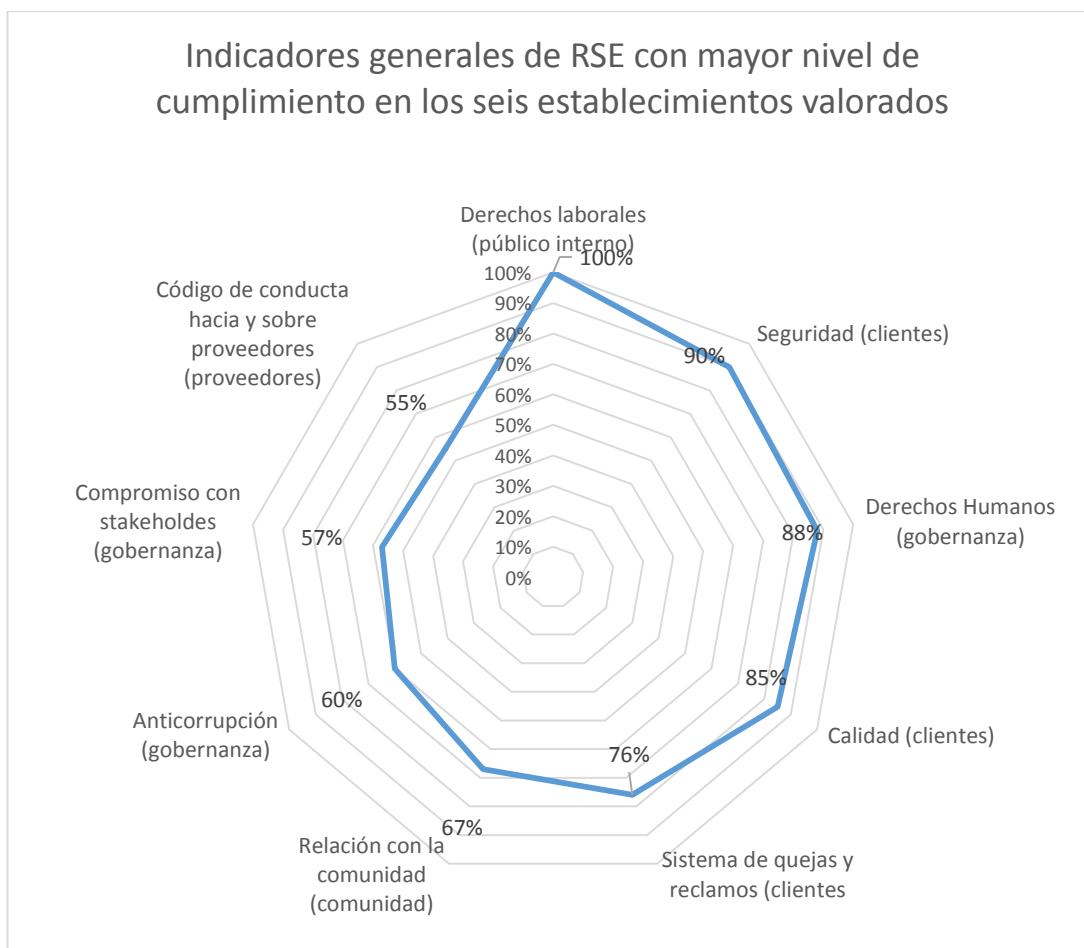
¿Maneján criterios de Responsabilidad Social Empresarial los establecimientos de alojamiento valorados?

Los seis establecimientos de alojamiento valorados manejan criterios de RSE, esto se ve reflejado en algunos indicadores de responsabilidad social que son bastante trabajados por estas empresas, aunque también hay otros que si bien son aplicados necesitan más atención y requieren de mayor desarrollo para lograr un mejor desempeño en esta área. Seguidamente se señalan estos dos casos.

Los cálculos para obtener los siguientes resultados se detallan en el Anexo 5.

Ilustración 8

Indicadores generales de RSE con mayor nivel de cumplimiento



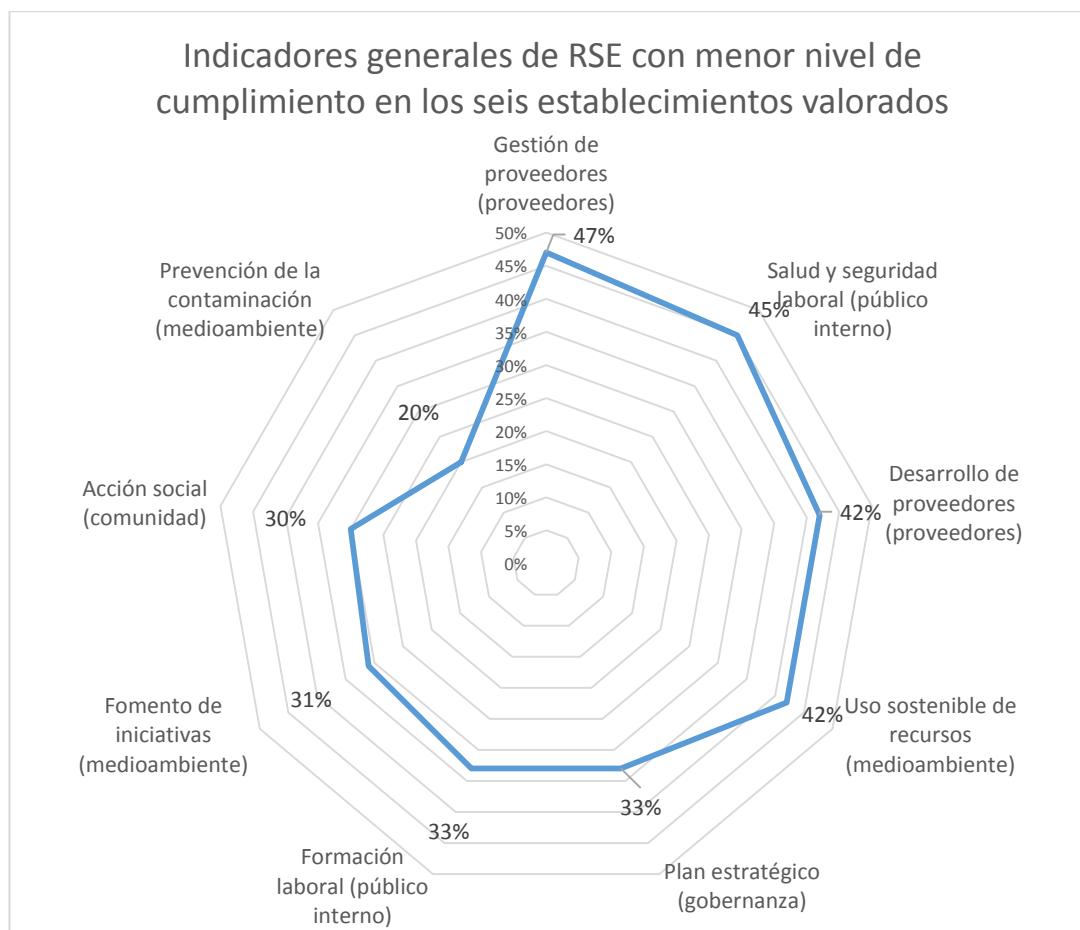
Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los establecimientos de alojamiento valorados.

De esta manera se evidencia que el indicador más trabajado por los establecimientos valorados es “derechos laborales” de la materia público interno, el cual se cumple en un 100%; luego se ubica “seguridad” de la materia clientes o consumidores con un porcentaje de desempeño del 90%, seguido del indicador “Derechos Humanos” de la materia gobernanza con el 88%. En cuarto lugar está el indicador “calidad” de la materia clientes o consumidores con el 85% de cumplimiento y después se ubica el indicador “sistema de quejas y reclamos” de la misma materia clientes y consumidores con un porcentaje de desempeño del 76%. Luego se ubican los indicadores “relación con la comunidad” de la materia comunidad, y “anticorrupción” de la materia

gobernanza con el 67% y 60% respectivamente. Segundo se ubica “compromiso con stakeholders” de la materia gobernanza con el 57% de desempeño y finalmente está el indicador “código de conducta hacia y sobre proveedores” de la materia proveedores que registra un porcentaje de cumplimiento del 55%. Así se demuestra que el 50% de los indicadores generales registran más del 50% de cumplimiento, lo cual es positivo considerando que es la primera vez que los establecimientos de alojamiento han sido evaluados en RSE.

Ilustración 9

Indicadores generales de RSE con menor nivel de cumplimiento



Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los establecimientos de alojamiento valorados



En lo que respecta al 50% de los indicadores que reflejan un menor nivel de cumplimiento, se tiene los siguientes:

“Gestión de proveedores” de la materia proveedores con el 47% de desempeño, “salud y seguridad laboral” de la materia público interno con el 45%, “desarrollo de proveedores” de la materia proveedores y “uso sostenible de recursos” de la materia medioambiente con el 42%; luego están “plan estratégico” de la materia gobernanza y “formación laboral” de la materia público interno con el 33%, seguidos de “fomento de iniciativas” con el 31%. Finalmente se ubican los indicadores “acción social” de la materia comunidad y “prevención de la contaminación” de la materia medioambiente que son los indicadores menos trabajados por los establecimientos evaluados con el 30% y el 20% de cumplimiento respectivamente.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento en responsabilidad social de las diferentes categorías de establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca?

Los establecimientos de alojamiento de las distintas categorías obtuvieron los siguientes porcentajes de cumplimiento en RSE.

Tabla 44

Porcentaje de cumplimiento de RSE de las diferentes categorías de establecimientos de alojamiento

Establecimiento	Categoría según	Porcentaje de cumplimiento en RSE
	Ministerio de Turismo	
Hostal Mallki	Una estrella	55%
Hotel Río Piedra	Dos estrellas	51%
Hotel Santa Mónica	Tres estrellas	53%
Hotel Los Balcones	Cuatro estrellas	82%
Hotel Oro Verde -	Cinco estrellas	61%
Cuenca		
Casa de Huéspedes la	Categoría única	52%
Casa Azul		

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



El nivel de cumplimiento en RSE no tiene una relación directa con la categoría del establecimiento. Se resalta el cumplimiento relativamente alto de los establecimientos de una estrella y de categoría única con un nivel superior al 50% y que no dista de los logros de los establecimientos con categoría más alta. Se puede presumir que el confort y alto estándar del servicio no está acompañado de responsabilidad entre los componentes y sujetos económicos de sus empresas.

¿El nivel de Responsabilidad Social Empresarial depende de la categoría de los establecimientos de alojamiento?

El nivel de RSE es independiente de la categoría que el Ministerio de Turismo asignó a los establecimientos de alojamiento. En este estudio se muestra que el Hotel Los Balcones de cuatro estrellas es el más responsable socialmente y en segundo lugar está el Hotel Oro Verde – Cuenca de cinco estrellas. El Hostal Mallki de una estrella por su parte ocupa el tercer lugar, seguido del Hotel Santa Mónica de tres estrellas que está en la posición número cuatro. Finalmente se ubican la Casa de Huéspedes La Casa Azul de categoría única y el Hotel Río Piedra de dos estrellas en el quinto y sexto puesto respectivamente.

Cabe destacar la buena gestión de responsabilidad social que realiza el Hotel Los Balcones, el cual a pesar de ser un hotel cuatro estrellas se posiciona en el primer lugar en materia de RSE, así mismo el trabajo del Hostal Mallki, que en este estudio es el tercer establecimiento más responsable socialmente, aun cuando está dentro de la categoría más baja según el Ministerio de Turismo.

¿Los seis establecimientos valorados en RSE involucran a todos los grupos de interés en su gestión?

Para mostrar si los seis establecimientos valorados incluyen a todos los grupos de interés, se realiza una categorización de RSE por materia de evaluación de acuerdo a cuartiles de cumplimiento. Los cálculos realizados para obtener los siguientes rangos se detallan en el Anexo 6.



Tabla 45

Rangos para categorización de RSE por materia - gobernanza

Gobernanza	
Rango	Categoría de RSE
De 1 a 15 afirmaciones de RSE	D
De 16 a 30 afirmaciones de RSE	C
De 31 a 45 afirmaciones de RSE	B
De 46 a 59 afirmaciones de RSE	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

Tabla 46

Rangos para categorización de RSE por materia - público interno y proveedores

Público interno y proveedores	
Rango	Categoría de RSE
De 1 a 4 afirmaciones de RSE	D
De 5 a 8 afirmaciones de RSE	C
De 9 a 11 afirmaciones de RSE	B
De 12 a 14 afirmaciones de RSE	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

Tabla 47

Rangos para categorización de RSE por materia – clientes

Clientes o consumidores	
Rango	Categoría de RSE
De 1 a 6 afirmaciones de RSE	D
De 7 a 11 afirmaciones de RSE	C
De 12 a 17 afirmaciones de RSE	B
De 18 a 21 afirmaciones de RSE	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados



Tabla 48

Rangos para categorización de RSE por materia - comunidad

Comunidad	
Rango	Categoría de RSE
De 1 a 6 afirmaciones de RSE	D
De 7 a 12 afirmaciones de RSE	C
De 13 a 17 afirmaciones de RSE	B
De 18 a 22 afirmaciones de RSE	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

Tabla 49

Rangos para categorización de RSE por materia - medioambiente

Medioambiente	
Rango	Categoría de RSE
De 1 a 5 afirmaciones de RSE	D
De 6 a 11 afirmaciones de RSE	C
De 12 a 16 afirmaciones de RSE	B
De 17 a 20 afirmaciones de RSE	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados

De acuerdo a los rangos anteriores, las categorías por materia de RSE de cada establecimiento quedan de la siguiente manera.

Tabla 50

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - gobernanza

Gobernanza		
Establecimiento	Afirmaciones de RSE	Categoría de RSE
Hostal Mallki	37	B
Hotel Río Piedra	39	B
Hotel Santa Mónica	40	B
Hotel Los Balcones	52	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	37	B
Casa de Huéspedes La Casa Azul	35	B

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



Tabla 51

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - público interno

Público interno		
Establecimiento	Afirmaciones	Categoría de RSE
Hostal Mallki	3	D
Hotel Río Piedra	4	D
Hotel Santa Mónica	3	D
Hotel Los Balcones	12	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	12	A
Casa de Huéspedes La Casa Azul	3	D

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

Tabla 52

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - proveedores

Proveedores		
Establecimiento	Afirmaciones	Categoría de RSE
Hostal Mallki	10	B
Hotel Río Piedra	3	D
Hotel Santa Mónica	6	C
Hotel Los Balcones	9	B
Hotel Oro Verde – Cuenca	7	C
Casa de Huéspedes La Casa Azul	7	C

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



Tabla 53

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - clientes

Establecimiento	Clientes o consumidores	
	Afirmaciones de RSE	Categoría de RSE
Hostal Mallki	19	A
Hotel Río Piedra	15,5	B
Hotel Santa Mónica	14,5	B
Hotel Los Balcones	19	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	18,5	A
Casa de Huéspedes La Casa Azul	18,5	A

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

Tabla 54

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - comunidad

Establecimiento	Comunidad	
	Afirmaciones de RSE	Categoría de RSE
Hostal Mallki	9	C
Hotel Río Piedra	11	C
Hotel Santa Mónica	10,5	C
Hotel Los Balcones	18	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	11,5	C
Casa de Huéspedes La Casa Azul	10,5	C

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



Tabla 55

Categoría de RSE de los establecimientos de alojamiento por materia - medioambiente

Medioambiente		
Establecimiento	Afirmaciones de RSE	Categoría de RSE
Hostal Mallki	5	D
Hotel Río Piedra	4	D
Hotel Santa Mónica	6	C
Hotel Los Balcones	13	B
Hotel Oro Verde – Cuenca	6	C
Casa de Huéspedes La Casa Azul	4	D

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

De esta manera se ha asignado a cada establecimiento de alojamiento evaluado una categoría (A, B, C, D) por materia de RSE. Adicional a esto, es importante conocer cuáles son las materias o grupos de interés más desarrollados y los más descuidados por parte de los establecimientos valorados, para lo cual se realizan los siguientes cálculos con base en los datos de las tablas anteriores.

En primer lugar, en la tabla siguiente se muestra el número de establecimientos que obtuvieron la categoría A, B, C y D por cada materia de RSE.



Tabla 56

Número de establecimientos con categoría A, B, C y D por materia de RSE

Materia	Número de establecimientos con categoría A	Número de establecimientos con categoría B	Número de establecimientos con categoría C	Número de establecimientos con categoría D	Total de establecimientos evaluados
Gobernanza	1	5	0	0	6
Público interno	2	0	0	4	6
Proveedores	0	2	3	1	6
Clientes	4	2	0	0	6
Comunidad	1	0	5	0	6
Medioambiente	0	1	2	3	6

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

En segundo lugar, para efectos de cálculo se asigna a cada categoría (A, B, C, D) un valor numérico, donde la categoría A tiene el valor más alto y la categoría D el mas bajo, esto considerando que lograr la categoría A en RSE es lógicamente mejor que alcanzar cualquiera de las otras tres categorías; de esta manera los valores dados son los siguientes:

A=4, B=3, C=2, D=1

Finalmente, se multiplica el número de establecimientos que obtuvieron cierta categoría, ya sea A, B, C o D (tabla anterior) por el valor que se ha asignado a cada una (4, 3, 2, 1) según corresponda. Al realizar estas operaciones, los resultados más altos indican las materias más trabajadas y por el contrario los más bajos muestran las materias menos desarrolladas. Estos cálculos se muestran en la tabla que sigue.



Tabla 57

Cálculo para verificar las materias más desarrolladas y las menos trabajadas por los establecimientos evaluados

Materia	Puntos categoría A	Puntos categoría B	Puntos categoría C	Puntos categoría D	Total puntos
Gobernanza	$1*4 = 4$	$5*3 = 15$	$0*2 = 0$	$0*1 = 0$	19
Público interno	$2*4 = 8$	$0*3 = 0$	$0*2 = 0$	$4*1 = 4$	12
Proveedores	$0*4 = 0$	$2*3 = 6$	$3*2 = 6$	$1*1 = 1$	13
Clientes	$4*4 = 16$	$2*3 = 6$	$0*2 = 0$	$0*1 = 0$	22
Comunidad	$1*4 = 4$	$0*3 = 0$	$5*2 = 10$	$0*1 = 0$	14
Medioambiente	$0*4 = 0$	$1*3 = 3$	$2*2 = 4$	$3*1 = 3$	10

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados

Con base en los resultados de la tabla anterior, se evidencia que, los seis establecimientos incluyen a todos los grupos de interés en su gestión y, además los grupos más trabajados en RSE son los clientes y la gobernanza, luego están la comunidad y los proveedores y finalmente el público interno y el medioambiente.

En este caso es importante resaltar el compromiso de todos los establecimientos con sus clientes, los cuales resultan ser el grupo más atendido; esto evidencia claramente que el sector de alojamiento está alcanzando su mayor objetivo, el de cumplir con las expectativas de los huéspedes y así mismo se deduce que los establecimientos manejan fuertes elementos de mercadeo y fidelización de los clientes. Frente a esto es fundamental considerar que la buena percepción de los clientes respecto a los servicios de hospedaje contribuye a generar una buena imagen de la ciudad de Cuenca como un destino turístico, lo cual es bastante positivo no sola para la industria del turismo sino también para la economía local.



Con relación a los dos grupos menos atendidos, público interno y medioambiente, es necesario emprender acciones rápidas pues el mal manejo de los empleados puede repercutir en la satisfacción de los clientes y así mismo es primordial trabajar por el respeto al medioambiente puesto que en la actualidad este tema es uno de los que más preocupa a la sociedad en todo el mundo por su rápida degeneración a causa del mal accionar de los seres humanos.

¿Qué categoría de valoración en RSE tiene cada establecimiento valorado según su nivel de cumplimiento?

Realizando los cálculos para la categorización en RSE con base en cuartiles de cumplimiento, los seis establecimientos valorados obtuvieron las siguientes categorías.

Tabla 58

Tabla comparativa de categorías de los establecimientos de alojamiento según Ministerio de Turismo frente a categorías de RSE

Establecimiento	Categoría según	Categoría de RSE
	Ministerio de Turismo	
Hostal Mallki	Una estrella	B
Hotel Río Piedra	Dos estrellas	B
Hotel Santa Mónica	Tres estrellas	B
Hotel Los Balcones	Cuatro estrellas	A
Hotel Oro Verde – Cuenca	Cinco estrellas	B
Casa de Huéspedes La Casa Azul	Categoría única	B

Nota: Elaboración propia con base en los resultados de la valoración de RSE y en los cálculos realizados



5. CONCLUSIONES

Los seis establecimientos de alojamiento valorados en la ciudad de Cuenca aplican prácticas de responsabilidad social; de estos, el Hotel Los Balcones de cuatro estrellas es el más responsable socialmente con un porcentaje de cumplimiento de RSE del 82% y por el contrario, el Hotel Río Piedra de dos estrellas es el que menos se desempeña en responsabilidad social con un porcentaje de cumplimiento del 51% en esta área.

La categoría que tiene cada establecimiento de alojamiento según la calificación del Ministerio de Turismo, no influye en el nivel de RSE que refleja cada uno. En este estudio cinco de los seis establecimientos de alojamiento evaluados obtuvieron la categoría B en responsabilidad social y solamente uno obtuvo la categoría A.

Los seis establecimientos evaluados involucran a todos los grupos de interés en su gestión responsable como empresas, siendo los más trabajados los clientes y la gobernanza, seguidos por la comunidad y los proveedores, ubicándose finalmente el público interno y el medioambiente que son los dos grupos más descuidados.

El público interno es uno de los grupos menos atendidos por los establecimientos evaluados, esta situación es bastante negativa y no corresponde en absoluto a la responsabilidad social, pues los resultados reflejan un posible estilo de gerencia bastante enfocado en la satisfacción y fidelización de sus clientes y muy poco en sus empleados que son quienes brindan el servicio y crean las experiencias con los huéspedes; es por lo tanto fundamental que los establecimientos de alojamiento tomen conciencia y empiecen a ver a los trabajadores como personas, como el talento humano de sus empresa y no como únicamente como instrumentos para alcanzar sus objetivos principalmente económicos.



El medioambiente es el grupo menos trabajado por los establecimientos evaluados, ante esto es necesario que estos últimos direccionen sus objetivos a un desarrollo autosustentable y sostenible, donde si no colaboran con grandes acciones para proteger al medioambiente por lo menos trabajen para evitar ser parte del conjunto que lo daña y lo destruye.



6. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de este estudio se sugiere que la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca realice un proyecto de vinculación con la sociedad donde se capacite a los miembros de los establecimientos de alojamiento de la ciudad, especialmente de los más pequeños, acerca de cómo transformar a estos últimos en empresas socialmente responsables, recomendando las acciones factibles de aplicar en cada caso, con el objetivo general de ayudar a que los establecimientos obtengan beneficios económicos mediante la implementación de prácticas sostenibles que permiten el ahorro de recursos y también gracias a los factores de diferenciación que se crean al convertirse en instituciones responsables, lo que permite a la vez la fidelización de los clientes, quienes hoy en día tienen como prioridad el consumo de productos y servicios que estén en armonía con el medioambiente y la sociedad en general.

Por otra parte, las tablas expuestas en el Anexo 3 constituyen una herramienta importante para ayudar a los establecimientos valorados a mejorar sus prácticas de RSE, por lo tanto se recomienda que se tomen dichas tablas en las cuales se detallan una por una todas las variables medidas y las respectivas afirmaciones y negaciones de RSE obtenidas por cada uno, para que se pueda realizar un seguimiento y verificar las falencias existentes en cada materia de evaluación y para que con base en estos datos se emprendan las acciones correctivas necesarias buscando convertir cada negación de responsabilidad social en una afirmación.

Finalmente, respecto a los dos métodos de categorización utilizados, se considera que el método basado en cuartiles de cumplimiento debe ser utilizado cuando se mide por primera vez el nivel de responsabilidad social en establecimientos de alojamiento, puesto que este es más amplio respecto a los rangos que se deben cumplir para obtener una determinada categoría en RSE, lo cual brinda la oportunidad de ubicarse en una categoría más alta en dicha área. Se sugiere que la primera fase de medición de RSE en los establecimientos de hospedaje sirva como una etapa de información y



enseñanza y se espera que con base en los resultados obtenidos en esta primera evaluación se emprendan las acciones correctivas y de mejora. Luego, en una segunda fase de calificación y categorización en responsabilidad social se recomienda aplicar el método basado en conglomerados de 25%, el cual es más riguroso y admite la definición de rangos que demandan un mayor nivel de cumplimiento de RSE, donde finalmente se asignaría una categoría más real a los establecimientos luego de que éstos conocen los diferentes temas y técnicas de evaluación.



7. BIBLIOGRAFÍA

- Accor Hotels. (2018). *AccorHotels desarrolla programas de responsabilidad social corporativa en Argentina a favor del medio ambiente y de grupos vulnerables*. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Accor Hotels: <http://press.accorhotels.group/south-america/accorhotels-desarrolla-programas-de-responsabilidad-social-corporativa-en-argentina-a-favor-del-medio-ambiente-y-de-grupos-vulnerables/>
- A-HOTEL.com. (2018). *La Casa Azul* . Recuperado el 12 de septiembre de 2018, de A-HOTEL.com: https://www.a-hotel.com/es/ecuador/100423-cuenca/2426502-1-la-casa-azul/?checkin=07.09.2018&checkout=08.09.2018&hotel_id=2426502&sorce_id=1&_do=bookForm-bookForm-submit
- Astudillo, G. (5 de octubre de 2016). La ocupación hotelera subió en Cuenca con la campaña Dos por Uno. *El Comercio*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/hoteleria-cuenca-turismo-negocios-economia.html>
- Booking.com. (2018). *Hotel Los Balcones* . Recuperado el 13 de agosto de 2018, de Booking.com: <https://www.booking.com/hotel/ec/los-balcones.es.html?aid=311839;label=los-balcones-kj2IWUbMWgMoITRavDrNjAS267088405172%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-285284110486%3Akwd-42823562871%3Alp1005373%3Ali%3Adec%3Adm;sid=5e9fdf95f10f4dfce0d8>
- Booking.com. (2018). *Hotel Oro Verde - Cuenca*. Recuperado el 6 de agosto de 2018, de Booking.com: https://www.booking.com/hotel/ec/oro-verde-cuenca.es.html?aid=318615;label=Spanish_Ecuador_ES_EC_29562105985-Q686f_iN30cbNa8m442BNQS113417601865%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi2643428444%3Atidsa-321412476210%3Alp1005373%3Ali%3Adec%3Adm;sid=5e9



Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>

Castillo , L. (11 de noviembre de 2017). *Cuenca se promociona con sus 17 galardones turísticos*. Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-promocion-galardones-turismo-ecuador.html>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f.). *La Responsabilidad Social Empresarial. Una Prioridad en el Mundo Empresarial Moderno* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de CEPAL: <https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>

Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social. (2018). *Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, quiénes somos* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social: <http://responsabilidadesocialquito.com.ec/quienes/>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México D.F.: CONEVAL. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2018). *CERES, qué hacemos* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de CERES: <http://www.redceres.com/>



Correa , J. (2007). Evolución Histórica de los Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. *Semestre Económico*, 90-92.

Recuperado el 10 de agosto de 2018, de
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Delgado , M. (20 de agosto de 2018). Información general Hotel Santa Mónica. (J. Choez, Entrevistador) Cuenca , Azuay , Ecuador .

Diario Expreso. (18 de junio de 2017). El turismo de Cuenca urge acciones. *Expreso*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de
<http://www.expreso.ec/actualidad/el-turismo-de-cuenca-urge-acciones-FX1462061>

Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, SRI. (2017). *Estadísticas de recaudación* . Recuperado el 23 de agosto de 2018, de SRI: http://www.sri.gob.ec/web/guest/estadisticas-generales-de-recaudacion;jsessionid=pG6SydjCpg3ad7VTTNXvFLGI?p_auth=NOeEm0IT&p_p_id=busquedaEstadisticas_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_EVo6&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_

El Comercio. (29 de junio de 2018). Ruta aérea Cuenca-Guayaquil, suspendida. *El Comercio*. Recuperado el 06 de noviembre de 2018, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ruta-aerea-cuenca-guayaquil-suspendida.html>

El Mercurio. (2 de mayo de 2018). Un 62 % de ocupación hotelera dejó el feriado en Cuenca. *El Mercurio*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/05/02/un-62-de-ocupacion-hotelera-dejo-el-feriado-en-cuenca/>

El Telégrafo. (1 de junio de 2016). Ocupación de habitaciones en hoteles cuencanos baja al 30%. *El Telégrafo*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/ocupacion-de-habitaciones-en-hoteles-cuencanos-baja-al-30>



El Tiempo. (14 de noviembre de 2016). El alojamiento informal es una realidad latente. *El Tiempo*. Recuperado el 6 de noviembre de 2018, de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/el-alojamiento-informal-es-una-realidad-latente>

El Tiempo. (28 de octubre de 2017). Hotel Four Points Sheraton abre sus puertas en Cuenca. *El Tiempo*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/empresarial/1/hotel-four-points-sheraton-abre-sus-puertas-en-cuenca>

El Tiempo. (4 de septiembre de 2017). Sector hotelero anuncia pérdidas. *El Tiempo*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/sector-hotelero-anuncia-perdidas>

El Tiempo. (3 de abril de 2018). Ocupación hotelera mejoró en el feriado. *El Tiempo*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/432204>

El Universo. (12 de febrero de 2018). Pese a baja ocupación de hoteles en Cuenca, la inversión crece. *El Universo*. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/02/12/nota/6620839/pese-baja-ocupacion-hoteles-inversion-crece>

Fernández, M. T., & Cuadrado, R. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de Turismo*(28), 47-57. Recuperado el 12 de agosto de 2018, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181/131231>

Fundación Municipal Turismo para Cuenca . (2018). *Generalidades del destino*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de Fundación Municipal Turismo Cuenca: <http://cuenca.com.ec/es/inicio#eventos>



Gárate , P. (21 de septiembre de 2018). Información general Casa de Huéspedes La Casa Azul. (J. Choez, Entrevistador) Cuenca , Azuay , Ecuador.

Hacienda Chorlavi. (2018). *Responsabilidad Social* . Recuperado el 03 de agosto de 2018, de Hacienda Chorlavi: <https://www.haciendachorlavi.com/responsabilidad-social>

Hostal Mallki. (2018). *Mallki Hostel, contact* . Recuperado el 8 de agosto de 2018, de Mallki Hostel: <http://mallkihostelcuenca.com/en-gb>

Hostelworld. (2018). *Mallki Hostel* . Obtenido de Hostelworld: https://www.spanish.hostelworld.com/hosteldetails.php/Mallki-Hostel/Cuenca/85093?source=adwordsdynamics&network=g&creative=190767356377&adposition=1t1&uniqueclickID=6338044247741262906&sub_keyword=&sub_ad=b&sub_publisher=ADW&gclid=EAIaIQobChMIntvnquGf3QI

Hotel Los Balcones. (2018). *Hotel Los Balcones, Inicio - certificaciones* . Recuperado el 5 de agosto de 2018, de Hotel Los Balcones: <http://hotellosbalconescuenca.com/>

Hotel Los Balcones. (2018). *Responsabilidad Social* . Recuperado el 2 de agosto de 2018, de Hotel Los Balcones: <http://hotellosbalconescuenca.com/responsabilidad-social/>

Hotel Oro Verde - Cuenca. (2018). *Hotel Oro Verde - Cuenca. Certificaciones* . Recuperado el 5 de agosto de 2018, de Hotel Oro Verde - Cuenca: <https://www.oroverdecuencia.com/>

Hotel Río Piedra. (2018). *Río Piedra Hotel. Inicio* . Recuperado el 17 de agosto de 2018, de Río Piedra Hotel: <http://www.riopiedrahôtel.com/>

Hotel Santa Mónica. (6 de agosto de 2018). *Santa Mónica Hotel. Inicio* . Recuperado el 2018, de Santa Mónica Hotel: <http://hotelsantamonicaecuador.com/>



- Iberostar Hotels & Resorts. (2018). *Responsabilidad Social Corporativa* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Iberostar Hotels & Resorts: <https://www.iberostar.com/responsabilidad-social-corporativa>
- Instituto Ethos. (junio de 2005). *Presentación* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Instituto Ethos: https://ethos.org.br/ci_es_2005/oficina_gestao/oficina_gestao_es.pdf
- JW Marriott. (2018). *Responsabilidad ética empresarial* . Recuperado el 03 de agosto de 2018, de Marriott: <https://www.espanol.marriott.com/marriott/responsabilidad-etica-empresarial.mi>
- La Casa Azul B&B. (11 de enero de 2019). *Publicación de Facebook*. Recuperado el 14 de enero de 2019 de Facebook: <https://www.facebook.com/casaazulcuenca/>
- Levine , D., Krehbiel, T., & Berenson , M. (2006). *Estadística para administración* (Vol. Cuarta Edición). (M. González Acosta , & S. Durán Reyes , Trads.) México: Pearson Educación.
- Martínez , H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 25 de julio de 2018
- Miller , P. (18 de mayo de 2014). *Reconocimientos Internacionales de Cuenca* . Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de Revista Cuenca Ilustre-Ecuador: <https://patomiller.wordpress.com/2014/05/18/reconocimientos-internacionales-de-cuenca/>
- Ministerio de Turismo . (02 de Abril de 2018). Catastro Nacional de Alojamiento . *Catastro Nacional de Alojamiento* . Cuenca, Azuay, Ecuador .
- Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas* . Recuperado el 31 de agosto de 2018, de Ministerio de Turismo: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>



Ministerio de Turismo. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico* . Recuperado el 24 de agosto de 2018, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Montenegro , G. (22 de septiembre de 2018). Información general Hotel Oro Verde Cuenca. (J. Choez, Entrevistador) Cuenca , Azuay , Ecuador .

Naranjo , J. (04 de septiembre de 2018). Información general Hostal Mallki. (J. Choez, Entrevistador) Cuenca, Azuay , Ecuador.

Núñez, G. (noviembre de 2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (2009). *Lucha contra el trabajo forzoso* . Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@declaration/documents/instructionalmaterial/wcms_115415.pdf

Ordóñez, H. (15 de agosto de 2018). Información general Hotel Los Balcones. (D. Bravo, Entrevistador) Cuenca , Azuay , Ecuador .

Oro Verde Hotels . (2018). *Quiénes somos?* Recuperado el 5 de agosto de 2018, de Oro Verde Hotels : <https://www.oroverdehotels.com/es/quienes-somos>

Ponce de León , E. (2014). Decameron All Inclusive Hotels & Resorts. Una experiencia exitosa. *Decameron All Inclusive Hotels & Resorts*. Ecuador. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de <http://www.ekosnegocios.com/Negocios/especiales/documentos/Cumbre Empresarial/2014/D.pdf>



Quizhpe, M. (10 de septiembre de 2017). *Cuenca recibió el Óscar como "Mejor Destino de Vacaciones Cortas de Sudamérica"*. Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-recibio-oscar-mejor-destino.html>

Romero, C. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 118. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/727/LA_CATEGORIZACION_UN_ASPECTO_CRUCIAL_EN_LA_INVESTIGACIONCUALITATIVA.pdf

Serrano, A. L., & Villafuerte, E. (2017). Indicadores Turísticos: Oferta y demanda de la ciudad Patrimonial de Cuenca - Ecuador. *Revista Latino Americana de Turismología / RELAT*, 58-68.

Serrano, A., Freire, S., Sanmartín, I., & Espinoza , F. (mayo de 2018). Boletín de indicadores turísticos del cantón Cuenca. *Boletín de indicadores turísticos del cantón Cuenca*. Cuenca, Azuay, Ecuador. Recuperado el 06 de enero de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/31373>

Spanish Oxford Living Dictionaries. (2018). *Definición de "valorar" en español* . Recuperado el 1 de agosto de 2018, de Spanish Oxford Living Dictionaries: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/valorar>

TourCert. (2018). *Comunidad*. Recuperado el 1 de agosto de 2018, de TourCert: <https://www.tourcert.org/es/community/>

TourCert. (2018). *TourCert. Sobre nosotros* . Recuperado el 1 de agosto de 2018, de TourCert: <https://www.tourcert.org/es/>

Vanegas , J. (24 de agosto de 2018). Información general Hotel Río Piedra. (D. Bravo, Entrevistador) Cuenca, Azuay , Ecuador . Obtenido de <http://www.riopiedrahotel.com/>

Vilanova, M., & Dinarès, M. (enero de 2009). *Gestión de la responsabilidad social de la empresa (RSE) en las pymes* . Recuperado el 10 de agosto de 2018, de MAS business: http://www.mas-business.com/docs/Modelo_indicadores.pdf



8. ANEXOS

Anexo 1

Requisitos establecidos por el Ministerio de Turismo para la obtención de las categorías de establecimientos involucradas en este estudio

Hostal de una estrella

En el Anexo 2 del Reglamento de Alojamiento Turístico se establecen los siguientes requisitos para que un hostal obtenga la categoría de “una estrella”:

Contar con un área de uso exclusivo para los empleados incluyendo cuarto de baño y aseo y casillero de almacenamiento de artículos personales. Además, debe disponer de habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. También es necesario ofrecer servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa, debe contar con caja fuerte en recepción, cerradura para la puerta de acceso a la habitación, closet, armario o colgador de ropa y cortinas o persianas que pueden ser sustituidas por una puerta interior de la ventana. El cuarto de baño debe contar con duchas de agua caliente y espejo sobre el lavamanos. En lo que respecta al servicio, se debe contar con al menos una persona profesional o que posea certificado en competencias laborales en áreas operativas y administrativas. Los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado deben contar con pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 21-22).

Hotel de dos estrellas

Los requisitos a cumplir por un hotel para obtener la categoría “dos estrellas” se encuentran establecidos en el Anexo 1 del Reglamento de Alojamiento Turístico y se detallan a continuación:

Contar con un sistema de iluminación de emergencia y con acondicionamiento térmico en áreas de uso común, ya sea enfriamiento o calefacción artificial o natural. El área de uso exclusivo para el personal debe



contar con cuartos de baño y aseo. Dentro del establecimiento se deberá contar con área de vestíbulo y recepción con mobiliario. Las habitaciones deben contar con cuarto de baño y aseo privado, además debe haber acondicionamiento térmico mediante sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural, caja fuerte en recepción, cerradura para puerta de acceso a la habitación, closet y/o armario, silla o sofá, luz de velador o cabecera por plaza, cortinas o persianas que pueden ser sustituidas por una puerta interior de la ventana, televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales, sistema de comunicación y servicio telefónico nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamada al teléfono en cada habitación. El cuarto de baño y aseo privado debe tener duchas con agua caliente, espejo sobre el lavamanos, un juego de toallas que incluya toallas de cuerpo, manos y toalla de piso y amenities de limpieza como champú, jabón y vaso. Se debe ofrecer también el servicio de planchado y plancha a disposición del huésped, además, es necesario contar con al menos una persona profesional o que posea certificado en competencias laborales en áreas operativas y administrativas del establecimiento, de la misma manera se debe contar con al menos una persona que hable un idioma extranjero en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no existe red pública de alcantarillado deben contar con pozo séptico (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 15-21).

Hotel de tres estrellas

Los requisitos a cumplir por un hotel para obtener la categoría “tres estrellas” se encuentran establecidos en el Anexo 1 del Reglamento de Alojamiento Turístico y se detallan a continuación:

Tener estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento, en caso de contar con el requerimiento mínimo de habitaciones deberá haber tres espacios fijos de estacionamiento. Del mismo modo debe contar con generador de emergencia para áreas comunes como ascensores, salida de emergencia y pasillos. También debe



disponer de agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes y tiene que contar con al menos dos de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, SPA, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal o salones para eventos. También debe contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común, ya sea enfriamiento o calefacción artificial o natural. Por otra parte, el área de uso exclusivo para el personal debe contar con cuartos de baño y aseo, área de almacenamiento de artículos personales y comedor. En lo que respecta a accesos debe haber una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Se debe disponer de ascensores para el uso de huéspedes si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja. En cuanto al área general de clientes, se deberá contar con área de vestíbulo que incluye recepción, conserjería y salas. Por otra parte, dentro de las instalaciones del establecimiento debe haber restaurante que incluya cafetería con carta en español e inglés y además se debe contar con servicio de bar. También es necesario que existan instalaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. Las habitaciones deben contar con cuarto de baño y aseo privado, acondicionamiento térmico mediante sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural y deben ser insonorizadas. Se contará con servicio de caja fuerte en recepción, cerradura para puerta de acceso a la habitación, almohada extra a petición del huésped, portamaletas, clóset o armario y silla o sofá. Así también en las habitaciones se debe ofrecer funda de lavandería, luz de velador o cabecera por plaza, cortina o persiana que puede ser sustituida por puerta interior de la ventana. Además, se debe ofrecer televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales, teléfono en la habitación y servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional. El cuarto de baño y aseo privado debe tener duchas con agua caliente, centralizadas, las 24 horas; el lavamanos debe tener iluminación independiente, y un espejo de medio cuerpo sobre él, además debe haber secador de cabello, un juego de toallas por huésped y amenities de limpieza como, champú, jabón y vaso. Se



debe ofrecer el servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación, servicio de lavandería, planchado y plancha a disposición del huésped, propio o contratado y además el servicio de alimentos y bebidas por 12 horas. Es necesario contar con al menos el 10% de personal profesional o certificado en competencias laborales en áreas operativas y administrativas del establecimiento; el 10% del personal debe hablar un idioma extranjero en áreas de contacto y relación directa con el huésped. Por otra parte, todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado deben contar con pozo séptico. Un hotel tres estrellas debe admitir formas de pago que incluyan tarjeta de crédito, débito y voucher. Así también debe disponer de cama extra para uso del huésped (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 15-21).

Hotel de cuatro estrellas

Los requisitos a cumplir por un hotel para obtener la categoría “cuatro estrellas” se encuentran establecidos en el Anexo 1 del Reglamento de Alojamiento Turístico y se detallan a continuación:

Con referencia a las instalaciones generales, se requiere servicio de estacionamiento temporal para vehículos para embarque y desembarque de pasajeros frente al establecimiento, además estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones, en caso de contar con el requerimiento mínimo de habitaciones deberá contar con tres espacios fijos de estacionamiento. Del mismo modo debe poseer generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento. Igualmente debe ofrecer agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, centralizada, las 24 horas; además debe disponer de cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes y tiene que contar con al menos cuatro de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, SPA, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal o salones para eventos. Se exige también disponer de acondicionamiento térmico en áreas de uso común, ya sea enfriamiento o



calefacción artificial o natural. Por otra parte, el área de uso exclusivo para el personal debe contar con cuartos de baño y aseo con duchas, vestidores, casilleros, comedor y área administrativa. Respecto a los accesos, debe haber una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. Es también indispensable la existencia de ascensores para el uso de huéspedes si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja. En lo que respecta al área general para clientes, un establecimiento de cuatro estrellas deberá contar con centro de negocios, servicio de internet, área de vestíbulo, recepción, conserjería y salas; la recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad. Por otra parte, dentro de las instalaciones del establecimiento debe haber un restaurante que incluya servicio de cafetería con carta en español e inglés, además debe contar con el servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped y también debe haber un bar dentro del establecimiento. Es fundamental contar con instalaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja. Las habitaciones deben tener cuarto de baño y aseo privado, acondicionamiento térmico mediante sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural, además deben ser insonorizadas; también se contará con servicio de internet, caja fuerte, cerradura para puerta, almohada extra a petición del huésped, frigo bar, portamaletas, clóset y/o armario, escritorio y/o mesa y silla o sofá. En las habitaciones se debe ofrecer funda de lavandería, luz de velador o cabecera por plaza, cortina completa y visillo o black out y visillo, el black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por la puerta interior de la ventana. También debe contar con televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales e internacionales con televisión por cable o satelital, servicio telefónico con discado directo interno, nacional e internacional con atención en español y un idioma extranjero de preferencia en inglés, las 24 horas. El cuarto de baño y aseo privado debe tener duchas con agua caliente, centralizadas, las 24 horas. El lavamanos debe tener iluminación independiente, y un espejo de medio cuerpo sobre este, además de espejo flexible de aumento, secador de cabello y un juego de



toallas por huésped. Se debe también contar con amenities como, champú, jabón, vaso, papel higiénico de repuesto, acondicionador, enjuague bucal, cremas, pañuelos desechables, algodón, cotonetes, gorro de baño, peinilla y lustrador de zapatos. En lo que respecta a servicios, se debe contar con despertador desde la recepción hacia la habitación, lavandería, limpieza en seco, servicio de planchado propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped; por otro lado, se tiene que ofrecer servicio de alimentos y bebidas con carta de restaurante en dos idiomas, español y un idioma extranjero de preferencia el inglés. Así también debe contar con al menos el 20% de su personal profesional o certificado en competencias laborales en áreas operativas y administrativas del establecimiento; el 15% del personal debe hablar un idioma extranjero en áreas de contacto y relación directa con el huésped. Para las áreas de recepción, botones, consejería o guardianía existirá personal bilingüe al menos dieciséis horas. Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no existe red pública de alcantarillado deben contar con sistema de tratamientos de aguas residuales. Además, un hotel de cuatro estrellas debe ofrecer servicio médico para emergencias, propio o contratado y debe también disponer del servicio de transfer. Otro de los requisitos es aceptar formas de pago que incluyan tarjeta de crédito, débito y voucher. Por otra parte, debe tener un circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días, silla de ruedas, silla de bebé, cuna y cama extra disponible para uso del huésped (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 15-21).

Hotel de cinco estrellas

Los requisitos a cumplir por un hotel para obtener la categoría “cinco estrellas” se encuentran establecidos en el Anexo 1 del Reglamento de Alojamiento Turístico y se detallan a continuación:

En cuanto a instalaciones generales, un hotel cinco estrellas debe contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros) frente al establecimiento, además, estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones; en



caso de contar con el requerimiento mínimo de habitaciones deberá tener tres espacios fijos de aparcamiento. Del mismo modo, debe contar con generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento, también tiene que ofrecer agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes y sistema de válvula de presión las 24 horas; es necesario además disponer de cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes. Adicionalmente debe contar con al menos seis de los siguientes servicios: piscina, hidromasaje, baño turco, sauna, gimnasio, SPA, servicio de peluquería, local comercial afín a la actividad, áreas deportivas, exposición de colección de arte permanente o temporal o salones para eventos. También se debe contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común ya sea enfriamiento o calefacción artificial o natural. Así mismo, debe tener un área de uso exclusivo para el personal equipada con cuartos de baño y aseo, duchas, vestidores, casilleros, comedor y área administrativa. En lo que respecta a accesos, es necesario una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. También debe poseer ascensores para el uso de huéspedes si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja. Para el área general de clientes, dentro del establecimiento se deberá contar con centro de negocios y servicio de internet, además se debe disponer de un área de vestíbulo incluyendo recepción conserjería y salas; la recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad. Por otra parte, dentro de las instalaciones del establecimiento debe haber restaurante y cafetería con carta en español e inglés, además debe contar con el servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped, a más de bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias. En cuanto a las habitaciones se debe contar con instalaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. En un hotel cinco estrellas las habitaciones deben tener cuarto de baño y aseo privado, acondicionamiento térmico mediante sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural, además de estar insonorizadas y contar con servicio de internet, caja fuerte,



cerradura para puerta, almohada extra a petición del huésped, frigo bar, portamaletas, clóset y/o armario, escritorio y/o mesa y silla o sofá. También es necesario ofrecer funda de lavandería, luz de velador o cabecera por plaza, cortina completa y visillo o black out y visillo, el black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. Otros servicios con los que deben contar son: televisión ubicada en mueble o soporte con acceso a canales nacionales e internacionales con televisión por cable o satelital, teléfono en la habitación y en el cuarto de baño con discado directo nacional e internacional, además se debe brindar atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés, las 24 horas. En el cuarto de baño y aseo privado se debe ofrecer duchas con agua caliente con sistema de válvula de presión las 24 horas, el lavamanos debe tener iluminación independiente y debe haber un espejo de medio cuerpo sobre este, también es necesario un espejo flexible de aumento, secador de cabello y un juego de toallas por huésped. Se debe además ofrecer amenities de limpieza como, champú, jabón, vaso, papel higiénico de repuesto, acondicionador y enjuague bucal, conjuntamente con cremas, pañuelos desechables, algodón, cotonetes, toallas desmaquillantes, gorro de baño, peinilla, lustrador de zapatos, kit dental, costurero, bata de baño y zapatillas. Los servicios que se deben ofrecer son: despertador desde la recepción hacia la habitación, lavandería, limpieza en seco y planchado propio o contratado, plancha a disposición del huésped, servicio de alimentos y bebidas con carta de restaurante en dos idiomas siendo estos el español y un idioma extranjero de preferencia el inglés. Un establecimiento de cinco estrellas debe también contar con al menos el 30% de personal profesional o certificado en competencias laborales en áreas operativas y administrativas; al menos el 25% de los empleados deben hablar un idioma extranjero en áreas de contacto y relación directa con el huésped, para las áreas de recepción, botones, consejería y guardianía existirá personal bilingüe las 24 horas. Todos los establecimientos cinco estrellas ubicados en zonas donde no existe red pública de alcantarillado y los nuevos establecimientos ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con sistema de tratamientos de aguas residuales. Por otro lado, se debe contar con



servicio médico para emergencias, servicio de transfer propio o contratado y valet parking. Además, el establecimiento debe admitir varias formas de pago que incluyan tarjeta de crédito, débito y voucher. También debe disponer de un circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días, silla de ruedas, silla de bebé, cuna y cama extra disponible para uso del huésped (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 15-21).

Casa de huéspedes de categoría única

Para que un establecimiento clasificado como “casa de huéspedes” obtenga la “categoría única” por parte del Ministerio de Turismo debe cumplir con los siguientes requisitos establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico en el Anexo 7:

Tener sistema de iluminación de emergencia, servicio de internet en un área de uso común y servicio telefónico a disposición del huésped. En los que corresponde al área de clientes, debe contar con recepción, sala de estar, área de comedor y cocina. Las habitaciones deben tener cerradura para puerta, colchón, protector de colchón, sabanas, cobijas o cubre camas, almohada, protector de almohada, closet o armario, silla, mesa o escritorio, agua caliente en ducha y/o tina de cuarto de baño y aseo privado, luz de velador o cabecera, basurero, toma corriente (al menos dos) y cortina o persiana que puede ser sustituida por puerta interior de la ventana. En el cuarto de baño existirá ducha con cortina o puerta, lavamanos, espejo sobre lavamanos, elemento antideslizante para piso, tomacorriente, inodoro con asiento y tapa, basurero con tapa, toallero y/o gancho, un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos), toallas de piso, jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y desinfectante en sus respectivos dispensadores. Por otra parte, debe tener un botiquín con contenido básico y una bodega o área para encargo de equipaje de los huéspedes (Ministerio de Turismo, 2016, págs. 33-34).



Anexo 2

Encuestas aplicadas a los stakeholders: gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de los establecimientos de alojamiento

A continuación, se muestran las encuestas que se aplicaron en los establecimientos de alojamiento valorados en RSE, mismas que fueron tomadas de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad. Sin embargo, se realizaron algunos cambios y ajustes necesarios para adaptarlas mejor a la realidad del presente estudio, dichos cambios se justificaron en el capítulo 2.

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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....

Institución.....

Fecha.....

Coordinadas: X..... Y.....

GOBERNANZA

ANTICORRUPCIÓN

Transparencia en negocios

1. ¿A lo largo de su trabajo en el establecimiento de alojamiento, usted ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal como?

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

2. ¿El establecimiento de alojamiento posee código de conducta?

1. SI	
2. NO	

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

1. SI	
2. NO	



**Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería
Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca**

4. De las siguientes ¿Qué actividades son expuestas al público?

1. Balances	
2. Ocupación	
3. Sueldos	
4. Reportes financieros	
5. Ninguna	
6. Otras.....	

Políticas anticorrupción

5. ¿El establecimiento de alojamiento posee políticas o normas que estén en contra de la corrupción?

1. SI	
2. NO	

**COMPROMISO CON STAKEHOLDERS O GRUPOS DE INTERÉS
Público interno**

6. ¿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 o privado)	
6. Permisos por calamidad doméstica	

7. ¿En el establecimiento de alojamiento, se cumple con los siguientes pagos establecidos por la ley?

1. Salarios	
2. Décimos	
3. Afiliación al IESS	
4. Otros.....	



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Proveedores

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

1. Puntualidad	
2. Precios	
3. Productos en mal estado	
4. Actos de violencia	
5. Ninguno	

Clientes o consumidores

9. ¿Cuál de las siguientes áreas piensa que merece más atención de su parte para mejorar el servicio a sus huéspedes?

1. Recepción	
2. AA&BB	
3. Habitaciones	
4. Otras.....	

Comunidad

10. De los siguientes proyectos en bien de la sociedad ¿En cuáles ha participado y apoyado el establecimiento de alojamiento?

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

DERECHOS HUMANOS
Trabajo infantil

11. ¿Trabajan niños en el establecimiento de alojamiento?

1. SI	
2. NO	



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

12. ¿Trabajan adolescentes en el establecimiento de alojamiento?

1. SI	<input type="text"/>
2. NO	<input type="text"/>

¿Cuántos?

No discriminación

13. ¿El establecimiento de alojamiento cumple con inclusión laboral de personas discapacitadas y de diferentes etnias o razas?

1. SI	<input type="text"/>
2. NO	<input type="text"/>

(Cajas & Quizhpi, 2018)



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....
Institución.....
Fecha.....

PUBLICO INTERNO

DERECHOS LABORALES
Remuneración

1. ¿Recibe usted el sueldo básico y los beneficios de ley?

1. SI	
2. NO	

FORMACIÓN LABORAL
Capacitación a empleados
Programas de formación

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

1. Servicio al cliente	
2. Primeros auxilios	
3. Idiomas	
4. Mantenimiento	
5. Su área de competencia	
6. Otros.....	

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
Medidas de salud

3. De los siguientes implementos ¿Con cuáles cuenta el establecimiento para prevenir riesgos de salud?

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

Manuales de seguridad

4. ¿El establecimiento de alojamiento cuenta con manuales de higiene y seguridad?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	



**Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería
Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca**

GOBERNANZA

**DERECHOS HUMANOS
Trabajo forzoso**

5. De las siguientes opciones ¿Con cuáles ha sido sancionado por alguna acción o comportamiento indebido?

1. Multas justas	
2. Sin pago de salarios	
3. Sin proporcionarles alimentación	
4. Suspensión de días de trabajo	
5. Encargándoles una actividad de mayor complejidad	
6. Despido	
7. Otras	

6. ¿Cuál de los siguientes casos se dan en el establecimiento de alojamiento?

1. Ha recibido órdenes de trabajar bajo una amenaza de castigo en caso de incumplimiento.	
2. Se le cobra lo justo por daños a bienes materiales del establecimiento	
3. Se le ha contratado para realizar una actividad y por algún motivo se le ordenó hacer otra	
4. Trabaja para descontar una deuda con el mismo establecimiento	
5. Alguna vez se ha retenido en el establecimiento sus documentos u objetos personales de valor	
6. Trabaja bajo amenaza de denuncia ante la autoridad de inmigración	
7. Siente que en el establecimiento existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	
8. Considera que su trabajo le permite compartir suficiente tiempo con su familia	
9. No deseó responder esta pregunta	

PLAN ESTRATÉGICO

Definición de una misión y visión

7. ¿Conoce usted la misión y la visión del establecimiento de alojamiento?

1. SI	
2. NO	

(Cajas & Quizhpi, 2018)



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....
Institución.....
Fecha.....

PROVEEDORES

CÓDIGO DE CONDUCTA HACIA Y SOBRE PROVEEDORES
Compromisos legales

1. ¿El establecimiento de alojamiento ha respetado los acuerdos y compromisos establecidos?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

2. ¿Usted cree necesario generar un documento contractual entre usted como proveedor y el establecimiento de alojamiento?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

Transparencia

3. ¿Su empresa permite al público conocer la siguiente información?

1. Precios	<input type="checkbox"/>
2. Balances	<input type="checkbox"/>
3. Proyectos empresariales	<input type="checkbox"/>
4. Trabajos con la comunidad	<input type="checkbox"/>

DESARROLLO DE PROVEEDORES
Consumo sostenible

4. ¿Su empresa utiliza materiales que sean amigables con el medioambiente?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

5. ¿El establecimiento de alojamiento le incentiva al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca

GESTIÓN DE PROVEEDORES
Evaluación y selección de proveedores

6. ¿Cuál de los siguientes criterios considera usted que ha tomado en cuenta el establecimiento de alojamiento para seleccionar su servicio como proveedor?

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

(Cajas & Quizhpi, 2018)



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....
Institución.....
Fecha.....

CLIENTES O CONSUMIDORES

CALIDAD

Atención al cliente

1. De acuerdo a su experiencia señale ¿Cómo ha sido su estadía en el establecimiento?

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

¿Por qué?.....

SEGURIDAD

Privacidad

2. ¿El establecimiento de alojamiento le informa acerca de la recolección y el almacenamiento de su información personal antes de hacerlo?

1. SI	
2. NO	

Riesgos y seguridad

3. De acuerdo a su experiencia ¿Qué lugares considera usted que no fueron seguros durante su estadía?

1. Ciudad	
2. Sector / barrio	
3. Restaurante	
4. Habitaciones	
5. Otros	



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

4. ¿Considera usted que la información brindada por el establecimiento de alojamiento acerca de los servicios ha sido verdadera?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Relación con el cliente

5. De las siguientes áreas ¿Cuáles considera usted debería mejorar el establecimiento?

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

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

1. SI	
2. NO	
3. No he tenido quejas	

(Cajas & Quizhpi, 2018)



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....
Institución.....
Fecha.....

COMUNIDAD

ACCIÓN SOCIAL
Programas de desarrollo social

1. ¿En cuáles de los siguientes ámbitos conoce usted que el establecimiento de alojamiento esté desarrollando proyectos en bien de la ciudad?

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

2. ¿El establecimiento de alojamiento ha promovido el desarrollo de la educación no formal en todos sus niveles?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

Creación de empleo

3. ¿Cree usted que el establecimiento de alojamiento ha generado empleo para las personas de la ciudad?

1. SI	
2. NO	

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD
Relación con organizaciones locales

4. ¿Qué aspectos positivos ha traído el establecimiento de alojamiento a la ciudad?

1. Afluencia de turistas	
2. Ingresos económicos	
3. Reconocimiento de la ciudad	
4. Otros	



**Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Escuela de Hotelería
Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca**

5. ¿Qué es lo que no le gusta del establecimiento de alojamiento?

1. Ubicación	
2. Relación con sus empleados	
3. Relación con los huéspedes	
4. Servicios	
5. Precios	
6. Sonidos	
7. Accesibilidad	
8. Otros	

6. ¿Considera usted que el establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos que tiene hacia la sociedad?

1. SI	
2. NO	
3. Desconoce	

(Cajas & Quizhpi, 2018)



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Código.....
Institución.....
Fecha.....

MEDIOAMBIENTE

FOMENTO DE INICIATIVAS
Contaminación

1. ¿El establecimiento de alojamiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación ambiental con sus empleados?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál de las siguientes actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad aplica o fomenta el establecimiento de alojamiento?

1. Conservación de áreas protegidas	<input type="checkbox"/>
2. Protección de animales en amenaza	<input type="checkbox"/>
3. Ninguna	<input type="checkbox"/>
4. Otras	<input type="checkbox"/>

3. ¿El establecimiento de alojamiento trabaja en campañas internas de reducción del consumo de agua y energía eléctrica?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS
Consumo energético

4. ¿En el establecimiento de alojamiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no están en la habitación?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>

5. ¿El establecimiento de alojamiento trabaja con paneles solares?

1. SI	<input type="checkbox"/>
2. NO	<input type="checkbox"/>



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

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca

Consumo de agua

6. 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 agua de la lluvia para los jardines	
5. Ninguno	
6. Otros.....	

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Productos amigables con el medioambiente

7. ¿En cuál de las siguientes áreas el establecimiento de alojamiento trabaja con productos amigables con el medioambiente?

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

8. ¿El establecimiento de alojamiento mide y controla la generación de contaminación ambiental?

1. SI	
2. NO	

(Cajas & Quizhpi, 2018)



Anexo 3

Tabulación de datos luego de la aplicación de encuestas a los grupos de interés de los establecimientos de alojamiento

Hotel Río Piedra (dos estrellas)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	NO	Afirmación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	NO	Afirmación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	NO	Afirmación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	NO	Afirmación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	NO	Negación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	NO	Afirmación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	NO	Negación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	SI	Afirmación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	SI	Afirmación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	NO	Negación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	NO	Afirmación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras	NO	Negación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	NO	Negación	
	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	NO	Negación	



Compromiso con stakeholders o grupos de interés Proveedores	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación
	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación
	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	SI	Afirmación
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	SI	Afirmación
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros	NO	Negación
	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación
	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	SI	Negación
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Clientes o consumidores	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguna	NO	Negación
	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	SI	Negación
	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Comunidad	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	NO	Afirmación
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación
	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	SI	Afirmación
	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	NO	Negación
	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	NO	Negación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	NO	Afirmación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación



Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación
Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	NO	Negación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	SI	Afirmación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	NO	Afirmación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	NO	Afirmación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	SI	Afirmación



	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	NO	Afirmación
	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación
	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	SI	Negación
	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
	Plan estratégico Definición de una misión y visión	7.1 (encuesta aplicada a público interno) Se conoce la misión y visión del establecimiento	NO

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a la gobernanza (administrador) del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra (dos estrellas)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	SI	Afirmación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	SI	Afirmación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	NO	Negación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	NO	Negación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	NO	Negación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	NO	Negación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	NO	Negación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	NO	Negación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra (dos estrellas)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI NO	Afirmación Negación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios	SI	Afirmación
	3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances	NO	Negación
	3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales	NO	Negación
	3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	NO	Negación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente	NO	Negación
	5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	NO	Negación



Gestión de proveedores Evaluación y selección de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	SI	Negación
	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	NO	Negación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	NO	Negación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	NO	Negación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	SI	Afirmación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra (dos estrellas)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	NO	Negación	SI	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	NO	Negación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	SI	Negación	SI	Negación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	NO	Negación	NO	Negación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	NO	Afirmación	SI	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	SI	Afirmación	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra (dos estrellas)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	NO	Negación	SI	Afirmación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	NO	Negación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	SI	Negación	NO	Afirmación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	SI	Negación	SI	Negación
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	SI	Afirmación	SI	Afirmación



Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	NO	Negación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	SI	Negación	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra (dos estrellas)			
Medioambiente (Encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	NO	Negación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	NO	Negación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	SI	Negación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación
	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación



	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	NO	Negación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	NO	Negación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	NO	Negación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	NO	Negación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	NO	Negación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
	8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administrador) del Hotel Río Piedra; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	NO	Afirmación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	NO	Afirmación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	NO	Afirmación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	NO	Afirmación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	NO	Negación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	NO	Afirmación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	SI	Afirmación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	SI	Afirmación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	NO	Negación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	NO	Negación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	NO	Afirmación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras	NO	Negación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	NO	Negación	
	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	NO	Negación	
	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación	
	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación	



	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	SI	Afirmación
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	SI	Afirmación
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros	NO	Negación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Proveedores	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación
	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	SI	Negación
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	NO	Afirmación
	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguno	NO	Negación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Clientes o consumidores	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	SI	Negación
	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	NO	Afirmación
	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	SI	Negación
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Comunidad	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	SI	Afirmación
	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	SI	Afirmación
	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	SI	Afirmación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	NO	Afirmación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación
Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación



Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	SI	Afirmación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	SI	Afirmación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	NO	Afirmación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	NO	Afirmación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	NO	Negación
	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	NO	Afirmación
	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación



Plan estratégico Definición de una misión y visión	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	SI	Negación
	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
	7.1 (encuesta aplicada a público interno) Se conoce la misión y visión del establecimiento	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a la gobernanza (administradora) del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	NO	Negación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	NO	Negación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	NO	Negación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	NO	Negación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	NO	Negación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	NO	Negación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	NO	Negación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	NO	Negación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas) Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI NO	Afirmación Negación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios 3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances 3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales 3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	SI NO NO NO	Afirmación Negación Negación Negación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente 5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	SI NO	Afirmación Negación



Gestión de proveedores Evaluación y selección de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	SI	Negación
	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	SI	Afirmación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	SI	Afirmación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	NO	Negación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	SI	Afirmación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	SI	Afirmación	NO	Negación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	SI	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	SI	Afirmación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	SI	Negación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	SI	Negación	SI	Negación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	SI	Negación	SI	Negación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	NO	Negación	NO	Negación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	NO	Afirmación	SI	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	SI	Afirmación	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	NO	Negación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	SI	Negación	SI	Negación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	SI	Negación	SI	Negación
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	SI	Afirmación	SI	Afirmación



Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	NO	Negación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	SI	Negación	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica (tres estrellas)			
Medioambiente (Encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	SI	Afirmación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	NO	Negación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	SI	Negación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación
	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación



Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	NO	Negación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	NO	Negación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	SI	Afirmación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	NO	Negación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	NO	Negación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
	8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administradora) del Hotel Santa Mónica; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	NO	Afirmación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	NO	Afirmación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	NO	Afirmación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	NO	Afirmación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	SI	Afirmación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	NO	Afirmación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	NO	Negación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	SI	Afirmación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	SI	Afirmación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	NO	Negación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	NO	Afirmación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras (tarifas)	SI	Afirmación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	SI	Afirmación	
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	SI	Afirmación	
	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	SI	Afirmación	
	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación	
	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación	



	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	SI	Afirmación
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	SI	Afirmación
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otro (10% de servicio)	SI	Afirmación
	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Proveedores	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	NO	Afirmación
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	NO	Afirmación
	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguno	SI	Afirmación
	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Clientes o consumidores	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	SI	Negación
	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	NO	Afirmación
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación
	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	SI	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Comunidad	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	SI	Afirmación
	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	SI	Afirmación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	NO	Afirmación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación



Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación
Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	SI	Afirmación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	SI	Afirmación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	NO	Afirmación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	NO	Afirmación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	SI	Afirmación
	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	NO	Afirmación



	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación
	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	NO	Afirmación
	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
	Plan estratégico Definición de una misión y visión	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a la gobernanza (administrador) del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	SI	Afirmación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	SI	Afirmación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	SI	Afirmación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	SI	Afirmación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros (protocolo)	SI	Afirmación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	SI	Afirmación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	SI	Afirmación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	SI	Afirmación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	SI	Afirmación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI NO	Afirmación Negación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios 3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances 3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales 3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	SI NO NO SI	Afirmación Negación Negación Afirmación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente 5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	SI SI	Afirmación Afirmación



Gestión de proveedores Evaluación y selección de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	NO	Afirmación
	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	NO	Negación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	SI	Afirmación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	SI	Afirmación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	SI	Afirmación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	SI	Afirmación	SI	Afirmación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	SI	Negación	NO	Afirmación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	NO	Negación	SI	Afirmación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	NO	Negación	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	SI	Afirmación	SI	Afirmación



Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	SI	Afirmación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)			
Medioambiente (Encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	SI	Afirmación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	SI	Afirmación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	NO	Afirmación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación
	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación



	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	SI	Afirmación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	SI	Afirmación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	SI	Afirmación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	SI	Afirmación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	SI	Afirmación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
	8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administrador) del Hotel Los Balcones; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde - Cuenca (cinco estrellas)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	SI	Negación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	SI	Negación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	SI	Negación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	SI	Negación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	SI	Afirmación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	SI	Negación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	NO	Negación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	SI	Afirmación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	NO	Negación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	SI	Afirmación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	NO	Afirmación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras (comentarios de clientes)	SI	Afirmación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	NO	Negación	
	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	SI	Afirmación	
	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación	



	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación
	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	SI	Afirmación
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	SI	Afirmación
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros (propinas y 10% de servicio)	SI	Afirmación
	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Proveedores	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	NO	Afirmación
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	SI	Negación
	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguno	NO	Negación
	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	NO	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Clientes o consumidores	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	SI	Negación
	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	NO	Afirmación
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación
	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	SI	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Comunidad	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	NO	Negación
	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	SI	Afirmación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	NO	Afirmación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación



Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación
Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	SI	Afirmación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	SI	Afirmación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	SI	Negación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	SI	Negación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	NO	Negación
	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	SI	Negación



	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación
	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	SI	Negación
	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
	Plan estratégico Definición de una misión y visión	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al administrador del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde - Cuenca (cinco estrellas)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	SI	Afirmación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	SI	Afirmación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	NO	Negación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	SI	Afirmación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros (cuidado de imagen, PNL)	SI	Afirmación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	SI	Afirmación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	SI	Afirmación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	SI	Afirmación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros (gafas, botas)	SI	Afirmación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	SI	Afirmación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI SI	Afirmación Afirmación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios 3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances 3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales 3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	SI NO NO NO	Afirmación Negación Negación Negación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente 5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	SI NO	Afirmación Negación



Gestión de proveedores Evaluación y selección de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	NO	Afirmación
	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	NO	Negación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	NO	Negación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	SI	Afirmación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	SI	Afirmación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	SI	Afirmación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	SI	Negación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	NO	Negación	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a dos clientes del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	SI	Afirmación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	NO	Afirmación	SI	Negación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	SI	Afirmación	SI	Afirmación



Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	NO	Negación	SI	Afirmación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	SI	Afirmación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	SI	Negación	NO	Afirmación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	SI	Negación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	SI	Afirmación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	NO	Afirmación	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a dos personas de la comunidad del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde – Cuenca (cinco estrellas)			
Medioambiente (Encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	SI	Afirmación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	NO	Negación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	SI	Negación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación
	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación



Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	NO	Negación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	NO	Negación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	NO	Negación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	NO	Negación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	NO	Negación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental		SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administrador) del Hotel Oro Verde – Cuenca; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)				
Encuesta aplicada a la gobernanza (administrador)				
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE	
Anticorrupción Transparencia en negocios	1.1 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / sobornos	NO	Afirmación	
	1.2 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal /corrupción	NO	Afirmación	
	1.3 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / coima	NO	Afirmación	
	1.4 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / extorsión	NO	Afirmación	
	1.5 Se ha escuchado hablar de alguna actividad ilegal / otras	NO	Afirmación	
	2.1 El establecimiento posee código de conducta	NO	Negación	
	3.1 Han desaparecido bienes del establecimiento ocasionado por los colaboradores internos	NO	Afirmación	
	4.1 Qué actividades son expuestas al público / balances	NO	Negación	
	4.2 Qué actividades son expuestas al público / ocupación	NO	Negación	
	4.3 Qué actividades son expuestas al público / sueldos	NO	Negación	
	4.4 Qué actividades son expuestas al público / reportes financieros	NO	Negación	
	4.5 Qué actividades son expuestas al público / ninguna	SI	Negación	
	4.6 Qué actividades son expuestas al público / otras	NO	Negación	
Anticorrupción Políticas anticorrupción	5.1 El establecimiento tiene políticas anticorrupción	NO	Negación	
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Público interno	6.1 Actividades en beneficio de los empleados / empleado del mes	NO	Negación	
	6.2 Actividades en beneficio de los empleados / reconocimientos económicos	NO	Negación	
	6.3 Actividades en beneficio de los empleados / día del trabajador	NO	Negación	
	6.4 Actividades en beneficio de los empleados / vacaciones extras	NO	Negación	
	6.5 Actividades en beneficio de los empleados / seguro de salud (social o privado)	SI	Afirmación	



	6.6 Actividades en beneficio de los empleados / permisos por calamidad doméstica	NO	Negación
	7.1 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / salarios	SI	Afirmación
	7.2 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / décimos	NO	Negación
	7.3 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / afiliación al IESS	SI	Afirmación
	7.4 Se cumple con los pagos establecidos por la Ley / otros	NO	Negación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Proveedores	8.1 Motivo de problemas con proveedores / puntualidad	NO	Afirmación
	8.2 Motivo de problemas con proveedores / precios	NO	Afirmación
	8.3 Motivo de problemas con proveedores / productos en mal estado	NO	Afirmación
	8.4 Motivo de problemas con proveedores / actos de violencia	NO	Afirmación
	8.5 Motivo de problemas con proveedores / ninguna	SI	Afirmación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Clientes o consumidores	9.1 Áreas que merecen más atención / recepción	SI	Negación
	9.2 Áreas que merecen más atención / AA&BB	NO	Afirmación
	9.3 Áreas que merecen más atención / habitaciones	NO	Afirmación
	9.4 Áreas que merecen más atención / otras	NO	Afirmación
	10.1 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promoción turística de la ciudad	NO	Negación
Compromiso con stakeholders o grupos de interés Comunidad	10.2 Participación en proyectos en bien de la sociedad / promover el respeto a la localidad	NO	Negación
	10.3 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas de salud	NO	Negación
	10.4 Participación en proyectos en bien de la sociedad / campañas ambientales	NO	Negación
	10.5 Participación en proyectos en bien de la sociedad / ninguno	SI	Negación
	10.6 Participación en proyectos en bien de la sociedad / otros	NO	Negación



Derechos Humanos Trabajo con menores de edad	11.1 Trabajan niños en el establecimiento	NO	Afirmación
	12.1 Trabajan adolescentes en el establecimiento	NO	Afirmación
Derechos Humanos No discriminación	13.1 Inclusión laboral de personas discapacitadas, de diferentes etnias o razas	NO	Negación
Derechos Humanos Trabajo forzoso	5.1 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / multas justas	SI	Afirmación
	5.2 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin pago de salarios	NO	Afirmación
	5.3 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / sin proporcionar alimentación	NO	Afirmación
	5.4 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / suspensión de días de trabajo	NO	Afirmación
	5.5 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / encargando actividades de mayor complejidad	NO	Afirmación
	5.6 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / despido	NO	Afirmación
	5.7 (encuesta aplicada a público interno) Sanciones por alguna acción o comportamiento indebido / otras	NO	Afirmación
	6.1 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de castigo por incumplimiento	NO	Afirmación
	6.2 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / cobro justo por daños a bienes del establecimiento	SI	Afirmación



	6.3 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / contratación de personas para realizar una actividad y orden de hacer otras	NO	Afirmación
	6.4 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo para descontar deudas con el establecimiento	NO	Afirmación
	6.5 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / retención de documentos u objetos personales de valor	NO	Afirmación
	6.6 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / trabajo bajo amenaza de denuncia ante autoridad de inmigración	NO	Afirmación
	6.7 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / existe favoritismo o privilegios para ciertos empleados	NO	Afirmación
	6.8 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / el trabajo en el establecimiento permite compartir tiempo con la familia	SI	Afirmación
	6.9 (encuesta aplicada a público interno) Casos que se dan en el establecimiento / sin respuesta	NO	Afirmación
Plan estratégico Definición de una misión y visión	7.1 (encuesta aplicada a público interno) Se conoce la misión y visión del establecimiento	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a la gobernanza (administradora) de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)			
Encuesta aplicada al público interno (un empleado)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Derechos laborales Remuneración	1.1 Se recibe sueldo básico y beneficios de ley	SI	Afirmación
Formación laboral Capacitación a empleados Programas de formación	2.1 Se recibe formación laboral en / servicio al cliente	NO	Negación
	2.2 Se recibe formación laboral en / primeros auxilios	NO	Negación
	2.3 Se recibe formación laboral en / idiomas	NO	Negación
	2.4 Se recibe formación laboral en / mantenimiento	NO	Negación
	2.5 Se recibe formación laboral en / área de competencia	NO	Negación
	2.6 Se recibe formación laboral en / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Medidas de salud	3.1 Implementos para prevenir riesgos de salud / botiquín de primeros auxilios	SI	Afirmación
	3.2 Implementos para prevenir riesgos de salud / guantes	SI	Afirmación
	3.3 Implementos para prevenir riesgos de salud / mascarillas	NO	Negación
	3.4 Implementos para prevenir riesgos de salud / mallas	NO	Negación
	3.5 Implementos para prevenir riesgos de salud / otros	NO	Negación
Salud y seguridad laboral Manuales de seguridad	4.1 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad	NO	Negación
	4.3 El establecimiento posee manuales de higiene y seguridad / desconoce	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada al público interno (un empleado) de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)			
Encuesta aplicada a un proveedor			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Código de conducta hacia y sobre proveedores Compromisos legales	1.1 El establecimiento respeta acuerdos y compromisos establecidos 2.2 Se considera necesario un contrato entre proveedor y establecimiento	SI NO	Afirmación Negación
Código de conducta hacia y sobre proveedores Transparencia	3.1 La empresa proveedora permite conocer al público información / precios 3.2 La empresa proveedora permite conocer al público información / balances 3.3 La empresa proveedora permite conocer al público información / proyectos empresariales 3.4 La empresa proveedora permite conocer al público información / trabajos con la comunidad	SI SI SI SI	Afirmación Afirmación Afirmación Afirmación
Desarrollo de proveedores Consumo sostenible	4.1 La empresa proveedora trabaja con materiales amigables con el medioambiente 5.1 El establecimiento de alojamiento incentiva al proveedor al desarrollo de proyectos ambientales en la localidad	NO NO	Negación Negación



Gestión de proveedores Evaluación y selección de proveedores	6.1 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / precios	NO	Afirmación
	6.2 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / accesibilidad	NO	Negación
	6.3 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / conducta ambiental	NO	Negación
	6.4 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / seguridad de los productos	SI	Afirmación
	6.5 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / calidad de los productos	NO	Negación
	6.6 Criterios que considera el establecimiento de alojamiento para la selección de proveedores / otros	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE aplicada a un proveedor de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	NO	Negación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	4.1 La información brindada por el establecimiento es verdadera	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	SI	Negación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	NO	Negación	SI	Afirmación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	NO	Negación	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	NO	Negación	NO	Negación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	NO	Negación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	SI	Negación	SI	Negación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	SI	Negación	NO	Afirmación
Acción social Creación de empleo	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	NO	Negación	SI	Afirmación



Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	NO	Negación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	SI	Negación	NO	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)			
Medioambiente (Encuesta aplicada al administrador)			
Indicadores	Variable	Respuesta	Afirmación o negación de RSE
Fomento de iniciativas Contaminación	1.1 El establecimiento trabaja en campañas de prevención de la contaminación con sus empleados	NO	Negación
	2.1 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / conservación de áreas protegidas	NO	Negación
	2.2 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / protección de animales en amenaza	NO	Negación
	2.3 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / ninguna	SI	Negación
	2.4 El establecimiento realiza actividades que contribuyen a la protección de la biodiversidad / otras	NO	Negación
	3.1 El establecimiento trabaja en campañas internas de reducción de consumo de agua y energía	SI	Afirmación
Uso sostenible de recursos Consumo energético	4.1 En el establecimiento se informa a los huéspedes sobre la importancia de apagar las luces cuando no se encuentran en la habitación	SI	Afirmación
	5.1 El establecimiento trabaja con paneles solares	NO	Negación
Uso sostenible de recursos Consumo de agua	6.1 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / revisión mensual de fugas	SI	Afirmación
	6.2 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / instalación de dispositivos de ahorro de agua	NO	Negación
	6.3 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / sistemas de segregación de aguas grises	NO	Negación



	6.4 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / reutilización de agua de la lluvia para los jardines	NO	Negación
	6.5 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / ninguna	NO	Afirmación
	6.6 El establecimiento aplica procesos de reducción de consumo de agua / otros	NO	Negación
Prevención de la contaminación Productos amigables con el medioambiente	7.1 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / AA&BB	NO	Negación
	7.2 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / lavandería	NO	Negación
	7.3 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / habitaciones	NO	Negación
	7.4 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / áreas públicas	NO	Negación
	7.5 Áreas en las cuales se trabaja con productos amigables con el medioambiente / otras	NO	Negación
	8.1 El establecimiento mide y controla la generación de contaminación ambiental	NO	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta de RSE con el medioambiente aplicada a la gobernanza (administradora) de la Casa de Huéspedes La Casa Azul; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Anexo 4

Cálculo del promedio de afirmaciones y negaciones de RSE cuando intervienen dos respuestas

A continuación, se muestran los cálculos realizados para obtener el promedio de afirmaciones y negaciones de responsabilidad social de las materias (“clientes o consumidores” y “comunidad”) a las que se aplicaron dos encuestas por cada una.

Para esto se toma como base las tabulaciones de datos de las materias “clientes o consumidores” y “comunidad” de cada establecimiento de alojamiento.

Como ejemplo se realizan los cálculos del Hostal Mallki de una estrella. Para esto se toma la tabulación de datos de las encuestas aplicadas a los clientes y a la comunidad, misma que se encuentra en el capítulo 2. En primer lugar se realiza el cálculo del promedio de afirmaciones y negaciones de la materia “clientes o consumidores” del Hostal Mallki.



Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos clientes o consumidores					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Calidad Atención al cliente	1.1 Como ha sido la estadía en el establecimiento / excelente	NO	Negación	SI	Afirmación
	1.2 Como ha sido la estadía en el establecimiento / muy buena	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	1.3 Como ha sido la estadía en el establecimiento / buena	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.4 Como ha sido la estadía en el establecimiento / regular	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	1.5 Como ha sido la estadía en el establecimiento / mala	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Seguridad Privacidad	2.1 El establecimiento informa acerca de la recolección de información personal antes de hacerlo	NO	Negación	NO	Negación
Seguridad Riesgos y seguridad	3.1 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / ciudad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.2 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / sector o barrio	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.3 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.4 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	3.5 Lugares que no fueron seguros durante la estadía / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	4.1 La información brindada por el	SI	Afirmación	SI	Afirmación



	establecimiento es verdadera				
	4.3 La información brindada por el establecimiento es verdadera / desconoce	NO	Afirmación	NO	Afirmación
Sistema de quejas y reclamos Relación con el cliente	5.1 Áreas que debería mejorar el establecimiento / habitaciones	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.2 Áreas que debería mejorar el establecimiento / restaurante	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Áreas que debería mejorar el establecimiento / lavandería	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Áreas que debería mejorar el establecimiento / áreas públicas	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Áreas que debería mejorar el establecimiento / ninguna	SI	Afirmación	SI	Afirmación
	5.6 Áreas que debería mejorar el establecimiento / otras	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	6.1 Atención con respeto al momento de una queja	SI	Afirmación	NO	Afirmación
	6.3 Atención al momento de una queja / sin quejas ni reclamos	NO	Negación	SI	Afirmación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos clientes del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Con base en la tabla anterior, se toma el total de afirmaciones y negaciones de la encuesta uno (columna 4) y el total de afirmaciones y negaciones de la encuesta dos (columna 6)

Total afirmaciones encuesta uno = 18

Total negaciones encuesta uno = 3

Total afirmaciones encuesta dos = 20

Total negaciones encuesta dos = 1

Luego se suman las afirmaciones de la encuesta uno y dos; este resultado se divide para dos (dos encuestas)

$$18 + 20 = 38$$

$$38 / 2 = 19$$

De esta manera se tiene el total de afirmaciones de RSE en la materia clientes o consumidores del Hostal Mallki.

Luego se suman las negaciones de la encuesta uno y dos; este resultado también se divide para dos

$$3 + 1 = 4$$

$$4 / 2 = 2$$

Así, se tiene el total de negaciones de RSE en la materia clientes o consumidores del Hostal Mallki.



En segundo lugar, se realiza el cálculo del promedio de afirmaciones y negaciones de la materia “comunidad”

Hostal Mallki (una estrella)					
Encuesta aplicada a dos personas de la comunidad					
Indicadores	Variable	Respuesta 1	Afirmación o negación de RSE	Respuesta 2	Afirmación o negación de RSE
Acción social Programas de desarrollo social	1.1 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / cultural	SI	Afirmación	NO	Negación
	1.2 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / religioso	NO	Negación	NO	Negación
	1.3 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / social	NO	Negación	NO	Negación
	1.4 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / otros	NO	Negación	NO	Negación
	1.5 Ámbitos en los que el establecimiento de alojamiento desarrolla proyectos en bien de la ciudad / desconoce	NO	Afirmación	SI	Negación
	2.1 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal	NO	Negación	NO	Negación
	2.3 El establecimiento de alojamiento promueve el desarrollo de la educación no formal / desconoce	SI	Negación	SI	Negación
Acción social Creación de	3.1 El establecimiento de alojamiento genera empleo para las personas de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación



empleo					
Relación con la comunidad Relación con organizaciones locales	4.1 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / afluencia de turistas	SI	Afirmación	NO	Negación
	4.2 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / ingresos económicos	NO	Negación	NO	Negación
	4.3 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / reconocimiento de la ciudad	NO	Negación	NO	Negación
	4.4 Aspectos positivos que ha traído el establecimiento de alojamiento / otros	NO	Negación	NO	Negación
	5.1 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / ubicación	NO	Afirmación	SI	Negación
	5.2 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los empleados	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.3 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / relación con los huéspedes	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.4 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / servicios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.5 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / precios	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.6 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / sonidos	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.7 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / accesibilidad	NO	Afirmación	NO	Afirmación
	5.8 Aspectos negativos del establecimiento de alojamiento / otros	NO	Afirmación	NO	Afirmación



	6.1 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad	NO	Negación	NO	Negación
	6.3 El establecimiento de alojamiento busca eliminar los impactos negativos hacia la sociedad / desconoce	SI	Negación	SI	Negación

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a dos personas de la comunidad del Hostal Mallki; formato, indicadores y variables adaptadas de: Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. Resultado de las encuestas (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Con base en la tabla anterior, se toma el total de afirmaciones y negaciones de la encuesta uno (columna 4) y el total de afirmaciones y negaciones de la encuesta dos (columna 6)

Total afirmaciones encuesta uno = 11

Total negaciones encuesta uno = 11

Total afirmaciones encuesta dos = 7

Total negaciones encuesta dos = 15

Luego se suman las afirmaciones de la encuesta uno y dos; este resultado se divide para dos (dos encuestas)

$$11 + 7 = 18$$

$$18 / 2 = 9$$

De esta manera se tiene el total de afirmaciones de RSE en la comunidad del Hostal Mallki.

Luego se suman las negaciones de la encuesta uno y dos; este resultado también se divide para dos

$$11 + 15 = 26$$

$$26 / 2 = 13$$

Así, se tiene el total de negaciones de RSE en la materia comunidad del Hostal Mallki.

Para el cálculo del promedio de afirmaciones y negaciones de RSE de las materias “clientes o consumidores” y “comunidad” de los otros cinco establecimientos se procedió exactamente de la misma manera.



Anexo 5

Cálculos para obtener el nivel de cumplimiento por indicador general de RSE

En las siguientes tablas se muestran los cálculos realizados para obtener el porcentaje de cumplimiento de RSE por indicador general de responsabilidad social, por cada uno de los establecimientos evaluados.

Hostal Mallki			
Materia	Indicador general	Afirmaciones / Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 8/14	57%
		Negaciones de RSE = 6/14	43%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 12/25	48%
		Negaciones de RSE = 13/25	52%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 17/19	89%
		Negaciones de RSE = 2/19	11%
	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 0/1	0%
		Negaciones de RSE = 1/1	100%
Público interno	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
		Negaciones de RSE = 5/6	83%
	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 1/7	14%
		Negaciones de RSE = 6/7	86%
Proveedores	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 5/6	83%
		Negaciones de RSE = 1/6	17%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 1/2	50%
		Negaciones de RSE = 1/2	50%
	Gestión de	Afirmaciones de RSE	67%



	proveedores	= 4/6 Negaciones de RSE = 2/6	
		Afirmaciones de RSE = 4,5/5 Negaciones de RSE = 0,5/5	
Clientes o consumidores	Calidad	Afirmaciones de RSE = 7/8 Negaciones de RSE = 1/8	
		Afirmaciones de RSE = 7,5/8 Negaciones de RSE = 0,5/8	
	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 90% Negaciones de RSE = 10%	
		Afirmaciones de RSE = 88% Negaciones de RSE = 12%	
Comunidad	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 94% Negaciones de RSE = 6%	
		Afirmaciones de RSE = 13% Negaciones de RSE = 87%	
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 57% Negaciones de RSE = 43%	
		Afirmaciones de RSE = 8/14 Negaciones de RSE = 6/14	
Medioambiente	Fomento de iniciativas	Afirmaciones de RSE = 17% Negaciones de RSE = 83%	
		Afirmaciones de RSE = 50% Negaciones de RSE = 50%	
	Uso sostenible de recursos	Afirmaciones de RSE = 0% Negaciones de RSE = 100%	
		Afirmaciones de RSE = 0/6 Negaciones de RSE = 6/6	

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hostal Mallki, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Río Piedra			
Materia	Indicador general	Afirmaciones/Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 9/14	64%
		Negaciones de RSE = 5/14	36%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 13/25	52%
		Negaciones de RSE = 12/25	48%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 17/19	89%
		Negaciones de RSE = 2/19	11%
Público interno	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 0/1	0%
		Negaciones de RSE = 1/1	100%
	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
Proveedores	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 1/7	14%
		Negaciones de RSE = 6/7	86%
	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 0/2	0%
		Negaciones de RSE = 2/2	100%
	Gestión de proveedores	Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
		Negaciones de RSE = 5/6	83%
Clientes o consumidores	Calidad	Afirmaciones de RSE = 3,5/5	70%
		Negaciones de RSE = 1,5/5	30%



	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 7/8	88%
		Negaciones de RSE = 1/8	12%
	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 5/8	63%
		Negaciones de RSE = 3/8	37%
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 2/8	25%
		Negaciones de RSE = 6/8	75%
	Relación con la comunidad	Afirmaciones de RSE = 9/14	64%
		Negaciones de RSE = 5/14	36%
Comunidad	Fomento de iniciativas	Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
		Negaciones de RSE = 5/6	83%
	Uso sostenible de recursos	Afirmaciones de RSE = 3/8	38%
		Negaciones de RSE = 5/8	62%
	Prevención de la contaminación	Afirmaciones de RSE = 0/6	0%
		Negaciones de RSE = 6/6	100%
Medioambiente			

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Río Piedra, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Santa Mónica			
Materia	Indicador general	Afirmaciones/Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 9/14	64%
		Negaciones de RSE = 5/14	36%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 14/25	56%
		Negaciones de RSE = 11/25	44%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 17/19	89%
		Negaciones de RSE = 2/19	11%
Público interno	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 0/1	0%
		Negaciones de RSE = 1/1	100%
	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 0/6	0%
		Negaciones de RSE = 6/6	100%
Proveedores	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 2/7	29%
		Negaciones de RSE = 5/7	71%
	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 1/2	50%
		Negaciones de RSE = 1/2	50%
Clientes o consumidores	Gestión de proveedores	Afirmaciones de RSE = 3/6	50%
		Negaciones de RSE = 3/6	50%
	Calidad	Afirmaciones de RSE = 3,5/5	70%
		Negaciones de RSE = 1,5/5	30%



	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 7/8	88%
		Negaciones de RSE = 1/8	12%
	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 4/8	50%
		Negaciones de RSE = 4/8	50%
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 1/8	13%
		Negaciones de RSE = 7/8	87%
	Relación con la comunidad	Afirmaciones de RSE = 9,5/14	68%
		Negaciones de RSE = 4,5/14	32%
Comunidad	Fomento de iniciativas	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
	Uso sostenible de recursos	Afirmaciones de RSE = 3/8	38%
		Negaciones de RSE = 5/8	62%
	Prevención de la contaminación	Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
		Negaciones de RSE = 5/6	83%
Medioambiente			

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Santa Mónica, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Los Balcones			
Materia	Indicador general	Afirmaciones/Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 12/14	86%
		Negaciones de RSE = 2/14	14%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 20/25	80%
		Negaciones de RSE = 5/25	20%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 19/19	100%
		Negaciones de RSE = 0/19	0%
	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
Público interno	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 5/6	83%
		Negaciones de RSE = 1/6	17%
	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 6/7	86%
		Negaciones de RSE = 1/7	14%
Proveedores	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 3/6	50%
		Negaciones de RSE = 3/6	50%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 2/2	100%
		Negaciones de RSE = 0/2	0%
	Gestión de proveedores	Afirmaciones de RSE = 4/6	67%
		Negaciones de RSE = 2/6	33%
Clientes o consumidores	Calidad	Afirmaciones de RSE = 5/5	100%
		Negaciones de RSE = 0/5	0%



	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 8/8	100%
		Negaciones de RSE = 0/8	0%
	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 6/8	75%
		Negaciones de RSE = 2/8	25%
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 6/8	75%
		Negaciones de RSE = 2/8	25%
	Relación con la comunidad	Afirmaciones de RSE = 12/14	86%
		Negaciones de RSE = 2/14	14%
Comunidad	Fomento de iniciativas	Afirmaciones de RSE = 4/6	67%
		Negaciones de RSE = 2/6	33%
	Uso sostenible de recursos	Afirmaciones de RSE = 4/8	50%
		Negaciones de RSE = 4/8	50%
	Prevención de la contaminación	Afirmaciones de RSE = 5/6	83%
		Negaciones de RSE = 1/6	17%
Medioambiente			

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Los Balcones, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Hotel Oro Verde – Cuenca			
Materia	Indicador general	Afirmaciones/Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 6/14	43%
		Negaciones de RSE = 8/14	57%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 16/25	64%
		Negaciones de RSE = 9/25	36%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 14/19	74%
		Negaciones de RSE = 5/19	26%
	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
Público interno	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 4/6	67%
		Negaciones de RSE = 2/6	33%
	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 7/7	100%
		Negaciones de RSE = 0/7	0%
Proveedores	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 3/6	50%
		Negaciones de RSE = 3/6	50%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 1/2	50%
		Negaciones de RSE = 1/2	50%
	Gestión de proveedores	Afirmaciones de RSE = 3/6	50%
		Negaciones de RSE = 3/6	50%
Clientes o consumidores	Calidad	Afirmaciones de RSE = 4/5	80%
		Negaciones de RSE = 1/5	20%



	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 7/8	88%
		Negaciones de RSE = 1/8	12%
	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 7,5/8	94%
		Negaciones de RSE = 0,5/8	6%
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 3/8	38%
		Negaciones de RSE = 5/8	62%
	Relación con la comunidad	Afirmaciones de RSE = 8,5/14	61%
		Negaciones de RSE = 5,5/14	39%
Comunidad	Fomento de iniciativas	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
	Uso sostenible de recursos	Afirmaciones de RSE = 3/8	38%
		Negaciones de RSE = 5/8	62%
	Prevención de la contaminación	Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
		Negaciones de RSE = 5/6	83%
Medioambiente			

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente del Hotel Oro Verde – Cuenca, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



Casa de Huéspedes La Casa Azul			
Materia	Indicador general	Afirmaciones/Negaciones de RSE	Porcentaje de cumplimiento
Gobernanza	Anticorrupción	Afirmaciones de RSE = 6/14	43%
		Negaciones de RSE = 8/14	57%
	Compromiso con stakeholders	Afirmaciones de RSE = 11/25	44%
		Negaciones de RSE = 14/25	56%
	Derechos Humanos	Afirmaciones de RSE = 18/19	95%
		Negaciones de RSE = 1/19	5%
Público interno	Plan estratégico	Afirmaciones de RSE = 0/1	0%
		Negaciones de RSE = 1/1	100%
	Derechos laborales	Afirmaciones de RSE = 1/1	100%
		Negaciones de RSE = 0/1	0%
	Formación laboral	Afirmaciones de RSE = 0/6	0%
		Negaciones de RSE = 6/6	100%
Proveedores	Salud y seguridad laboral	Afirmaciones de RSE = 2/7	29%
		Negaciones de RSE = 5/7	71%
	Código de conducta hacia y sobre proveedores	Afirmaciones de RSE = 5/6	83%
		Negaciones de RSE = 1/6	17%
	Desarrollo de proveedores	Afirmaciones de RSE = 0/2	0%
		Negaciones de RSE = 2/2	100%
Clientes o consumidores	Gestión de proveedores	Afirmaciones de RSE = 2/6	33%
		Negaciones de RSE = 4/6	67%
	Calidad	Afirmaciones de RSE = 5/5	100%
		Negaciones de RSE = 0/5	0%



	Seguridad	Afirmaciones de RSE = 7/8	88%
		Negaciones de RSE = 1/8	12%
	Sistema de quejas y reclamos	Afirmaciones de RSE = 6,5/8	81%
		Negaciones de RSE = 1,5/8	19%
	Acción social	Afirmaciones de RSE = 1/8	13%
		Negaciones de RSE = 7/8	87%
Comunidad	Relación con la comunidad	Afirmaciones de RSE = 9,5/14	68%
		Negaciones de RSE = 4,5/14	32%
		Afirmaciones de RSE = 1/6	17%
Medioambiente	Fomento de iniciativas	Negaciones de RSE = 5/6	83%
		Afirmaciones de RSE = 3/8	38%
	Uso sostenible de recursos	Negaciones de RSE = 5/8	62%
		Afirmaciones de RSE = 0/6	0%
	Prevención de la contaminación	Negaciones de RSE = 6/6	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza, público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente de la Casa de Huéspedes La Casa Azul, materias e indicadores adaptados del cuadro de resultados de pertinencia de indicadores de responsabilidad social. Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). 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. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>



En las siguientes tablas se presenta el porcentaje de desempeño en RSE de los seis establecimientos valorados, por cada indicador general, donde se calcula además el porcentaje promedio de cumplimiento.

Materia: Gobernanza o administración - Indicador general: Anticorrupción	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	57%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	64%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	64%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	86%
Hotel Oro Verde – Cuenca	43%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	43%
Porcentaje Promedio	60%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Gobernanza o administración - Indicador general: Compromiso con stakeholders	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	48%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	52%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	56%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	80%
Hotel Oro Verde – Cuenca	64%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	44%
Porcentaje Promedio	57%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Gobernanza o administración - Indicador general: Derechos Humanos	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	89%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	89%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	89%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	74%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	95%
Porcentaje Promedio	88%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Materia: Gobernanza o administración - Indicador general: Plan estratégico	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	0%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	0%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	0%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	100%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	0%
Porcentaje Promedio	33%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Público interno o empleados - Indicador general: Derechos laborales	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	100%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	100%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	100%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	100%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	100%
Porcentaje Promedio	100%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas al público interno de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Público interno o empleados - Indicador general: Formación laboral	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	17%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	33%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	0%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	83%
Hotel Oro Verde – Cuenca	67%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	0%
Porcentaje Promedio	33%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas al público interno de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Materia: Público interno o empleados - Indicador general: Salud y seguridad laboral	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	14%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	14%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	29%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	86%
Hotel Oro Verde – Cuenca	100%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	29%
Porcentaje Promedio	45%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas al público interno de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Proveedores - Indicador general: Código de conducta hacia y sobre proveedores	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	83%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	33%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	33%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	50%
Hotel Oro Verde – Cuenca	50%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	83%
Porcentaje Promedio	55%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los proveedores de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Proveedores - Indicador general: Desarrollo de proveedores	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	50%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	0%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	50%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	50%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	0%
Porcentaje Promedio	42%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los proveedores de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Materia: Proveedores - Indicador general: Gestión de proveedores	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	67%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	17%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	50%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	67%
Hotel Oro Verde – Cuenca	50%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	33%
Porcentaje Promedio	47%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los proveedores de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Clientes o consumidores - Indicador general: Calidad	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	90%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	70%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	70%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	80%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	100%
Porcentaje Promedio	85%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los clientes de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Clientes o consumidores - Indicador general: Seguridad	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	88%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	88%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	88%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	100%
Hotel Oro Verde – Cuenca	88%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	88%
Porcentaje Promedio	90%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los clientes de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Materia: Clientes o consumidores - Indicador general: Sistema de quejas y reclamos	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	94%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	63%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	50%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	75%
Hotel Oro Verde – Cuenca	94%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	81%
Porcentaje Promedio	76%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a los clientes de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Comunidad - Indicador general: Acción social	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	13%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	25%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	13%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	75%
Hotel Oro Verde – Cuenca	38%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	13%
Porcentaje Promedio	30%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la comunidad de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Comunidad - Indicador general: Relación con la comunidad	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	57%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	64%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	68%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	86%
Hotel Oro Verde – Cuenca	61%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	68%
Porcentaje Promedio	67%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE aplicadas a la comunidad de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Materia: Medioambiente - Indicador general: Fomento de iniciativas	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	17%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	17%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	33%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	67%
Hotel Oro Verde – Cuenca	33%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	17%
Porcentaje Promedio	31%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE con el medioambiente aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Medioambiente - Indicador general: Uso sostenible de recursos	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	50%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	38%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	38%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	50%
Hotel Oro Verde – Cuenca	38%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	38%
Porcentaje Promedio	42%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE con el medioambiente aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados

Materia: Medioambiente - Indicador general: Prevención de la contaminación	
Establecimiento	Porcentaje de cumplimiento
Hostal Mallki (una estrella)	0%
Hotel Rio Piedra (dos estrellas)	0%
Hotel Santa Mónica (tres estrellas)	17%
Hotel Los Balcones (cuatro estrellas)	83%
Hotel Oro Verde – Cuenca	17%
Casa de Huéspedes La Casa Azul (categoría única)	0%
Porcentaje Promedio	20%

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de RSE con el medioambiente aplicadas a la gobernanza de los establecimientos y con base en los cálculos realizados



Anexo 6

Cálculos para obtener los rangos de categorización de los establecimientos de alojamiento por materias

A continuación se detallan los cálculos realizados para la asignación de categorías por materias a los establecimientos de alojamiento.

En primer lugar se realizan los cálculos para categorizar en RSE a la materia gobernanza la cual tiene 59 variables.

Para calcular el primer cuartil se aplica la fórmula.

$$Q1 = 1 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q1 = 1 (59+1) / 4$$

$$Q1 = 15$$

De esta manera se tiene que el primer cuartil es 15.

El segundo cuartil Q2, se calcula de la siguiente manera:

$$Q2 = 2 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q2 = 2 (59+1) / 4$$

$$Q2 = 30$$

Así, el segundo cuartil es 30.

Para el cálculo del tercer cuartil se procede como sigue:

$$Q3 = 3 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q3 = 3 (59+1) / 4$$

$$Q3 = 45$$



El tercer cuartil es 45. Y con esto el cuartil número cuatro es 59, que es el número total de variables de la materia gobernanza.

En segundo lugar se realizan los cálculos para categorizar en RSE a las materias público interno y proveedores, las cuales tienen el mismo número de variables, siendo estas 14.

Para calcular el primer cuartil se aplica la fórmula.

$$Q1 = 1 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q1 = 1 (14+1) / 4$$

$$Q1 = 3,75$$

$$Q1 = 4$$

De esta manera se tiene que el primer cuartil es 4.

El segundo cuartil Q2, se calcula de la siguiente manera:

$$Q2 = 2 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q2 = 2 (14+1) / 4$$

$$Q2 = 7,5$$

$$Q2 = 8$$

Así, el segundo cuartil es 8.

Para el cálculo del tercer cuartil se procede como sigue:

$$Q3 = 3 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q3 = 3 (14+1) / 4$$

$$Q3 = 11,25$$



Q3= 11

El tercer cuartil es 11. Y con esto el cuartil número cuatro es 14, que es el número total de variables de las materias público interno y proveedores.

Seguidamente se realizan los cálculos para categorizar en RSE a la materia clientes o consumidores, la cual cuenta con 21 variables.

Para calcular el primer cuartil se aplica la fórmula.

$$Q1 = \frac{1(n+1)}{4}$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q1 = \frac{1(21+1)}{4}$$

$$Q1 = 5,5$$

$$Q1 = 6$$

De esta manera se tiene que el primer cuartil es 6.

El segundo cuartil Q2, se calcula de la siguiente manera:

$$Q2 = \frac{2(n+1)}{4}$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q2 = \frac{2(21+1)}{4}$$

$$Q2 = 11$$

Así, el segundo cuartil es 11.

Para el cálculo del tercer cuartil se procede como sigue:

$$Q3 = \frac{3(n+1)}{4}$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q3 = \frac{3(21+1)}{4}$$

$$Q3 = 16,5$$

$$Q3 = 17$$



El tercer cuartil es 17. Y con esto el cuartil número cuatro es 21, que es el número total de variables de la materia clientes o consumidores.

A continuación se realizan los cálculos para categorizar en RSE a la materia comunidad, la cual abarca 22 variables.

Para calcular el primer cuartil se aplica la fórmula.

$$Q1 = \frac{1}{4} (n+1)$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q1 = \frac{1}{4} (22+1)$$

$$Q1 = 5,5$$

$$Q1 = 6$$

De esta manera se tiene que el primer cuartil es 6.

El segundo cuartil Q2, se calcula de la siguiente manera:

$$Q2 = \frac{2}{4} (n+1)$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q2 = \frac{2}{4} (22+1)$$

$$Q2 = 11$$

Así, el segundo cuartil es 11.

Para el cálculo del tercer cuartil se procede como sigue:

$$Q3 = \frac{3}{4} (n+1)$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q3 = \frac{3}{4} (22+1)$$

$$Q3 = 16,5$$

$$Q3 = 17$$



El tercer cuartil es 17. Y con esto el cuartil número cuatro es 22, que es el número total de variables de la materia comunidad.

Finalmente se realizan los cálculos para categorizar en RSE a la materia medioambiente, la cual consta de 20 variables.

Para calcular el primer cuartil se aplica la fórmula.

$$Q1 = 1 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q1 = 1 (20+1) / 4$$

$$Q1 = 5,25$$

$$Q1 = 5$$

De esta manera se tiene que el primer cuartil es 5.

El segundo cuartil Q2, se calcula de la siguiente manera:

$$Q2 = 2 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q2 = 2 (20+1) / 4$$

$$Q2 = 10,5$$

$$Q2 = 11$$

Así, el segundo cuartil es 11.

Para el cálculo del tercer cuartil se procede como sigue:

$$Q3 = 3 (n+1) / 4$$

Reemplazando la formula con los datos se tiene:

$$Q3 = 3 (20+1) / 4$$

$$Q3 = 15,75$$

$$Q3 = 16$$



El tercer cuartil es 16. Y con esto el cuartil número cuatro es 20, que es el número total de variables de la materia medioambiente.



Anexo 7
Diseño de tesis aprobado

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA



Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

Línea de investigación: organización y dirección de empresas de alojamiento de acuerdo a la demanda del sector empresarial

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

Tutor:

Econ. Segundo Freire Chaglla

Autoras:

Deisy Cristina Bravo González

Jasmin Lissette Choez Contreras

Cuenca, julio 2018



1. Título del proyecto de investigación

Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

2. Nombre del estudiante / correo electrónico

Deisy Cristina Bravo González (deisybg@hotmail.es)

Jasmin Lissette Choez Contreras (jasminchoez1993@gmail.com)

3. Resumen del proyecto de investigación

La investigación propuesta se orienta a valorar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, seleccionando uno por cada categoría según el Reglamento de Alojamiento Turístico y considerando además las diferentes tipologías que corresponden a cada uno de ellos, siendo en este caso: hostal, hotel y casa de huéspedes. Para el desarrollo de esta propuesta se utilizará la metodología elaborada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, la misma que se basa en los indicadores de responsabilidad social de cinco organizaciones mundiales: Instituto Ethos, Normas ISO 26 000, Global Reporting Initiative, CENTRARSE y Pacto Global; y recopila 6 materias de evaluación que son: gobernanza, público interno, clientes o consumidores, proveedores, comunidad y medio ambiente; además cuenta con 30 indicadores y 140 variables de Responsabilidad Social Empresarial, constituyéndose así como una guía importante para categorizar a los establecimientos de alojamiento en esta área.

Para realizar esta valoración en responsabilidad social se ha seleccionado un establecimiento de alojamiento de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas, además de un establecimiento de categoría única, mediante muestreo no probabilístico donde los establecimientos han decidido colaborar voluntariamente con este estudio. Los establecimientos de alojamiento seleccionados para la valoración son: Hostal Mallki, de una estrella; Hotel Río Piedra, de dos estrellas; Hotel Santa Mónica, de tres estrellas; Hotel Los Balcones, de cuatro estrellas; Hotel Oro Verde, de cinco estrellas y la Casa de Huéspedes La Casa Azul, de categoría única.



Para iniciar con el desarrollo de esta propuesta se delimitará el marco conceptual para la aplicación metodológica y luego se diseñará las encuestas a aplicarse en los establecimientos de alojamiento elegidos.

Para evaluar el grado de responsabilidad social se aplicarán las encuestas diseñadas a los grupos de interés que menciona la metodología: gobernanza, público interno, clientes o consumidores, proveedores y comunidad, incluyendo la materia del medio ambiente dentro de dichos grupos.

La información obtenida será procesada en el programa estadístico SPSS y se realizará su interpretación mediante tablas descriptivas. De acuerdo a los resultados de la valoración en RSE se asignará una categoría a cada establecimiento de hospedaje valorado, de acuerdo a cuartiles de cumplimiento en dicha área.

Finalmente, se realizará un análisis comparativo de las categorías de los seis establecimientos de alojamiento, considerando la categoría según el Ministerio de Turismo frente a la categoría asignada en la valoración de Responsabilidad Social Empresarial.

En cuanto a la metodología que se aplicará, se basará en un análisis cualitativo de indicadores que permitirán determinar las prácticas realizadas en responsabilidad social, donde además se cumplirá con un análisis descriptivo y cuantitativo de los datos obtenidos.

4. Planteamiento del proyecto de investigación

Esta propuesta forma parte del Proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, dentro del cual se ha planteado un subtema de valoración de la responsabilidad social en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, considerando uno de cada categoría, de una a cinco estrellas y categoría única; donde se incluye también diferentes tipologías de establecimientos, como son: hostal, hotel y casa de huéspedes. Para el desarrollo de esta propuesta se utilizará la metodología formulada en el proyecto DIUC antes mencionado, la misma que permitirá finalmente asignar a cada empresa de hospedaje seleccionada, una categoría en RSE basada en cuartiles de cumplimiento.



Desde hace algunos años la responsabilidad social, ha comenzado a tomar importancia dentro del sector empresarial, y especialmente en los establecimientos de alojamiento donde sus directivos están tomando conciencia de que hay un propósito superior a obtener utilidades y ganancias solo para la empresa en particular y que este propósito tiene que ver más con la integración de los grupos de interés y el enfoque de todos estos hacia la misión y la visión de las empresas de alojamiento (Sisodia, 2016, pp. 48-50).

En la ciudad de Cuenca, los establecimientos de hospedaje están poco a poco involucrándose en temas de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, en la actualidad no se ha realizado una valoración del nivel de cumplimiento que tiene cada uno en esta área. Si bien es cierto, son pocas las empresas de alojamiento que tienen conocimiento de estos temas y en la mayoría de casos ni siquiera se está al tanto de que hay entidades que promueven la aplicación de prácticas responsables en el ámbito de su competencia. Aunque hay administradores de los establecimientos de alojamiento que están conscientes de la existencia de estos criterios de responsabilidad social, existen todavía grandes deficiencias debido a que no se han realizado las gestiones necesarias para incluir dichos criterios en la práctica diaria de las actividades de alojamiento.

Por esta razón se ha promovido la evaluación de la RSE en un establecimiento de alojamiento de cada categoría, de una a cinco estrellas y categoría única, en la ciudad de Cuenca, donde fueron seleccionados los siguientes: Hostal Mallki, de una estrella; Hotel Río Piedra, de dos estrellas; Hotel Santa Mónica, de tres estrellas; Hotel Los Balcones, de cuatro estrellas; Hotel Oro Verde, de cinco estrellas y la Casa de Huéspedes La Casa Azul, de categoría única, con la finalidad de conocer el nivel de RSE de los establecimientos de alojamiento de las diferentes categorías, y también con el propósito de conocer si dicho nivel de responsabilidad social está directamente relacionado con su categoría o si por el contrario es independiente de esta. Así mismo el desarrollo de esta propuesta permitirá a los establecimientos de alojamiento de las diferentes categorías mejorar en las variables que se muestren deficientes.



Además, este estudio servirá para brindar apoyo a las entidades nacionales e internacionales que promueven estas prácticas, mostrando algunos requerimientos especiales que pueden aplicar particularmente para establecimientos de hospedaje, de tal manera que estas entidades puedan actualizarse cada día de acuerdo a las exigencias del entorno cambiante. Esta será también una oportunidad para vincular a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca en temas de responsabilidad con la sociedad, de modo que desde el campo educativo e investigativo se pueda colaborar con las propuestas de mejora de indicadores de RSE en base a los resultados de la valoración realizada a los seis establecimientos de alojamiento.

No se puede por lo tanto dejar de lado estos temas de gran importancia en la actualidad, donde la lucha para lograr un desarrollo sostenible es el objetivo mayor. De no hacerse evaluaciones de este tipo se estaría condenando a los establecimientos de hospedaje a quedarse estancados en viejas prácticas sin que puedan desarrollarse y mejorar de manera continua.

Por lo tanto, es fundamental cuestionar ¿Maneján criterios de Responsabilidad Social Empresarial los seis establecimientos de alojamiento seleccionados de las diferentes categorías y tipologías, en la ciudad de Cuenca?, ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en responsabilidad social de los seis establecimientos de alojamiento elegidos, en la ciudad de Cuenca?, ¿El nivel de Responsabilidad Social Empresarial depende de la categoría y tipología de los establecimientos de alojamiento?; ¿Los establecimientos seleccionados involucran a todos los grupos de interés en su gestión?; y, ¿Qué categoría de valoración en Responsabilidad Social Empresarial tendrá cada establecimiento seleccionado según su nivel de cumplimiento?

5. Marco teórico

Para desarrollar esta propuesta de valoración de responsabilidad social en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, es necesario conocer primeramente qué implica valorar; con respecto a esto, una primera definición menciona que: "valorar es atribuir o determinar el valor de algo o de



alguien teniendo en cuenta diversos elementos o juicios" (Spanish Oxford Living Dictionaries, s.f.).

Otra definición indica que la valoración es "tener en cuenta algo, examinando con atención las ventajas e inconvenientes, para determinar su importancia" (Spanish Oxford Living Dictionaries, s.f.).

Con respecto al tema principal de la propuesta, es fundamental señalar, qué involucra la Responsabilidad Social Empresarial, de esta manera se exponen los siguientes conceptos:

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se puede conceptualizar como un compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa, con la transparencia, el buen gobierno, la mejora del entorno y la calidad en las relaciones laborales, en definitiva, con el bien común (Montoya, Martínez, 2012, p. 33).

La responsabilidad social constituye una forma de mostrar la contribución de las empresas a la construcción de una sociedad más justa, más solidaria y más sostenible, es decir no existe un único modelo de responsabilidad social ni acciones específicas que se deban realizar, pues cada empresa puede elegir diversas formas de participación y ayuda a la sociedad. La RSE propone un enfoque más responsable de la gestión empresarial en los ámbitos económico, social y ambiental, y plantea de esta manera el desarrollo de una nueva visión de la empresa, abierta a otras necesidades, intereses y expectativas diferentes a las de los propios administrativos, lo que demanda la búsqueda de un equilibrio entre los distintos grupos de interés (Montoya, Martínez, 2012, p. 33).

Es así que, desde la perspectiva organizacional, una empresa es responsable cuando logre ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades de los clientes y contribuyan a su bienestar, y cuando consiga tener un comportamiento que vaya más allá de lo exigido (Montoya, Martínez, 2012, p. 34).



Por un lado, en el ámbito internacional existen algunas organizaciones que promueven el cumplimiento de criterios de RSE, entre ellas se encuentran la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las Normas ISO, el Instituto ETHOS, Global Reporting Initiative, CentraRSE y el Pacto Mundial, estas instituciones constituyen una guía para las empresas que desean implementar prácticas de RSE en su cultura organizacional (Cajas, Quizhpi, 2018, pp. 22-26).

Por otro lado, en Ecuador, en el año 2005 se creó el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) como miembro de la Red Continental de Forum Empresa, este organismo promueve la RSE con enfoque en el desarrollo sostenible del país. Otro de los principales impulsores de la RSE es la Constitución de la República del Ecuador, donde se incluyen derechos humanos y laborales para lograr una vida digna enmarcada en el buen vivir (Cajas, Quizhpi, 2018, p. 18).

Aunque el concepto de responsabilidad social en Ecuador es relativamente nuevo, hay algunas empresas de alojamiento que han puesto en práctica estos criterios de RSE. Estas empresas son: Hoteles Decameron Ecuador, Hacienda Chorlavi en Ibarra y JW Marriot en Quito (Cajas, Quizhpi, 2018, pp. 19-20). |

Para la ejecución de la propuesta de valoración de responsabilidad social en empresas de alojamiento, las cuales son parte fundamental de la actividad turística, es necesario considerar que dichas empresas de hospedaje se ven involucradas en los diferentes aspectos sociales más que cualquier otro tipo de industria debido a la transversalidad de sus actividades.

Según Zhao W. y Li X., citados en la Revista Latino Americana de Turismología / RELAT, actualmente el turismo es un fenómeno que depende de factores sociales, culturales, económicos, políticos, geográficos, de la globalización y de muchos otros que pueden influir de manera directa en su desarrollo (Serrano, Villafuerte, 2017, p. 59).



En cuanto al lugar donde se desarrollará la propuesta, la ciudad de Cuenca recibe una gran cantidad de turistas gracias a su riqueza cultural y arquitectónica que llama la atención de quienes la visitan, esta actividad turística es la que permite que los establecimientos de alojamiento funcionen y se desarrollen. Por esta razón es fundamental que los directivos de las empresas de hospedaje de la ciudad hagan conciencia de la importancia de trabajar en conjunto con todos los grupos de interés que influyen en su desarrollo, haciendo énfasis en el fomento de la sostenibilidad social, cultural y ambiental de la comunidad donde se desenvuelven (Lorenzo, 2012).

La propuesta planteada se desarrollará exclusivamente en empresas de alojamiento. Según el Artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo se entiende por alojamiento: "el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje" (Ministerio de Turismo, 2016, p. 1).

Además, en el artículo 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico, se expone la siguiente clasificación de los establecimientos de alojamiento:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH (Ministerio de Turismo, 2016, p. 8).

En la ciudad de Cuenca existen cuatro tipos de establecimientos de alojamiento: Hotel, Hostal, Hostería y Casa de Huéspedes.

Según se menciona en el Artículo 2 del Reglamento General de Actividades Turísticas, las categorías de los establecimientos de alojamiento son fijadas por el Ministerio de Turismo, donde se utiliza el distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, además de la categoría única. Para establecer



Según se menciona en el Artículo 2 del Reglamento General de Actividades Turísticas, las categorías de los establecimientos de alojamiento son fijadas por el Ministerio de Turismo, donde se utiliza el distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, además de la categoría única. Para establecer las mencionadas categorías se toman en cuenta las disposiciones del Reglamento General de Actividades Turísticas, además las características y calidad de las instalaciones y los servicios que prestan los diferentes establecimientos (Ministerio de Turismo, 2016, p. 1).

De igual manera, en el Artículo 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico se establecen las siguientes categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento:

Hotel dos estrellas a cinco estrellas

Hostal una estrella a tres estrellas

Hostería - Hacienda Turística – Lodge tres estrellas a cinco estrellas

Resort cuatro estrellas a cinco estrellas

Refugio - Campamento turístico - Casa de huéspedes Categoría única (Ministerio de Turismo, 2016, p. 10).

En la siguiente tabla se presenta el número de establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca, separados por categorías.

Tabla 1

Número de establecimientos de alojamiento por estrellas en Cuenca

Categoría	Número de establecimientos
Establecimientos de alojamiento cinco estrellas	4
Establecimientos de alojamiento cuatro estrellas	13
Establecimientos de alojamiento tres estrellas	46
Establecimientos de alojamiento dos estrellas	61
Establecimientos de alojamiento una estrella	60



Establecimientos de alojamiento categoría única	10
Total de establecimientos de alojamiento	194

Nota: Información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo, Cuenca. Recuperado el 02 de abril de 2018 de: Ministerio de Turismo, oficina Cuenca-Azuay, Ecuador.

Para realizar la valoración de Responsabilidad Social Empresarial, se han seleccionado los siguientes establecimientos de alojamiento, considerando uno por cada categoría existente en la ciudad de Cuenca, donde se involucran también tres tipologías de establecimientos: hostal, hotel y casa de huéspedes.

Tabla 2

Establecimientos de alojamiento seleccionados para la valoración en RSE

Establecimiento	Clasificación	Categoría	Número de plazas	Número de empleados
Hostal Mallki	Hostal	Una estrella	16	2
Río Piedra	Hotel	Dos estrellas	43	7
Hotel Santa Mónica	Hotel	Tres estrellas	51	10
Los Balcones	Hotel	Cuatro estrellas	25	11
Hotel Oro Verde	Hotel	Cinco estrellas	104	93
La Casa Azul	Casa de huéspedes	Categoría única	9	2

Nota: Información adaptada de documento digital entregado por el Ministerio de Turismo, Cuenca. Recuperado el 02 de abril de 2018 de: Ministerio de Turismo, oficina Cuenca-Azuay, Ecuador.

Por lo que se refiere a la metodología a utilizar, se exponen a continuación las definiciones de los enfoques y técnicas a aplicar.

Para empezar, las investigaciones se clasifican en dos grandes grupos: observacionales y experimentales. En los estudios observacionales, no hay manipulación de las variables por parte de los investigadores, sino que éstos se



limitan a observar lo que ocurre en la población de estudio; esta investigación puede ser a la vez transversal ya que se trata de evaluar la presencia o ausencia de una determinada condición y otras variables relacionadas en cada unidad de observación en un determinado momento (Ochoa, Abad, García, 2017, pp. 26-27).

Esta propuesta se desarrollará con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de esta manera se señala lo siguiente:

La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno (Mejía, 2004, p. 278).

Por otra parte, el enfoque cuantitativo de la investigación es “el que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2014, p. 37).

Además, Ochoa, Abad y García, mencionan en su libro “El proceso de Investigación Científica en las Ciencias Biológicas” que los diseños de investigación se utilizan para juzgar el nivel de evidencia de la información disponible en las diferentes fuentes bibliográficas de consulta. Estos niveles de evidencia se encuentran representados en una pirámide, donde en la base se ubican a las fuentes de investigación que representan un nivel de evidencia más bajo y a medida que se asciende en la pirámide se incrementa dicho nivel hasta llegar al mejor. Tales niveles son utilizados principalmente en el área de la medicina, pero también se los puede utilizar para sustentar una idea de investigación en cualquier otro ámbito (2017, p. 28).



En la propuesta actual se aplicarán los dos primeros niveles de evidencia: el de la base, que contiene información procedente de libros, páginas web, periódicos o declaraciones de especialistas en el área, ya sea a través de la radio, la televisión o algún otro medio, incluyendo las opiniones de expertos; y el siguiente escalón de la pirámide que incluye los estudios transversales, reportes y series de casos que pertenecen ya a la investigación observacional (Ochoa, Abad, García, 2017, p. 29).

Para levantar la información necesaria para la valoración de responsabilidad social, se aplicarán encuestas. Una encuesta es una técnica de investigación en la cual se utilizan formularios destinados a un conjunto de individuos, estos formularios son idénticos para todos los encuestados y contienen varias preguntas que se responden por escrito. Mediante las encuestas se obtienen datos cuantitativos acerca de un problema o tema, los cuales también pueden ser analizados en un estudio cualitativo (Torres, 1999, p. 116).

Una vez recogida la información, se trabajará con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences); este programa es un software estadístico que ofrece técnicas de recolección de datos y analítica predictiva para solucionar problemas empresariales y de investigación. Se trata de un conjunto de herramientas de tratamiento de datos que funciona mediante menús desplegables, con cuadros de diálogo que permiten trabajar de manera sencilla, incluye también pruebas de hipótesis que facilitan la gestión de los datos, la selección y la ejecución de análisis y el intercambio de resultados, incluso actualmente existe una nueva versión que incluye estadísticas bayesianas, gráficas listas para su publicación y una mejor integración a software de terceros (IBM, s.f.).

Para finalizar con la ejecución de la propuesta, se asignará una categoría en RSE a los establecimientos de alojamiento valorados. Según la Revista de Investigaciones Cesmag Vol. 11 No. 11 (2005), una categoría es una forma de clasificar conceptuar o codificar un término o expresión de forma clara que no se preste para confusiones en una investigación (Romero, p. 113).



Así mismo, según Anselm Strauss y Juliet Corbin citados en la Revista de Investigaciones Cesmag Vol. 11 No. 11 (2005), la categorización consiste en la asignación de conceptos a un nivel más abstracto, es decir tiene un poder conceptual que tiene la capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías (Romero, p. 113).

La categorización de los establecimientos de alojamiento en RSE será en base a cuartiles de cumplimiento. Los cuartiles dividen a un conjunto de datos en cuatro partes iguales: el primer cuartil Q1 separa al 25 % que incluye a los valores más pequeños, el 75% restante está constituido por los que son mayores. El segundo cuartil Q2, es la mediana es decir 50 % de sus valores son menores que la mediana y el otro 50% son mayores. El tercer cuartil Q3 separa al 25% que abarca a los valores más grandes del 75% restante constituido por los que son menores (Levine, Krehbiel, Berenson, 2006, p. 77).

6. Objetivos

General

Valorar la Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

Específicos

1. Delimitar el marco conceptual para la aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.
2. Aplicar la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, en los seis establecimientos de alojamiento seleccionados, en la ciudad de Cuenca.
3. Asignar una categoría de valoración en Responsabilidad Social Empresarial a los seis establecimientos de alojamiento, según lo que establece la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.



7. Metodología de investigación

Para el desarrollo de esta propuesta, la metodología a aplicarse, se basará en un análisis cualitativo de indicadores que permitirán determinar las prácticas realizadas en responsabilidad social, donde además se cumplirá con un análisis descriptivo y cuantitativo de los datos obtenidos.

De esta forma, primero se ha seleccionado un establecimiento de alojamiento de cada categoría, de una a cinco estrellas incluido categoría única, donde se abarca también diferentes tipologías de establecimientos, como son: hostal, hotel y casa de huéspedes, dicha selección se realizó mediante muestreo no probabilístico, donde los establecimientos han decidido colaborar voluntariamente con este estudio; en estos establecimientos de alojamiento se realizará una investigación observacional transversal, mediante encuestas dirigidas a los siguientes grupos de interés: administración, empleados, clientes, proveedores y comunidad local. Las encuestas se realizarán en cada establecimiento de alojamiento seleccionado, mediante muestreo aleatorio; se encuestará por lo tanto a una persona del área administrativa, a un empleado, a uno de los proveedores del establecimiento, a dos clientes y a dos personas de la comunidad.

Los datos obtenidos en las encuestas serán tabulados de acuerdo a la metodología propuesta en la que se clasificarán las respuestas entre SI y NO por cada materia y por cada establecimiento de alojamiento valorado, sin embargo, habrá una variación de la metodología ya que se trabajará de acuerdo a cuartiles de cumplimiento y en base a estos se les otorgará a los seis establecimientos, una categoría de valoración en responsabilidad social: A, B, C o D, donde A es la categoría más alta y la D la más baja.

Para la tabulación de estos datos estadísticos se utilizará el programa SPSS y la interpretación de la información se realizará mediante tablas descriptivas y comparativas.



8. Bibliografía

- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (Vol. Tercera Edición). México: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Cajas Toalongo, J., & Quizhpi Narea, M. (2018). *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.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperada de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F.: McGRAW-HILL.
- IBM. (s.f.). SPSS. Recuperado de IBM: <https://www.ibm.com/mx-es/marketplace/spss-statistics>.
- Levine , D., Krehbiel, T., & Berenson , M. (2006). *Estadística para administración* (Vol. Cuarta Edición). (M. González Acosta , & S. Durán Reyes , Trads.) México: Pearson Educación.
- Lorenzo, B. (2012). *Diario Responsable.* Recuperado de Diario Responsable: <https://diarioresponsable.com/opinion/15725-rse-cultura-y-responsabilidad-social-empresarial>.
- Mejía Navarrete, J. (2004). *Investigaciones Sociales.* Obtenido de Investigaciones Sociales: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/6928/6138>.
- Ministerio de Turismo. (02 de abril de 2018). *Catastro Nacional de Alojamiento.* Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento.* Recuperado de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp->



content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf.

Montoya Arévalo, B. E., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Chihuahua: Rood Consultoría, Comunicación & Rp. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037.

Ochoa Avilés, A., Abad Crespo, L., & García, L. (2017). *El proceso de Investigación Científica en las Ciencias Biológicas*.

Romero Chaves, C. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 118. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/727/LA_CATEGORIZACION_UN_ASPECTO_CRUCIAL_EN_LA_INVESTIGACIONCUALITATIVA.pdf.

Serrano, A., & Villafuerte Pucha , E. (2017). Indicadores Turísticos: Oferta y demanda de la ciudad Patrimonial de Cuenca - Ecuador. *Revista Latino Americana de Turismología / RELAT*, 58-68.

Sisodia, R. (2016). Cuatro principios éticos para impulsar su empresa. *IESE Insight* (31), 48-50.

Spanish Oxford Living Dictionaries. (s.f.). *Conceptos de Valoración*. Recuperado de Spanish Oxford Living Dictionaries: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/valorar>.

Torres Carrillo, A. (1999). *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Santa Fe: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de UNAD.

Unidad de Titulación, Facultad Ciencias de la Hospitalidad. (2016). *Manual para trabajos de titulación*. Cuenca, Azuay, Ecuador.



9. Talento Humano

Recurso	Dedicación	Valor total \$
Director	1 hora / semana / 12 meses	1 200,00
Estudiantes	10 horas / semana / 12 meses (por cada estudiante)	1 545,60
Total		2 745,60



**10. Recursos materiales**

Cantidad	Rubro	Valor \$
700	Fotocopias e impresiones	35,00
2	Libros, artículos, periódicos, revistas	80,00
4	Esferográficos	1,40
2	Carpetas	0,70
5	CD	5,00
1	Memory flash	8,00
1	Anillados	4,50
2	Tableros	7,00
Total		141,60



11. Cronograma de actividades

Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

Julio 2018 – Julio 2019

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



12. Presupuesto

Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos
de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018.

Julio 2018 – Julio 2019

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento humano	2 745,60		2 745,60
Investigadores			
Gastos de movilización			
Transporte	50,00		50,00
Viáticos	120,00		120,00
Gastos de investigación			
Insumos: copias, impresiones, carpetas, esferos, marcadores	61,60		61,60
Bibliografía	80,00		80,00
Equipos, laboratorio y maquinaria			
Otros			
TOTAL	3 057,20		3 057,20



13. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1: Delimitación del marco conceptual para la aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.

- 1.1. Conceptualización aplicada a la metodología
 - 1.1.1. Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial
 - 1.1.2. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial
 - 1.1.3. La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto internacional, nacional y local
 - 1.1.4. Valoración matemática
 - 1.1.5. Análisis de cuartos y cuartiles
 - 1.1.6. Categorización
- 1.2. Contexto de la aplicación metodológica
 - 1.2.1. Contexto jurídico de alojamiento
 - 1.2.1.1. Alojamiento
 - 1.2.1.2. Clasificación de los establecientes de alojamiento
 - 1.2.1.3. Categorías de los establecientes de alojamiento
 - 1.2.2. Descripción de los establecimientos de alojamiento a valorar
 - 1.2.2.1. Descripción Hostal Mallki
 - 1.2.2.2. Descripción Hotel Río Piedra
 - 1.2.2.3. Descripción Hotel Santa Mónica
 - 1.2.2.4. Descripción Hotel Los Balcones
 - 1.2.2.5. Descripción Hotel Oro Verde
 - 1.2.2.6. Descripción Casa de Huéspedes La Casa Azul



Capítulo 2: Aplicación de la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad, en los seis establecimientos de alojamiento seleccionados, en la ciudad de Cuenca.

- 2.1. Diseño de las encuestas a aplicar
- 2.2. Tabulación de datos luego de la aplicación de encuestas
- 2.3. Resultados estadísticos

Capítulo 3: Asignación de una categoría de valoración en Responsabilidad Social Empresarial a los seis establecimientos de alojamiento, según lo que establece la metodología formulada en el proyecto DIUC de Indicadores de Sostenibilidad.

- 3.1. Síntesis y datos estadísticos para la categorización
- 3.2. Fundamento estadístico para categorización
- 3.3. Asignación de categorías a los establecimientos de alojamiento evaluados, de acuerdo a la valoración en Responsabilidad Social Empresarial
- 3.4. Análisis comparativo de las categorías de los seis establecimientos de alojamiento, considerando la categoría según el Ministerio de Turismo frente a la categoría asignada en la valoración de Responsabilidad Social Empresarial.

CONCLUSIONES

14. Anexos