



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

## **Plan de responsabilidad social empresarial basado en la norma del instituto Ethos aplicado al hotel Posada Ingapirca**

Trabajo de titulación previo a  
la obtención del título de  
Licenciado en Hotelería

Autor:

**Luis Santiago Jarro Duchimaza**

**CI: 0105338271**

Tutor:

**Ing. Gustavo Eduardo Iñiguez Márquez, Mba**

**CI: 0101994911**

**Cuenca, Ecuador**

10/09/2019



**Resumen:**

Posada Ingapirca es una empresa turística familiar, que ofrece servicio de alojamiento y restauración, brindando a sus clientes nacionales y extranjeros un ambiente agradable y acogedor en medio del páramo de provincia del Cañar, junto a las ruinas de Ingapirca.

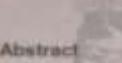
Este estudio trata de proporcionar a los propietarios un Plan de Responsabilidad Social Empresarial, por medio de realizar un diagnóstico situacional de la empresa, bajo los parámetros del Instituto Ethos de Brasil, el cual propone parámetros para desarrollar la actividad empresarial de una manera rentable, sustentable y competitiva, con el propósito, de beneficiar a la empresa, y a todo su público de interés (Empleados, proveedores, sociedad, medio ambiente, entre otros). Por lo que luego de valorar el grado de cumplimiento de cada uno de los indicadores, se culmina esta investigación proporcionando las recomendaciones en forma de estrategias, tácticas, planes y programas para que puedan ponerse en práctica.

**Palabras Claves**

Responsabilidad Social Empresarial, Posada Ingapirca, Indicadores, Norma Ethos, Públco interno, Medio ambiente, Comunidad, Organización, Gobierno.



**Abstract:**

**Abstract**  **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Posada Ingapirca is a family tourist company that offers lodging and catering services, offering its national and foreign clients a pleasant and welcoming environment in the middle of the Cañar province Highland moors, next to the ruins of Ingapirca.

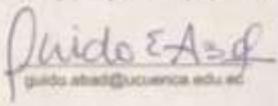
This study tries to provide its owners with a Corporate Social Responsibility Plan, by means of a situational diagnosis of the company, under the parameters of the Ethos Institute of Brazil, which proposes parameters to develop the business activity in a profitable, sustainable and competitive way, with the purpose of benefiting the company, and all its public of interest (employees, suppliers, society, environment, among others). Therefore, after evaluating the degree of compliance with each of the indicators, this research is completed by providing recommendations in the form of strategies, tactics, plans and programs so that they can be put into practice.

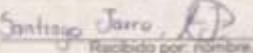
**Keywords**

Corporate Social Responsibility, Posada Ingapirca, Indicators, Ethos Standard, Internal Public, Environment, Community, Organization, Government.

**Certificado de precisión FCH-TR-055**

Yo, Guido E. Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

  
guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 25 de julio de 2010  
cc. Archivo  
Elaborado por: GEAV  25 de Julio 2010 12:35  
Recibido por: nombre, firma, fecha y hora

Director: Gustavo Higueras Estudiante: Luis Santiago Jarro Duchimaza  
Trabajo de Investigación: Plan de responsabilidad social empresarial basado en la norma del Instituto Ethos: Caso Hotel Posada Ingapirca



## Índice del Trabajo

<b>Contenido</b>	
Agradecimiento .....	10
Dedicatoria .....	11
Introducción.....	12
Capítulo I.....	14
Antecedentes históricos del Hotel Posada Ingapirca; conceptos de Responsabilidad Social según la Norma del Instituto ETHOS.....	14
Introducción.....	14
1.1. Análisis del Hotel Posada Ingapirca.....	15
1.1.1. Historia del Hotel Posada Ingapirca .....	16
1.1.2. Análisis de los stakeholders del Hotel Posada Ingapirca.....	18
1. Stakeholders internos .....	18
a) Socios de Posada Ingapirca.....	18
b) Inversionistas .....	18
c) Empleados de la Posada Ingapirca.....	18
2. Stakeholders externos .....	19
a) Los clientes .....	19
b) Proveedores.....	19
c) Competidores.....	19
d) Comunidad local.....	20
e) Medioambiente.....	20
1.1.3. Condición actual del Hotel Posada Ingapirca .....	20
1.1.3.1. Diversificación de los servicios en Hotel Posada Ingapirca .....	23
1.1.3.2. Distribución de habitaciones .....	24
1.2. Conceptos de Responsabilidad Social.....	24
1.2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social.....	25
1.2.2. Factores relacionados a la Responsabilidad Social .....	26
a) Ética.....	27
b) Equidad .....	27
c) Transparencia.....	27
d) Dignificación .....	27
e) Respeto .....	27
f) Prevención.....	28



g) Colaboración .....	28
h) Integración.....	28
i) Lealtad .....	28
j) Responsabilidad .....	28
1.2.3. Beneficios de aplicar Responsabilidad Social .....	29
a) Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados .....	29
b) Mayor lealtad del consumidor.....	29
c) Valoración de la imagen y de la marca.....	29
d) Sostenibilidad del negocio a largo plazo .....	30
1.3. Análisis de la Norma del Instituto EHTOS.....	30
1.3.1. Origen de la Norma del Instituto ETHOS.....	31
1.3.2. Indicadores de la Norma del Instituto ETHOS.....	32
a) Indicadores de profundidad .....	33
b) Indicadores binarios (información adicional).....	34
c) Indicadores cuantitativos .....	34
1.3.3. Empresas hoteleras que utilizan la Norma del Instituto ETHOS.....	34
a) Hoteles Decameron Ecuador.....	34
b) Hacienda Chorlavi .....	35
c) JW Marriot .....	36
d) Hotel Boutique Los Balcones.....	37
Capítulo II.....	39
Diagnóstico actual de Responsabilidad Social Empresarial del Hotel Posada Ingapirca .....	39
Introducción.....	39
2.1 Análisis cuantitativo de RSE de Posada Ingapirca .....	39
2.1.1. Valores, transparencia y gobierno Corporativo.....	40
2.1.2. Pùblico Interno.....	47
2.1.3. Medio Ambiente.....	53
2.1.4. Proveedores .....	58
2.1.5. Consumidores y Clientes.....	63
2.1.6. Comunidad .....	68
2.1.7. Gobierno y Sociedad .....	72
2.2. Resultados Obtenidos mediante el Análisis Cuantitativo según cada Indicador de la Norma Ethos .....	76
Capítulo 3.....	78



Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Posada Ingapirca.	78
Introducción.....	78
3.1. Estrategias y Tácticas en Responsabilidad Social.....	80
3.1.1. Recomendación en Valores, transparencia y Gobierno Corporativo .....	80
Estrategia .....	80
Tácticas .....	81
3.1.2. Recomendación al Público Interno .....	84
Estrategia .....	84
Táctica.....	84
3.1.3. Recomendación para la Protección Medio Ambiente .....	87
Estrategia .....	87
Tácticas .....	87
3.1.4. Recomendación a Proveedores.....	92
Estrategia .....	92
Táctica.....	92
3.1.5. Recomendaciones a Consumidores .....	96
Estrategia .....	96
Táctica.....	96
3.1.6. Recomendación a Clientes comunidad .....	99
Estrategia .....	99
Táctica.....	99
3.1.7. Recomendaciones al Gobierno y sociedad.....	102
Estrategia .....	102
Táctica.....	102
Conclusiones.....	105
ANEXOS .....	111
Anexo 1. Diseño de Tesis Aprobado.....	111
Anexo 2. Carta de Autorización.....	128
Anexo 3. Entrevista Ing. Daniel Duran.....	129
Anexo 4. Entrevista Sr. Ángel Bermejo. ....	131
Anexo 5. Entrevista Sra. Blanca Guachay. (moradora) .....	132
Anexo 6. Plan de Responsabilidad Social Empresarial.....	133
Introducción.....	134
Diagnóstico sobre la situación del hotel Posada Ingapirca con respecto al tema de responsabilidad social .....	135



Indicador Valores, transparencia y Gobierno Corporativo .....	136
Indicador Público Interno .....	138
Indicador Medio Ambiente .....	140
Indicador Proveedores.....	144
Indicador Consumidores.....	147
Indicador Clientes - comunidad .....	149
Indicador Gobierno y sociedad .....	151
Conclusiones.....	153



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Luis Santiago Jarro Duchimaza en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA DEL INSTITUTO ETHOS APLICADO AL HOTEL POSADA INGAPIRCA”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 10 de septiembre del 2019

---



Luis Santiago Jarro Duchimaza

C.I: 0105338271



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Luis Santiago Jarro Duchimaza autor del trabajo de titulación "PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA DEL INSTITUTO ETHOS APLICADO AL HOTEL POSADA INGAPIRCA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 10 de Septiembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Santiago Jarro Duchimaza". It is enclosed in a simple blue circle.

Luis Santiago Jarro Duchimaza

C.I: 0105338271



## Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía y darme esa fortaleza y sabiduría en los momentos de debilidad y de tristeza.

A mis padres por darme la vida y convertirme en una persona independiente.

Y mi más profundo agradecimiento a la persona más importante en mi vida la cual estuvo en todo este tiempo apoyándome y dándome fuerzas para continuar para mi novia Gabriela Fajardo quien con sus consejos me ayudo a salir adelante gracias Amor.

También quiero agradecer a mi tutor de tesis Ing. Gustavo Iñiguez Márquez por su guía durante este proceso de redacción de mi tesis e influenciarme con su experiencia y grandes consejos.

Además, un agradecimiento sincero para el Ing. Daniel Duran Vintimilla por la apertura que me brindo en el proceso de redacción de esta tesis.

Gracias

*Santiago Jarro*



### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis primeramente a mi novia Gabriela Fajardo quien me apoyó y alentó para continuar mis estudios, darme ese apoyo y fortaleza cuando estuve a punto de rendirme la persona más importante en mi vida a la cual amo, la que creyó en mi cuando nadie más lo hacía a ella muchas gracias.

A mis padres por estar ahí durante el tiempo en que cursaba mis estudios.

A mis maestros quienes invirtieron su tiempo y dedicación en formarme académicamente y darme sus mejores consejos.

A todos los que me apoyaron para redactar y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

*Santiago Jarro*



## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial ha cobrado un papel preponderante en el mundo empresarial, no solo como el medio para limpiar la mala reputación que se han labrado algunas empresas, sino también por la necesidad apremiante de revertir el calentamiento global y poder ser empresas sustentables y sostenibles.

Además, ayudará a una contribución activa al mejoramiento empresarial, sociocultural, y medio ambiental.

La metodología del proyecto de intervención en el plan de responsabilidad social empresarial, está basado principalmente en la Norma del Instituto ETHOS.

El mismo que nos servirá como principal guía para el desarrollo de este proyecto de intervención, que será una herramienta de gran ayuda para la búsqueda de mejoras e innovación o reconocimientos en cuanto a responsabilidad social. Con el análisis de la Norma del Instituto ETHOS se pretende concientizar a los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa, siendo este el factor que determina si las acciones planificadas van a dar los resultados esperados, además ayudará a desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayudan a mejorar nuestro actuar en relación a la sociedad o comunidad.

En el presente trabajo se presentarán diferentes tablas; las mismas que darán a conocer los aspectos a cumplir en relación a la Norma ETHOS.

En el primer capítulo se trata de las Normas del instituto ETHOS de Brasil, las cuales nos dan a conocer diferentes aspectos e indicadores que condiciona el actuar de las empresas en relación a su desarrollo de mejora.



En el segundo capítulo se comparan los indicadores con las actividades que realizan las empresas y su correspondiente calificación dando a conocer falencias que presenta el hotel por lo cual se dará una calificación en un rango de 0 a 5 dependiendo de su cumplimiento.

Para culminar, en el tercer capítulo se planteará estrategias y tácticas que ayudarán en la mejora continua del establecimiento hotelero, siendo estas enfocadas y planeadas a corto y largo plazo respectivamente en las que se da una posible solución e ideas que se puedan poner en marcha por lo que el administrados tomara en consideración su aplicación y desarrollo de la misma.



## Capítulo I

### **Antecedentes históricos del Hotel Posada Ingapirca; conceptos de Responsabilidad Social según la Norma del Instituto ETHOS**

#### **Introducción**

La Responsabilidad Social Empresarial se considera como una actividad, disciplina o herramienta que conlleva una nueva forma de pensar considerando a la empresa como un ente social y ya no solo como un instrumento de lucro desmedido, sin importar las consecuencias preocupada por la mejora continua, pero para empezar la Responsabilidad Social Empresarial trata básicamente con una nueva forma de pensar y sentir de las empresas respecto a la demanda del público consumidor y la comunidad en la que se encuentra la misma.

Es por eso que Posada Ingapirca trabaja basándose en algunos de los indicadores de la Norma del Instituto ETHOS para mejorar en todos los aspectos relacionados a la Ética, al respeto de la costumbre y la protección del medio ambiente.



### 1.1. Análisis del Hotel Posada Ingapirca

El nombre de Hotel Posada Ingapirca tiene relación a las Ruinas de Ingapirca que se encuentran a 0,5 km de distancia de la zona arqueológica y turística.

Las Ruinas de Ingapirca, son vestigios arqueológicos Precolombinos y son considerados los más importantes y mejor conservados del Ecuador. Por esta razón la parroquia lleva su nombre y se encuentra ubicada en la provincia del Cañar a pocos minutos del cantón el Tambo

Según el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Ingapirca palabra kichwa que significa 'muro o pared del inca', es el nombre con el que se designa a este yacimiento precolombino del sur andino del Ecuador, que está ubicado a 3.160 msnm., en el interior de un paisaje natural único acompañado de un clima frío debido al constante viento que recorre la cordillera del Ecuador. (Cultural, 2019)



#### Ilustración: 1

**Título:** Ruinas de Ingapirca

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Propia.

**Fecha:** 28 de enero de 2019.

El Hotel Posada Ingapirca es uno de los establecimientos hoteleros más solicitados a prestar servicios dado a que permite tener un momento de relajación y tranquilidad a las afueras de la ciudad; siendo uno de los más importantes en la zona turística de Cañar,



el aeropuerto de la ciudad de Cuenca se encuentra a 50 Km. El Hotel Posada Ingapirca, el cuál brinda a sus huéspedes un lugar tranquilo y relajado, lejos del ruido de las ciudades, dispone de habitaciones sencillas, dobles, triples y cuádruples, con conexión Wi-Fi. Los huéspedes podrán disfrutar de las actividades de la zona como excursión, paseo a caballo, senderismo y como servicio adicional permite el ingreso de mascotas bajo previa petición.



**Ilustración: 2**

**Título:** Entrada a Hotel Posada Ingapirca

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Propia.

**Fecha:** 28 de enero de 2019.

#### **1.1.1. Historia del Hotel Posada Ingapirca**

Hotel Posada Ingapirca se encuentra ubicado a 0,5 km de distancia de las Ruinas de Ingapirca, en la provincia de Cañar lugar que fue hogar de los incas y los cañarí, Posada Ingapirca da la bienvenida a sus visitantes con una variada gastronomía, en medio de la cordillera de los Andes a 3140 msnm, en medio del páramo Cañari, a lo lejos se puede observar las ruinas precolombinas de casas aledañas construidas de barro y techos de paja, dentro de ellas habitan indígenas de las comunidades Sisid y Turchi Cochapamba. Esta posada bar y restaurante pertenece al grupo hotelero Don Cuni, derivado del nombre de Cornelio Vintimilla quien era bisabuelo del actual propietario; el señor Cornelio Vintimilla era dueño de este espacio el cual convirtió en un lugar de estadía para



los turistas además este grupo económico posee un famoso hotel y restaurante en Cuenca como lo es Hotel Victoria, El Jardín Restaurante y el Mishquis del Victoria, lugar en el cual se venden postres y conservas para el deleite de la sociedad sin la necesidad de hospedarse o consumir en el restaurante.

Los empresarios que están al frente de este espacio son personas que forman parte del medio hotelero desde hace varias décadas y han sabido promocionar de manera acertada tanto la ciudad de Cuenca como la provincia de Cañar.

Fue por ello que para deleite de sus clientes, abrieron las puertas del restaurante de Posada Ingapirca hace alrededor de 19 años, presentando a la sociedad como posada y bar restaurante, que a lo largo de este tiempo ha tenido un notable crecimiento y aceptación por parte de sus visitantes.

El sitio conserva sus edificaciones que muestran el modo de vida de las antiguas culturas, dado a que el estilo de la casa es de una hacienda de 200 años de antigüedad, la cual conserva aún sus paredes de adobe<sup>1</sup>, que es muy utilizada en la región andina, debido a que mantienen la temperatura y a la vez brinda calor. Actualmente este lugar busca impresionar a sus huéspedes con un ambiente totalmente autóctono y andino, mediante una decoración basada en piedra, madera y telas trabajadas en telar por los mismos nativos de la zona. Tanto la comida como su mobiliario y decoración conservan sus matices andinos, con un estilo en el que predomina la influencia indígena, como los materiales usados en siglos pasados y expuestos de tal modo que el turista pueda disfrutarlos.



---

<sup>1</sup> Adobe: Técnica centenaria que se utilizaba para hacer ladrillos con lodo y paja.



**Ilustración: 3**

**Título:** Infraestructura de adobe

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Propia.

**Fecha:** 28 de enero de 2019.

### **1.1.2. Análisis de los stakeholders del Hotel Posada Ingapirca**

De acuerdo a Freeman (1984) las empresas deben responder por los diversos requerimientos de los grupos de interés, dichos grupos son personas naturales o jurídicas que son afectados o influyen directamente en la organización.

Los Stakeholders en Posada Ingapirca están divididos en dos grandes secciones Internos y Externos.

#### **1. Stakeholders internos**

##### **a) Socios de Posada Ingapirca**

Los cuales son el Ing. Daniel Duran y su madre la Sra. Patricia Vintimilla los cuales están al frente de los dos establecimientos como son Posada Ingapirca, Hotel Victoria, Restaurante el Jardín.

##### **b) Inversionistas**

Al igual que en el tema de socios de la empresa están presentes solo las dos personas antes mencionadas, el Ing. Daniel Duran y su madre la señora Patricia Vintimilla, aunque se prevé la colaboración de una persona extranjera que intenta trabajar de manera conjunta en el tema de Responsabilidad Social, realizando así inversiones en la mejora de las instalaciones y con la realización de conferencias que ayuden en el tema de capacitación del personal.

##### **c) Empleados de la Posada Ingapirca**

Todos los empleados de Posada Ingapirca están contribuyendo en la mejora de los servicios y en la optimización de recursos además de la protección del medio que los



rodea, ayudando así en la preservación y mejora continua también están comprometidos en trabajar conjuntamente con los altos directivos en temas de responsabilidad social.

La empresa trata de ofrecer en medida de lo posible un empleo seguro, con una remuneración adecuada, participación, seguridad y salud en el trabajo.

## 2. *Stakeholders externos*

### a) Los clientes

Los huéspedes que llegan a Posada Ingapirca se sienten satisfechos con el servicio y el trato recibido, esto lo demuestran las críticas positivas que reciben a diario en Posada Ingapirca ya que muchos de los huéspedes escapan de la vida cotidiana y encuentran aquí todo lo que necesitan: contacto directo con la naturaleza y busca de nuevas experiencias además de poder interrelacionarse con las personas de la comunidad y conocer más sobre la costumbre, la historia de lugar y poder disfrutar de la gastronomía de la región.

### b) Proveedores

En este punto están presentes las alianzas estratégicas que mantiene con muchos de ellos como son puntos de distribución de productos alimenticios en el Mercado 10 de agosto y en el Supermaxi en donde adquieren la mayoría de los productos necesarios para la elaboración de algunos platos, también están aquí los proveedores locales en la Provincia del Cañar.

Cabe recalcar que siempre están pendientes de que sus productos cuenten con Certificaciones de calidad que aseguren la seguridad de los mismos es por eso que al contar con la participación de agricultores locales realizan una priorización de proveedores regionales.

### c) Competidores

Como toda empresa de alojamiento Posada Ingapirca presenta competencia dentro del mercado con otros establecimientos que tratan de ofrecer los mismos servicios, es por eso que la innovación de los servicios que se perfeccionan a diario son la clave fundamental para seguir ampliando sus horizontes tal es así que Posada Ingapirca se ha



posicionado en el mercado nacional y extranjero como un establecimiento comprometido con el desarrollo y protección del patrimonio.

Además de ser un establecimiento que cuenta con empleados propios de la zona, ofreciendo fuentes de trabajo lo que es un diferencial con relación a otros establecimientos anexos.

d) Comunidad local

Además de que algunas personas del lugar laboran en Posada Ingapirca y son proveedoras de servicios de distribución de productos alimenticios. El hotel tiene el conocimiento de la cultura, de las costumbres y de las creencias de la comunidad, ya que se han realizado diversos diálogos con los líderes de la comunidad, como también la discusión de problemas comunitarios y la contribución a solucionarlos, ya que se han puesto en marcha programas de vinculación con la colectividad. La empresa presenta estrategias para combatir los impactos sociales, ecológicos y económicos de sus actividades entre los miembros de la comunidad además del fortalecimiento cultural de la misma.

e) Medioambiente

Mantiene una permanente relación con las organizaciones y las autoridades medioambientales en las que se ha implementado estrategias de prevención y de cuidado permanente en las áreas vulnerables con la integración de procesos técnicos medioambientales, productos y servicios.

Sin embargo, aún tienen que trabajar de manera constante en la implementación de insumos que sean amigables con el medio ambiente y produzcan menos impacto así las acciones que se han puesto en marcha habrán dado fruto mejorando la calidad del servicio y concientización en temas de protección ambiental.

### **1.1.3. Condición actual del Hotel Posada Ingapirca**

La condición actual de Posada Ingapirca trabaja en relación a responsabilidad social ya que se esfuerzan en brindar un buen servicio además de poseer prácticas medioambientales las cuales benefician a la zona por ejemplo programas de ahorro de



agua, reciclaje y reutilización además de ofrecer información sobre el ahorro de recursos los cuales se presentan por medio de carteles o avisos que están en todas las habitaciones, el Ing. Daniel Duran Vintimilla trabaja de manera continua en la mejora e innovación de todos los servicios con los que cuenta; Posada Ingapirca en relación a su personal es satisfactorio mencionar que todos sus empleados son de la zona es decir las plazas de empleo que ofrece Posada Ingapirca son destinadas a las personas que quieran desempeñar laboralmente en el lugar.

Los principales proveedores son los agricultores de la zona quienes proveen de productos alimenticios de buena calidad los cuales son productos orgánicos; siendo los más comercializados las legumbres, vegetales, cereales, carnes y productos lácteos los cuales son producidos por los mismos habitantes de la comunidad y comercializados a diferentes partes de la provincia a precios de productor por lo que la venta es directa de productor a consumidor y muchos de estos son adquiridos por la misma Posada Ingapirca.

Por otra parte, tenemos como proveedor de productos de limpieza y productos de primera necesidad al Supermaxi con el cual tienen convenios para la adquisición de los mismos a precios negociables, también cuentan con una bodega de respaldo en el Hotel Victoria en la que poseen lencería y amenities para cada habitación cabe recalcar que todos los viernes se recepta la lista de compras para ser despachadas el día domingo desde el propio Hotel Victoria.

Como una estrategia de promocionar Posada Ingapirca por cada reserva de habitaciones se ofrece a todos los huéspedes, pases de cortesía para la visita del complejo arqueológico Ingapirca, buscando así, promocionar el lugar y de rescatar las tradiciones y el patrimonio de la zona incluyendo también la degustación de la comida típica del lugar.

Según los comentarios vertidos en la página de TripAdvisor y Booking es un lugar el cual volverían a visitar y están dispuestos a promocionar el mismo desde el país en el que se encuentre ya que la mayor demanda del mercado son turistas extranjeros provenientes de Canadá, Estados Unidos, Reino Unido, Europa y Asia.



A continuación, exponemos algunos comentarios que los huéspedes han dejado en Tripadvisor.

**TABLA DE COMENTARIOS DE TRIPADVISOR**



Alan P  
Carcassone, Francia  
 299 77

Opinión escrita hace 2 semanas

**Ubicación impresionante, personal amable y animales gratis.**

Este es un hotel sencillo, pero las habitaciones son cómodas y limpias. Puede sentarse fuera de su habitación con vistas al valle, o moverse al estanque donde tiene patos, gansos, cerdos y llamas para observar. El comedor es acogedor y agradable. Habitaciones tranquilas y sin hacer nada afuera para que pueda dormir con las ventanas abiertas y disfrutar del aire fresco de la montaña a 3500 metros. Me encantó. Si tuviéramos más tiempo nos hubiéramos quedado más tiempo para relajarnos.



tebo8608  
Quito, Ecuador  
 2

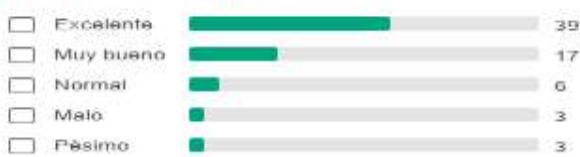
Opinión escrita el 9 de julio de 2018

**Viaje de Cultura y Tranquilidad**

El objetivo fue ir al Complejo arqueológico y escogimos a Posada Ingapirca y lo escogimos bien... En una antigua hacienda con toques rústicos y decoración acorde al lugar con todas las comodidades. las noches hace frío pero nos facilitaron cobijas y calefacción. Un lugar excepcional al que volvería otra vez.

**Opiniones (114)**

**Puntuación de viajeros**



**Ilustración: 4**

**Título:** Comentario en TripAdvisor de Posada Ingapirca

**Autor:** TripAdvisor

**Fuente:** <http://bit.ly/2M9MK9F>

**Fecha:** 22 de Enero de 2019.



### 1.1.3.1. Diversificación de los servicios en Hotel Posada Ingapirca

El propietario de Hotel Posada Ingapirca el Sr. Daniel Durán, gerente propietario del establecimiento hotelero pensó en expandirse como empresa en la diversificación de servicios para ingresar a nuevos segmentos de mercado tanto en el sector de alimentos y bebidas como de turismo que en este caso son las excursiones que brindan como parte de su servicio; el mismo que llegó a ser un acierto dado a que generó nuevas fuentes de empleo en el sector de Ingapirca. En la actualidad el Hotel Posada Ingapirca brinda el servicio de excursión para huéspedes propios o turistas hospedados en Hotel Victoria, donde también promocionan los servicios que se brinda en Ingapirca.

<b>EXCURSIONES QUE OFRECE HOTEL POSADA INGAPIRCA</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Incluye</b>	<b>Precio Pax</b>
Camino del Inca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfer in / out desde Cuenca.</li><li>• Lunch.</li><li>• Guía.</li></ul>	99 \$
Baños del Inca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfer in / out desde Cuenca – Tambo – Alausí.</li><li>• Tickets de tren.</li><li>• Almuerzo o cena.</li></ul>	99 \$
Tour Ingapirca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfer in / out desde Cuenca.</li><li>• Almuerzo.</li><li>• Tour.</li></ul>	99 \$



**Ilustración: 5**

**Título:** Tabla de excusiones del Hotel Posada Ingapirca

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** <http://posadaingapirca.com/excusiones/>

**Fecha:** 14 de Enero de 2019.

#### **1.1.3.2. Distribución de habitaciones**

En Posada Ingapirca las 21 habitaciones con las que disponen se encuentran distribuidas entre sencillas, dobles, triples, matrimoniales, cuádruples, en la siguiente tabla se muestra la distribución de cada una las habitaciones, son diferentes la una de la otra y cuenta con todos los servicios, como calefacción, brindando comodidad y descanso para cada uno de los huéspedes, que llegan al lugar por las condiciones climáticas de la zona.

<b>DISTRIBUCIÓN DE HABITACIONES</b>	
<b><u>Habitaciones</u></b>	<b><u>Número</u></b>
Sencilla	5
Matrimonial	6
Twin	5
Triples	3
Cuádruples	2

**Ilustración: 6**

**Título:** Distribución de habitaciones

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de enero de 2019.

#### **1.2. Conceptos de Responsabilidad Social**

El tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según Horacio Martínez, se basa en el compromiso, ética y deber que poseen los individuos dentro de la sociedad o empresa a la que se encuentre ligada; contribuyendo así de manera voluntaria en la



mejora de la sociedad y protección del medio en la que se encuentra. (Martínez Horacio, 2011)

Según Iván Rivarola se puede definir a la RSE como: “La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido”. (Rivarola Iván, 2013)

Se debe recalcar que la RSE es un concepto normativo pero no es obligatorio, es por eso que no tiene fuerza de ley en diferentes empresas y no son aplicables en su totalidad o de manera correcta, ya que los cambios que se realizan no son evidentes para todo el público, pero a pesar de esto, no se debe dejar de trabajar de manera conjunta para la mejora e innovación de las empresas, ya que mejora la reputación de la empresa frente la comunidad y genera más confianza ante la sociedad; y a su vez ayuda a contribuir con la sociedad que tomen decisiones tomando conciencia de la sociedad y medio ambiente.

### **1.2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social**

Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

Según las primeras manifestaciones con relación al tema de responsabilidad social estas surgieron en el año de 1906, las cuales no fueron tomadas en cuenta, Los primeros rasgos de origen y estudio sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) se realizaron en la década de 1950 en Estados Unidos, en Europa fue en la década de 1960. (Howard R. Bowen, 1953)

A partir de 1970 comenzaron a surgir múltiples asociaciones conformadas por personas que decidieron aportar con un cambio y vincular a las muchas asociaciones interesadas en el tema, transformándolo en un nuevo campo de estudio.

En países como México, existen normas de Responsabilidad Social las cuales ayudan y confrontar los diferentes problemas que afectan a las organizaciones a contribuir de



manera positiva en el desarrollo sostenible, al satisfacer las necesidades de la población sin comprometer los recursos naturales y el medio ambiente.

Según Iván Rivarola la responsabilidad social corporativa se le conoce como:

“Algo que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento con la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente el cual son un inicio en la responsabilidad ambiental. Cabe recalcar que el cumplimiento de estas normas las cuales son básicas no corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir.” (Rivarola Iván, 2013)

Mientras que el concepto que nos brindan basado en administración y management es entendido como “Conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen el equilibrio entre la dimensión social, económica y ambiental.” (Rivarola Iván, 2013)

Hay ciertos organismos de carácter internacional que se encargan de delimitar en lo posible el concepto teórico de la RSE, cuyas directrices sirven como orientación para las organizaciones empresariales que se deciden a transitar por este camino. Dentro de los más destacados citamos a los siguientes:

- Global Compact (Pacto Mundial) de Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative (Iniciativa para la Rendición de Cuentas Global).

### **1.2.2. Factores relacionados a la Responsabilidad Social**

Identificar si una empresa u organización está cumpliendo cabalmente con ser socialmente responsable requiere de ciertos factores, así se tendrá claro si esta se apega a todos los estándares que se necesitan para convertirse en una mejor institución.

Para llegar a ser una empresa que aplica RSE, debe contemplar los siguientes factores:



**a) Ética**

Esto corresponde a las costumbres y normas morales que se encargan de regular la conducta de los integrantes de una empresa, permitiendo así que las relaciones laborales y comunicacionales sean mejores.

Teniendo en cuenta las normas que rigen un comportamiento responsable y un trato con alto grado de respeto entre las dos partes.

**b) Equidad**

Un trato de igualdad con todos los integrantes de la comunidad y de la empresa, ayudan a conseguir más beneficios, asignaciones y responsabilidades dentro de la organización por parte de los empleados y altos mandos directivos.

**c) Transparencia**

Garantiza que todos los recursos sean utilizados de forma correcta brindando así a todos los integrantes de la empresa lo que les corresponde; también garantizar que los recursos provengan de actividades lícitas.

**d) Dignificación**

Tiene que ver con la situación de los participantes activos de la empresa al buscar el desarrollo, tanto en el ámbito profesional como en el personal: todo esto se resume en trabajadores satisfechos resultados prósperos.

**e) Respeto**

Dar a cada individuo el lugar que merece, resaltando su valor y brindando un respaldo a sus necesidades tanto económicas y sociales.



**f) Prevención**

Actuar a tiempo evitando percances en el cual se vean afectadas las relaciones comunicacionales y la integridad del trabajador, con relación a las actividades que fueren su capacidad, así como aquellas prácticas que a la larga le provoquen un riesgo físico o emocional.

**g) Colaboración**

Participar de manera activa en las actividades que se realicen de forma interna, apoyando en cada decisión que ayude en el mejoramiento total o parcial.

**h) Integración**

Hacerse parte de la empresa, conocer su manejo general y conocer su movimiento, adaptarse a sus integrantes y fomentar el trabajo en equipo.

**i) Lealtad**

Mantener la información de los proyectos de forma anónima y segura, los problemas que puedan surgir, posibles soluciones y un mayor cuidado en la recepción de información que ocasione impactos en el mercado.

**j) Responsabilidad**

Ser consciente del deber dentro de la institución, y mantenerse al tanto de las necesidades, fortalezas y debilidades de quienes la integran.

Si después de analizar todos estos aspectos la empresa está cumpliendo de manera gradual con la mayoría de ellos podemos decir que la empresa es socialmente responsable.



### **1.2.3. Beneficios de aplicar Responsabilidad Social**

La RSE está considerada como una herramienta útil y eficaz para mejorar la productividad de la empresa que se encuentra complementada por criterios de eficiencia, sostenibilidad y eficacia que da como resultado el valor añadido que se puede aplicar en una empresa, lo que genera una mejora continua obteniendo innumerables beneficios.

Según varios estudios se ha demostrado que las empresas que implementan RSE, obtienen un aumento en su productividad, realzan la imagen empresarial, mayor relación con los grupos de intereses, evitan el impacto ambiental y ahorro considerable en los recursos que posee.

Entre algunos de los beneficios más destacados se tiene:

**a) Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados**

Los huéspedes tienen mayor admiración a las empresas que suelen valorar a los empleados, ya que ellos son los que dan soporte y mejora continua en la empresa. Además, que los empleados son los que suelen ser más motivados por el comportamiento de la empresa y aporta a que ellos permanezcan en la empresa y valoren su empleo.

**b) Mayor lealtad del consumidor**

Los consumidores admirán a las empresas que valoran a sus empleados y que suelen desarrollar proyectos sociales, medioambientales, y que ayuden a prevenir la corrupción; por lo cual el factor de Responsabilidad Social es el que garantiza la fidelidad del consumidor. (AndyabNerrivera, 2014)

**c) Valoración de la imagen y de la marca**

Las prácticas de responsabilidad social otorgan ese valor fundamental en los negocios los cuales pueden utilizar ese potencial para implementar estrategias de negocios que ayuden a diferenciar a la empresa de las demás, una de esas estrategias es conocer la



percepción del consumidor en cuanto a responsabilidad social, ética y el trato de los empleados.

**d) Sostenibilidad del negocio a largo plazo**

La integridad de la empresa es también motivo de preocupación para los inversionistas ya que las prácticas responsables disminuyen las contingencias que puede tener una empresa y brinda más control reduciendo el riesgo en futuros incidentes. (Rivera A, 2014)

**1.3. Análisis de la Norma del Instituto EHTOS**

La Norma del Instituto ETHOS, está basada en indicadores dirigidos a empresas u organizaciones que quieren aplicar el tema de Responsabilidad Social Empresarial, además esto representa una forma de mejora y cuidado de los recursos, a más de ofrecer a las empresas herramientas que ayuden en el proceso de concientización y profundización en este tema, comprometiéndose con el desarrollo sustentable y empresarial.

En la Norma Ethos también se dice que se debe realizar informes que sean relevantes para una gestión que, contribuya al desarrollo socio ambiental, además que se presentan los Indicadores que son un excelente instrumento de concienciación, aprendizaje y de constante monitoreo de la responsabilidad social empresarial (RSE).

Entonces Los Indicadores ETHOS para Negocios Sustentables y Responsables” son una herramienta de gestión, de uso gratuito, que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social en sus estrategias de negocios.

Esta generación de Indicadores presenta un nuevo abordaje para la gestión de las empresas, que procura integrar los principios y comportamientos de Responsabilidad Social orientados hacia la Sustentabilidad.



La Norma ETHOS también permite la planificación y brinda la posibilidad de realizar un autodiagnóstico, el cual, se basa en la evaluación de sustentabilidad y de responsabilidad social dentro de la empresa definiendo las estrategias, políticas y procesos de estandarización.

### **1.3.1. Origen de la Norma del Instituto ETHOS**

El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, organización no gubernamental, fue creada en el año de 1998 en Brasil, posee la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas en la administración responsable, de sus negocios, la norma ETHOS se ha enfocado de manera directa en la mejora y en el análisis de las muchas problemáticas las cuales están atravesando las empresas es por eso que el instituto trata en medida de lo posible en aliarlas para la construcción y mejoramiento de una sociedad más sostenible, respetuosa, ética y más justa en prácticas sociales y medioambientales.

El Instituto ETHOS trabaja coordinadamente en cinco áreas muy importantes de control y de actuación permanente.

- Sensibilización y compromiso directo en todas las empresas de Brasil y en el mundo ofertando estrategias de mejora e innovación.
- Profundización en temas de prácticas en Responsabilidad Social Empresarial por medio de diferentes publicaciones, herramientas de gestión y seminarios enfocados a la mejora continua.
- Influencia sobre los distintos mercados y sus participantes más importantes con el único sentido de crear un ambiente favorable para la práctica de Responsabilidad Social Empresarial.
- Articulación del movimiento de Responsabilidad Social Empresarial con las múltiples políticas públicas que actúan sobre las organizaciones.
- Producción de información sobre Responsabilidad Social Empresarial.



El Instituto ETHOS se encuentra reconocido como un punto de inicio y desde donde nacen todas las estrategias y soluciones para el intercambio de conocimientos y de experiencias específicamente en el campo relacionado a responsabilidad social empresarial en el desarrollo de las nuevas herramientas que colaboran de manera directa al sector público y privado en el análisis de sus prácticas de responsabilidad social y de administración de su empresa.

Teniendo en cuenta que el principal objetivo y el propósito del mismo es profundizar en el compromiso de responsabilidad social y el desarrollo sostenible de las organizaciones, desarrollando proyectos en alianza con varias entidades a nivel mundial. La membresía del instituto incluye más de 1.000 compañías y organizaciones de negocios que tienen sus metas trazadas y están dispuestas a contribuir con el mejoramiento y de aliarse estratégicamente para mejorar las prácticas de responsabilidad social.

### **1.3.2. Indicadores de la Norma del Instituto ETHOS**

Los indicadores Ethos son una herramienta importante de gestión la cual brinda apoyo a todas las empresas en sus estrategias que van encaminadas a ser sostenibles y estar al tanto de temas de Responsabilidad Social (RSE) con sus continuas innovaciones de mercado y de la fidelización a la mayoría de empresas aliadas y proveedores de servicios, de modo que la empresa sea sostenible y responsable.

La herramienta principal se basa en un reporte que permite a la empresa el autodiagnóstico para analizar de manera detenida si sus objetivos y misión van encaminados a ser responsables y así reforzar a donde quieren llegar demostrando diferentes cambios.

La actual generación de los indicadores Ethos, que será continuamente mejorada, presenta un nuevo enfoque para la gestión de las empresas y busca integrar los principios y comportamientos de la Responsabilidad Social Empresarial con los objetivos para la sostenibilidad, basándose en un concepto de negocios sostenibles y responsables aún en desarrollo.



Dichos indicadores reflejan diferentes etapas de avance en la aplicación de la responsabilidad social, de manera que la evolución de una etapa a otra exige compromiso, planificación e inversiones.

Los indicadores se mencionan a continuación:

**a) Indicadores de profundidad**

Permiten evaluar la etapa en que se encuentra la gestión de RSE de una empresa. Estas etapas son representadas por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica. Esto sirve para identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación:

1. **Primera etapa:** Son todas las acciones básicas propuestas por la empresa es decir están en el inicio de cambiar los métodos de acción y participación, está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.
2. **Segunda Etapa:** Esta etapa es ya intermedia y está representada por todas las acciones. La empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas.

Pero ya se empieza a encaminar los diferentes cambios aplicados y los avances con respecto a la conformidad de sus prácticas en marcha.

3. **Tercera Etapa:** Esta etapa está más avanzada en el cambio con relación a las acciones puesta en marcha. Reconociéndose ya todos los beneficios y ventajas obtenidos por los cambios y mejoras además de estar preparados para las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La responsabilidad social y el desarrollo sustentable son considerados aspectos estratégicos.
4. **Cuarta Etapa:** Representa la etapa proactiva, la empresa alcanza la mayoría de los estándares planteados y que son considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando ya de manera directa a todos sus proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influyendo en políticas públicas de interés para la sociedad en general.



**b) Indicadores binarios (información adicional)**

Compuestos por las preguntas y respuesta binaria (sí o no) y cualifican el estado seleccionado en los indicadores de profundidad.

**c) Indicadores cuantitativos**

Proponen un análisis de datos, con los que se puedan realizar cálculos y balances generales para compararlos y analizarlos con otros datos relevantes para la empresa.

Estos datos serán de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y sirven para la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En conjunto esta estructura de indicadores permite que la empresa plane el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. Por ejemplo, saber en qué etapa se encuentra la organización permite establecer las acciones que hace falta impulsar para pasar a la etapa subsiguiente. (Conexionesan, 2016)

**1.3.3. Empresas hoteleras que utilizan la Norma del Instituto ETHOS**

**a) Hoteles Decameron Ecuador**

Cadena Hotelera Internacional presente en el Ecuador es miembro activo de la Organización Mundial de Turismo ya que se conoce que entre el 11 y 12 de septiembre del 2012 se firma formalmente el compromiso con el sector privado con el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, en el cual se promovió el desarrollo del turismo responsable actualmente están basando sus mejoras en la Norma ETHOS. (Turismo, 2019)

Entre los principios de Responsabilidad Social Empresarial, esta practicar conductas de ética con relación a la legalidad en sus actividades comerciales, prácticas de trato justo a sus colaboradores, proveedores, clientes y competencia, así como también acciones que permitan el desarrollo de la comunidad y preservación ambiental. (Decameron, 2019) Hotel Royal Decamerón está comprometido con la implementación de políticas de



responsabilidad social empresarial las cuales corresponden con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el sector de viajes y turismo.

**b) Hacienda Chorlavi**

Este situado en Ibarra. Este establecimiento mantiene buenas prácticas y políticas de Responsabilidad Social como por ejemplo: Políticas Ambientales, Políticas de Gestión Humana, Políticas Empresariales, política Social.

En relación a la conservación del agua y energía, reciclaje, reducción de desperdicios, reduciendo el impacto ambiental cuidado de la flora y fauna local, creación de múltiples programas para promover la cultura y programas de beneficios para nuestros colaboradores.

En la hacienda Chorlavi se realiza evaluaciones continuamente a todos los colaboradores ya que se convierten en una gran herramienta para mejorar el trabajo y la calidad de servicio dentro de la empresa. Además, se ha implementado un plan de evaluación anual para cada uno de los colaboradores.

Pretenden fomentar el comportamiento responsable de los colaboradores, turistas, proveedores. Ya que aseguran promocionar las costumbres típicas de los pueblos, ofreciendo música y actividades culturales propias de la provincia, ayudando a mantener la identidad de la comunidad. (Chorlavi, 2019)

De acuerdo a su política de sostenibilidad se busca satisfacer las necesidades de los turistas, respetando y mejorando aspectos ecológicos, económicos y socioculturales

**Algunas buenas prácticas que tienen dentro de las instalaciones son:**

- Las toallas las pueden reusar colgándolas en el baño, si las dejan en el piso de la bañera se las cambian.
- Avisos de apagar todas las luces y desconectando los aparatos electrónicos mientras no los utilicen.
- Basureros para separar el vidrio, plástico, metal y papel



- Evitar la introducción de especies extrañas o ajenas al entorno. (Chorlavi, 2019)
- Mejorar la calidad de vida y buenas prácticas de los colaboradores dentro y fuera de su lugar de trabajo.
- Satisfacción del cliente y su participación en el turismo responsable
- Desarrollar una estrategia informativa y de servicios para los clientes que fomente su sensibilización y comportamiento responsable. (Chorlavi, 2019)
- Protección del patrimonio histórico, cultural y natural.

**c) JW Marriot**

Ubicado en la ciudad de Quito, el objetivo principal de esta empresa es basado en demostrar valores y principios éticos según la norma del instituto ETHOS además de mejora en la Responsabilidad Social mediante políticas de empleo basado en los derechos humanos, y medioambiente.

Esta fue la primera cadena hotelera en minimizar la huella de carbono y un plan de mejoramiento energético

Se han agrupado con todos sus proveedores proporcionando así productos a un precio neutro que conserven la energía, reduzcan y diversifiquen los desechos y estén compuestos por materiales más sostenibles.

Están comprometidos en la inversión dentro de las comunidades mediante las iniciativas de participación comunitaria y responsabilidad social

Colaboración con sus proveedores, en la promoción de productos a un precio neutro los cuales conserven la energía, reduzcan y diversifiquen los desechos y estén compuestos por materiales más sostenibles. (Marriott, 2019)

Utilización de bombillas de luz de bajo consumo, cabezales de ducha que usan menos agua, toallas, tarjetas llave, bolígrafos reciclados, y bolsas de lavandería biodegradables



son algunos de los productos que ayudan a que los hoteles cumplan con los objetivos de sostenibilidad. (Marriott, 2019)

#### d) Hotel Boutique Los Balcones

Ubicado en la ciudad de Cuenca están enfocados con el cumplimiento integral en las dimensiones económica, social y ambiental, en sus contextos externo e interno.

Hotel boutique Los Balcones, en su calidad de prestador de servicios de hospedaje y restauración es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social. (Balcones, 2019)

El hotel Boutique Los Balcones adopta una actitud ética en todas sus acciones, buscando por igual:

- El desarrollo de sus clientes, socios estratégicos y empleados
- El desarrollo de la comunidad
- El cuidado y preservación del medio ambiente

Las actividades realizadas por la compañía serán gestionadas por diferentes procesos ecológicos, estableciendo objetivos a cumplir los cuales serán analizados y actualizados con periodicidad mínima anual.

En el hotel Boutique Los Balcones, se reconoce el valor que tiene la naturaleza y la importancia que tiene la conservación de la biodiversidad, ecosistemas y los elementos que lo conforman, lo que a su vez permite un desarrollo sostenible en la sociedad. (Balcones, 2019)



## Conclusión del capítulo

En este capítulo se puede comprobar que se ha cumplido con el objetivo de dar a conocer los antecedentes tanto de la empresa hotelera Posada Ingapirca como de la norma ETHOS y de los indicadores que la conforman, en los cuales nos hemos basado para realizar el análisis cuantitativo y cualitativo, estos indicadores los utilizaremos posteriormente en la aplicación y autoevaluación con relación a la situación actual del hotel Posada Ingapirca.



## Capítulo II

### Diagnóstico actual de Responsabilidad Social Empresarial del Hotel Posada Ingapirca

#### Introducción

Según la Guía de Auto Aplicación de los Indicadores de Responsabilidad Social según la Norma ETHOS están considerados como una gran herramienta de aprendizaje y de auto evaluación basado en la gestión de las empresas que están comprometidas con RSE, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. (Cristianos, 2019)

Todos estos Indicadores que analizaremos fueron propuestos por el Instituto ETHOS de Brasil en 2000, ya que fueron adoptados como la base fundamental y en la cual se referencia los indicadores de otras organizaciones de RSE en Latinoamérica.

Estos Indicadores ETHOS han sido analizados de tal manera que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden aspectos de profundidad, indicadores binarios y cuantitativos. (Cristianos, 2019)

#### 2.1 Análisis cuantitativo de RSE de Posada Ingapirca

Para realizar este análisis cuantitativo se ha tomado como referencia una escala de 1 a 5 en lo que (1 y 2) se interpreta como no cumple con la norma, (3) es interpretado como cumple parcialmente, (4 y 5) se interpreta como cumple con lo que dicta la norma.



<b>1-2</b>	No cumple con la norma.
<b>3</b>	Cumple parcialmente con la norma.
<b>4-5</b>	Cumple con la norma.

**Ilustración: 7**

**Título:** Escala de calificación relacionado al cumplimiento

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 19 de mayo de 2019.

### **2.1.1. Valores, transparencia y gobierno Corporativo**

Los valores de la organización se encuentran estipulados en una carta de principios, pero no se encuentran incorporados a los procesos de trabajo.

En este punto se plantea que la empresa debe informar a cada uno de sus grupos de interés o stakeholders<sup>2</sup>, que trabajo están realizando y porque lo realizan, a su vez conocer que hacen para mejorar su servicio y darle un mayor valor a la participación de ellos dentro de la empresa.

Actualmente los stakeholders quieren conocer más a la empresa y sus actividades, por eso es necesario ser transparente en todas las acciones que se involucra la empresa; pero esto es ir más allá de la necesidad de los inversionistas o trabajadores de conocer toda la información de la empresa ya que como consumidores quieren estar al tanto de las acciones sociales que desempeña Posada Ingapirca y su relación con la gestión empresarial que se lo conoce como transparencia.

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de una compañía, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial. “Es una herramienta que le permite a una empresa dar a conocer todos los

---

<sup>2</sup> **Stakeholders o Grupo de Interés:** Como accionistas, proveedores, consumidores, público interno y externo, etc.



aspectos que crean valor para ésta”, explica Rodrigo Díaz, director ejecutivo de Inteligencia de Negocios.

Es así que en la Posada Ingapirca, la transparencia corporativa es un valor necesario para que la empresa comunique lo que está realizando y que los diferencian, además, permite responder a las inquietudes de inversionistas y clientes. Así mismo es esencial publicar en su sitio web o en los reportes anuales datos exactos y transparentes para sus grupos de interés siento de fácil acceso. En el siguiente cuadro se dará la correspondiente calificación de acuerdo al cumplimiento de los parámetros establecidos por la norma ETHOS en relación al indicador de transparencia, valores y gobierno corporativo.

**Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo**

<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
Los derechos de las personas o colaboradores que trabajan en Posada Ingapirca es un valor estimado y respetado en todos los aspectos de la empresa.				X		No existe favoritismo y todos laboran de la misma manera cumpliendo con este parámetro.
Los valores de la empresa se transmiten en todo momento como en la contratación de nuevos empleados o en los procesos de auditorías de su público interno, vale destacar que la adopción de los principios y valores son auditados periódicamente por el público interno para contribuir con su monitoreo.			X			Al momento de contratación buscan posibles empleados con experiencia cumpliendo parcialmente.
La empresa tiene una estructura organizacional con procedimientos para manejar denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento de los valores.				X		Al recibir una denuncia la empresa le ofrece solución inmediata cumpliendo con este parámetro.



La empresa brinda información de mantenimiento de toda la estructura del hotel a sus empleados para de esa manera asegurar una buena práctica de servicio de los empleados educando en la prevención del impacto ambiental y de recursos.			X	Están comprometidos con el ahorro total de los recursos cumpliendo con este parámetro.
Utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar la resolución de dilemas éticos, socio ambientales y relativos a derechos humanos.		X		Mantiene una continua comunicación con el jefe departamental cumpliendo con este parámetro.
Como norma ética dentro de Posada Ingapirca se incluye el respeto a los derechos humanos en relación a las decisiones de inversión o de adquisiciones.			X	Ofrece información detallada de nuevas adquisiciones cumpliendo con la norma.
Posada Ingapirca se basa en principios relacionados con la práctica de una competencia leal y justa, promocionando de forma responsable y con calidad su establecimiento.		X		Mantiene buena relación con sus competidores cumpliendo la norma.
Posada Ingapirca posee reglas explícitas sobre la relación con la competencia en la que prohíbe el uso o demostración de productos de su competencia para promover sus propios recursos, además la empresa realiza evaluaciones periódicas sobre sus operaciones de compra y venta.		X		Información confidencial sobre su competencia directa.



Posada Ingapirca cumple con los parámetros establecidos por la ley, evitando tener problemas con entidades gubernamentales u organismos de control de calidad referentes a la protección del consumidor.			X		Cumple de manera parcial y reglamentaria lo que dicta la ley.
Con respecto a la elaboración de los diferentes informes relacionados a temas económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la empresa cuenta con procedimientos para responder cualquier sugerencia, solicitud, o demanda de sus partes interesadas.			X		Da apertura a sugerencias e inquietudes de cada uno de los colaboradores.
Posada Ingapirca es consciente de la importancia del dialogo y compromiso que se debe tener ambas partes para conseguir el éxito del negocio, conociendo las opiniones de los miembros de los stakeholders.			X		Mantiene una continua comunicación con cada miembro.
Elabora Irregularmente un balance social con información que trate sobre las acciones sociales que se están realizando y de carácter ambiental también, la empresa involucra a los siguientes grupos de interés: público interno, consumidores, proveedores.			X		Cumple parcialmente ya que no se realiza de manera puntual sino de una manera eventual.
Al nombrar miembros del consejo en Posada Ingapirca no toman en cuenta las habilidades, conocimiento o experiencia para orientar de manera estratégica dentro de la empresa, y no tienen la capacidad de enfrentarse a cuestiones de riesgo socioambiental y de monitorear la actuación de quien está en la dirección empresarial.	X				Los cargos fueron asignados por la antigüedad de los empleados por lo que no cumple con lo expuesto en la norma.



Posada Ingapirca no cuenta con misión y visión clara basadas en códigos de conducta.	X				No cumple ya que no posee esta información siendo importante en cualquier empresa.
No realiza diálogos directos con su competencia por lo cual no se promueve el desarrollo o la mejora del sector, por tal motivo Posada Ingapirca tiene mayor afluencia de turistas.	X				No realizan diálogos para mejora continua por lo que no cumple.
Actualmente no se llevan registros laborales en relación a sus competidores por lo que demuestra que no se está trabajando en conjunto y no promueve el turismo dentro de la comunidad local.	X				El trabajo con su competencia no existe motivo por el cual no cumple.
La empresa no elabora un informe detallado sobre sustentabilidad, por lo que no se da a conocer a su público interno y externo el nivel de compromiso que mantienen.	X				No se ha realizado ni elaborado datos que ayuden a conocer su progreso sustentable por lo que no cumple.
<b>Calificación de cumplimiento</b>		<b>53/17=3.11</b>			Cumple Parcialmente la norma

**Ilustración: 8**

**Título:** Tabla de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 20 de marzo de 2019.



## **Explicación de Resultados Obtenidos valores, transparencia y gobierno corporativo.**

En el tema de Valores, Transparencia y Gobierno corporativo se obtiene una calificación de 3,11 sobre 5 lo que nos permite apreciar que en este tema se está cumpliendo parcialmente con la norma ya que posee ciertas falencias en la estructura de los códigos de conducta, definición de los valores éticos empresariales, no existe un contacto directo con su competencia por lo que es necesario que se solucione esta situación en beneficio del desarrollo de la comunidad y posibles colaboraciones.

Existe otro aspecto fundamental y que conlleva a presentar un problema es el caso de que la empresa no elabora un informe detallado sobre sustentabilidad, lo cual es imprescindible para un mejor desarrollo dentro de la empresa dando a conocer su grado de compromiso en la mejora ambiental, social y económica.



### **2.1.2. Pùblico Interno**

Se considera como público interno a los grupos sociales que integran el organigrama de la empresa incluyendo todos los niveles jerárquicos de mayor o menor nivel como: los accionistas, directivos, funcionarios o empleados.

Dentro de este punto de público interno en Posada Ingapirca debería tomar en cuenta el dialogo y la participación voluntaria y responsable de cada uno de los actores dentro de este grupo.

Tomamos en consideración la participación de cada uno de los empleados en sindicatos o en otras asociaciones de empleados en la relación con sus representantes, es así que la empresa no ejerce presión sobre sus empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados las cuales tienden a tratar de temas que benefician a la empresa o para la organización en sus diferentes departamentos dando a conocer recomendaciones o quejas.

En el cuadro correspondiente al indicador de público interno, se analiza la empresa y se le otorgará una calificación correspondiente al grado de cumplimiento de los parámetros establecidos por la norma ETHOS.



<b>Publico Interno</b>						
<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
Permite la actuación de los sindicatos y asociaciones conformadas por empleados en el sitio de trabajo, se provee información periódica sobre la condición del trabajo por medio de reuniones donde sirve para oír sugerencias y negociar reivindicaciones.			X			Se da el espacio para sugerencias en las reuniones cumpliendo con la norma.
Posee un canal de comunicación oficial con los miembros del sindicato, por medio de un grupo de red social en el que se transmite información actual turismo y provee estrategias y datos financieros.			X			Posee un grupo En el cual se envían notificaciones vía celular cumpliendo con la norma.
Pone a disposición información sobre la empresa como el caso de su historia, políticas de check in / out, uso de instalaciones y entre otras políticas empresariales internas como organigramas, proveedores, aliados, programas de integración, etc.			X			Guía de manera directa a cada uno de sus huéspedes cumpliendo la norma.
En el tratamiento de la cuestión de combate al trabajo infantil, la empresa: Respeta la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil y discutir la cuestión internamente, posee proyectos que contribuyen para el desarrollo de los hijos de los empleados.			X			Cumple este aspecto y se guía de manera directa con



					la ley para su actuación.
Discute y presenta propuestas a otras empresas para combatir con el trabajo infantil en la comunidad.		X			Dialogan con los dirigentes de la comunidad sobre el tema.
Considera la cuestión de la protección a la maternidad y a la niñez como un derecho y contribución fundamental al desarrollo de las generaciones presentes y futuras, prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación.		X			Posada Ingapirca hace un tiempo estuvo al pendiente del estado de gestación de una de sus empleadas por lo que cumplió este aspecto.
La empresa tiene horarios de trabajo fijos para cada uno de los empleados de la empresa y cada empleado debe cumplir este horario de manera obligatoria, en el caso de no poder cumplir el horario la empresa da la posibilidad de buscar un reemplazo que pueda cubrir el puesto vacante.			X		Coordina disponibilidad de cada uno de sus empleados cumple con la norma.
Posada Ingapirca cumple con una política de valoración cultural y de diversidad y la no discriminación ya que está planteada en el código de conducta de la empresa, esa política			X		La empresa cumple formalmente con el



contempla el aspecto étnico-racial; género; edad; religión; orientación sexual, clase social, etc.					respeto y valoración cultural
No dispone de misión y visión de la empresa, además no se ha dado conocimiento de información económica – financiera a los empleados.	X				No presenta información empresarial por lo que no cumple con la norma.
Los representantes de los empleados no participan de manera activa en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.	X				No existe contacto directo con los socios de la empresa por lo que no cumple con la norma.
No se conoce que la empresa este desarrollando programas de ayuda a los niños de la comunidad o si presenta apoyo a proyectos destinados a cambiar la vida de niños y adolescentes de la comunidad.	X				Existe un porcentaje mínimo de ayuda a los niños de la comunidad por lo que no se cumple en su totalidad.



Posada Ingapirca no tiene un programa de selección de personal en el hotel, en el caso de necesitar personal para eventos o de estar en su capacidad máxima se realizan llamados al personal eventual.	X			No existe un modelo de contratación de empleados que cumple con la norma.
No están pendientes de promover campañas de inmunización para empleados y colaboradores.	X			No están al pendiente de campañas de vacunación a sus empleados por lo que no cumple.
<b><u>Calificación relación incumplimiento</u></b>		41/13=3.15		Cumple la norma parcialmente.

**Ilustración: 9**

**Título:** Tabla de Público Interno

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 22 de marzo de 2019.



### **Explicación de Resultados Obtenidos público interno**

La empresa cumple parcialmente con la norma con un resultado de 3,15 ya que se realizan charlas informativas y se informa de manera general el estado actual del hotel con relación a su ocupación, además de preocuparse por la seguridad y el desarrollo de cada uno de sus colaboradores.

Posada Ingapirca trabaja en la protección a los derechos de cada uno de sus colaboradores, además de promover el respeto a la cultura y valoración étnica de la comunidad.

Por otra parte, Posada Ingapirca debería poner énfasis en la creación de un programa de selección de personal ya que si bien es cierto cumple con ayudar en el desarrollo profesional de sus colaboradores de la misma región se debería, fomentar plazas de trabajo a profesionales en la rama de la hospitalidad.



### 2.1.3. Medio Ambiente

Según la Red Ambiental Asturias se conoce al medio ambiente como:

Los procesos, productos y servicios en cuestión al clima, agua, consumo de recursos y la calidad del aire que mantiene en la zona, y conserva un compromiso de protección basado en los principios del Pacto Mundial brindada por las Naciones Unidas que son a favor del ecosistema; para poder cumplir con este aspecto se recomienda la elaboración y difusión de aspectos sostenibles que son reconocidos a nivel internacional impulsado por el GRI<sup>3</sup> Global Reporting Initiative. (Red Ambiental Asturias, 2006)

Posada Ingapirca dentro del marco ambiental y de responsabilidad social empresarial están trabajando continuamente en el cuidado y protección de las generaciones futuras sin alterar ni comprometer su calidad de vida, también se encuentran comprometidos con la mejoría de la calidad ambiental, la educación y concienciación ambiental evitando los posibles impactos ambientales que resultan de la acción de producir productos y servicios además de trabajar en búsqueda de la sustentabilidad y sostenibilidad dentro de la empresa. Además de cumplir en cierto porcentaje los diferentes parámetros o aspectos que están estipulados y se exigen en la legislación nacional, desarrolla programas internos de mejora ambiental y protección al medio ambiente.

Posada Ingapirca prioriza políticas de ahorro de recursos, trata temas de cuestión ambiental como tratamiento de desechos lo cual está incluido en la planificación estratégica.

A continuación, se realiza el análisis del cumplimiento de Posada Ingapirca con relación al indicador de medio ambiente, cuadro se trata sobre las acciones puestas en marcha respecto al tema medioambiental y se le otorgará la correspondiente calificación de acuerdo al cumplimiento de los parámetros.

---

<sup>3</sup> **GRI:** Institución independiente que creó el primer lineamiento para temas de sostenibilidad, que son aplicables en empresas.



<b>Medio Ambiente</b>						
<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
Posada Ingapirca se encuentra comprometida con el mejoramiento medioambiental, priorizando políticas preventivas de acuerdo a la legislación ecuatoriana.				X		Concientización a cada empleado cumpliendo con la norma.
Posada Ingapirca tiene como política la reutilización de envases provenientes de amenities <sup>4</sup> generados por los productos de la propia empresa.					X	Reutilizan envases vacíos para recargarlos cumpliendo con la norma.
Se desarrollan charlas sobre la situación ambiental como un tema importante dentro de su estructura organizativa en la que incluye la planificación estratégica de la empresa.				X		Se realizan conversatorios sobre temas de cuidado ambiental cumpliendo con la norma.
Posada Ingapirca pone en marcha actividades de educación ambiental dentro de la empresa y comunidad, brindando información para combatir el impacto ambiental.				X		Campañas de ahorro de recursos cumpliendo con la norma.
Con el propósito de disminuir el impacto ambiental provocado por la actividad humana, la empresa posee un plan de tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos.				X		Áreas específicas de recolección de desechos cumpliendo con la norma.

<sup>4</sup> Amenities: Productos gratuitos que se ofrecen en habitaciones como champú, acondicionador, cremas, entre otros.



Combate con la destrucción de los bosques y la explotación ilegal de la biodiversidad; Posada Ingapirca realiza iniciativas de cuidado y conservación de recursos.			X		Protección de áreas naturales de la zona cumple la norma.
Posada Ingapirca no ha registrado incidentes que involucren la violación de normas de protección ambiental, siendo un punto a favor ante la sociedad.			X		Se mantienen en cumplimiento de la ley ambiental.
Posada Ingapirca desarrolla campañas internas y/o externas de educación ambiental basadas en las 3Rs Reciclar, Reducir, Reutilizar brindando a su público interno/externo información detallada sobre daños ambientales a consecuencia de sus servicios.			X		Zonas de recolección y separación de desechos por lo que está cumpliendo la norma.
No cuenta con el apoyo de un organismo o persona responsable del área de medio ambiente que participe en el desarrollo de estrategias de conservación e innovación.	X				No existe ayuda de organismos gubernamentales no se está cumpliendo la norma.
Contribuye a la preservación de la biodiversidad por medio de algunos proyectos de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección de animales amenazados.			X		Concientización de la importancia de cuidar las áreas protegidas y biodiversidad cumple la norma.



Actualmente no forma parte de ningún comité que traten el tema de ambiental con el gobierno y la comunidad.	X				No existe ayuda externa en tema de protección no se está cumpliendo.
No existe una política que prohíba el uso de recursos provenientes de la explotación ilegal entre esos la madera, productos forestales, etc.		X			No existe una ley dentro de la empresa que aclare esa situación de utilización de recursos no cumple con la norma establecida.
No posee un plan de emergencia ambiental, riesgos o plan de acción en el que se priorice y se maneje los temas de riesgo en el que se capacite a sus empleados regularmente.		X			No hay un documento que trate de manera directa este tema por tal motivo no cumple con la norma
<b><u>Calificación relación incumplimiento</u></b>	<b>43/13=3.30</b>				Cumple parcialmente la norma.

**Ilustración: 10**

**Título:** Tabla de Medio Ambiente

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 28 de marzo de 2019.



## Explicación de Resultados Obtenidos medio ambiente

El indicador medio ambiente revela una calificación de 3,30 cumpliendo parcialmente con la norma si bien es cierto, Posada Ingapirca se encuentra comprometida con el mejoramiento medioambiental y protección del mismo mediante diferentes formas como información adicional en cada habitación con los efectos que provocan el mal uso de los recursos, plan de tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos.

Sin embargo, es necesario que la empresa priorice en la manera de encontrar ayuda adicional que puedan contribuir con este mejoramiento ambiental, la conformación de algún comité que se especialice en el cuidado de los recursos o crear un plan de emergencia ambiental el cual maneje temas de riesgos para la capacitación a cada uno de sus colaboradores.



#### **2.1.4. Proveedores**

Se conocen como proveedores a la empresa o persona que abastece a una empresa con artículos, que en un futuro serán transformados para su posterior venta o en algunos casos se adquieran directamente elaborados sin realizar un proceso para obtenerlo.

En la actualidad Posada Ingapirca no adopta alguna política de selección y evaluación de sus actuales proveedores y aliados, ya que en realidad los factores analizados para la contratación de algún proveedor se basan en tres aspectos; calidad, precio y que sean proveedores locales.

Hay un tema fundamental que debería tratarse con gran atención como es el caso de la competencia leal y de evitar temas de corrupción y piratería además se debe tomar en cuenta el hecho de averiguar la trascendencia de los productos y la calidad que se ofrece ya que deberían estar cumpliendo la legislación.

Posada Ingapirca trata en la medida de lo posible abarcar temas dentro de la empresa como lo es la erradicación del trabajo infantil. Además de discutir este tema, trata de que se prohíba el trabajo infantil en sus contratos con los proveedores.

Como punto principal se reconoce claramente el compromiso de la empresa en la generación de empleos para cada uno de los proveedores locales ya que la mayoría de los productos para el uso alimenticio se los adquiere a los miembros de la comunidad.

A continuación, se genera el análisis del indicador proveedores, para lo cual se asigna una calificación de acuerdo al cumplimiento de cada uno de los parámetros establecidos por la norma ETHOS.



## Proveedores

<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
Incorpora en su política de selección de proveedores, el rechazo inmediato a contratos con empresas que son éticamente incorrectas.				X		Trabajan de manera legal con cada proveedor cumpliendo la norma.
La empresa en medida de la posible está al pendiente de conocer el origen de la materia prima y productos utilizados en su operación diaria, además garantizan que se respeten los derechos humanos y del medio ambiente, evitan la adquisición de productos piratas o falsificados, los cuales podrían provocar perdidas a la empresa.			X			Conocen de manera directa el origen de cada recurso y materia prima cumpliendo la norma.
Posada Ingapirca tiene como norma primordial el tratamiento justo a cada uno de sus proveedores, privilegiando el pequeño proveedor con remuneración justa y al día.		X				Trabaja conjuntamente con sus proveedores locales y externos por lo que se encuentra



					cumpliendo la norma.
Posada Ingapirca no posee una política explícita de selección y contratación de proveedores que tengan prácticas de responsabilidad social empresarial.	X				No hay un reglamento de selección no cumple la norma.
En la actualidad la empresa no posee una política específica que contemple la competencia leal a sus proveedores.		X			No hay direccionamiento de competencia leal no se encuentra en cumplimiento de la norma.
En relación con temas relacionados a RSE con sus proveedores, no se ha realizado ninguna capacitación en la cual se da enfoque y se dé seguimiento a criterios de buenas prácticas al cumplimiento de la legislación laboral, y seguridad social.	X				No existe un acercamiento a los proveedores que hablen de este tema por tal motivo no se está cumpliendo la norma.



No posee políticas de carácter formal con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, por lo que no lo discute con los proveedores y los estimula a cumplir con la legislación.	X			No existe un interés general sobre este tema no cumple con la norma.
El Ing. Daniel Duran gerente de Posada Ingapirca no analiza de manera detenida antes de comprar o contratar un proveedor, si cumple con la legislación laboral vigente y si su nombre está sancionado en el Ministerio del Trabajo.	X			Selección mediante calidad y precio por lo que no cumple la norma en relación a selección de proveedores.
<b><u>Calificación relación incumplimiento</u></b>		20/8=2.5		<b><i>No cumple la norma</i></b>

**Ilustración: 11**

**Título:** Tabla de Proveedores

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 30 de marzo de 2019.



### **Explicación de Resultados Obtenidos proveedores**

El tema de proveedores es algo controversial ya que obtiene una calificación de 2.5 lo que demuestra que no se está cumpliendo con la norma, existen falencias las cuales se deberían solucionar de manera inmediata, se conoce que los proveedores son locales que los productos que se ofrecen dentro de la empresa son de calidad pero también es importante que se realice un análisis de cada uno de ellos ya que el precio y la comodidad de adquirir los productos no es suficiente para ser socialmente responsable, existen otras condiciones que dependen para la contratación de los mismos por ejemplo que cada uno de los proveedores ya sean los locales o de otra zona debería de estar consciente que existen factores que se deben tener presente, por ejemplo el tema de erradicación del trabajo infantil es importante en la actualidad.

El origen de la materia prima que se tenga el cuidado necesario que estos no alteren el ecosistema o provoquen un impacto ambiental que pueda poner en riesgo las condiciones de la zona, además el tema de capacitaciones en RSE sería un factor primordial para la contratación de proveedores que los mismos se encuentren informados de este tema.



### **2.1.5. Consumidores y Clientes**

Se conoce como cliente o consumidor a la persona o grupo de personas que van adquirir servicios dentro de una empresa, se puede conocer tres tipos de clientes, el primario que es el que adquiere el producto directamente de la empresa. El secundario que adquiere un servicio a través de proveedores y el terciario que se dirige a las empresas minoristas donde también se comercializan los servicios. (ETHOS,2007)

Posada Ingapirca se focaliza en atención receptiva a sus grupos de interés, ya que se encuentra centrada en divulgar la información de manera clara y transparente dando solución a las demandas individuales. Proporciona fácil acceso del consumidor/cliente al servicio de su interés, registra, comunica, los orienta y resuelve de manera rápida a los procedimientos adoptados para la resolución de problemas o demandas.

Busca las causas de los problemas y la utilización de esas informaciones para perfeccionar la calidad de los productos y servicios. Actúa en forma proactiva al establecer canales de comunicación gratis y de fácil acceso para el consumidor/cliente.

Se centra en cada una de sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros de corto y largo plazo en las cuales se aclaran y se alerta de los cuidados necesarios del uso de sus productos y servicios.

A continuación, se procede al análisis respectivo del indicador Consumidores y Clientes de Posada Ingapirca para lo cual se expone las diferentes calificaciones en el cuadro respectivo.



<b>Consumidores y Clientes</b>						
<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
Posada Ingapirca brinda información a sus consumidores mediante los rótulos de ahorro y cuidado de recursos ubicados en las instalaciones del hotel, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía, etc.		X				Existe en todo el hotel rótulos informativos cumpliendo parcialmente con la norma
Mantiene una continua comunicación con la comunidad demostrando una imagen de credibilidad y confianza además de actuar de manera respetuosa en defensa de los derechos del consumidor:		X				Vinculación con su comunidad y respeto colectivo cumpliendo parcialmente.
Además de mantener una comunicación directa con la comunidad, desarrolla alianzas con proveedores, distribuidores, y miembros de la comunidad, creando una cultura responsable y transparente en la prestación de servicios.			X			Exige prácticas de respeto y fidelidad cumple con la norma.
Proporciona al consumidor/cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo rápida e individualmente las		X				Está al pendiente de la seguridad y requerimientos



demandas y lo orienta sobre los procedimientos que se tomaron en relación al requerimiento y así perfeccionar en calidad de servicio.					cumple parcialmente.
Solicita al cliente sólo las informaciones personales relevantes por seguridad y para motivos de acciones financieras al momento de facturación por el servicio prestado.		X			Información confidencial cumplimiento parcial.
Da a conocer el nivel de satisfacción de sus clientes por lo cual comparte con su equipo de trabajo la opinión de sus clientes y detalla las mejoras que deberían realizarse para mantenerse en los estándares establecidos.		X			Se da a conocer los comentarios de cada cliente cumple parcialmente.
Posada Ingapirca posee sistemas internos de comunicación para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis brindando soluciones exactas al problema que se suscite dentro de la empresa.			X		Modelo de respuesta inmediata a cada necesidad cumpliendo con la norma.
No posee una política formal en contra de publicidad que coloque a los niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo.	X				Solo se trata ese tema internamente con su equipo de



						trabajo por lo que no cumple en su totalidad.
<b><u>Calificación relación al incumplimiento</u></b>	<b>25/8=3.12</b>	Cumple parcialmente.				

**Ilustración: 12**

**Título:** Tabla de Consumidores y Clientes

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 05 de abril de 2019.



## **Explicación de Resultados Obtenidos consumidores y clientes**

Para este indicador se obtiene una calificación de 3,12 lo cual demuestra que se cumple parcialmente con lo que propone la norma, Posada Ingapirca mantiene una buena comunicación con sus clientes y con cada uno de sus proveedores dando paso a una cultura responsable y brindando información transparente de su accionar en la prestación de servicios.

Además de esto la empresa es cautelosa con el manejo e información personal de cada uno de sus clientes, salvaguardando la integridad de cada uno de ellos es así que por cumple con este aspecto fundamental dentro de la norma además de esto hay un tema el cual se debería poner énfasis y es la creación de una política, la cual trate el tema en contra de la publicidad en la que se refleje situación prejuiciosas, irrespetuosas o de riesgo para niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, ya que este tema es tratado de manera interna solo con el personal que labora en la empresa



### **2.1.6. Comunidad**

Se conoce como comunidad a un grupo de personas que tienen ciertos elementos en común como el idioma, costumbres, valores o por su ubicación geográfica, por lo general una comunidad mantiene un estatus social o rol basada en una identidad en común y la cual tiene como objetivo el bien común para la sociedad.

Posada Ingapirca se preocupa por dar soluciones a los distintos reclamos o manifestaciones de los miembros de la sociedad, conoce y es consciente de los impactos que puede producir dentro de la comunidad.

Dentro de la empresa se debería crear una política en la cual estén preparados para anticiparse a demandas de la comunidad e informar a la sociedad sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, involucrando a la comunidad en la resolución de los problemas.

Apoya en cierta manera para la implementación de nuevas estrategias y proyectos los cuales podrían ser llevados a cabo mediante el apoyo de entidades locales.

En el indicador correspondiente a Comunidad se dará la correspondiente calificación de acuerdo al cumplimiento de los parámetros que posee Posada Ingapirca los cuales están establecidos dentro de la norma ETHOS.



<b>Comunidad</b>					
<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Procura en medida de lo posible dar respuesta inmediata a reclamos y requerimientos de la comunidad ofreciéndoles opciones de diálogo y resolución de problemas suscitados por acciones involuntarias por parte del hotel.				X	Existe acercamientos con su comunidad cumpliendo con la norma.
Hace donaciones de productos y de recursos, presta las instalaciones externas promoviendo el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios.				X	Entrega lencería dada de baja y alimentos a su comunidad por lo que si cumple con la norma.
Dentro de la empresa, no se ha presentado reclamos de la comunidad con relación a: Exceso de basura, generación de mal olor, contaminación sonora, visual. tráfico de vehículos, causando ruido y malestar.				X	Respeto al entorno del cual esta rodeado cumple en su totalidad
El gerente de Posada Ingapirca participa de manera irregular en actividades de apoyo a organizaciones sociales y/o comunitarias.			X		Asiste a eventos regulares de la comunidad cumple parcialmente.



No posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, pero trata de involucrar a la comunidad en la resolución de los problemas que se hayan presentado.	X				Solo se realiza conversatorios sobre el problema que puede ocurrir mas no se cumple eficazmente.
En la actualidad no posee un programa de voluntariado empresarial para el desarrollo medioambiental.	X				No cumple ya que no existe un voluntariado para ayudar a la empresa.
La empresa no involucra de manera directa a sus proveedores en programas y/o acciones de apoyo comunitario.	X				La empresa solo tiene relación proveedor-cliente no cumple con la norma
<b><u>Calificación en relación al incumplimiento</u></b>			<b>20/7=2.8</b>		Cumple parcialmente

**Ilustración: 13**

**Título:** Tabla de Comunidad

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 10 de abril de 2019.



## Explicación de Resultados Obtenidos comunidad

El tema de comunidad obtiene un resultado en su calificación de 2,8 por lo que se puede predecir que se cumple parcialmente, esto se debe a que trata en la manera de lo posible a dar una solución inmediata en el caso de que existiera algún reclamo o requerimiento por parte de la comunidad en las cuales se dan paso a diálogos para así llegar a un acuerdo consensuado.

Por otra parte, tenemos en el caso de las donaciones que se realizan por parte de la empresa entre estas donaciones se encuentran lencería que se ha dado de baja, pero en calidad óptimas para su uso, alimentos y ayuda por parte de la dirección general en el caso de accidentes laborales como fue el caso de un trabajador el cual tuvo que ser intervenido quirúrgicamente la empresa presto su ayuda económica.

El punto crítico dentro de la calificación expuesta se trata de que la empresa no se anticipa a demandas de la comunidad por ejemplo en las necesidades de capacitaciones en nuevas formas de producción agrícola o en el caso de informar a su comunidad sobre los actuales o futuros planes que se ponen en marcha los cuales puedan afectar el entorno o la situación de la misma, otro punto a tratar es que no se involucra de manera directa en acciones de apoyo comunitario.



### **2.1.7. Gobierno y Sociedad**

Se conoce como gobierno a la autoridad que se dirige, controla y administra instituciones del estado ejerciendo poder y tomando decisiones que beneficien a la población cada una de estas decisiones deben ser transparentes e informadas de manera inmediata a la comunidad en la cual se encuentra también se dice que el gobierno se encargara de beneficiar y de facilitar los trámites a las empresas que trabajen en post del desarrollo local.

Posada Ingapirca no se involucra en el tema político ya que no se ha realizado ningún financiamiento a partidos políticos o para el gobierno local cuando se toma la decisión de financiar a algún proyecto o para alguna actividad dentro de la empresa se lo realiza de forma transparente permitiendo el acceso de las partes interesadas a las informaciones y requiriendo del finanziado la respectiva comprobación y registro de la donación.

Además de lo descrito en la etapa anterior, promueve campañas de concienciación a la ciudadanía, involucrando a todos los empleados y otras partes interesadas.

Por el momento ha procurado en lo posible de participar en comisiones y grupos de trabajo relacionados a la defensa y promoción de los intereses de su sector de negocio. Se espera que participe en comisiones y grupos de trabajo relacionados a cuestiones de interés público y de responsabilidad social empresarial.

En el siguiente cuadro se realizará el análisis correspondiente en relación al indicador Gobierno y Sociedad, en la cual nos basaremos en las acciones y hechos que la empresa realiza para cumplir con los parámetros establecidos por la norma ETHOS.



<b>Gobierno y sociedad</b>						
<b>Nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ETHOS de parte de Posada Ingapirca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Justificación</b>
En los últimos años, Posada Ingapirca ha sido mencionada positivamente entre su público externo por la contribución al desarrollo local del lugar en relación al apoyo laboral que ofrece a la comunidad en la cual está situada.				X		La empresa está bien vista por su accionar social cumpliendo con la norma.
La empresa tiene como regla la no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados en factores como recursos humanos o financieros, en procesos de elaboración de propuestas de carácter socio ambiental.				X		La empresa se mantiene al margen de estas acciones por lo que cumple con la norma.
Procura participar de organizaciones que integren empresarios y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras empresas sus dificultades, necesidades y mejorar las condiciones de los negocios y la comunidad			X			Asiste a encuentros empresarial para discutir temas de innovación cumple parcialmente.
Posada Ingapirca cumple con el pago puntual de todos los impuestos como lo reglamenta la ley.				X		Mantiene pagos puntuales cumple con la norma.
Posada Ingapirca no está comprometida con el financiamiento en proyectos con el gobierno local de la región.	X					No realiza financiamientos económicos al gobierno local no cumple con la norma.



No se desarrollan actividades eventuales, que estén enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando temas de derechos y deberes que brinden una libre discusión para el intercambio de información de cada uno de los miembros de la comunidad en general.	X				No existe tratamiento en el tema de educación cívica por lo que no cumple con la norma.
No se han establecido convenios con organismos públicos para la mejora de la calidad de enseñanza, asistencia social, salud, erradicación del trabajo infantil;		X			Lo que se ha logrado es generar fuentes de empleo, seguridad alimentaria no cumple con la norma.
Posada Ingapirca no ha patrocinado proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica. Por lo que no realiza patrocinios de programas públicos o privados de becas escolares.	X				Por el momento no realiza patrocinios ni ayudas escolares no cumple con la norma.
<b><u>Calificación relación al incumplimiento</u></b>		<b>20/8=2.5</b>		<b>No cumple la norma</b>	

**Ilustración: 14**

**Título:** Tabla de Gobierno y Sociedad

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca, Norma Ethos.

**Fecha:** 18 de abril de 2019.



### **Explicación de Resultados Obtenidos gobierno y sociedad**

Finalmente el tema de gobierno y sociedad obtiene una calificación de 2,5 por lo que no se cumple con la norma, cabe recalcar que Posada Ingapirca no ha tenido en los últimos años problemas que de alguna manera pueda afectar su imagen ya que a pesar de sus contribuciones al desarrollo local que ofrece a su comunidad es un punto a favor, también se conoce que la empresa no a utilizado su poder económico para influenciar en contribuciones que pudieran hacer otras empresas y además a procurado participar en diferentes encuentros con otros empresarios utilizando ese espacio para actualizarse y discutir temas de interés económico y desarrollo socio-ambiental.

El punto al que nos remitimos con respecto a su calificación es que la empresa no realiza financiamientos a proyectos con el gobierno local de la región, pero aun a las actividades enfocadas a la educación para la ciudadanía, no se han establecido convenios con organismos públicos en la mejora de la calidad de vida de la comunidad y finalmente la empresa no esta comprometida en el desarrollo de proyectos de desarrollo de investigación e interacción con la comunidad académica.



## 2.2. Resultados Obtenidos mediante el Análisis Cuantitativo según cada Indicador de la Norma Ethos

Podemos observar que de los siete indicadores que se evaluaron de la norma del Instituto ETHOS, solo cuatro cumplen directamente con la norma como son; Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, Pùblico Interno, Medio Ambiente, Consumidores y clientes se obtiene una calificación por encima de los tres puntos (3) lo que significa que la empresa está cumpliendo parcialmente con los aspectos especificados dentro de cada uno de los indicadores.

Es así que la empresa puede mejorar su calificación en relación al cumplimiento si pone más atención en la mejora e innovación de sus servicios, productos y relaciones interpersonales.

Por otra parte, tenemos que los siguientes indicadores presentan una calificación baja de dos puntos:

- Proveedores.
- Comunidad.
- Gobierno y Sociedad.

Dado estos resultados encontramos que no está cumpliendo de manera correcta con los diferentes aspectos que dicta la Norma.

Así que en relación a esta calificación se realizará recomendaciones para que puedan mejorar su situación y lograr cumplir correctamente con lo que dicta cada uno de los indicadores.



## **Conclusión de capítulo**

Concluimos este capítulo con el análisis cuantitativo de los diferentes indicadores expuestos por la norma Ethos, por lo que se ha cumplido con el objetivo de analizar detenidamente si se está cumpliendo con los parámetros establecidos, nos damos cuenta que muchos de estos aspectos se cumplen parcialmente en relación a otros que han obtenido una calificación por debajo del rango establecido es por ello que en el siguiente capítulo se darán las estrategias y tácticas que se pueden poner en marcha para mejorar la situación de la empresa en relación al cumplimiento que exige la norma.

Además de eso se planteará el Plan de Responsabilidad Social empresarial (RSE) el cual será la guía de aplicación para la implementación de las diferentes estrategias y tácticas que se plantearan.



## Capítulo 3

### Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Posada

Ingapirca

#### Introducción

Después de haber analizado el estado actual de las acciones de responsabilidad social empresarial que se ha realizado en el hotel Posada Ingapirca con relación a cada indicador de la Norma del instituto ETHOS. Este capítulo está basado en las recomendaciones y las estrategias que Posada Ingapirca debe poner en marcha para cumplir con los requerimientos que establece la Norma del Instituto ETHOS en relación a cada indicador. Como ejemplo de esto, podemos observar que la empresa no posee un código de ética, por lo que no es conocido y tampoco difundido a todos los empleados, permitiendo así, que su actividad se aproxime a cumplir las normas de convivencia para forjar una sociedad socialmente responsable.

Como un ejemplo, en el indicador proveedores, se encontraron algunos obstáculos en cuanto a su desarrollo. Es importante que, en esta área se tenga un listado de proveedores y de los servicios que se ofrecen, contratar con los que ofrezcan mejores insumos o servicios pues de estos dependerá la calidad y confianza que tengan hacia el hotel el público interno y externo. De la misma manera, la relación con los consumidores y los planes de comunicación diseñados deben ser difundidos tanto para los empleados como para los clientes.

Además, recoger las sugerencias que estos a través de los diferentes canales para las mejoras respectivas trayendo como consecuencia la fidelidad y mejora de la imagen corporativa. De igual forma, la relación con la comunidad es muy importante pues esta aumenta su ventaja competitiva y su reputación en relación al apoyo, la defensa y respeto de sus tradiciones y cultura.



Para terminar el proceso y como uno de los puntos decisivos, es mejorar la realización del reporte de sustentabilidad, publicándolo a través de su página web, para que los usuarios internos y externos puedan informarse sobre el desempeño que este reporte contiene con respecto al entorno ambiental, social y financiero.

Por lo tanto, a partir de la calificación obtenida en el capítulo anterior de cada uno de los indicadores, se sugiere poner en marcha el siguiente plan de mejoramiento, el cual ha sido diseñado a partir de su cumplimiento e incumplimiento en relación a los indicadores definidos. Se recomiendan distintas acciones las cuales se detallan en las diferentes tablas elaboradas.

Para que los resultados reflejen un verdadero cambio en el desarrollo de RSE en la práctica, por parte del hotel del estudio, se recomendó que el plan de mejoramiento propuesto lo considerara el gerente y dueño de Posada Ingapirca, Ing. Daniel Duran Vintimilla planteándose como meta concreta la implantación de las actividades luego de la presentación de este estudio.



### **3.1. Estrategias y Tácticas en Responsabilidad Social**

Para comenzar definiremos el concepto de estrategia y táctica.

Entendemos por estrategia a un plan el cual dirigirá un proyecto o un trabajo esta estrategia se basa en una serie de acciones o pasos los cuales están definidas y ayudaran a tomar decisiones y lograr conseguir los mejores resultados y por ende el éxito de lo que se ha puesto en marcha.

Esta estrategia está orientada para conseguir un objetivo definido por la empresa siguiendo una serie de pasos los cuales son definidos como tácticas que son las medidas necesarias para conseguir uno o varios objetivos.

La estrategia puede estar en un rango de realización de tres a cinco años es decir a largo plazo y la cual se mantiene a lo largo del tiempo en cambio la táctica es considerada en un rango de cumplimiento de un año. (Sheila, 2019)

#### **3.1.1. Recomendación en Valores, transparencia y Gobierno Corporativo**

##### **Estrategia**

Posada Ingapirca debería dialogar y difundir su misión y visión con el público interno, dado que los mismos no tienen conocimiento de su existencia, por lo tanto, ignoran la estrategia general de la empresa y los beneficios que la implantación de esta proporciona.

Se recomienda exponer y dar a conocer públicamente sus compromisos éticos por medio de materiales institucionales, por Internet o de manera directa a los integrantes de sus grupos de interés; se debe de crear un código de ética o conducta que debe ser entregado a todos los colaboradores de la empresa y ellos basarse en el mismo para ponerlos en práctica.



## Tácticas

Posada Ingapirca debe analizar y plantear las pautas necesarias para poder cumplir con los parámetros que se encuentra en la misión y visión logrando así mejorar su posicionamiento y penetración en el mercado de alojamiento.

Posada Ingapirca debe realizar una reunión con todos los miembros de su empresa y poner en práctica los valores que definen a la empresa, además de realizar un estudio profundo sobre los deberes y derechos que poseen cada uno de ellos, tratando temas de valores, principios y políticas de la organización.

Por medio de utilización de herramientas comunicativas como son charlas, reuniones y foros informativos se debe involucrar a los grupos de interés en actividades conjuntas, además de generar procesos y acciones para prever o minimizar los impactos socio ambientales negativos que se identifique en la organización.

La empresa debería conversar con sus competidores, ya que actualmente no lo hacen, y trabajan por su propia cuenta dentro del sector turístico y de alojamiento en la zona.

**TABLA DE RECOMENDACIONES DE VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO**

Misión:	Visión:	Valores:	
		Responsabilidad, Transparencia, Respeto, Servicial.	
Modelo de Negocios:	<u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<i>Dialogar y presentar su misión y visión al público interno.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialogar con los jefes departamentales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones semestrales de seguimiento de la empresa.</li><li>• Plantearse objetivos interdepartamentales.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Jefes Departamentales.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantear estrategias de posicionamiento dentro del mercado hotelero.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar análisis FODA.</li><li>• Mejorar la imagen corporativa en la comunidad.</li><li>• Establecer y promover un plan de respeto de cultura y</li></ul>	



		tradiciones hacia la sociedad.	
<b>Desarrollar y actualizar sus valores éticos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrar de manera directa a los stakeholders.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Charlas directas con los stakeholders.</li><li>• Tomar en cuenta las necesidades de los miembros de la empresa.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Miembros de los stakeholders. Jessica (Administradora)
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respetar los derechos del grupo de interés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación y capacitación regular</li><li>• Valorar capacidades de sus miembros</li></ul>	

### Ilustración: 15

**Título:** Tabla de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### **3.1.2. Recomendación al Público Interno**

#### **Estrategia**

Posada Ingapirca debe adoptar políticas y/o iniciativas que ayuden en la formación educacional, condición de vida, salud familiar, desarrollo personal.

Capacitar al personal fijo y eventual en temas turísticos y de responsabilidad social empresarial, siendo enfocadas en el desarrollo continuo de sus habilidades y conocimientos.

#### **Táctica**

Considerando su papel social respecto a los nuevos colaboradores se recomienda, ofrecer buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con los debidos acompañamientos, evaluaciones y orientación por parte de la empresa, enfocarse en campañas de salud familiar; apoyar a las familias de los colaboradores por medio de convenios, programas o acuerdos especiales de carácter educativo.

Enfocarse en una política que prohíba de una manera tácita, cualquier tipo de discriminación hacia las mujeres embarazadas y a empleados con hijos que tengan alguna discapacidad.

Al momento de realizar la selección de su personal, Posada Ingapirca debería tomar en cuenta las habilidades, conocimiento o experiencia para orientar de manera estratégica dentro de la empresa. En el caso de necesitar personal extra para eventos o de estar en su capacidad máxima se deberían realizar llamados al personal eventual que haya trabajado en el establecimiento.



### TABLA DE RECOMENDACIONES DEL PÚBLICO INTERNO

Misión	Visión:	Valores:	
		Responsabilidad, Transparencia, Respeto, Servicial.	
Modelo de Negocios:	<u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b><i>Adoptar e implementar políticas que apoyen el desarrollo personal de sus empleados.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar la situación actual del miembro de la empresa.</li><li>Mejorar la calidad de vida de los empleados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dialogar y conocer el estado emocional, físico y las necesidades personales.</li><li>Asesoría en temas de desarrollo económico y personal.</li><li>Asistencia médica.</li><li>Otorgamiento de becas escolares.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados de Posada Ingapirca.



<b>Capacitar en temas turísticos y de responsabilidad social al personal de la empresa.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar de los beneficios del turismo en la zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsar el comercio local.</li><li>• Promocionarse a nivel internacional.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Jefe de Mercadeo.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al personal de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Charlas continuas.</li><li>• Información escrita.</li></ul>	Empleados. Miembros Capacitadores.

**Ilustración: 16**

**Título:** Tabla de Público Interno

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### **3.1.3. Recomendación para la Protección Medio Ambiente**

#### **Estrategia**

Posada Ingapirca debe crear una política explícita que prohíba de manera estricta la utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales como en el caso de madera, productos forestales no madereros, animales etc.

Dar a conocer una política ambiental en la cual se trate temas netamente de protección al cuidado del ambiente que lo rodea, logrando así que en la prestación de sus servicios provoquen el menor impacto ambiental.

#### **Tácticas**

Participar en comités, consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad contribuyendo a la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyectos de conservación de áreas protegidas o en el caso de protección de animales amenazados

Mejorar el uso de los afiches el cual da a conocer el ahorro de recurso por ejemplo el ahorro de energía eléctrica agregando información adicional del impacto ambiental que provoca el uso excesivo e irresponsable del mismo ya que con esta información sus huéspedes estarán auto educándose y poniendo en práctica en su vida cotidiana.

Posada Ingapirca debería plantearse el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, desarrollando acciones

de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática. Además de campañas internas, se debe concientizar y educar en materia ambiental dirigidas a sus proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno de la empresa.



La empresa debería apoyar y participar de manera continua en proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.

Priorizar políticas preventivas de cuidado del medio ambiente al crear un área o comité el cual este enfocado en el cuidado de los recursos naturales y traten la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica de la empresa.

Crear y dar a conocer un plan de emergencia ambiental que relacione todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrenar de manera regular a sus empleados para enfrentar tales situaciones.

La empresa debe plantearse el mejoramiento del manejo de recursos como es el caso del uso prolongado del agua y de energía logrando un impacto menor dentro del ambiente reduciendo los costos económicos y fomentando la concientización de su grupo de interés.

Mejorar su programa de reciclaje y de gerenciamiento de residuos con la participación de sus clientes, para la recolección de materiales tóxicos, además de adoptar un sistema de gestión ambiental, desarrollar alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y compromiso con la sustentabilidad de los bosques

**TABLA DE RECOMENDACIONES DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Misión	Visión:	Valores:	
Modelo de Negocios:	<b><u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u></b>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b><i>Crear una política que prohíba la utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinar con autoridades para prohibir el uso de recursos renovables.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Charlas de concientización con el personal y consumidores.</li><li>Reunión con los dirigentes de la zona.</li><li>Programa de cuidado forestal.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Dirigentes de la Junta Parroquial. Empleados.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar la situación de la flora y fauna de la zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Campaña de concientización ambiental “Siembra un Árbol”.</li></ul>	Miembros de la comunidad.



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de la condición ambiental de la comunidad.</li></ul>	
<p><b><i>Dar a conocer una política ambiental basada en el cuidado de los recursos y su relación para prestar servicios evitando un alto impacto ambiental.</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar y mejorar la campaña del ahorro de recursos energéticos e hídricos.</li><li>• Charlas informativas con el público interno de los impactos ambientales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar la distribución de folletos de ahorro de recursos en Posada.</li><li>• Informar a los huéspedes.</li><li>• Dar a conocer impactos del calentamiento global.</li><li>• Analizar y ayudar a las especies amenazadas de la zona.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Huéspedes. Miembros de la comunidad.
<p><b><i>Crear y dar a conocer un plan de emergencia ambiental que se</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar el impacto que ha sufrido el sector a lo largo del tiempo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserción de especies ajenas al ecosistema.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Comunidad. Empleados.



<i>implementado de manera inmediata.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socializar el programa de reciclaje dentro y fuera de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tala indiscriminada de árboles.</li></ul>	
<i>Mejorar el programa de cuidado ambiental.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar con el programa de ahorro de recursos y dar a conocer medidas que se han tomado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de productos biodegradables</li><li>• Evitar el uso de botellas plásticas</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Ing. Eléctrico.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concientizar el programa de ahorro de recursos energéticos e hídricos y de reciclaje.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de grifería en la empresa.</li><li>• Sensores de movimiento</li><li>• Publicidad mencionando los efectos negativos que provocan el uso indebido de los recursos.</li></ul>	Personal de mantenimiento. Comunidad. Empleados.

**Ilustración: 17**

**Título:** Tabla de Medio Ambiente

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### 3.1.4. Recomendación a Proveedores

#### Estrategia

Necesitan crear y poner en práctica una norma de selección y evaluación de sus proveedores, los cuales contemplen criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, ambiental y seguridad social. Además de criterios basados en el respeto a la legislación, como por ejemplo la prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuado y la adopción de estándares de protección al medio ambiente.

La empresa debe crear políticas con el objetivo principal de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, discutiendo este tema con sus proveedores y los incita a cumplir con la legislación mediante diferentes vías como es el caso de entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores.

#### Táctica

Posada Ingapirca debe realizar un informe periódico con evidencias de que se están cumpliendo e implementando las cuestiones relacionadas a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva.

Se recomienda discutir temas relacionados con Responsabilidad Social con cada uno de sus proveedores, buscando capacitaciones continuas y enfocarse en que se esté desarrollando de manera permanente.

Se debería priorizar la contratación de proveedores que tengan en cierto porcentaje de cumplimiento en relación a temas de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial adoptando diversas políticas de selección y de evaluación de proveedores aliados, los cuales estén basados en factores de calidad, precio y cumplimiento con las normas establecidas por la ley.

Posada Ingapirca debería conocer de manera obligatoria el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las



Operaciones diarias y garantizar que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente. Adoptando criterios de compra en el cual se considere evitar la adquisición de productos “piratas”, o alterados.

Apoyar a las diferentes organizaciones de la comunidad privilegiando al pequeño proveedor en la cual se mantengan prácticas comerciales justas y pagos al precio justo.

El encargado de Posada Ingapirca además de colaborar en el desarrollo de sus proveedores locales debería realizar visitas continuas a sus lugares de producción ya que estaría al pendiente de los procesos que se utilizan y de la manera como se obtienen los diferentes productos, además de esto se podría coordinar con las autoridades locales que se puede dictar cursos para la mejora en las prácticas de la agricultura en las comunidades vecinas.

Implantar dentro de la empresa mecanismos formales basados en valores y principios, tales como buenas condiciones de trabajo, ausencia de mano de obra infantil y forzada, protección al medio ambiente, equidad de género, transparencia, participación y rendimiento de cuentas.

**TABLA DE RECOMENDACIONES DE PROVEEDORES**

Misión	Visión:	Valores:	
		Responsabilidad, Transparencia, Respeto, Servicial.	
Modelo de Negocios:	<u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b><i>Crear y poner en práctica una norma de selección y evaluación a proveedores en los que se contemplen criterios y exigencias de cumplimiento</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar el beneficio de cada proveedor.</li><li>• Estudio estratégico relación – calidad.</li><li>• Tiempo de entrega de pedidos.</li><li>• Conocer historia del proveedor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adoptar políticas de selección y evaluación de proveedores aliados.</li><li>• Colaborar con el desarrollo de proveedores locales.</li><li>• Visitas continuas a la empresa del proveedor.</li><li>• Evitar la adquisición de productos piratas de algunos proveedores.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados de Posada Ingapirca. Proveedores.



<i>basado en la legislación laboral.</i>			
<i>Crear políticas con el objetivo principal de cumplir con la responsabilidad social por medio de sus proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión frecuente con los proveedores.</li><li>• Priorizar proveedores con responsabilidad social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar mecanismos basados en valores y principios.</li><li>• Buenas condiciones de trabajo y transparencia laboral.</li><li>• Equidad de género.</li><li>• Protección medio ambiente.</li><li>• Erradicar mano de obra infantil.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Proveedores.

**Ilustración: 18**

**Título:** Tabla de Proveedores

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### 3.1.5. Recomendaciones a Consumidores

#### Estrategia

Posada Ingapirca debe crear una política formal en contra de publicidad que coloque a las personas de grupos vulnerables como: niños, adolescentes, mujeres, en diferentes situaciones de riesgo. A su vez implementar una política formal de protección de privacidad que salvaguarde la integridad del consumidor.

Posada Ingapirca debe crear una política explícita al vender o proporcionar productos y servicios, utilizar argumentos verdaderos los cuales eviten caer en fraude o soborno para obtener la decisión de compra o contratación de servicio por parte del consumidor o cliente.

#### Táctica

Deben ofrecer servicio de atención al cliente, especializada para recibir y encaminar sugerencias y reclamos relativos a sus productos y servicios.

Entrenar e incentivar a sus profesionales de atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas.

Incentivar la atención al cliente profesional y los procedimientos éticos en la obtención y el uso de la información privada obtenida de los resultados de la interacción del consumidor.

Se debe fomentar la confidencialidad dentro de la empresa implementando seguridad para artefactos eléctricos e informáticos, siendo la seguridad de los huéspedes primordial.

Posada Ingapirca debería impartir una capacitación en temas de marketing logrando así mejorar la capacidad de relacionamiento con su público, brindándoles información verdadera evitando así caer en improvisación al momento de ofrecer el servicio de alojamiento y engañar de cierta manera para que se compre su producto.



## TABLA DE RECOMENDACIONES DE CONSUMIDORES

Misión	Visión:	Valores:	
		Responsabilidad, Transparencia, Respeto, Servicial.	
Modelo de Negocios:	<u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b>Implementar política para erradicar la publicidad que vulneren a con los grupos en situación de riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salvaguardar la integridad de grupos vulnerables.</li><li>• Respeto a las tradiciones de la comunidad.</li><li>• Capacitar al personal del hotel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivar el respeto a los niños/as, adolescentes, mujeres embarazadas, entre otros.</li><li>• Brindar seguridad a los huéspedes.</li><li>• Valorar y respetar la cultura local.</li><li>• Capacitaciones variadas en temas hoteleros.</li><li>• Incentivar a los empleados.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento. Capacitadores. Consumidores.



<p><b><i>Evitar acudir al uso de publicidad engañosa para promocionar el establecimiento y salvaguardar información del huésped</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento de publicidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la publicidad.</li><li>• Promocionar la cultura local.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener confidencialidad con la información del huésped.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenar información en privado del cliente.</li><li>• Mantener en confidencialidad las claves.</li></ul>	Consumidores / Huéspedes.

**Ilustración: 19**

**Título:** Tabla de Consumidores

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### **3.1.6. Recomendación a Clientes comunidad**

#### **Estrategia**

Posada Ingapirca además de crear una política formal de relación con la comunidad, se debe plantear la idea de mantener comités permanentes o grupos de trabajo en la cual se contemple la participación de los miembros de la comunidad local para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.

#### **Táctica**

Posada Ingapirca debería considerar los posibles impactos en la vida de la comunidad, por ejemplo; la necesidad de centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos etc.

Debe apoyar a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas. Participar en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.

Poseer mecanismos para estimular proveedores, accionistas y otras partes interesadas a hacer donaciones.

Posada Ingapirca debe destinar un porcentaje de la facturación bruta a la acción social y contribuir con un porcentaje de empleados para que realicen trabajo voluntario en la comunidad promoviendo una mejor vinculación y una comunicación constante.



TABLA DE RECOMENDACIONES DE CLIENTES COMUNIDAD			
Misión	Visión:	Valores:	
Modelo de Negocios:	<u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b><i>Crear una política formal de relación – comunidad</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un análisis de los canales de comunicación entre consumidor y empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Escuchar necesidades básicas de los involucrados.</li><li>Realizar charlas y reuniones permanentes.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Contribuir a la participación voluntaria en la comunidad con programas de vinculación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Destinar empleados para trabajo voluntario.</li></ul>	Consumidores. Jefe parroquial.



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar a entidades con donaciones, financiamiento o implementación de proyectos.</li></ul>	
<b><i>Analizar actividades e impactos que se puede encontrar en la comunidad</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer el vínculo del trabajo comunitario.</li><li>• Capacitaciones y visitas en temas agrícolas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mingas de limpieza.</li><li>• Donación de plantas,</li><li>• Asesoramiento agrícola.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Métodos de producción agrícola.</li><li>• Implementar un plan de mejoramiento en producción agrícola.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados. Capacitadores. Comunidad.

**Ilustración: 20**

**Título:** Tabla de Clientes y Comunidad

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019.



### **3.1.7. Recomendaciones al Gobierno y sociedad**

#### **Estrategia**

Posada Ingapirca debe crear una política en contra de las prácticas anticorrupción en la relación con autoridades y agentes del poder público, en todos los niveles, la empresa debe contribuir con el pago de impuestos, patrocinar programas públicos o privados de becas escolares.

#### **Táctica**

Posada Ingapirca debería invertir y financiar en los diferentes proyectos que vinculen al gobierno local permitiendo de esta manera estar informado de las mejoras y de los proyectos que beneficien al público interno y externo; poniendo en marcha la relación del cuidado del medio ambiente, educación y colaboración en programas de desarrollo de la comunidad.

Posada Ingapirca debe desarrollar actividades eventuales, enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando derechos y deberes además de las responsabilidades que deben tener cada integrante permitiendo la libre discusión e intercambio de informaciones sobre temas políticos y sociales.

La empresa debe promover y apoyar por medio de alianzas estratégicas, debates y foros de discusión con las diferentes autoridades de la región para que se promueva el financiamiento de obras para la mejora y la protección del medio ambiente, también establecer convenios con organismos públicos con el único afán de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Interactuar activamente con instituciones gubernamentales para la elaboración de una propuesta para la mejoría y reconocimiento de la mano de obra local. La empresa debe ofrecer apoyo a los pequeños productores, impulsando y coordinando procesos de mejora tecnológica a escuelas primarias y secundarias colaborando con su equipamiento.



TABLA DE RECOMENDACIONES DE GOBIERNO SOCIEDAD			
Misión	Visión:	Valores:	
		Responsabilidad, Transparencia, Respeto, Servicial.	
Modelo de Negocios:	<b><u>Hospedaje rústico autóctono, junto a las ruinas de Ingapirca</u></b>		
Objetivos Estratégicos	Factores claves de Éxito	Acciones Básicas	Responsable
<b><i>Implementar una política en contra de prácticas de corrupción relacionadas con autoridades y personal.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conocer restricciones legales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Debatir sobre sanciones por fraude.</li><li>Dialogar temas de anticorrupción por parte de autoridades locales.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Miembros de la comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Sanciones por fraude.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informarse sobre los valores a pagar según la ley.</li><li>Causa de clausura temporal o definitiva.</li></ul>	Jefe de comunidad. Personal del establecimiento.



<p><b><i>La empresa debe contribuir con el pago de impuestos y patrocinar programas públicos o privados.</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar pagos puntuales según la ley.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenerse informado en cuanto a valores a pagar.</li><li>• Realizar trámites correspondientes.</li><li>• Averiguar si dispone de multas a pagar.</li></ul>	<p>Ing. Daniel Duran. Escuelas de la comunidad.</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar opciones para mejoras y desarrollo de la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invertir y financiar proyectos que se vincule al gobierno local.</li><li>• Interactuar activamente con instituciones gubernamentales.</li><li>• Elaborar una propuesta de mejoras y reconozca la mano de obra local.</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conversar con autoridades locales de la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora tecnológica a escuelas primarias y secundarias.</li><li>• Mejora de equipamiento.</li></ul>	

**Ilustración: 21**

**Título:** Tabla de Gobierno y Sociedad

**Autor:** Santiago Jarro

**Fuente:** Posada Ingapirca.

**Fecha:** 27 de mayo de 2019



## Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial es una de las actividades que puede ser llevada a cabo por cualquier tipo de organización, la cual se enfocará y estará comprometida en la generación de múltiples beneficios a la comunidad o la región en la cual se encuentra ubicada.

Es por todo esto que diversas instituciones de carácter internacional se encuentran trabajando arduamente para la elaboración y aplicación de herramientas que permitan el desarrollo continuo de las organizaciones el cual les permita trabajar de forma responsable y el respeto a los derechos de las personas, cuidando el medio ambiente con actividades de carácter sustentable.

En el análisis exhaustivo de la norma internacional estudiada se conoce que en cada uno de los indicadores que se plantean se encuentran encaminados en promover y respetar los derechos humanos y del medio ambiente. Los resultados obtenidos son en base al análisis de los 7 indicadores que conforman la norma ETHOS como es el caso de, Valores, transparencia y gobernabilidad, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad local, gobierno y sociedad.

Al implementar estrategias de RSE se está ayudando a mejorar su rentabilidad, fomentando iniciativas en la comunidad, y principalmente ayudaría en el incremento turístico.

En cuanto al tema de valores y códigos de conducta, se pudo observar que dentro de la empresa cuenta con un manual de convivencia y un código de ética los cuales deberían ser expuestos y difundidos a todos los empleados, los valores como responsabilidad, honradez, disciplina, trabajo en equipo son importantes para lograr un buen ambiente laboral, este podrá ser percibido por los clientes que llegan a Posada Ingapirca.

Un tema favorable y de discusión dentro de Posada Ingapirca es el indicador público interno, el hotel se encuentra comprometido con el bienestar y seguridad de todos sus empleados logrando con esto una alta satisfacción personal propiciando con esto el clima interno, y haciéndolos sentir que son una parte importante para la organización creando en ellos un alto grado de sentido de



pertenencia. Así mismo, la relación con los proveedores siempre trata de mantener un vínculo a largo plazo, contratando siempre con todos aquellos que cumplan con las características de calidad, precio y responsabilidad con el medio ambiente generando confianza y agrado en el servicio que se presta.

Para Posada Ingapirca la satisfacción de sus clientes es lo más importante es así que cuenta con canales virtuales a través de los cuales se recoge la opinión y sugerencia para una mejora continua del servicio.

El hotel conoce el impacto que ocasiona su actividad económica en el sector y en la comunidad se apoyan en la normatividad vigente para mitigar los posibles efectos de su actuar. Es muy importante resaltar los beneficios que genera la aplicación de responsabilidad social empresarial y se puede concluir que la empresa que se preocupe por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción, favorecerá y garantizará fidelidad del consumidor. Se valorizará la imagen y marca de la empresa y se aprovechará de este potencial para marcar la diferencia en la forma y en las estrategias de hacer negocios.

Actualmente, la responsabilidad social empresarial ha cobrado una gran importancia en el ámbito local, nacional e internacional, es así que esta se ha convertido en una herramienta para colocar en marcha planes de desarrollo con miras a mejorar las diferentes dimensiones abordadas en esta investigación.



## Recomendaciones

El presente plan de responsabilidad social empresarial para el hotel Posada Ingapirca requiere ser socializado con su actor principal de la empresa, propietario-administrador, Ing. Daniel Durán Vintimilla debido a que se trata de una importante herramienta de administración para mejorar la gestión empresarial y ofrecer un plus en su servicio el cual va dirigido a todos sus clientes.

Se recomienda que la administración del hotel Posada Ingapirca implementar el presente plan de responsabilidad social empresarial en la brevedad posible con el objetivo de cambiar aspectos que mejoren la calidad de servicio y que todos sus componentes trabajen en conjunto para lograr el éxito de la misma.

Adicionalmente se recomienda a la empresa involucrar activamente a todos sus grupos de interés más relevantes (consumidores, proveedores, medio ambiente y comunidad) en la definición e implementación de sus acciones de RSE en las diferentes áreas de su empresa. Por otro lado, se recomienda que durante la aplicación se maneje un monitoreo constante de las actividades que se realizan para asegurar el éxito de las mismas.

Se recomienda también que la empresa realice una expansión en relación a sus alianzas empresariales con los pequeños productores del cantón fomentando así la producción y la concientización en cuanto a prácticas sostenibles se refiere.

Finalmente, se recomienda que este Plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma del Instituto ETHOS sirva como ejemplo de aplicación en su otro establecimiento hotelero ubicado en la ciudad de Cuenca además de ser guía en otros trabajos relacionados al tema.



## Bibliografía

Alonso, M. (14 de Septiembre de 2018). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.* Obtenido de [http://www.empresa.org/doc/Manual\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf)

Begoña, G.N., & Martínez Domínguez, R. (5 de Agosto de 1015). *Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa.* Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scie\\_lo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scie_lo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf)

CERES. (15 de Octubre de 2016). *Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social.* Obtenido de <http://www.redceres.com/nosotros>

CONEXIONSAN. (13 de Agosto de 2016). *Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial.* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/los-indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial/>

Courteyou, G. (01 de Abril de 2003). *Distintas visiones: la búsqueda del equilibrio.* Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_rse\\_unavision\\_integral.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_rse_unavision_integral.pdf)

ETHOS, I. (2006). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social.* Sao Paulo: Planeta Terra Design. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_indicadores\\_ethos.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_indicadores_ethos.pdf)

ETHOS, I. (2016). Conferencia 2018. *Conferência Ethos 2018* (pág. 1). Rio de Janeiro, Sao Paulo: Instituto ETHOS.

ETHOS, I; IARSE. (2018). *Indicadores ETHOS – IARSE para Negocios Sustentables y Responsables Version 3.1.* Argentina. Obtenido de

file:///C:/Users/Hp/Downloads/Indicadores%20Ethos-%20IARSE%20v3.1%202018.pdf



Flores Ruiz, D. (26 de Julio de 2016). *Responsabilidad social en el sector.* Revista *Journal*, 10(3), 116-135. Obtenido de <https://gcp.universia.net/article/viewFile/1643/2025>

Lavado, E. (Junio de 2013). *Empresarios Hoteleros en Chile Responsabilidad Social Corporativa y Competitividad.* Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=vqEBCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial+hotelera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2q\\_PqguTeAhUJ2FMKHbTmCE0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20hotelera&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vqEBCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial+hotelera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2q_PqguTeAhUJ2FMKHbTmCE0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20hotelera&f=false)

Martinez, H. (Enero de 2011). *Responsabilidad social y etica Empresarial.* Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVsY-8geTeAhVR21MKHYTRCVUQ6wEIJzAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Michael Porter Y Mark Kramer. Responsabilidad social y corporativa. Gago, Roberto Fernando. Universia Bussines Review, 2002. 30-31. “Morales, Karina. “Sostenibilidad Empresarial Experiencia de Responsabilidad social en empresas Ecuatorianas”. Internet.ecuador.ahk.de. Acceso: 15 de mayo de 2019.

Morrales Herrera, K. (2012). *Sostenibilidad empresarial: Experiencias de responsabilidad social en empresas ecuatorianas.* Quito: ConQuito.

Musio, V. (2016). *Responsabilidad social empresaria en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor.* Obtenido de

<https://www.letsgointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelero-una-nueva-forma-de-crear-valor>



Pesendorfer, L. (20 de Noviembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Obtenido de: <https://ecuador.corresponsables.com/actualidad/responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador>

Ruiz, P. V. (30 de Mayo de 2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL: Escuela de organización industrial*. Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

Sogayares, P. (Abril de 2006). *Instituto Ethos: Empresas e responsabilidad social: Herramientas de gestión empresarial*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/962>

Sostenibilidad, M. (8 de Agosto de 2017). *Moverse Sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.moverse.org/contacto/>

Vallejo, Raúl. Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros. Corporación Editora Nacional, 2006.

Astudillo Delgado, J. E. (2013). *Tesis*. Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1647>



## ANEXOS

### Anexo 1. Diseño de Tesis Aprobado.

Universidad  
Facultad  
Carrera

UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA

#### PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA DEL INSTITUTO ETHOS APPLICADO AL HOTEL POSADA INGAPIRCA

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

Línea de Investigación: Los sistemas de calidad aplicados al área de la hospitalidad y hotelería.

#### TUTOR:

ING. GUSTAVO IÑIGUEZ MÁRQUEZ, MBA

#### AUTOR:

LUIS SANTIAGO JARRO DUCHIMAZA

CUENCA, NOVIEMBRE 2018



**1. Título del Proyecto de Intervención**

Plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma del instituto ETHOS: caso Hotel Posada Ingapirca.

**2. Nombre del estudiante**

Luis Santiago Jarro Duchimaza

santiago.jarro@ucuenca.edu.ec

**3. Resumen del Proyecto de Intervención**

En la actualidad muchos de los establecimientos de alojamiento, están enfocados al buen servicio y a ofrecer a sus huéspedes mejor estadía pero también trabajan en un aspecto importante y fundamental como es, la responsabilidad social que beneficiará no solo a la reputación de la empresa hotelera sino también ayudará a una contribución activa al mejoramiento empresarial, sociocultural, y medio ambiental. La metodología del proyecto de intervención en el plan de responsabilidad social empresarial, está basado principalmente en la Norma del Instituto ETHOS el cual está enfocado en Responsabilidad Social de la Empresa. El mismo que nos servirá como principal guía para el desarrollo de este proyecto de intervención, que servirá como una herramienta de gran ayuda para la búsqueda de mejoras e innovación o reconocimientos en cuanto a responsabilidad social. Con el análisis de la Norma del Instituto ETHOS se pretende el concientizar a los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa, siendo este el factor que determina si las acciones planificadas van a dar los resultados esperados, además ayudará a desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayudan a mejorar nuestro actuar en relación a la sociedad o comunidad.



#### **4. Planteamiento del Proyecto de Intervención**

Las capacitaciones en responsabilidad social particularmente son importantes, pues está destinada a crear conciencia y lograr la motivación de los trabajadores y de los encargados de las empresas hoteleras para esta práctica de mejora social; se lograría la apertura a nuevos esquemas operativos y de relaciones sociales y vinculación con la comunidad.

El presente trabajo de intervención que se aplicará tiene como objetivo principal determinar un Plan de responsabilidad social empresarial, en la Posada Ingapirca; ubicada en la Provincia del Cañar y a 300 metros del Complejo Arqueológico Ingapirca. Dicho alojamiento se caracteriza por ser un destino de naturaleza, rescate cultural y aventura, lo cual facilita la aplicación de la Norma del Instituto ETHOS. El establecimiento tiene características e iniciativas de responsabilidad Social, lo cual facilitará buscar alternativas que nos ayuden en la aplicación de la Norma y mejorar el ambiente de trabajo de los empleados e incrementar la reputación de la empresa. Para que en un futuro no lejano se pueda obtener una certificación socialmente responsable. En cuanto a la aplicación de la Norma del Instituto ETHOS se tratará de identificar claramente sobre los problemas existentes, en relaciones sociales.

La importancia de esta investigación radica, entonces, en la responsabilidad social que la empresa debería tener con la comunidad y consigo misma; la Posada logrará la satisfacción de clientes y empleados, pudiendo llegar a la fidelización del cliente mediante una buena imagen del hotel hacia la comunidad, además de existir también una buena relación con su comunidad aumentando así la promoción y rescate a la cultura



## 5. Revisión bibliográfica

### Libros

#### ETHOS

El instituto Ethos en su versión del año 2006 da a conocer diferentes indicadores los cuales están enfocados en una visión de fortalecimiento y desarrollo cuya finalidad es plantear como la empresa puede mejorar su desempeño en los diferentes temas. Además da a conocer que cada uno de los indicadores está estructurado por tres diferentes aspectos que son aplicables a la empresa:

Los indicadores ETHOS, se han convertido en herramientas de aprendizaje y de evaluación dentro de la gestión empresarial refiriéndose a una incorporación de diferentes prácticas de responsabilidad social empresarial.

El planeamiento estratégico dentro de la empresa, referente al monitoreo y el desempeño general corporativo. "Son un instrumento de autoevaluación y aprendizaje de uso esencialmente interno a la empresa" (Monica Alonso, 2018)

**Profundidad:** Evaluación de la etapa actual de gestión de la empresa.

**Binaria:** Esta se compone de soluciones es decir un sí o un no por lo que se rige en la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social.

**Cuantitativa:** Propone la revelación de datos los cuales tiene que ser exactos y pues serán útiles en el monitoreo dentro de la empresa.



### **Sostenibilidad empresarial: experiencias de responsabilidad social en empresas ecuatorianas.**

Según Morales Karina "La sostenibilidad empresarial nos presenta diversos aprendizajes además de argumentos a favor de una gestión empresarial la cual contribuye al desarrollo sostenible. El cual está dirigido a las empresas y los empresarios en el Ecuador los cuales están interesados en enriquecer sus gestiones empresariales y atraídas por conocer cómo en la práctica se está operando las materias fundamentales de la RSE".

### **Responsabilidad social y ética empresarial**

En la actualidad por la crisis que está pasando la población mundial se ha dado como referente la falta de ética y de responsabilidad social muchas de las veces en relación de bancos, inversionistas y de la sociedad en general.

La ética es un saber normativo general que pretende instruir y dar las pautas relacionadas a un buen convivir y responsabilidad en si orientando al comportamiento del ser humano. En relación a la ética empresarial es la aplicación de los valores morales y los principios éticos al ámbito específico de la empresa. (Horacio, 2011)

El origen de la preocupación por la ética empresarial radica en la demanda social ante las actuaciones de las empresas que se han considerado inmorales es así que en sus reflexiones se han centrado en que se eviten y se vuelvan a repetir estos hechos en la organización empresarial provocando así problemas de comunicación.

### **Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa**

El significado en relación a la responsabilidad social corporativa (RSC) o empresa socialmente responsable (RSE) ha pasado de ser un concepto abstracto y mal entendido, a ser un concepto el cual otorga prestigio a muchas las empresas que



deciden adoptarlo y poner en práctica para poder mejorar su servicio y ser un diferencial con las demás empresas que se convierten en su competencia directa. Las empresas han adoptado y adaptado esta concepción con el objetivo de seguir lucrándose con sus actividades empresariales, pero tomando en cuenta un argumento específicamente perfecto para poder venderse ante una sociedad cada vez mejor educada en temas sociales y medioambientales: además de llegar a ser socialmente responsable o, lo que es lo mismo, buena con el entorno más próximo que le rodea y en el que crece.

Se puede afirmar que una empresa es socialmente responsable cuando su modelo de actuación promueve el desarrollo de prácticas transparentes en el foro interno y externo de la empresa, marco de actuación que no solo se limita al área de confort de la organización sino a un saber hacer ético. Los códigos éticos y corporativos deben ser accesibles y comunicados correctamente ante todos los públicos de una empresa. (Begoña & Martínez Domínguez, 2015)

El objetivo general para realizar los diferentes estudios se están relacionando con el análisis de la gestión empresarial y la relación entre Ética y la RSC, ya que ambos temas tienen mucho que ver y los cuales tienden a ser inseparables en la construcción del eje transversal que recorre la estrategia organizacional.

Se desarrolla una metodología de tipo cualitativo, justificado por el enfoque conceptual-teórico desde el punto de vista social, cultural y económico del tema objeto de estudio.

#### Revistas

##### **Revista Conexionesan sobre los Indicadores Ethos en Responsabilidad Social Empresarial.**

Estos indicadores nos servirán para analizar las fortalezas y debilidades del Hotel Posada Ingapirca, basándonos en cada uno de los indicadores que nos presenta



como lo son: Indicadores de profundidad; Indicadores binarios o informaciones adicionales; Indicadores cuantitativos.

Los cuales deberán ser evaluados para una correcta gestión, innovación y así poder recomendar diferentes mejoras o cambios que se puedan realizar en un futuro.

Por tanto, los indicadores del instituto ETHOS servirán como una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones investigadas, siguiendo un proceso por etapas de avance en la aplicación de la responsabilidad social, de manera que la evolución de una etapa a otra exige compromiso, planificación e inversiones" (Instituto Ethos, 2011).

#### **Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES.**

El consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad social es la Red más importante de las diferentes organizaciones las cuales están comprometidas y promueven la Responsabilidad Social en el Ecuador.

Este consorcio desde el 2005, se caracteriza por promover un enfoque corporativo el cual está basado en generar y dar un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible.



## 6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

### Objetivo General

Desarrollar un plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma del Instituto ETHOS caso: Hotel Posada Ingapirca.

### Objetivos Específicos

1. Analizar antecedentes y conceptos de Responsabilidad Social según la Norma del Instituto ETHOS.
2. Identificar antecedentes históricos y stakeholders del Hotel Posada Ingapirca.
3. Realizar un diagnóstico actual de la Responsabilidad Social Empresarial que aplica la Posada Ingapirca.
4. Proponer estrategias y tácticas de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Posada Ingapirca.

### Metas

Proponer un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para aplicar en la Posada Ingapirca, basándose en la norma del Instituto ETHOS, durante el periodo Noviembre 2018 – Febrero 2019. Mediante un estudio y evaluación que al finalizar ayudará a recomendar un plan de Responsabilidad Social dentro del Hotel Posada Ingapirca. Mediante esta normativa se podría lograr la fidelización de los clientes, produciendo a su vez la mejora continua, tanto en el aspecto de bienestar para sus huéspedes y sobre todo para los empleados en el aspecto de su entorno y así mejorar un rendimiento de calidad y responsable con la comunidad.



### **Transferencia de resultados**

El proyecto de intervención beneficiará al área del conocimiento, ya que se dejará una constancia del proyecto en la biblioteca de la Universidad de Cuenca y en su repositorio digital que servirá de guía para futuros estudiantes que deseen una guía para realizar sus proyectos, de otro punto de vista se beneficiará el Hotel Posada Ingapirca ya que con ayuda de este proyecto podrán decidir si realizar una inversión para implementar un plan de Responsabilidad Social Empresarial que sea beneficioso para la empresa en conjunto con la comunidad.

### **Impactos**

El principal impacto que tendrá este proyecto de intervención será el Aspecto social en el cual se dará recomendaciones para la mejora continua y que ayuden en una posible certificación relacionada a responsabilidad social la cual beneficiara al Hotel Posada Ingapirca.

También hay un aspecto beneficioso como lo es en lo económico ya que si hay una mejora en Responsabilidad Social habrá más visitas por parte de los huéspedes y generara mayores ingresos también tendremos en cuenta que el hotel será reconocido por aplicar mejoras en Responsabilidad social.

### **7. Técnicas de trabajo**

Para el desarrollo del proyecto de intervención y el cumplimiento de los objetivos ya planteados, se llevará a cabo una investigación cualitativa dado a que se emplearán diferentes fuentes primarias como la observación y las entrevistas. Además se realizará investigación de fuentes secundarias.

También se utilizará la norma del Instituto ETHOS, dada a que es una herramienta importante que nos facilita ciertos parámetros concretos que ayudará a la



consecución de los objetivos encaminando acciones para una correcta Responsabilidad Social Empresarial.

#### 8. Bibliografía

Alonso, M. (14 de Septiembre de 2018). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [http://www.empresa.org/doc/Manual\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf)

Begoña, G.N., & Martínez Dominguez, R. (5 de Agosto de 1015). *Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf>

CERES. (15 de Octubre de 2016). *Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://www.redceres.com/nosotros>

CONEXIONSAN. (13 de Agosto de 2016). *Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/los-indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial/>

Courteyou, G. (01 de Abril de 2003). *Distintas visiones: la búsqueda del equilibrio*. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_rse\\_unavision\\_integral.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_rse_unavision_integral.pdf)

ETHOS, I. (2006). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social*. Sao Paulo: Planeta Terra Design. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_indicadores\\_ethos.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_indicadores_ethos.pdf)

ETHOS, I. (2016). Conferencia 2018. *Conferência Ethos 2018* (pág. 1). Rio de Janeiro, Sao Paulo: Instituto ETHOS.



Flores Ruiz, D. (26 de Julio de 2016). *Responsabilidad social en el sector*. Revista Journal, 10(3), 116-135. Obtenido de <https://gcg.universia.net/article/viewFile/1643/2025>

Lavado, E. (Junio de 2013). *Empresarios Hoteleros en Chile Responsabilidad Social Corporativa y Competitividad*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=vqEBCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial+hotelera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2q\\_PqguTeAhUJ2FMKbTmCE0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20hotelera&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vqEBCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial+hotelera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2q_PqguTeAhUJ2FMKbTmCE0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20hotelera&f=false)

Martinez, H. (Enero de 2011). *Responsabilidad social y etica Empresarial*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVsY-8geTeAhVR21MKHYTRCVUQ6wEIJzAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Morrales Herrera, K. (2012). *Sostenibilidad empresarial: Experiencias de responsabilidad social en empresas ecuatorianas*. Quito: ConQuito.

Musio, V. (2016). *Responsabilidad social empresaria en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor*. Obtenido de <https://www.letsgointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelero-una-nueva-forma-de-crear-valor>

Pesendorfer, L. (20 de Noviembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Obtenido de: <https://ecuador.corresponsables.com/actualidad/responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador>

Ruiz, P. V. (30 de Mayo de 2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL: Escuela de organización industrial*. Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecol/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>



Sogayares, P. (Abril de 2006). *Instituto Ethos: Empresas e responsabilidad social: Herramientas de gestión empresarial.* Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/962>

Sostenibilidad, M. (8 de Agosto de 2017). *Moverse Sostenibilidad.* Obtenido de <http://www.moverse.org/contacto/>

#### 9. Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 12 meses	604,80
Estudiante	15 horas semana / 12 meses	1800,00
Total		2404,80

#### 10. Recursos materiales

Análisis del plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma  
Instituto ETHOS: caso Hotel Posada Ingapirca

Cantidad	Rubro	Valor
<b>Equipos</b>		
1	Computadora	300,00
1	Cámara de fotos	150,00



Materiales y suministros		
600	Impresiones	55,00
1	Cuaderno	1,25
1	Esfero	0,50
1	Flash Memory	12,00
2	Estampados	10,00
Viáticos		
	Transporte	200,00
	Alimentación	50,00
TOTAL		778,75

#### 11. Cronograma de actividades

Análisis del plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma

Instituto ETHOS: caso Hotel Posada Ingapirca

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	X	X										
2. Discusión y análisis de la información			X	X								
3. Trabajo de campo					X	X	X					



4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X	X			
5. Redacción del trabajo			X	X				
6. Revisión final					X	X		
7. Impresión, anillado y empastado.								X

#### 12. Presupuesto

Análisis del plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma del  
Instituto ETHOS: caso Hotel Posada Ingapirca

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento Humano</b> Director Santiago Jarro Duchimaza.			604,80 1800,00
<b>Gastos de Movilización</b> Transporte Viáticos y subsistencias			200,00 50,00



<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Computador			300,00
Celular			150,00
Cámara			150,00
<b>Otros (Contingencias)</b>			30,00
<b>TOTAL</b>			3284,80



**13. Esquema**

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

**Capítulo I**

**1. Antecedentes históricos del Hotel Posada Ingapirca; conceptos de Responsabilidad Social según la Norma del Instituto ETHOS.**

**1.1. Análisis del Hotel Posada Ingapirca**

1.1.1. Historia del Hotel Posada Ingapirca.

1.1.2. Análisis de los stakeholders del Hotel Posada Ingapirca.

1.1.3. Condición actual del Hotel Posada Ingapirca.

**1.2. Conceptos de Responsabilidad Social**

1.2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social.

1.2.2. Factores relacionados a la Responsabilidad Social.

1.2.3. Beneficios de aplicar Responsabilidad Social.

**1.3. Análisis de la Norma del Instituto EHTOS**

1.3.1. Origen de la Norma del Instituto ETHOS.

1.3.2. Indicadores de la Norma del Instituto ETHOS.

1.3.3. Empresas hoteleras que utilizan la Norma del Instituto ETHOS.



## Capítulo II

### 2. Diagnóstico actual de Responsabilidad Social Empresarial del Hotel

#### Posada Ingapirca

- 2.1. Valores, transparencia y gobierno Corporativo
- 2.2. Público Interno.
- 2.3. Medio Ambiente
- 2.4. Proveedores
- 2.5. Consumidores
- 2.6. Clientes comunidad
- 2.7. Gobierno y sociedad

## Capítulo III

### 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hotel Posada Ingapirca

#### 3.1. Estrategias y Tácticas en Responsabilidad Social.

- 3.1.1. Recomendación en Valores, transparencia y Gobierno Corporativo
- 3.1.2. Recomendación al Público Interno.
- 3.1.3. Recomendación para la Protección Medio Ambiente
- 3.1.4. Recomendación a Proveedores
- 3.1.5. Recomendaciones a Consumidores
- 3.1.6. Recomendación a Clientes comunidad
- 3.1.7. Recomendaciones al Gobierno y sociedad

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos



## Anexo 2. Carta de Autorización



Dirección: Calle Larga 6-93 y Borrero • Telfs.: (593-7) 282-7401 / (593-7) 283-6664 / (593-7) 283-1120 • Fax: (593-7) 283-2340  
E-mail: gstaana@etapanet.net • Sitio web: www.grupo-santaana.net • Cuenca - Ecuador

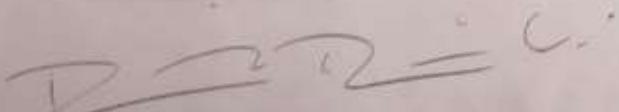
Cuenca, 27 de Noviembre del 2018

De mis consideraciones

Ing. Gustavo Iñiguez Márquez MBA

Yo Daniel Duran Vintimilla en calidad de Gerente propietario de Hotel Boutique Victoria y Posada Ingapirca, se da la apertura y autorizo al Señor Luis Santiago Jarro Duchimaza estudiante de la carrera de Hotelería de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad realice su trabajo de titulación Intitulado "Plan De Responsabilidad Social Empresarial Basado En La Norma Del Instituto Ethos: Caso Hotel Posada Ingapirca".

Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad el estudiante puede hacer uso de la presente en lo que crea conveniente.

  
Ing. Daniel Duran Vintimilla

Gerente propietario

Luis Santiago Jarro  
HOTEL VICTORIA



El Jardín

POSADA  
INGAPIRCA

Artesanías  
Antiguiedades

SANTA ANA  
Recuerdos



## Anexo 3. Entrevista Ing. Daniel Duran.

### Entrevista Ing. Daniel Duran

#### **¿Posada Ingapirca posee misión, visión?**

La misión y visión es única ya que es la misma del Hotel Victoria por lo que esa información la posee el departamento administrativo en la ciudad de Cuenca.

#### **¿Cuáles son sus compromisos éticos y sus valores dentro de la empresa?**

Nos basamos en el respeto mutuo entre la comunidad y nosotros como empresa consideramos que la cultura de la región debe ser conocida por todos nuestros visitantes y sobre todo en la responsabilidad de brindar un servicio o producto de alta calidad la cual nos ha forjado una reputación en el mercado del alojamiento.

#### **¿Cuáles son las herramientas comunicativas que se utiliza dentro de la empresa para involucrar a los grupos de interés en sus actividades?**

Estamos conscientes que una buena comunicación es sinónimo de trabajo en equipo y de éxito seguro por lo que mantener una comunicación constante con nuestros grupos de interés es fundamental, para ello utilizamos charlas comunicativas y capacitaciones periódicas.

#### **¿Cuál es la iniciativa de Posada Ingapirca para la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores, formación educacional, salud familiar, desarrollo personal y profesional de sus empleados?**

En Posada Ingapirca velamos por la seguridad de cada uno de los colaboradores además nos esforzamos en el desarrollo profesional de cada uno de ellos mediante capacitaciones y apoyo personal ya que en múltiples ocasiones nos hemos comprometido en ayuda económica en casos de accidentes ocasionales.

#### **¿Posada Ingapirca ha realizado donaciones?**

Se ha realizado donaciones de alimentos y de los blancos tales como toallas y sabanas las cuales se dan de baja y aun poseen características para seguir siendo utilizadas.

#### **¿Posada Ingapirca está en contra de la explotación laboral o infantil?**

Posada Ingapirca está comprometida con el desarrollo infantil y por lo tanto estamos en contra de la explotación laboral ya que los niños deberían estar formándose académicamente y desempeñarse de manera exitosa.

#### **¿Cómo se contrata a su personal en posada Ingapirca?**

Para realizar la contratación o admisión de nuevo personal se toma en cuenta varios aspectos como son que sean nativos de la zona que tengan un conocimiento cercano a lo que se necesita dentro de la empresa esto quiere decir que sepan de cocina típica, saber algo sobre atención y comunicación con los huéspedes y tener conocimientos sobre la cultura y la región para brindar información exacta de lugares turísticos.



**¿Cuáles son los parámetros de contratación a proveedores?**

Al momento de elegir un proveedor tenemos ciertas exigencias en este caso tratamos de que los productos sean orgánicos y apoyamos a los pequeños productores de la región teniendo en cuenta siempre los procesos que se están utilizando para su producción.

**¿Mantienen algún proyecto de responsabilidad social con sus proveedores?**

Por el momento no se está realizando proyecto alguno en cuestión de Responsabilidad Social, pero esperamos que muy pronto se pueda concretar algún proyecto que nos ayude a mejorar la condición de vida de la comunidad y la protección al medio ya que tenemos en mente algunos proyectos por ejemplo el contribuir con el medio ambiente al evitar el desperdicio de agua a pesar de ya tener una campaña de reducción de la utilización de este recurso queremos proponer nuevas estrategias que ya estamos probando en Hotel Victoria como es el caso de colocar botellas de vidrio con agua purificada en cada habitación.

**¿Cuáles son las medidas implementadas para el ahorro de recursos?**

Tenemos una campaña que ya tiene algún tiempo en marcha como es el caso de colocar carteles con información adicional con los impactos que puede provocar el uso irresponsable de los recursos tales como agua, energía eléctrica y por el momento nos ha dado logros significativos.

**¿Cómo se vinculan con la comunidad?**

La comunidad es un aparte importante en el desarrollo social ya que son ellos los que impulsan de cierta manera su cultura es por esto que nosotros como Posada Ingapirca estamos comprometidos con esa promoción y fortalecimiento cultural hemos participado conjuntamente con ellos en muchos eventos como es el Inti Raymi esta fiesta muy importante hemos participado en la conocida Pampa Mesa que es una oportunidad de convivir con cada uno de ellos.



## Anexo 4. Entrevista Sr. Ángel Bermejo.

### **Entrevista al Sr. Ángel Trabajador de Posada Ingapirca**

#### **¿Cuántos trabajadores laboran en este establecimiento?**

Por el momento trabajamos un total de 8 personas los cuales cumplimos un trabajo polivalente es decir hacemos de todo en el hotel un día estamos en recepción y otro momento de salones, pero cada una de las actividades las desempeñamos con toda responsabilidad.

#### **¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa?**

Llevo cerca de 7 años trabajando en Posada Ingapirca y durante todo este tiempo he tenido una gran experiencia de desarrollo profesional todos trabajamos en equipo y la dirección ha tenido buenos gestos con todos nosotros nos ha capacitado en las diferentes áreas para mejorar nuestro desempeño.

#### **¿Cuáles son los beneficios que percibe dentro de la empresa?**

Todos los empleados están asegurados y tienen beneficios de ley además de esto el administrador provee de opciones de capacitación para todos los empleados, en lo personal trabajar en Posada Ingapirca me ha ayudado en la ampliación de mi conocimiento sobre turismo, también hace tiempo un empleado tuvo un problema de salud grave por lo que el Ing. Daniel Duran estuvo al frente del tratamiento ya que asumió los gastos médicos.

#### **¿Cómo es el ambiente de trabajo dentro de la empresa?**

El ambiente laboral dentro de la empresa es agradable y todos trabajamos como un equipo ya que nos ayudamos en las diferentes tareas que debemos realizar, existe el respeto mutuo entre los directivos y nosotros el equipo de trabajo; ha existido el apoyo por parte del Ing. Daniel Duran en diferentes actividades, nos ha brindado consejos que nos han ayudado a nuestro desempeño personal.

#### **¿Ha sido voluntario en actividades externas de la empresa?**

Sí conjuntamente con el equipo de trabajo de la empresa hemos realizado mingas de limpieza dentro de la comunidad al igual que a las capacitaciones que existen por parte del gobierno local que nos ayuda en el desarrollo de nuevas maneras de cuidado ambiental.

#### **¿Reciben capacitaciones por parte de la empresa?**

Las capacitaciones dentro de las empresas han sido regulares por ejemplo hace 6 meses hubo una capacitación de manejo de alimentos dentro de la cocina, al igual que servicio al cliente nos gustaría que existan capacitaciones relacionadas al tema del idioma Inglés ya que eso nos facilitaría una mejor comunicación con los huéspedes.



## Anexo 5. Entrevista Sra. Blanca Guachay. (moradora)

### Entrevista comunidad

#### **¿Como es el ambiente social de la empresa y la comunidad?**

Se mantiene una relación muy buena con todos los integrantes de la empresa ya que están al servicio de la comunidad y mantenemos convenios de mano de obra local para posibles actividades.

#### **Que beneficios ha traído la empresa a su comunidad**

Han sido muchos los beneficios que el hotel nos ha traído a la comunidad ya que son muchas las personas extranjeras que nos visitan y realizan compras de nuestros productos, visitan las Ruinas de Ingapirca, somos mas conocidos en otros lugares del país y del mundo.

#### **¿Ha existido algún problema con la empresa y la comunidad?**

Desde que la empresa esta funcionando en la comunidad no hemos tenido ningún problema, al contrario, han sido muchas las experiencias buenas que se han vivido con la empresa, ya que nos ha respaldado en diferentes situaciones y nos ayuda económicamente al consumir nuestros productos.

#### **¿Se respeta sus derechos y tradiciones en la empresa?**

Nuestras tradiciones y derechos siempre han sido respetados por parte del hotel ha promocionado desinteresadamente nuestra cultura ha existido ese respeto mutuo y sobre todo ese apoyo moral como se observa dentro de la empresa todos los trabajadores mantienen su vestimenta tradicional.

#### **¿Está de acuerdo con la implementación de nuevos servicios por parte de la empresa por ejemplo visitas a lugares turísticos, programas para conocer su cultura?**

La implementación de esos servicios sería muy útil para todos los que integramos la comunidad ya que la actividad comercial y económica aumentaría de manera considerable entonces como comunidad nos sentiríamos favorecidos ya que nuestra cultura seria conocida y reconocida a nivel nacional e internacional.



Universidad de Cuenca

## Anexo 6. Plan de Responsabilidad Social Empresarial.



### PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADA EN LA NORMA DEL INSTITUTO ETHOS APLICADO AL HOTEL POSADA INGAPIRCA

Autor: Luis Santiago Jarro Duchimaza



## Introducción

Después de haber analizado el estado actual de las acciones de responsabilidad social empresarial que se ha realizado en el hotel Posada Ingapirca con relación a cada indicador de la Norma del instituto ETHOS. Este capítulo está basado en las recomendaciones y las estrategias que Posada Ingapirca debe poner en marcha para cumplir con los requerimientos que establece la Norma del Instituto ETHOS en relación a cada indicador. Como ejemplo de esto, podemos observar que la empresa no posee un código de ética, por lo que no es conocido y tampoco difundido a todos los empleados, permitiendo así, que su actividad se aproxime a cumplir las normas de convivencia para forjar una sociedad socialmente responsable.

Como un ejemplo, en el indicador proveedores, se encontraron algunos obstáculos en cuanto a su desarrollo. Es importante que, en esta área se tenga un listado de proveedores y de los servicios que se ofrecen, contratar con los que ofrezcan mejores insumos o servicios pues de estos dependerá la calidad y confianza que tengan hacia el hotel el público interno y externo. De la misma manera, la relación con los consumidores y los planes de comunicación diseñados deben ser difundidos tanto para los empleados como para los clientes.

Además, recoger las sugerencias que estos a través de los diferentes canales para las mejoras respectivas trayendo como consecuencia la fidelidad y mejora de la imagen corporativa. De igual forma, la relación con la comunidad es muy importante pues esta aumenta su ventaja competitiva y su reputación en relación al apoyo, la defensa y respeto de sus tradiciones y cultura.

Para terminar el proceso y como uno de los puntos decisivos, es mejorar la realización del reporte de sustentabilidad, publicándolo a través de su página web, para que los usuarios internos y externos puedan informarse sobre el desempeño que este reporte contiene con respecto al entorno ambiental, social y financiero.

Por lo tanto, a partir de la calificación obtenida en el capítulo anterior de cada uno de los indicadores, se sugiere poner en marcha el siguiente plan de mejoramiento, el cual ha sido diseñado a partir de su cumplimiento e



incumplimiento en relación a los indicadores definidos. Se recomiendan distintas acciones las cuales se detallan en las diferentes tablas elaboradas.

Para que los resultados reflejen un verdadero cambio en el desarrollo de RSE en la práctica, por parte del hotel del estudio, se recomendó que el plan de mejoramiento propuesto lo considerara el gerente y dueño de Posada Ingapirca, Ing. Daniel Duran Vintimilla planteándose como meta concreta la implantación de las actividades luego de la presentación de este estudio.

### **Las estrategias planteadas permitirán.**

- Contar con procesos más competitivos y eficaces.
- Tener un mayor control y seguimiento de las acciones que se implementaran para corregir los problemas actuales.
- Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar una posible solución.
- Decidir los puntos prioritarios y decidir la estrategia a seguir.
- Determinar en el plan, las acciones a realizar en un futuro, al igual que la forma que se controlará y se dará seguimiento.

### **Diagnóstico sobre la situación del hotel Posada Ingapirca con respecto al tema de responsabilidad social**

Se diagnosticó el estado de la situación que actualmente posee Posada Ingapirca con respecto al tema de Responsabilidad Social, de acuerdo a la guía de auto aplicación de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial IARSE – ETHOS; cuyos resultados fueron fundamentales para detectar las diferentes falencias o fortalezas que la compañía tiene con respecto a este tema.

Los múltiples resultados obtenidos mediante el análisis de los indicadores tratados, se analizaron y arrojaron los resultados descritos a continuación. Inicialmente, se describe cada indicador y al finalizar se encuentra un análisis de temas importantes.



### **Indicador Valores, transparencia y Gobierno Corporativo**

Posada Ingapirca debería dialogar y difundir su misión y visión con el público interno, dado que los mismos no tienen conocimiento de su existencia, por lo tanto, ignoran la estrategia general de la empresa y los beneficios que la implantación de esta proporciona.

Se recomienda exponer y dar a conocer públicamente sus compromisos éticos por medio de materiales institucionales, por Internet o de manera directa a los integrantes de sus grupos de interés; se debe de crear un código de ética o conducta que debe ser entregado a todos los colaboradores de la empresa y ellos basarse en el mismo para ponerlos en práctica.

Posada Ingapirca debe analizar y plantear las pautas necesarias para poder cumplir con los parámetros que se encuentra en la misión y visión logrando así mejorar su posicionamiento y penetración en el mercado de alojamiento.

Posada Ingapirca debe realizar una reunión con todos los miembros de su empresa y poner en práctica los valores que definen a la empresa, además de realizar un estudio profundo sobre los deberes y derechos que poseen cada uno de ellos, tratando temas de valores, principios y políticas de la organización.

Por medio de utilización de herramientas comunicativas como son charlas, reuniones y foros informativos se debe involucrar a los grupos de interés en actividades conjuntas, además de generar procesos y acciones para prever o minimizar los impactos socio ambientales negativos que se identifique en la organización.

La empresa debería conversar con sus competidores, ya que actualmente no lo hacen, y trabajan por su propia cuenta dentro del sector turístico y de alojamiento en la zona



VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO			
Objetivos Estratégicos	Lo que dice la Norma	Acciones que se deben implementar	Responsable
<b>Dialogar y presentar su misión y visión al público interno.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialogar con los jefes departamentales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones semestrales de seguimiento de la empresa.</li><li>• Plantearse objetivos interdepartamentales.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Jefes Departamentales.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantear estrategias de posicionamiento dentro del mercado hotelero.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar análisis FODA.</li><li>• Mejorar la imagen corporativa en la comunidad.</li><li>• Establecer y promover un plan de respeto de cultura y tradiciones.</li></ul>	
<b>Desarrollar y actualizar sus valores éticos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrar de manera directa a los stakeholders.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Charlas directas con los stakeholders.</li><li>• Tomar en cuenta las necesidades de los miembros de la empresa.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Miembros de los stakeholders. Jessica (Administradora)
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respetar los derechos del grupo de interés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación y capacitación regular</li><li>• Valorar capacidades de sus miembros</li></ul>	



### Indicador Público Interno

Posada Ingapirca debe adoptar políticas y/o iniciativas que ayuden en la formación educacional, condición de vida, salud familiar, desarrollo personal.

Capacitar al personal fijo y eventual en temas turísticos y de responsabilidad social empresarial, siendo enfocadas en el desarrollo continuo de sus habilidades y conocimientos.

Considerando su papel social respecto a los nuevos colaboradores se recomienda, ofrecer buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con los debidos acompañamientos, evaluaciones y orientación por parte de la empresa, enfocarse en campañas de salud familiar; apoyar a las familias de los colaboradores por medio de convenios, programas o acuerdos especiales de carácter educativo.

Enfocarse en una política que prohíba de una manera tácita, cualquier tipo de discriminación hacia las mujeres embarazadas y a empleados con hijos que tengan alguna discapacidad.

Al momento de realizar la selección de su personal, Posada Ingapirca debería tomar en cuenta las habilidades, conocimiento o experiencia para orientar de manera estratégica dentro de la empresa. En el caso de necesitar personal extra para eventos o de estar en su capacidad máxima se deberían realizar llamados al personal eventual que haya trabajado en el establecimiento



PÚBLICO INTERNO			
Objetivos Estratégicos	Lo que dice la Norma	Acciones que se deben implementar	Responsable
<b>Adoptar e implementar políticas que apoyen el desarrollo personal de sus empleados.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar la situación actual del miembro de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dialogar y conocer el estado emocional, físico y las necesidades personales.</li><li>Asesoría en temas de desarrollo económico y personal.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados de Posada Ingapirca.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejorar la calidad de vida de los empleados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia médica.</li><li>Otorgamiento de becas escolares.</li></ul>	
<b>Capacitar en temas turísticos y de responsabilidad social al personal de la empresa.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar de los beneficios del turismo en la zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Impulsar el comercio local.</li><li>Promocionarse a nivel internacional.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Jefe de Mercadeo. Empleados. Miembros Capacitadores.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitar al personal de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Charlas continuas.</li><li>Información escrita.</li></ul>	



## Indicador Medio Ambiente

Posada Ingapirca debe crear una política explícita que prohíba de manera estricta la utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales como en el caso de madera, productos forestales no madereros, animales etc.

Dar a conocer una política ambiental en la cual se trate temas netamente de protección al cuidado del ambiente que lo rodea, logrando así que en la prestación de sus servicios provoquen el menor impacto ambiental.

Participar en comités, consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad contribuyendo a la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyectos de conservación de áreas protegidas o en el caso de protección de animales amenazados

Mejorar el uso de los afiches el cual da a conocer el ahorro de recurso por ejemplo el ahorro de energía eléctrica agregando información adicional del impacto ambiental que provoca el uso excesivo e irresponsable del mismo ya que con esta información sus huéspedes estarán auto educándose y poniendo en práctica en su vida cotidiana.

Posada Ingapirca debería plantearse el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, desarrollando acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática. Además de campañas internas, se debe concientizar y educar en materia ambiental dirigidas a sus proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno de la empresa.

La empresa debería apoyar y participar de manera continua en proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.



Priorizar políticas preventivas de cuidado del medio ambiente al crear un área o comité el cual este enfocado en el cuidado de los recursos naturales y traten la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica de la empresa.

Crear y dar a conocer un plan de emergencia ambiental que relacione todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrenar de manera regular a sus empleados para enfrentar tales situaciones.

La empresa debe plantearse el mejoramiento del manejo de recursos como es el caso del uso prolongado del agua y de energía logrando un impacto menor dentro del ambiente reduciendo los costos económicos y fomentando la concientización de su grupo de interés.

Mejorar su programa de reciclaje y de gerenciamiento de residuos con la participación de sus clientes, para la recolección de materiales tóxicos, además de adoptar un sistema de gestión ambiental, desarrollar alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y compromiso con la sustentabilidad de los bosques.



MEDIO AMBIENTE			
Objetivos Estratégicos	Lo que dice la Norma	Acciones que se deben implementar	Responsable
<b>Crear una política que prohíba la utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinar con autoridades para prohibir el uso de recursos renovables.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Charlas de concientización con el personal y consumidores.</li><li>Reunión con los dirigentes de la zona.</li><li>Programa de cuidado forestal.</li></ul>	<p>Ing. Daniel Duran. Dirigentes de la Junta Parroquial. Empleados. Miembros de la comunidad.</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar la situación de la flora y fauna de la zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Campaña de concientización ambiental “Siembra un Árbol”.</li><li>Estudio de la condición ambiental de la comunidad.</li></ul>	
<b>Dar a conocer una política ambiental basada en el cuidado de los recursos y su relación para prestar servicios evitando un alto impacto ambiental.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinar y mejorar la campaña del ahorro de recursos energéticos e hídricos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aumentar la distribución de folletos de ahorro de recursos en Posada.</li><li>Informar a los huéspedes.</li></ul>	<p>Ing. Daniel Duran. Huéspedes. Miembros de la comunidad.</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Charlas informativas con el público interno de los impactos ambientales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar a conocer impactos del calentamiento global.</li><li>Analizar y ayudar a las especies amenazadas de la zona.</li></ul>	
<b>Crear y dar a conocer un plan de emergencia ambiental que se</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar el impacto que ha sufrido el sector a lo largo del tiempo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inserción de especies ajenas al ecosistema.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Comunidad. Empleados.



<b><i>implementado de manera inmediata.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socializar el programa de reciclaje dentro y fuera de la empresa.</li><li>• Tala indiscriminada de árboles.</li></ul>	
<b><i>Mejorar el programa de cuidado ambiental.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar con el programa de ahorro de recursos y dar a conocer medidas que se han tomado.</li><li>• Concientizar el programa de ahorro de recursos energéticos e hídricos y de reciclaje.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de productos biodegradables</li><li>• Evitar el uso de botellas plásticas</li><li>• Cambio de grifería en la empresa.</li><li>• Sensores de movimiento</li><li>• Publicidad mencionando los efectos negativos que provocan el uso indebido de los recursos.</li></ul> <p>Ing. Daniel Duran. Ing. Eléctrico. Personal de mantenimiento. Comunidad. Empleados.</p>



### Indicador Proveedores

Necesitan crear y poner en práctica una norma de selección y evaluación de sus proveedores, los cuales contemplen criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, ambiental y seguridad social. Además de criterios basados en el respeto a la legislación, como por ejemplo la prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y la adopción de estándares de protección al medio ambiente.

La empresa debe crear políticas con el objetivo principal de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, discutiendo este tema con sus proveedores y los incita a cumplir con la legislación mediante diferentes vías como es el caso de entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores.

Posada Ingapirca debe realizar un informe periódico con evidencias de que se están cumpliendo e implementando las cuestiones relacionadas a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva.

Se recomienda discutir temas relacionados con Responsabilidad Social con cada uno de sus proveedores, buscando capacitaciones continuas y enfocarse en que se esté desarrollando de manera permanente.

Se debería priorizar la contratación de proveedores que tengan en cierto porcentaje de cumplimiento en relación a temas de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial adoptando diversas políticas de selección y de evaluación de proveedores aliados, los cuales estén basados en factores de calidad, precio y cumplimiento con las normas establecidas por la ley.

Posada Ingapirca debería conocer de manera obligatoria el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y garantizar que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente. Adoptando criterios de compra en el cual se considere evitar la adquisición de productos “piratas”, o alterados.



Apoyar a las diferentes organizaciones de la comunidad privilegiando al pequeño proveedor en la cual se mantengan prácticas comerciales justas y pagos al precio justo.

El encargado de Posada Ingapirca además de colaborar en el desarrollo de sus proveedores locales debería realizar visitas continuas a sus lugares de producción ya que estaría al pendiente de los procesos que se utilizan y de la manera como se obtienen los diferentes productos, además de esto se podría coordinar con las autoridades locales que se puede dictar cursos para la mejora en las prácticas de la agricultura en las comunidades vecinas.

Implantar dentro de la empresa mecanismos formales basados en valores y principios, tales como buenas condiciones de trabajo, ausencia de mano de obra infantil y forzada, protección al medio ambiente, equidad de género, transparencia, participación y rendimiento de cuentas.



<b>PROVEEDORES</b>			
<i>Objetivos Estratégicos</i>	<i>Lo que dice la Norma</i>	<i>Acciones que se deben implementar</i>	<i>Responsable</i>
<b><i>Crear y poner en práctica una norma de selección y evaluación a proveedores en los que se contemplen criterios y exigencias de cumplimiento basado en la legislación laboral.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar el beneficio de cada proveedor.</li><li>• Estudio estratégico relación – calidad.</li><li>• Tiempo de entrega de pedidos.</li><li>• Conocer historia del proveedor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adoptar políticas de selección y evaluación de proveedores aliados.</li><li>• Colaborar con el desarrollo de proveedores locales.</li><li>• Visitas continuas a la empresa del proveedor.</li><li>• Evitar la adquisición de productos piratas de algunos proveedores.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados de Posada Ingapirca. Proveedores.
<b><i>Crear políticas con el objetivo principal de cumplir con la responsabilidad social por medio de sus proveedores.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión frecuente con los proveedores.</li><li>• Priorizar proveedores con responsabilidad social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar mecanismos basados en valores y principios.</li><li>• Buenas condiciones de trabajo y transparencia laboral.</li><li>• Equidad de género.</li><li>• Protección medio ambiente.</li><li>• Erradicar mano de obra infantil.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Proveedores.



### Indicador Consumidores

Posada Ingapirca debe crear una política formal en contra de publicidad que coloque a las personas de grupos vulnerables como: niños, adolescentes, mujeres, en diferentes situaciones de riesgo. A su vez implementar una política formal de protección de privacidad que salvaguarde la integridad del consumidor.

Posada Ingapirca debe crear una política explícita al vender o proporcionar productos y servicios, utilizar argumentos verdaderos los cuales eviten caer en fraude o soborno para obtener la decisión de compra o contratación de servicio por parte del consumidor o cliente.

Deben ofrecer servicio de atención al cliente, especializada para recibir y encaminar sugerencias y reclamos relativos a sus productos y servicios.

Entrenar e incentivar a sus profesionales de atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas.

Incentivar la atención al cliente profesional y los procedimientos éticos en la obtención y el uso de la información privada obtenida de los resultados de la interacción del consumidor.

Se debe fomentar la confidencialidad dentro de la empresa implementando seguridad para artefactos eléctricos e informáticos, siendo la seguridad de los huéspedes primordial.

Posada Ingapirca debería impartir una capacitación en temas de marketing logrando así mejorar la capacidad de relacionamiento con su público, brindándoles información verdadera evitando así caer en improvisación al momento de ofrecer el servicio de alojamiento y engañar de cierta manera para que se compre su producto.



<b>CONSUMIDORES</b>			
<i>Objetivos Estratégicos</i>	<i>Lo que dice la Norma</i>	<i>Acciones que se deben implementar</i>	<i>Responsable</i>
<b><i>Implementar política para erradicar la publicidad que vulneren a con los grupos en situación de riesgo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salvaguardar la integridad de grupos vulnerables.</li><li>• Respeto a las tradiciones de la comunidad.</li><li>• Capacitar al personal del hotel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivar el respeto a los niños/as, adolescentes, mujeres embarazadas, entre otros.</li><li>• Brindar seguridad a los huéspedes.</li><li>• Valorar y respetar la cultura local.</li><li>• Capacitaciones variadas en temas hoteleros.</li><li>• Incentivar a los empleados.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento. Capacitadores. Consumidores.
<b><i>Evitar acudir al uso de publicidad engañosa para promocionar el establecimiento y salvaguardar información del huésped</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento de publicidad.</li><li>• Mantener confidencialidad con la información del huésped.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la publicidad.</li><li>• Promocionar la cultura local.</li><li>• Almacenar información en privado del cliente.</li><li>• Mantener en confidencialidad las claves.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento. Consumidores / Huéspedes.



### Indicador Clientes - comunidad

Posada Ingapirca además de crear una política formal de relación con la comunidad, se debe plantear la idea de mantener comités permanentes o grupos de trabajo en la cual se contemple la participación de los miembros de la comunidad local para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.

Posada Ingapirca debería considerar los posibles impactos en la vida de la comunidad, por ejemplo; la necesidad de centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos etc.

Debe apoyar a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas. Participar en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.

Poseer mecanismos para estimular proveedores, accionistas y otras partes interesadas a hacer donaciones.

Posada Ingapirca debe destinar un porcentaje de la facturación bruta a la acción social y contribuir con un porcentaje de empleados para que realicen trabajo voluntario en la comunidad promoviendo una mejor vinculación y una comunicación constante.



CLIENTES – COMUNIDAD			
Objetivos Estratégicos	Lo que dice la Norma	Acciones que se deben implementar	Responsable
<b>Crear una política formal de relación – comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un análisis de los canales de comunicación entre consumidor y empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Escuchar necesidades básicas de los involucrados.</li><li>Realizar charlas y reuniones permanentes.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Personal del establecimiento. Consumidores.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Contribuir a la participación voluntaria en la comunidad con programas de vinculación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Destinar empleados para trabajo voluntario.</li><li>Apoyar a entidades con donaciones, financiamiento o implementación de proyectos.</li></ul>	
<b>Analizar actividades e impactos que se puede encontrar en la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fortalecer el vínculo del trabajo comunitario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mingas de limpieza.</li><li>Donación de plantas,</li><li>Asesoramiento agrícola.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Empleados. Capacitadores. Comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitaciones y visitas en temas agrícolas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Métodos de producción agrícola.</li><li>Implementar un plan de mejoramiento en producción agrícola.</li></ul>	



### Indicador Gobierno y sociedad

Posada Ingapirca debe crear una política en contra de las prácticas anticorrupción en la relación con autoridades y agentes del poder público, en todos los niveles, la empresa debe contribuir con el pago de impuestos, patrocinar programas públicos o privados de becas escolares.

Posada Ingapirca debería invertir y financiar en los diferentes proyectos que vinculen al gobierno local permitiendo de esta manera estar informado de las mejoras y de los proyectos que beneficien al público interno y externo; poniendo en marcha la relación del cuidado del medio ambiente, educación y colaboración en programas de desarrollo de la comunidad.

Posada Ingapirca debe desarrollar actividades eventuales, enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando derechos y deberes además de las responsabilidades que deben tener cada integrante permitiendo la libre discusión e intercambio de informaciones sobre temas políticos y sociales.

La empresa debe promover y apoyar por medio de alianzas estratégicas, debates y foros de discusión con las diferentes autoridades de la región para que se promueva el financiamiento de obras para la mejora y la protección del medio ambiente, también establecer convenios con organismos públicos con el único afán de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Posada Ingapirca debería interactuar activamente con instituciones gubernamentales para la elaboración de una propuesta para la mejoría y reconocimiento de la mano de obra local. La empresa debe ofrecer apoyo a los pequeños productores, impulsando y coordinando procesos de mejora tecnológica a escuelas primarias y secundarias colaborando con su equipamiento



GOBIERNO SOCIEDAD			
Objetivos Estratégicos	Lo que dice la Norma	Acciones que se deben implementar	Responsable
<b>Implementar una política en contra de prácticas de corrupción relacionadas con autoridades y personal.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe de conocer las diferentes restricciones legales vigentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debatir sobre sanciones por fraude.</li><li>• Dialogar temas de anticorrupción por parte de autoridades locales.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Miembros de la comunidad. Jefe de comunidad. Personal del establecimiento.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sanciones por fraude.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informarse sobre los valores a pagar según la ley.</li><li>• Causa de clausura temporal o definitiva.</li></ul>	
<b>La empresa debe contribuir con el pago de impuestos y patrocinar programas públicos o privados.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar los pagos puntuales según establece la ley.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenerse informado en cuanto a valores a pagar.</li><li>• Realizar trámites correspondientes.</li><li>• Averiguar si dispone de multas a pagar.</li></ul>	Ing. Daniel Duran. Escuelas de la comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar opciones para mejoras y desarrollo de la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invertir y financiar proyectos que se vincule al gobierno local.</li><li>• Interactuar activamente con instituciones gubernamentales.</li><li>• Elaborar una propuesta de mejoras y reconozca la mano de obra local.</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conversar con autoridades locales de la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora tecnológica a escuelas primarias y secundarias.</li><li>• Mejora de equipamiento.</li></ul>	



## Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial es una de las actividades que puede ser llevada a cabo por cualquier tipo de organización, la cual se enfocará y estará comprometida en la generación de múltiples beneficios a la comunidad o la región en la cual se encuentra ubicada.

Es por todo esto que diversas instituciones de carácter internacional se encuentran trabajando arduamente para la elaboración y aplicación de herramientas que permitan el desarrollo continuo de las organizaciones el cual les permita trabajar de forma responsable y el respeto a los derechos de las personas, cuidando el medio ambiente con actividades de carácter sustentable.

En el análisis exhaustivo de la norma internacional estudiada se conoce que en cada uno de los indicadores que se plantean se encuentran encaminados en promover y respetar los derechos humanos y del medio ambiente. Los resultados obtenidos son en base al análisis de los 7 indicadores que conforman la norma ETHOS como es el caso de, Valores, transparencia y gobernabilidad, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad local, gobierno y sociedad.

Al implementar estrategias de RSE se está ayudando a mejorar su rentabilidad, fomentando iniciativas en la comunidad, y principalmente ayudaría en el incremento turístico.

En cuanto al tema de valores y códigos de conducta, se pudo observar que dentro de la empresa cuenta con un manual de convivencia y un código de ética los cuales deberían ser expuestos y difundidos a todos los empleados, los valores como responsabilidad, honradez, disciplina, trabajo en equipo son importantes para lograr un buen ambiente laboral, este podrá ser percibido por los clientes que llegan a Posada Ingapirca.

Un tema favorable y de discusión dentro de Posada Ingapirca es el indicador público interno, el hotel se encuentra comprometido con el bienestar y seguridad de todos sus empleados logrando con esto una alta satisfacción personal propiciando con esto el clima interno, y haciéndolos sentir que son una parte importante para la organización creando en ellos un alto grado de sentido de



pertenencia. Así mismo, la relación con los proveedores siempre trata de mantener un vínculo a largo plazo, contratando siempre con todos aquellos que cumplan con las características de calidad, precio y responsabilidad con el medio ambiente generando confianza y agrado en el servicio que se presta.

Para Posada Ingapirca la satisfacción de sus clientes es lo más importante es así que cuenta con canales virtuales a través de los cuales se recoge la opinión y sugerencia para una mejora continua del servicio.

El hotel conoce el impacto que ocasiona su actividad económica en el sector y en la comunidad se apoyan en la normatividad vigente para mitigar los posibles efectos de su actuar. Es muy importante resaltar los beneficios que genera la aplicación de responsabilidad social empresarial y se puede concluir que la empresa que se preocupe por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción, favorecerá y garantizará fidelidad del consumidor. Se valorizará la imagen y marca de la empresa y se aprovechará de este potencial para marcar la diferencia en la forma y en las estrategias de hacer negocios.

Actualmente, la responsabilidad social empresarial ha cobrado una gran importancia en el ámbito local, nacional e internacional, es así que esta se ha convertido en una herramienta para colocar en marcha planes de desarrollo con miras a mejorar las diferentes dimensiones abordadas en esta investigación.



## Recomendaciones

El presente plan de responsabilidad social empresarial para el hotel Posada Ingapirca requiere ser socializado con su actor principal de la empresa, propietario-administrador, Ing. Daniel Durán Vintimilla debido a que se trata de una importante herramienta de administración para mejorar la gestión empresarial y ofrecer un plus en su servicio el cual va dirigido a todos sus clientes.

Se recomienda que la administración del hotel Posada Ingapirca implementar el presente plan de responsabilidad social empresarial en la brevedad posible con el objetivo de cambiar aspectos que mejoren la calidad de servicio y que todos sus componentes trabajen en conjunto para lograr el éxito de la misma.

Adicionalmente se recomienda a la empresa involucrar activamente a todos sus grupos de interés más relevantes (consumidores, proveedores, medio ambiente y comunidad) en la definición e implementación de sus acciones de RSE en las diferentes áreas de su empresa. Por otro lado, se recomienda que durante la aplicación se maneje un monitoreo constante de las actividades que se realizan para asegurar el éxito de las mismas.

Se recomienda también que la empresa realice una expansión en relación a sus alianzas empresariales con los pequeños productores del cantón fomentando así la producción y la concientización en cuanto a prácticas sostenibles se refiere.

Finalmente, se recomienda que este Plan de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma del Instituto ETHOS sirva como ejemplo de aplicación en su otro establecimiento hotelero ubicado en la ciudad de Cuenca además de ser guía en otros trabajos relacionados al tema.



## Bibliografia

Alonso, M. (14 de Septiembre de 2018). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.* Obtenido de [http://www.empresa.org/doc/Manual\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf)

Begoña, G.N., & Martínez Domínguez, R. (5 de Agosto de 1015). *Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa.* Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scie\\_lo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scie_lo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf)

CERES. (15 de Octubre de 2016). *Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social.* Obtenido de <http://www.redceres.com/nosotros>

CONEXIONSAN. (13 de Agosto de 2016). *Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial.* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/los-indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial/>

Courteyou, G. (01 de Abril de 2003). *Distintas visiones: la búsqueda del equilibrio.* Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_rse\\_unavision\\_integral.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_rse_unavision_integral.pdf)

ETHOS, I. (2006). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social.* Sao Paulo: Planeta Terra Design. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_indicadores\\_ethos.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_indicadores_ethos.pdf)

ETHOS, I. (2016). Conferencia 2018. *Conferência Ethos 2018* (pág. 1). Rio de Janeiro, Sao Paulo: Instituto ETHOS.

ETHOS, I; IARSE. (2018). *Indicadores ETHOS – IARSE para Negocios Sustentables y Responsables Version 3.1.* Argentina. Obtenido de

file:///C:/Users/Hp/Downloads/Indicadores%20Ethos-%20IARSE%20v3.1%202018.pdf



Flores Ruiz, D. (26 de Julio de 2016). *Responsabilidad social en el sector.* Revista *Journal*, 10(3), 116-135. Obtenido de <https://gcq.universia.net/article/viewFile/1643/2025>

Martinez, H. (Enero de 2011). *Responsabilidad social y etica Empresarial.* Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVsY-8geTeAhVR21MKHYTRCVUQ6wEIJzAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Michael Porter Y Mark Kramer. Responsabilidad social y corporativa. Gago, Roberto Fernando. Universia Bussines Review, 2002. 30-31. “Morales, Karina. “Sostenibilidad Empresarial Experiencia de Responsabilidad social en empresas Ecuatorianas”. Internet.ecuador.ahk.de. Acceso: 15 de mayo de 2019.

Morrales Herrera, K. (2012). *Sostenibilidad empresarial: Experiencias de responsabilidad social en empresas ecuatorianas.* Quito: ConQuito.

Musio, V. (2016). *Responsabilidad social empresaria en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor.* Obtenido de <https://www.letsgointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelero-una-nueva-forma-de-crear-valor>

Pesendorfer, L. (20 de Noviembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.* Obtenido de: <https://ecuador.corresponsables.com/actualidad/responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador>

Ruiz, P. V. (30 de Mayo de 2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL: Escuela de organización industrial.* Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecol/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>



Sogayares, P. (Abril de 2006). *Instituto Ethos: Empresas e responsabilidad social: Herramientas de gestión empresarial.* Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/962>

Sostenibilidad, M. (8 de Agosto de 2017). *Moverse Sostenibilidad.* Obtenido de <http://www.moverse.org/contacto/>

Vallejo, Raúl. Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros. Corporación Editora Nacional, 2006.

Astudillo Delgado, J. E. (2013). *Tesis.* Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1647>



<b>Objetivo RSE</b>	<b>Subobjetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>
Fomentar RSE en Posada Ingapirca	Capacitar al personal de Posada Ingapirca en RSE, incluyendo a las directivas	Contratar personas idóneas, que capaciten a todo el personal de Posada Ingapirca en RSE	Realizar capacitaciones semestralmente	Se espera la asistencia del 100% de personal a cada una de las capacitaciones
Crear y promover una política Ambiental	Elaborar una política Ambiental y divulgarla a todo el personal	Contratar profesionales que elaboren una política ambiental que se adapte a la actividad comercial de la empresa Realizar reuniones con el personal para divulgar la política ambiental de Posada Ingapirca y promoverla	Tener en dos meses la Política Ambiental de Posada Ingapirca. Nº de reuniones de divulgación realizadas Nº de reuniones programadas	Se espera la asistencia del 100% del personal
Promover un buen clima laboral	Establecer políticas sobre equidad, salud, remuneración, desarrollo profesional, la discriminación y el rescate cultural, para mantener un buen clima laboral	Realizar reuniones con los directivos donde establezcan las políticas sobre estos temas, que ayuden a mantener un buen clima laboral; y luego informar a los colaboradores	Nº de Reuniones realizadas directivas Las políticas deben ser elaboradas en un tiempo máximo de 3 meses Nº de Reuniones con el personal.	Asistencia del 100% a las reuniones.
Evitar discriminación, acosos, hostigamientos y abusos de autoridad en la empresa	Mejorar las normas que prohíban las discriminaciones, acosos, hostigamientos dentro de la empresa	Revisar el manual de ética de la compañía y verificar si tiene falencias con respecto a estos temas, para hacer las respectivas correcciones. Indagar entre el personal si en la empresa se presentan estos	Revisar y corregir el manual de ética Nº de casos presentados de estas situaciones	Poner en conocimiento al personal de Posada Ingapirca el código de ética con las correcciones que se



		hechos, y si la respuesta es positiva, con qué frecuencia		hayan presentado en la compañía
Realizar campañas de salud	Realizar campañas de vacunación y prevención de enfermedades dentro de la empresa.	Programar periódicamente campañas de salud para los empleados	Realizar trimestralmente campañas internas de salud	Asistencia del 100% de los empleados a las campañas programadas
Solucionar los problemas, quejas y sugerencias de los clientes	Fidelización de los clientes. Mejoramiento del canal de comunicación entre la empresa y clientes para quejas y reclamos.	Innovación del canal de acceso directo para clientes (número de teléfono, dirección electrónica, etc.). Dar seguimiento en la resolución de quejas y problemas e implementar las sugerencias realizadas por los clientes que sean viables en la empresa	Nº de quejas recibidas y Nº de quejas resueltas por parte de la empresa  Tiempo de Resolución Encuesta de satisfacción a clientes y sugerencias recibidas e implementadas	Reducción porcentual de quejas mensual  Incremento de satisfacción de clientes 45% anual.
Mantener una política de pagos y períodos cumplidos con proveedores	Mantener una política de pagos clara y transparente con los proveedores  *Procurar que los períodos de pago sean cumplidos en el tiempo indicado según acuerdos previos	Al momento de solicitar productos o servicios a proveedores, dejar clara y definidas la forma y fecha de pago. *Cumplir con las fechas pactadas de pago, haciendo un listado por días con recordatorio a cada uno de ellos, con el fin que no sea olvidado.	Nº de pagos pactados por mes / Nº de pagos realizados al mes *Nº de cobros por no pago en el mes / Nº de pagos pactados al mes	Período de pago aceptado menor o igual a 30 días  *Reducción de cobros por no pago puntual en 5% mensual *Reducción 30% anual de cobros por no pago puntual