



OFICINA DE POSTGRADOS

Tema:

**MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS
TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de Empresas Turísticas**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autor:

Diego Germán Ulloa Toalombo

Director:

PhD. Varna Hernández Junco

Ambato – Ecuador

Diciembre 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS
TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autor:

Diego Germán Ulloa Toalombo

Varna Hernández Junco, Psic. Ph.D.

f. 

CALIFICADOR

Telmo Diego Proaño Córdova, Eco. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Carlos Ernesto Flores Tapia, Ing. Ph.D.

f. 

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, P.Ph.D

f. 

COORDINADOR DE LA OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA



Ambato – Ecuador

Diciembre 2022

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: DIEGO GERMÁN ULLOA TOALOMBO, con CC. 020228265-3 autor del trabajo de graduación intitulado: **MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA**, previa a la obtención del título profesional de **Magister en Gestión de Empresas Turísticas**, en la oficina de Posgrados.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para, que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE de Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la universidad.

Ambato, diciembre 2022



DIEGO GERMÁN ULLOA TOALOMBO
CC. 020228265-3

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico de manera especial a mi madre Bilmita, quien con su apoyo incondicional ante varias dificultades y adversidades ha sabido guiarme por el camino del éxito, es un gran ejemplo en mi vida, al cumplir funciones de padre y madre ha sabido salir adelante con mi persona y hermanos. Todo su esfuerzo y sacrificio se los ve reflejado en este logro cosechado. A tan hermosa familia muy unida, a mis hermanos, Andrés y Anahí, gracias a sus ánimos, consejos y la confianza, fue esencial para salir adelante y no defraudarlos; a mis dos angelitos que desde el cielo me protegen y me llenan de bendiciones. Finalmente hago realce a mi esposa Jennifer, por su comprensión y sobre todo su apoyo brindado en el transcurso de mis estudios, sin ella no fuese posible este logro y estaré eternamente agradecido y por ello se la dedico con mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios por protegerme e iluminar mis senderos a diario, llevarme por el buen camino, bendecirme con la salud y vida para cosechar mis sueños propuestos. A mi madre Bilma, hermanos: Andrés y Anahí quienes son mi motivación e impulso más grande para salir adelante ante cualquier adversidad. A la maestría en gestión de empresas turísticas de la PUCESA, por tener docentes de alta gama educativa que gracias a ellos obtuve conocimientos y gran valor para cumplir mis metas propuestas. Ah mi tutora Mgs. Varna Hernández Junco. PhD, por sus conocimientos, paciencia y comprensión en todo el proceso de desarrollo de la investigación. Finalmente agradecer a mi esposa Jennifer, la cual con su ayuda fue esencial para este proceso académico.

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un compromiso consciente y voluntario, su interés principal es la inclusión del medio interno y externo de las empresas turísticas en búsqueda de valores éticos-responsables con el medio ambiente y empresas. La investigación parte de la necesidad de mejorar la RSE en las empresas turísticas del Cantón Guaranda, lo cual, es de suma importancia para la sostenibilidad ambiental y buen vivir de la sociedad. En las empresas turísticas existe escasa implementación de esta cultura, la problemática se manifiesta donde las empresas contaminan con sus servicios turísticos y no cuentan con un modelo de responsabilidad social, por lo cual, el turista necesita llegar a una empresa donde se refleje la RSE y sea un plus en el servicio, donde, la problemática antes mencionada, es factor para que los turistas no se sientan interesados en visitar los servicios turísticos que ofertan las empresas, con ello, no logran una sostenibilidad de sus negocios y llegan al fracaso empresarial. Ante esta situación, se propone como objetivo desarrollar un modelo de gestión de RSE y un procedimiento metodológico para las empresas turísticas del cantón Guaranda. Para el cumplimiento de la investigación, se utiliza la modalidad cuantitativa, el tipo de investigación es no experimental, transversal, de alcance descriptivo, se emplean cuestionarios, con la finalidad, de generar el modelo, el cual será validado por especialistas.

Palabras clave: Turismo: modelo de gestión: sostenibilidad.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is a conscious and voluntary commitment whose main interest is the inclusion of the internal and external environment of tourism companies to search ethical-responsible values with the environment and companies. The research starts from the need to improve CSR in the tourist companies in the Guaranda Canton to keep environmental sustainability and good living conditions for the society. There is a lack of implementation of this culture in tourism companies. The problem is detected when companies pollute with their tourist services, and they do not have a model of social responsibility. Therefore, the tourist area needs to get to a company where CSR is reflected and be a benefit in the service avoiding tourists do not feel interested in visiting the tourist services offered by companies that do not achieve sustainability of their businesses. In consequence, it is proposed as an objective to develop a CSR management model and a methodological procedure for tourist companies in the Guaranda canton. To carry out the research, a quantitative modality is used and the type of research is non-experimental, transversal, descriptive in scope. In addition, questionnaires are used in order to generate a model which will be validated by specialists.

Keywords: Tourism: management model: sustainability.

ÍNDICE

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA.....	5
1.1 Origen y Evolución de la Responsabilidad Social	5
1.2. Responsabilidad social en empresas turísticas.....	9
1.3. Responsabilidad social como modelo de gestión empresarial	13
1.4. Estructura del modelo para la Responsabilidad Social Corporativa:	30
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	38
2.1 Tipo y enfoque de la investigación	38
2.3 Técnicas, métodos e instrumentos.....	42
2.4. Operacionalización de la variable.....	56
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
Modelo de Gestión de RSE para empresas turísticas en Guaranda	68
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	119
ANEXO 1.....	119
ANEXO 2.....	122
ANEXO 3.....	124
ANEXO 4.....	126
ANEXO 5.....	128
ANEXO 6.....	130
ANEXO 7.....	132
ANEXO 8.....	134

Índice de tablas

Tabla 1. Definiciones de Modelo de Gestión	15
Tabla 2. Dimensiones para la actuación de Responsabilidad Social Empresarial ...	16
Tabla 3. Dimensiones para la actuación de Responsabilidad Social Empresarial	17
Tabla 4. Dimensiones para la actuación de Responsabilidad Social Empresarial	18
Tabla 5. Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, ISO 26000	22
Tabla 6. Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, Pacto global	23
Tabla 7. Modelo de actuación social corporativo de Carroll	25
Tabla 8. Modelo de actuación social corporativa de Wartick y Cochran	26
Tabla 9. Modelo de actuación social corporativa de Wood	27
Tabla 10. Propuesta de modelo para la responsabilidad social corporativa:.....	28
Tabla 11. Resumen de los modelos de gestión de Responsabilidad Social.....	36
Tabla 12. Resumen de procesamiento de casos, SPSS	39
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach, SPSS	40
Tabla 14. Caracterización de los establecimientos ubicados en Guaranda	40
Tabla 15. Listado de los establecimientos hoteleros ubicados en Guaranda	42
Tabla 16. Lista de posibles expertos	44
Tabla 17. Coeficiente de Conocimiento o Información	45
Tabla 18 . Cálculo del coeficiente de argumentación (Ka)	46
Tabla 20. Tabla de frecuencia para el cálculo de ni	47
Tabla 21. Cálculo de K: Coeficiente de Competencia	48
Tabla 22. Lista de expertos	49
Tabla 23. Criterios de evaluación por expertos para la validación del instrumento ..	49
Tabla 24. Operacionalización de la variable.....	58
Tabla 25. Conocimiento RSE	60
Tabla 26. Ideas de RSE	61
Tabla 27. Gobernanza interna.....	62
Tabla 28. Estrategias.....	63
Tabla 29. Sistema de monitoreo.....	64
Tabla 30. Políticas internas	65
Tabla 31. Desempeño RSE.....	66
Tabla 32. Objetivo y premisas básicas del modelo de RSE	69
Tabla 33. Descripción del rol de los actores internos del modelo de gestión RSE ...	76
Tabla 34. Descripción del rol de los actores internos del modelo de gestión RSE	76
Tabla 35. Descripción del rol de los actores externos del modelo de gestión RSE ...	77
Tabla 36. Descripción del rol de los actores externos del modelo de gestión RSE ...	77
Tabla 37. Etapa 1, Identidad para el modelo de RSE	92
Tabla 38. Etapa 2, Enfoques para el modelo de RSE	94
Tabla 39. Etapa 3, Operatividad para el modelo de RSE	96
Tabla 40. Plan de acción para la gestión de RSE	98
Tabla 41. Plan de acción para la gestión de RSE	100

Tabla 42. Plan de acción para la gestión de RSE	101
Tabla 43. Etapa 4, Monitoreo para el modelo RSE	102
Tabla 44. Evaluación del modelo de RSE por parte de los expertos.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Interacción de la empresa con el entorno	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2: Esquema de la relación interna y externa de la organización	31
Figura 3: Enfoques organizacionales	32
Figura 4: Recursividad del sistema	34
Figura 5: Etapas del modelo para la responsabilidad social corporativa:	35
Figura 6: Aspectos para el diseño de la Responsabilidad Social en una empresa	72
Figura 7: Estructura del modelo de gestión RSE para alojamiento turístico.....	73
Figura 8: Valores corporativos.....	78
Figura 9: Criterios de sostenibilidad	84
Figura 10: Dimensiones de la calidad	88

INTRODUCCIÓN

La dinámica empresarial del sector turístico del Ecuador atraviesa por varios cambios estructurales, que se reflejan en la diferenciación de servicios y la competitividad de la oferta, marcada por un importante valor agregado que, entender la realidad que atraviesa el país con respecto a la pandemia del COVID-19, hacen evidente la necesidad de transformar tanto sus procesos operativos como administrativos, con la finalidad de adaptar un modelo resiliente que permita mantenerse a la vanguardia de las exigencias del mercado.

Considera que actualmente la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un elemento diferenciador para las organizaciones, en la medida en que la incorporación estratégica de sus prácticas contribuye de manera significativa en la satisfacción de un conjunto de grupos que tienen intereses particulares, a la par que les permite (a las organizaciones) obtener resultados en los campos económico, social y ambiental. Esta nueva perspectiva de manejar a los negocios de una manera más estructurada conlleva al empoderamiento de todos quienes conforman la organización, logra así la optimización de recursos como el tiempo e inversión económica. Pérez, et al. (2016)

Esta perspectiva de trabajo se convierte en un compromiso que toda organización tiene en beneficio de la sociedad, este criterio data de la revolución industrial del siglo XIX, en el año 1953 es el punto de partida del constructo de la responsabilidad social empresarial. En los tiempos actuales, muchos estudios de la RSE siguen y apoyan este pensamiento, no obstante, coinciden en que la RSE establece que las responsabilidades de las empresas no se limitan sólo a sus accionistas, sino a la sociedad en general Cruz y Porto, (2016).

Por consiguiente, determinan que es un fenómeno dinámico que puede cambiar con el tiempo y ser diferente de acuerdo con el lugar y al sector económico en donde se

lleve a cabo. El espacio y el tiempo son variables que inciden directamente sobre las formas y contenidos de la responsabilidad social empresarial, por tanto, su contenido y aplicación puede variar de un país a otro, a lo largo del tiempo y de acuerdo con las empresas. González y Rodríguez, (2015)

Al hablar de responsabilidad social empresarial, Andrade, (2021) menciona que, no se puede imponer un mismo modelo para todas las organizaciones, , cada una de estas tiene una realidad administrativa y operativa diferente; sin embargo, puede brindar lineamientos básicos que pueden ser aplicables en todos los niveles de las empresas, es, a su vez una base de trabajo sobre la cual aplicar criterios y medios de monitoreo en la medida que la organización y sus colaboradoras vayan a necesitar; esto con la finalidad de impulsar la ideología de mejora continua y de cadena interna de valor para que los clientes internos, que en este caso son los colaboradores, lo tomen como parte de su día a día y se vuelva en una manera de trabajar más eficiente y que próximamente pueda reflejarse en la satisfacción de los clientes externos.

Al respecto, manifiestan que la forma de entender correctamente la aplicación de la RSE a nivel mundial varía y dependerá de la localidad, el tipo de industria y el tamaño de la empresa en la, que se pretenda ejecutar las acciones, de tal manera que puede ser adaptada a las situaciones y prácticas específicas de cada sector y subsector económico. Méndez, et al. (2019)

Consideran que existe una desalineación en las empresas ecuatorianas entre su estrategia empresarial y las prácticas de RSE que llevan a cabo, lo que puede obedecer a que las empresas no cuentan con un equipo con experiencia para su gestión, o existe una mala estructuración del mismo o simplemente no se ha asignado el presupuesto para la ejecución de este tipo de acciones, lo que en conjunto, genera un impacto negativo en el desenvolvimiento económico de la organización, así como en el beneficio social, ambiental y del personal. Bravo y Choes, (2018)

Como parte de la investigación primaria realizada en territorio, el personal de la oficina técnica del Ministerio de Turismo en el cantón Guaranda manifiesta que, las empresas turísticas no contribuyen a la mejora de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debido a que, gran parte de la oferta turística se lleva a cabo de manera empírica, es decir, los empresarios al frente de los establecimientos de alojamiento no tienen una formación en turismo sino en otras áreas profesionales, trae consigo un problema, que se refleja en la necesidad de generar beneficios económicos y así descuidar en gran parte a la contribución a la sociedad y la responsabilidad frente a sus colaboradores; esta situación se agudiza también por otros factores como las escasas capacitaciones sobre este tema en las empresas, limitadas herramientas para su implementación y sobre todo no contar con una normativa para su cumplimiento y control.

Esto trae consigo una oferta que no cuenta con criterios ni de sostenibilidad ni de calidad hacia la atención al cliente, hace que el servicio de alojamiento se estanque únicamente para brindar un lugar de descanso a personas, que se movilizan en fechas de alto flujo, como son los feriados y de manera especial en carnaval, su producto para periodos cortos de tiempo y tiene poca afluencia el resto de año; lo cual, en términos de rentabilidad, perjudica mucho al manejo de los negocios, al no gestionar de manera adecuada sus procesos internos, no transmiten una publicidad adecuada hacia el mercado potencial, y por lo tanto puede llegar a perjudicar de tal manera, que se cuenta con el riesgo de cierre de operaciones turísticas.

A partir de lo expuesto se expresa la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuir a la mejora de la responsabilidad social de las empresas turísticas del cantón Guaranda? Para dar respuesta al problema científico se plantea como idea a defender: Con el diseño de un modelo conceptual de responsabilidad social empresarial, se puede generar un procedimiento metodológico para la gestión en las empresas de alojamiento turístico del Cantón Guaranda. Se formula como objetivo general del estudio, el desarrollar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y su procedimiento metodológico para las empresas turísticas del Cantón Guaranda; así como los objetivos específicos:

1. Fundamentar los elementos teóricos y metodológicos sobre la gestión de la responsabilidad social para empresas de servicios turísticos.
2. Diagnosticar la situación actual de las empresas turísticas con respecto a la responsabilidad social en el Cantón Guaranda.
3. Diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social, su procedimiento metodológico para empresas turísticas del Cantón Guaranda y su validación por criterios de especialistas.

La metodología utilizada se centra en una modalidad cuantitativa, el tipo de investigación es no experimental, transversal, de alcance descriptivo. Se emplean los métodos adecuados como la encuesta aplicados a 10 administradores de las empresas turísticas del casco urbano de Guaranda, a través de un cuestionario y el análisis documental; para el procesamiento de datos se utiliza el *Statistical Package for Social Sciences* SPSS 26.0.

Las empresas turísticas del cantón Guaranda actualmente trabajan sobre la base de una estrategia empresarial, la cual refleja desde la situación actual de la empresa, hasta dónde quiere llegar y de qué manera va a realizar. De ahí se desprende la importancia de incluir a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como eje fundamental en la estrategia empresarial.

La propuesta es realizar un modelo de gestión, donde se trabaje con políticas, herramientas y gestión administrativa en las empresas turísticas del cantón Guaranda con responsabilidad social, de acuerdo con la realidad interna de estos negocios y la dinámica socioeconómica del mercado al cual se enfocan; permite generar un modelo que sirva para adaptarse a las nuevas necesidades de sus potenciales clientes y a las exigencias actuales que demanda la sociedad.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA

1.1. Origen y Evolución de la Responsabilidad Social

Las conceptualizaciones de responsabilidad social comenzaron en los años 30's, mediante una síntesis documental argumentan que la concepción de responsabilidad social data desde el siglo XIX, a partir del proceso de la revolución industrial como un punto de discusión de las obligaciones del empleador para mejorar la calidad de vida en la sociedad, si bien, estas aún no se involucraban en las empresas hasta la iniciativa de Howard R. Bowen en 1953 a través de la creación de su libro *Social Responsibilities of the Businessman* publicado en los años 50's donde menciona “la obligación de perseguir políticas, tomar decisiones, o seguir líneas de acción que sean deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”. Encinas, Valverde y Pacheco (2021), (p. 4). Es decir, que las empresas tienen la potestad de influir significativamente en el desarrollo del bienestar social y de su entorno desde un punto de vista ético, moral en el ejercicio de sus funciones cotidianas y extiende sus obligaciones.

Una revisión literaria del contexto histórico de la responsabilidad social durante los años 70, mismos que, hacen referencia a la filosofía de Harold Johnson el cual expresa que “una empresa socialmente responsable es aquella cuyo personal gerencial equilibra la multiplicidad de intereses, toma en cuenta a los empleados, proveedores, distribuidores, comunidades locales y la nación”. Rojas y Madero (2018), (p. 29). De acuerdo con este análisis la responsabilidad parte de nuevos conceptos que infieren en un cambio de perspectiva, la responsabilidad no solamente está generar bienestar, más bien se establece como un proceso que involucra el compromiso corporativo en el desarrollo sostenible del entorno, la empresa y comunidad.

El término de la responsabilidad social empresarial (RSE) también conocida como responsabilidad social corporativa (RSC) era una idea del comportamiento de las empresas norteamericanas al crecimiento y desarrollo del país, instruyen las

investigaciones sobre el efecto que causan las acciones de las empresas y como estas se relacionan con la sociedad, sin embargo la responsabilidad social empresarial era propagada con pocos fundamentos, su aplicación no era desarrollada y era vista como una inversión de alto costo. Navarro L. , (2016)

A pesar de esto, señalan que el progreso de los estudios implica una expansión a nivel global, con el principio de desarrollar mecanismos para mejorar la calidad en administración y gestión empresarial de manera ética, la responsabilidad social empresarial es una forma de hacer negocios de manera transparente, así como el vínculo de nuevos procesos en sus operaciones, , permite relacionarse con las comunidades unidas a la actividad turística, permite abrir vías para la calidad en los servicios turísticos a largo plazo. Collard, Álvarez y Layton (2008)

En la actualidad, de acuerdo con el tema de la responsabilidad social empresarial o corporativa ha transformado iniciativas de comercio para promover actividades empresariales que no solo piensen en producir utilidades, sino también involucren en sus impactos a la sociedad y el cuidado del medio ambiente dentro de la gestión de un negocio. El cambio más revelador son sus políticas empresariales que son diseñadas para satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés. Fernández (2015)

No obstante, los continuos aportes de nuevos investigadores adoptaron otras perspectivas teóricas a fin de orientar las acciones empresariales con base al cumplimiento de los derechos humanos, laborales, sociales, así como también, atender las necesidades del entorno ambiental. La RSE es un concepto que ha evolucionado a través del tiempo, con base en las miradas particulares que diferentes autores han hecho de ella. De hecho, Rocero (2015) concluye en su tesis doctoral que “bastantes autores han intentado describir lo que significa ser una empresa socialmente responsable, desembocar la responsabilidad que poseen las empresas por los impactos sociales y medioambientales que ocasionan en su actividad”, (p. 68). Por lo tanto, la responsabilidad Social Empresarial se define como: “situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá

de los intereses de la empresa y por sobre lo, que se espera como cumplimiento de la ley”, (p. 21). Parte de esta definición el elemento que identifica la implementación de responsabilidad Social en una empresa es un comportamiento que no se limite al cumplimiento de las leyes, sino que trascienda en su actuar. Cansino y Morales (2008)

A juicio del autor, no es suficiente el aumento de riqueza de la sociedad mercantil, pues esta no se medirá sólo por las ganancias económicas que genera, sino considerar otros aspectos como lo social y lo ambiental, que favorezca los grupos involucrados de manera directa o indirecta en su actividad. Para Sarmiento (2010) considera la RSE como una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas”.

Menciona que el campo de la responsabilidad social presenta un amplio abanico de teorías, así como la proliferación de enfoques, todos ellos controvertidos, complejos y poco definidos. Guambo (2018), hace referencia a los autores Elisabet Garriga y el profesor Doménec Melé quienes realizaron en su trabajo de investigación durante el año 2004 extensos estudios en base a la diversidad de información y de teorías en relación con la RSE para acogerla de una manera integral, sistematizar el contenido en cuatro grupos descritos a continuación:

- Las teorías instrumentales, buscan generar más ingresos a través de la evaluación de actividades sociales, inversión en actividades filantrópicas, interacción de recursos humanos, organizativos y físicos a lo largo del tiempo y un marketing que incremente sus ingresos.
- Las teorías políticas, se basan en que la empresa puede ejercer su poder de manera responsable y que la preocupación por la comunidad local ahora es una preocupación a nivel mundial.
- Las teorías integradoras, se basan en que la empresa busca ser reconocida por la sociedad para considerar posibles asuntos que la puedan afectar y puede

enfocarse hacia sus grupos implicados con muestra de sensibilidad hacia su entorno, “además” de la búsqueda de la legitimidad social.

- Las teorías éticas, basadas en las acciones responsables por parte de las empresas, cumple sus obligaciones con los stakeholders, considerar derechos humanos, laborales y respeto al medio ambiente, enfatiza el compromiso que asume la organización con un desarrollo sustentable y que la empresa contribuya con un bien común.

Coincide que las cuatro teorías pretenden contribuir a la creación de valor para la empresa, busca el bienestar social y considerar lo que sucede en el entorno, a esto se incluye las prácticas responsables que involucran al medio ambiente, los *stakeholders*, la sociedad y la empresa. Garriga y Melé (2004)

Señalan que en el siglo XXI aparecen distintos organismos con el compromiso de establecer iniciativas que definan la importancia de la RS en las empresas, tales como, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que prevé directrices de Responsabilidad Social Corporativa, por otra parte, *Global Reporting Initiative* (GRI) establece estándares para el desarrollo sostenible, entre otras. Encinas, Velarde y Pacheco (2021), (p.5).

Destaca la participación del *International Organization for Standardization* (ISO) quién hace pública la creación de una norma que contribuye de manera positiva con lineamientos o principios tales como: transparencia, ética, respeto, cumplimiento de los derechos humanos, rendición de cuentas en grupos de interés y demás elementos que están inmersos en el desarrollo de la responsabilidad social que los sectores público o privado adaptan los procesos organizacionales corporativos sin exceptuar la actividad que ejerza en el entorno. Rausell (2018), (p. 11).

La ISO es un organismo global que brinda herramientas de estandarización de procesos a todo nivel y con distintos tipos de categorización; es así que tiene la Norma

26000, documento de amplio espectro, para organizaciones tanto del sector privado como público, en países tanto desarrollados como en desarrollo, brindar lineamientos para que todos los involucrados en la cadena de valor, es decir, clientes, consumidores, proveedores, colaboradores y gobiernos reconozcan el éxito de impulsar prácticas sostenibles y rentables para negocios. Franch y Guerra, (2016)

Esta norma maneja principios como rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos, a la legalidad o normativa aplicable en los territorios y a los intereses de las partes involucradas, y los ejes sobre los cuales trabaja son gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, consumidores y participación y desarrollo de la comunidad. Franch y Guerra, (2016)

En concordancia, menciona que las normas ISO 26000 promueven las buenas prácticas empresariales mediante la implementación de principios o guías de aplicación voluntaria, mismas que buscan el beneficio del entorno social a través de la participación y organizacional de los corporativos con un enfoque holístico de intereses ecuanímes. Valencia (2015), (p. 57).

1.2. Responsabilidad social en empresas turísticas

Hace referencia a un enfoque actual donde menciona la influencia de factores externos en las organizaciones que limitan la operación de sus actividades con normalidad, tal es el caso de la crisis sanitaria originada por el virus SARS-CoV-2, el cual, impactó negativamente en los sectores de producción y salud a nivel global, por lo tanto, las instituciones del sector público y privado han adoptado nuevas medidas para contribuir con la reducción de infección y transmisión del virus, así como también, minimizar los efectos de la pandemia. Andrade (2021), (p. 5).

Ante esta situación, mencionan que parte del compromiso social que las instituciones prevean a la comunidad con responsabilidad y obligatoriedad se focaliza en adecuar un ambiente seguro, respetar los protocolos de bioseguridad emitidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), tales como: uso obligatorio de mascarilla, distanciamiento social, espacios abiertos o con una ventilación idónea, entre otros. “además”, la creación de disposiciones internas en las organizaciones asegura y cuida la integridad personal del talento humano con que cuenta. García, Grilló y Morte (2021)

Por tal motivo, mencionan que la responsabilidad social ha tomado sugerentes cambios en la planeación organizacional de los procesos corporativos a nivel mundial, y por ello analizan el marco normativo de Ecuador sobre la incursión de la práctica empresarial con enfoque social, es así que, las asociaciones ecuatorianas adoptan facultativamente la responsabilidad social como uno de sus objetivos empresariales a raíz de los derechos constitucionales emitidos por la Constitución de la República a partir del año 2008, donde se reconocen los derechos inalienables de cada persona que habita dentro de la nación. Quevedo, Patiño y Vinueza (2021)

Por ende, menciona que, en el Ecuador, las empresas responsablemente comprometidas están en aumento, pues en el último tiempo han implementado buenas prácticas en sus organizaciones y han tratado de alinear sus estrategias comerciales y corporativas a la de responsabilidad con la comunidad, ambiente y sus empleados. Dada esta tendencia, el país ya cuenta con consultoras, instituciones y organismos auditores que realizan estudios, regulan, asesoran y publican acerca del cambio de empresas ecuatorianas que pueden sumarse a las prácticas de RSE en algunos sectores de la economía. Calderón, et al. (2016)

Así mismo, mencionan la participación de organizaciones públicas y privadas ,que se involucran en el desarrollo socialmente justo tales como una el “Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial (CERES), organización privada cuya acción en coordinación con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y con el apoyo de otras instituciones públicas, diseñó el Plan Nacional

de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida, que adjudica, entre sus objetivos, promover la sostenibilidad ambiental, fortificar el sistema económico social y solidario e incitar a la transformación de la matriz productiva.” Ormaza, Ochoa, Ramírez y Quevedo (2020), (p. 182).

Consideran que las instituciones ecuatorianas disponen de una pauta para alcanzar la sostenibilidad social, económica y ambiental mediante la directriz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impartidos por la Agenda Toda una Vida, el compromiso y voluntad de los organismos por influir de manera positiva en el entorno como protagonista de un cambio social registra la necesidad de participar de manera afectiva en la solución de los problemas que infieren en la calidad de vida de los residentes. Ormaza et al. (2020)

No obstante, aclara que a pesar de la responsabilidad que las empresas tienen con la sociedad en la construcción de mejores posibilidades y calidad de vida tanto para el ambiente interno y externo de la organización, hace énfasis, que la responsabilidad social fortifica la imagen del corporativo constituyéndose como un factor competitivo ante el mercado. Esto implica el beneficio mutuo entre actores como un incentivo práctico que aumenta la reputación y percepción asertiva del colectivo ciudadano y apuntar a la participación de ideales en la transformación e inclusión de un cambio positivo referente a los factores económico, social y ambiental. Andrade (2021)

Señalan que toda empresa está en la obligación de tomar en cuenta los intereses de la comunidad frente a los impactos sociales en la búsqueda de la sostenibilidad y productividad del entorno. Por lo tanto, cabe considerar la participación de las empresas turísticas en los procesos de mejora y bienestar social como parte de un colectivo cuya principal función es la prestación de un servicio o bien con un punto de vista responsable, sostenible e íntegramente verde, este último para ingresar en sus capacidades la dinámica eco-amigable como parte del compromiso ambiental y respeto a la vida. Véliz y Zaldumbide (2021)

Consideran que el turismo forma parte de los sectores productivos que está en auge y, que a pesar de la contingencia sanitaria sigue y aporta en la dinamización económica de una nación, por lo tanto, parte de la responsabilidad que ejerce el desarrollo del turismo sostenible corresponde la acción de atenuar los impactos medioambientales y sociales, “además”, la protección de los recursos naturales y culturales recae en el compromiso de los actores turísticos por fortalecer acciones socialmente responsables en el constructo del bien común. Hernández, Saucedo y Borboa (2021)

Así mismo, señala que el escenario en el que se desenvuelven las empresas turísticas se ha transformado en los últimos años, lo que impide mirar hacia otro lado. Howard (1953) Y es que, en gran medida, el proceso de globalización ha transformado el papel social de las empresas turísticas, aumentar el poder y su responsabilidad, al mismo tiempo que surge y se afianza un movimiento global a favor de los valores sociales: la empresa aumentara su capacidad de acción y junto a ella su responsabilidad social, entendida como la necesidad de responder de sus acciones ante la sociedad.

Por lo tanto, asume que la RSE en empresas turísticas constituye un fenómeno relativamente reciente, que se impone a gran velocidad en todos los sectores de la economía, desde la perspectiva histórica que forma parte de los antecedentes más claros y significativos en el mundo anglosajón. Para Navarro L. , (2016) hay que asumir que, aunque la RSE emerge a finales del siglo pasado, en la actualidad no en todos los países ni todos los sectores organizacionales han podido responder de igual manera a la hora de asumir su responsabilidad social o al obrar en consecuencia. Nolivos (2018)

Las razones de esta desigual respuesta hay que encontrarlas en el mundo de los valores asociados a la propia actividad empresarial, en la carencia de un concepto unívoco de RSE que cuente con una aceptación generalizada en el hecho de que la responsabilidad social abarque un amplio y heterogéneo abanico de iniciativas empresariales de orden económico, social y medioambiental, sin fundamentos jurídicos y de naturaleza voluntaria o incluso altruista.

Por lo que, Pacherras, Vergara y Sorhegui, (2020) hacen referencia a la Organización Mundial del Turismo Sostenible (UNWTO), el cual considera los siguientes puntos generales que pueden incluirse en la planificación y gestión de las actividades turísticas:

1. Adecuado manejo de los recursos naturales a través de la innovación y aplicación dinámica de procesos técnicos que busquen la conservación de la diversidad biológica.
2. Resguardo del patrimonio cultural tangible e intangible y respetar la autenticidad, costumbres, tradiciones y saberes de las comunidades anfitrionas mediante la tolerancia, comprensión y el fomento de la práctica e intercambio intercultural.
3. Equidad y sostenibilidad económica garantizar la oportunidad laboral y el beneficio de las comunidades anfitrionas con el propósito de contribuir en la disminución del índice de pobreza, (p, 5).

Es así que, explican la relación del turismo y la sostenibilidad entendiéndose como un complemento puntual de dicha actividad cuyo proceso gestione la equidad de los pilares económicos, sociales y ambientales de la comunidad. Lalangui, et al. (2017)

1.3. Responsabilidad social como modelo de gestión empresarial

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un término que no solamente centra aspectos morales y éticos, sino también, forma parte del cumplimiento de las normativas públicas-privadas vinculadas a los factores sociales, económicos y ambientales del entorno donde realiza sus actividades. Así mismo, distingue el rol de las organizaciones en asumir de manera voluntaria la gestión social igualitaria de acuerdo con las funciones legislativas competentes a su organización y el alcance que puedan obtener según sus capacidades. Lara, et al. (2017)

“Se habla de un modelo, se entiende que es una construcción teórica que pretende representar la realidad sin que por ello lograr aprehenderla completamente”. Según Aterhortúa, et al. (2008), (p.21). Española (2015) define modelo como “esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento”, y también le da una acepción de “arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”; y define arquetipo como “representación, que se considera modelo de cualquier manifestación de la realidad”, (p.12).

“Los modelos son esquemas mentales que orientan la práctica, y constituyen un aspecto esencial del pensamiento lógico para la toma de decisiones y “están fundamentados en principios filosóficos, éticos y científicos que reflejan el pensamiento, los valores, las creencias y la filosofía que tiene sobre la práctica”. Moreno (2005), (p. 46) de una disciplina.

Ante todo, la variedad de criterios conceptuales con relación a modelos de gestión permite abordar un análisis más amplio sobre la temática de estudio, asimismo, cotejar de forma sintética información pertinente sobre aquellas aportaciones técnicas de investigaciones previas. Es así, que, a continuación, se muestra una tabla de definiciones sobre modelos de gestión.

Tabla 1. Definiciones de Modelo de Gestión

Autores	Conceptos	Aporte
Medware (2012)	Es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición, que se dé a las prioridades del sistema.	Un modelo integra procesos como: planeación, dirección, organización, y control, los cuales bien estructurados sirven para aplicar de manera efectiva a un servicio, en este caso, con la ejecución de un modelo de gestión turístico, ayuda para manejar de manera responsable los servicios ofrecidos para las empresas.
Navarro (2017)	Un marco teórico que integra diversas actividades constituye un modelo. Con respecto a la idea de gestión, se refiere al sistema a través del cual se organiza una actividad. Por lo tanto, el concepto de modelo de gestión hace alusión al esquema o representación teórica mediante el cual se lleva a término un proceso.	Todo modelo de Gestión turístico es sostenible, para aplicarlos en actividades estratégicas de cada empresa, garantizar así, su responsabilidad en los servicios que ofertan.
Proaño y Ramírez (2017)	Define el modelo como un conjunto de conceptos que no se pueden observar de manera directa pues son abstractos, pero que hacen presente una posición con respecto a un fenómeno determinado.	Según el autor, menciona que cada empresa tiene una necesidad sostenible y responsable con el ambiente, así como enfoque un modelo de gestión el cual direcciona de manera responsable la actividad a ejecutar, es, una estrategia de mercadeo.

Fuente: Elaboración propia

De manera complementaria señala el aporte de Ferrero y Chiotti en 1999, quienes proponen cuatro pasos a seguir para la formulación de un modelo: “identificar las variables de decisión, identificar y/o fijar las restricciones, definición de los objetivos, y análisis de la información disponible”. Uribe (2018), (p.51). Con respecto al primer paso, las variables de decisión corresponden a las alternativas de decisión del problema, que le son propias y que no se pueden establecer arbitrariamente; en cuanto al segundo, las restricciones del problema definen el conjunto de valores que pueden tomar las variables de decisión, dichas restricciones pueden ser propias del problema o haber sido incorporadas por el tomador de decisión; en el tercero, los objetivos son fijados arbitrariamente por quien decide; y, para el paso cuatro, contar con la información pertinente contribuirá a definir el criterio de decisión a utilizar.

No obstante, resalta la importancia de integrar en la gestión empresarial modelos de RSE que coadyuven procesos estratégicos, como respuesta a la necesidad de tomar acciones voluntarias que permitan tener una mejor relación con su entorno, mediante un vínculo equilibrado acorde a las siguientes dimensiones:

Tabla 2. Dimensiones para la actuación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión	Contexto	Componentes	Plan de actuación
Protección del medio ambiente	De acuerdo con Araque, y otros, (2018), el principal objetivo de las empresas partícipes en el desarrollo de este enfoque confiere la responsabilidad de gestionar y estructurar un modelo de actuación que permitan reducir los impactos ambientales mediante acciones o programas eco-amigables, que promuevan el uso de materia prima no contaminante, actividades de reciclaje, impulsar y concientizar a la sociedad el cuidado de la naturaleza y los recursos que provee este medio, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Roll de la alta dirección, como principal responsable de la implementación de un sistema de gestión ambiental y RSE. • Conciliación de la estructura empresarial, es decir, la participación de todas las áreas • Planificación y retroalimentación de todas las actividades, que se realicen en la empresa con el objeto de expresar metas, aceptar cambios y establecer ideas que promuevan la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de la empresa referente a su situación actual con relación a su competencia y entorno. • Determinar objetivos y metas de alcance • Establecer planes de actuación con el objetivo de alcanzar niveles de excelencia y mejora en su entorno. • Determinar las acciones y tomar en cuenta los recursos empresariales actuales y futuros. • Controlar la ejecución de las acciones seleccionadas. • Suscitar la retroalimentación y evaluación periódica con una actuación anticipada. • Monitorear la ejecución de las decisiones.

Fuente: Araque et al., (2018)

Tabla 3. Dimensiones para la actuación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión	Contexto	Componentes	Plan de actuación
Fomento de valores éticos y sociales	Para Elizalde, (2022) Este modelo parte de normas básicas de conducta con base a códigos morales que la empresa define para crear un ambiente laboral equitativo, “además” de buscar condiciones justas en el entorno. Así mismo, involucra la participación proactiva de los stakeholders internos (funcionarios, técnicos y operativos) y externos (clientes, gobierno, industria, comunidad) de la institución	Para el autor, la importancia en identificar los componentes en él, que se va a trabajar radica, en la facilidad de establecer grupos de intervención a fin de detectar errores, medir resultados y acordar soluciones de mejora. Por tanto, se considera los siguientes componentes de acción: <ul style="list-style-type: none"> • Valores Éticos y Transparencia, con el propósito de incorporar una filosofía con base al respeto, confianza y valores morales que eleve la percepción de imagen y reputación empresarial. • Usuario Interno (funcionarios) bajo esta premisa, es necesario generar políticas y procedimientos que estén orientados al desarrollo, mejorar la calidad de servicios y destacar procesos bajo criterios de transparencia e igualdad. • Relaciones con los usuarios externos, con normas técnicas que orienten el trabajo participativo con el propósito de coordinar acciones para fortalecer el vínculo entre cliente-empresa cumple el nivel de satisfacción deseado. • Relaciones con la comunidad, con el propósito de entablar procesos de comunicación y diálogo que permita vincular su participación y bienestar. • Medioambiente, cuyo propósito consiste en promover mejores prácticas en el manejo y aprovechamiento de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, constituir un proceso dinámico que integre la gestión por procesos como una herramienta organizativa que moldee acciones conforme a las necesidades y objetivos empresariales • Ejecución, requiere de la participación de todos los actores que forman parte del entorno, por lo tanto, es conveniente crear una cultura comprometida y estrechar alianzas y acuerdos institucionales. • Mediación de los resultados a través del monitoreo de los procesos que priorice las actividades de mejora. • Ajuste y retroalimentación de las actividades para establecer procesos de calidad que refuercen los procesos.

Fuente: Elizalde (2022)

Tabla 4. Dimensiones para la actuación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión	Contexto	Componentes	Plan de actuación
Centrado en valores económicos justos y equilibrados	López, (2020) señala la creación de un modelo económico sostenible como una alternativa para hacer frente el exceso dominante del capitalismo, “además”, busca promover la justicia e igualdad, con el propósito de alcanzar estabilidad y dinamización económica que contribuya activamente en el desarrollo social y respetar los intereses de la cadena productiva, equitativamente	El autor establece tres pilares importantes para el desarrollo sostenible que estructuran un modelo económico emergente para el progreso social, mismas que son enfocadas a: Sociedad, cuyos principios y valores humanos Medio ambiente, cuyas acciones promueven la preservación del medio ambiente Economía autosustentable, que a partir de un análisis de los recursos disponibles y la incorporación de tecnologías amigables converja un cambio de patrones de consumo y de producción.	Considerar 5 elementos para la inclusión financiera, mismos que son: Educación financiera elemental Entorno regulatorio adecuado Protección al consumidor y transparencia Oferta de productos requeridos Cobertura del sistema financiero

Fuente: López (2020)

Resalta la importancia de la responsabilidad social como un factor clave para la práctica de mejoras en las organizaciones mediante una perspectiva tridimensional que engloba los aspectos: económicos, desde la premisa de equidad con modelos justos que pretenda alcanzar un crecimiento dinámico de las riquezas en bienestar común de todos los participantes y sin perjudicar los recursos medio ambientales; sociales, cuya orientación multidisciplinar converja en una actuación responsable que mejore la calidad de vida y bienestar de todos los actores implicados y; por último, la implicación ambiental, cuyo propósito resalte la importancia de conservar los recursos ambientales del entorno, preservar los ecosistemas en los cuales opera y favorece Ormaza, et al. (2020).

Mantener un punto de equilibrio conforme a las tres dimensiones mencionadas ejerce un compromiso empresarial que centre una coordinación de esfuerzos para garantizar buenas prácticas y acciones sociales de forma responsable, y que, contribuya a la sustentabilidad no solo organizacional, sino también a nivel de los entornos con los, que se interactúa, superar visiones locales y apostar por cambios progresivos en beneficio de todos.

Por otra parte, asumen que la incorporación de modelos que estructuren un plan de acción orientado a direccionar los procesos empresariales en consecución a la buena práctica social corporativa, permite abarcar una visión global desde la perspectiva del entorno ambiental, social y económico, que contribuya al desarrollo productivo con relación conexas entre la empresa y la comunidad, fomentar valores éticos y la actuación transparente que permitan alcanzar condiciones positivas para el entorno. Ruiz, Camargo y Muñoz (2020)

Se presenta a continuación de carácter introductorio seis modelos de RSE con distintos enfoques de actuación de acuerdo con el criterio e investigaciones realizadas por parte de organismos y autores que buscan proporcionar un modelo teórico y direccional para aquellas empresas que están interesadas en realizar un cambio positivo en la sociedad, tales como:

- Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, que propone ISO 26000, cuya organización establece una guía básica que orienta a las empresas a gestionar la responsabilidad social dentro y fuera de sus instalaciones con base a principios y normas éticas que permitan alcanzar la prosperidad y garantizar el bienestar social, (ver tabla 5).
- Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, Pacto global, cuya premisa parte del trabajo conjunto entre organismos públicos como las Naciones Unidas

a fin de establecer un modelo conceptual con lineamientos que permitan desarrollar, instituir y transmitir políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial con el objeto de incidir significativamente en el entorno de manera positiva, (ver tabla 6).

- Modelo de actuación social corporativo de Carroll, tiene como precepto elaborar un esquema de actuación general que oriente a las empresas abordar soluciones prácticas a los problemas sociales conforme a sus competencias y alcance en función al respeto por los derechos humanos, justicia y libertad, (ver tabla 7).
- Modelo de actuación social corporativa de Wartick y Cochran, es una propuesta evolutiva a partir del modelo de actuación social de Carroll, quien toma las dimensiones en función a los principios de RS, activos y la respuesta social, para componer un marco de principios, procesos y políticas que varían de acuerdo con la funcionalidad de la empresa con respecto a sus procesos de gestión, (ver tabla 8).
- Modelo de actuación social corporativa de Wood, esta propuesta nace de la recopilación y modificación progresiva de los modelos sustentados por Carroll, Wartick y Cochran. Es decir, que toma como referencia los cuatro principios de Carroll, las dimensiones de respuesta social y gestión de activos sociales que refiere Wartick y Cochran para unificar y transformarlos en sus propias dimensiones con base a su aporte personal y crear un modelo enfocado a dominios y principios institucionales, organizacionales e individuales que definan un área de actuación; procesos de respuesta social, y; los resultados del comportamiento corporativo, (ver tabla 9).
- Propuesta de modelo para la responsabilidad social corporativa: Innovación en las pequeñas y medianas empresas - PYME turísticas, de los autores Romero, et al. (2018), quienes consideran el aporte de estudio realizado por Beer con el objeto de componer un modelo holístico que integre normativas, principios y prácticas que deban adjudicarse conforme a la responsabilidad social corporativa de las empresas turísticas, en este sentido, se define cuatro etapas

para el desarrollo vial del modelo propuesto, las cuales son: identidad, operación, recursividad y enfoques a fin de aportar una directriz que conlleve a la operatividad y la gestión voluntaria de acciones con sentido de responsabilidad social, (ver tabla 10).

Cada uno de estos modelos convergen en criterios de actuación facultativas con sentido ético y transparente que incentiva la participación de las empresas en la estructuración de modelos de gestión social que aporten proactivamente en su medio y reguardar los derechos humanos y el bienestar social, por consiguiente, se detalla explícitamente cada unos de los componentes que integran los modelos previamente mencionados.

Tabla 5. Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, ISO 26000

Función	Materias	Objetivos	Características
<p>La creación de la norma ISO 26000 cumple la función de ayudar a las organizaciones mediante una guía de recomendaciones la importancia de aplicar y gestionar la responsabilidad social dentro y fuera de sus instalaciones, tiene en cuenta que su contribución es de manera voluntaria sin efecto de alguna certificación.</p>	<p>Las ISO 26000 determina un conceso global en el que aborda siete materias que las organizaciones consideran para un asertivo desarrollo de responsabilidad, mismas que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Gobernanza organizacional • Derechos humanos • Prácticas laborales • Medio ambiente • Prácticas justas de operación • Asuntos de consumidores • Participación y desarrollo de la comunidad”, (p. 25) 	<p>Con base a la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible establecen diecisiete objetivos sostenibles que permitan alcanzar la prosperidad y garantizar el bienestar personal.</p> <p>Por lo tanto, se menciona en síntesis los (ODS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Terminar con la pobreza • Erradicar el hambre • Velar por la salud y el bienestar • Asegurar la educación de calidad • Promover la igualdad de género • Agua limpia y saneamiento • Energía asequible y no contaminante • Garantizar un trabajo decente y dinamización económica • Promover la industrialización inclusiva y sostenible • Reducir la desigualdad • Generar seguridad y sostenibilidad • Producción y consumo responsable • Combatir el cambio climático • Conservar la vida y recursos marinos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se orienta a todo tipo de organizaciones (empresas privadas y públicas, grandes, pequeñas organizaciones, universidades, entre otras) • “Es aplicable en países desarrollados y en vías de desarrollo • Su objetivo es facilitar la comprensión de la RSE y la comunicación entre diversas organizaciones • Se propone contribuir a reconocer responsabilidades y a trabajar con las partes interesadas • Es voluntaria, va más allá de la ley • No es certificable • No es un sistema de gestión • No puede usarse para fines contractuales como regulatorio, ni como barrera arancelaria”, (p. 26)

- Proteger a los ecosistemas terrestres
- Paz, justicia e instituciones sólidas
- Definir alianzas para lograr los objetivos”, (p.32)

Fuente: Navarro, (2019)

Tabla 6. Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, Pacto global

Función	Principios	Recomendaciones
<p>El pacto global es una iniciativa tomada por las Naciones Unidas con el fin de crear un marco básico para “desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial” a través de principios que pueden incidir significativamente en un modelo de negocio y que “además” las empresas están en la libertad de adherirlo voluntariamente.</p>	<p>El pacto global establece 10 principios que indistintamente forman parte de cuatro indicadores, los cuales se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Derechos humanos: Adopta dos principios los cuales son; Respetar y apoyar los derechos humanos, y; No ser cómplice de los abusos de los derechos • Ámbito laboral: Este apartado vela por la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, también busca eliminar el trabajo forzoso, obligatorio, “además”, persigue erradicar el trabajo infantil, así como también, eliminar la discriminación en materia de empleo • Medio ambiente: Las empresas adoptan programas preventivos que favorezcan el cuidado de la naturaleza, así mismo, fomentan iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas • Anticorrupción: Las empresas tienen la responsabilidad de trabajar contra la corrupción en todas sus formas”, (p.26). 	<p>Para fortalecer la sostenibilidad de las empresas se recomienda ejercer la práctica de los siguientes enunciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Analizar los riesgos y oportunidades que impacte a la empresa dentro del entorno en el, que se maneja. • Incrementar el posicionamiento de la marca mediante una imagen que refleje lealtad y compromiso hacia el entorno • Facilitar a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de sostenibilidad. • Hacer énfasis en la relación entre el desempeño financiero y no financiero. • Influir en las políticas y la estrategia gerencial a largo plazo, así como en los planes de negocios. • Comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo

establecido en las leyes, normas, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias.

- Explicar cómo la organización ejerce influencia y es influenciada por expectativas relacionadas con el desarrollo sustentable.
- Comparar el desempeño internamente a lo largo del tiempo, así como con otras organizaciones.
- Cumplir con normativas nacionales o con requerimientos de las bolsas de valores”, (p.28)

Fuente: Daniela (2017)

Tabla 7. Modelo de actuación social corporativo de Carroll

Descripción	Objetivo	Dimensiones
<p>Barrio, (2016) recalca el aporte que realizó Carroll en su modelo de la responsabilidad social, quien, parte del establecimiento y la práctica de tres dimensiones, motivo por el cual, fue uno de los pioneros en idear un modelo de actuación social durante el año 1979 a fin de que las empresas orienten sus funciones a la participación y respeto por los derechos humanos, justicia y libertad.</p>	<p>Con el objetivo de presentar un esquema de actuación generalizado en el que las empresas puedan identificar, por una parte: el grado de responsabilidad que pueden alcanzar en el entorno y por otro; la materia de actuación que puedan abordar en la solución de los problemas, y, “además”, de establecer de qué manera la empresa actúa con base a sus competencias y responsabilidad.</p>	<p>Cabe señalar que el planteamiento de estas tres dimensiones contribuye como una guía básica para el desarrollo y actuación social en los corporativos, estas son:</p> <p style="text-align: center;">1. Principios de la responsabilidad social</p> <p>La primera dimensión del modelo de actuación se conforma por las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las empresas en un momento dado</p> <p style="text-align: center;">2. Activos sociales</p> <p>Esta dimensión refiere a las áreas temáticas, que se vinculan a las responsabilidades previamente mencionadas e identificar el rol que puede asumir la empresa sobre las cuestiones sociales en función a la temporalidad y el sector donde ejerce sus actividades. Como referencia se expone ciertos indicadores a modo ilustrativo, cada empresa está encargada de identificar los suyos: “Consumo, medio ambiente, discriminación, seguridad laboral, entre otros.” Cabe destacar que para el autor estas áreas temáticas son de carácter estático.</p> <p style="text-align: center;">3. Respuesta social</p> <p>Es importante analizar la actuación de la empresa frente a los problemas sociales, por lo tanto, el accionar empresarial en respuesta social puede desarrollarse a modo de una “reacción, defensa, acomodación o pro-acción”, (p. 92).</p>

Fuente: Barrio (2016)

Tabla 8. Modelo de actuación social corporativa de Wartick y Cochran

Descripción	Principios	Procesos	Políticas
<p>Barrio, 2016 en su trabajo de investigación hace referencia el modelo de actuación social corporativa de los autores Wartick y Cochran, quienes tienen participación durante el año 1985 a través de una propuesta de modelo social establecido a partir de las tres dimensiones del modelo de Carroll, este esquema evolutivo se compone por principios, procesos y políticas que varían de acuerdo con la funcionalidad de la empresa con respecto a sus procesos de gestión en activos sociales.</p> <p>Por lo tanto, en general hace referencia a las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los activos sociales • Análisis de los activos sociales • Desarrollo de la respuesta <p>Esta última representa una ramificación directa de la respuesta social.</p> <p>“El modelo CSP sugiere que la participación social de las empresas se basa en los principios de responsabilidad social, el proceso de respuesta social y las políticas de gestión de activos sociales. Cada uno de los componentes tiene su dirección y orientación distintivas; sin embargo, en total proveen una conceptualización integrada de la participación social de las empresas, tal y como o existe en la realidad”, (p.94).</p>	<p>Como se menciona previamente Wartick y Cochran mantienen referencias del anterior modelo, establece así:</p> <p>“Principios de RSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Económico • Legal • Ético • Discrecional <p>Mismas que están dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato social de la empresa • Las empresas como agentes morales <p>A fin de abarcar una orientación fisiológica”, (p. 95).</p>	<p>Mientras tanto, los procesos de respuesta social se enfocan de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La reacción • Defensa • Acomodación • Pro-acción <p>Los cuales están dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La capacidad de respuesta que las empresas afrontan a las cambiantes situaciones sociales. • Enfoques de gestión a las respuestas en desarrollo <p>Todo esto acorde a la orientación institucional”, (p. 95).</p>	<p>Las políticas de gestión de activos sociales consisten en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La identificación de los activos sociales • Análisis de los activos sociales • Desarrollo de la respuesta <p>Dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar sorpresas • Determinar políticas sociales corporativas y eficaces <p>Con base a la orientación organizacional”, (p. 95).</p>

Fuente: Barrio (2016)

Tabla 9. Modelo de actuación social corporativa de Wood

Descripción	Dimensión 1 - Principios RS	Dimensión 2 - Procesos de respuesta social	D.3 Resultados del C.C.
<p>Barrio, (2016) señala la actuación de Wood como un aporte que nace a partir de 1991 con base a los modelos de actuación social corporativa previamente mencionados. Es decir, que toma como referencia los cuatro principios de Carroll que pasan a ser entendidos como dominios, mientras que, las dimensiones de respuesta social y gestión de activos sociales que refiere Wartick y Cochran se unifican a fin de obtener la segunda dimensión del modelo de Wood, que viene a ser “los procesos de respuesta social”. No obstante, con base a las referencias planteadas por los autores previamente mencionados Wood desde su perspectiva crea un modelo añade su propio aporte</p>	<p>De acuerdo con Wood los cuatro principios (económica, legal, ética y discrecional) pueden ser percibidos como dominios que dentro de estos se promulguen los principios de la responsabilidad social, que el autor refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Principio institucional: legitimidad, el cual describe como una institución social se encarga de evitar abusos de poder. • Principio organizacional: responsabilidad pública, que hace referencia a los autores Preston y Post los cuales señalan las funciones de gestión de la organización en el marco de la política pública. “además”, de definir dos áreas de actuación: Responsabilidades primarias: se encarga de las actividades económicas que son vitales para una empresa, Responsabilidades secundarias: se refiere a los efectos, que se derivan del ejercicio de las actividades económicas esenciales de una empresa. • Principio individual: Discrecionalidad gerencial, hace referencia aquellas áreas que forman parte de la actuación social voluntaria 	<p>El autor pone énfasis que los cuatro enfoques desarrollados por Carroll (reactivo, defensivo, acomodativo y proactivo) y utilizados por Wartick y Cochran no pueden catalogarse como “respuesta social” y conformar la última dimensión, más bien, entender como “los procesos de respuesta social”. “Por consiguiente, hace también un análisis de la propuesta de Ackerman quién presenta tres comportamientos característicos de respuesta de una empresa, mismos que, concuerdan con las tres áreas (evaluación ambiental, gestión de los interesados y la gestión de activos sociales) del SIM (Social Issues Management) define lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y evaluar las condiciones del entorno • Atender a las demandas planteadas de los stakeholders • Planeación de políticas o programas de acción para dar respuesta a las eventualidades. <p>Como resultado plantea Wood plantea la segunda dimensión con base a lo expresado por otros autores en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de evaluación del entorno • La gestión de los stakeholders • Gestión de activos sociales”, (pp. 97-98) <p>Por lo tanto, concluye que la respuesta social es una relación conceptual entre distintas facetas que forman parte de procesos en el manejo de información de activos sociales y condiciones cambiantes que puede ayudar a</p>	<p>Este proceso está conformado por los propios resultados del comportamiento social de la empresa, mismo, que se pueden agrupar en tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impactos sociales • Programas sociales • Políticas sociales <p>Tiene una contribución significativa es, los protagonistas de un proceso que alcanza resultados acordes a la gestión social que la empresa establezca en su planeación.</p>

enfocado a los resultados del comportamiento corporativo, la misma que pasa a definir la tercera dimensión, (p.95).	de los altos directivos y demás actores morales”, (p. 96).	los actores conocer de qué manera afrontar las expectativas e intereses del entorno.
---	--	--

Fuente: Barrio (2016)

Tabla 10. Propuesta de modelo para la responsabilidad social corporativa: Innovación en las pequeñas y medianas empresas turísticas

Descripción	Objetivo	Orientación metodológica
<p>La investigación parte de la premisa de la actividad turística como un ambiente poco controlado que es influenciada por los cambios globales en aspectos tecnológicos, entornos, que se sujetan a los cambios sociales de la época, la competitividad, entre otros factores que influyen su desarrollo empresarial. Dado estos ambientes, se establece la necesidad de impulsar en las PYMES la adopción de estrategias que abarquen de manera responsable los intereses sociales, debido a la informalidad participativa de las PYMES turísticas que conllevan el manejo intuitivo de la gestión social, cuya complejidad va más allá de generar el bienestar común, sino más bien, trata de buscar un modelo integro que tenga como propósito orientar dichas acciones hacia la sostenibilidad y el respeto por los derechos globales.</p> <p>Si bien, las PYMES enfrentan algunas barreras tales como; las limitaciones de recursos, escaso apoyo o incentivos públicos, la incertidumbre, participación y acoplamiento de los directivos y empleados por el cambio institucional hacia el desarrollo activo de una cultura laboral socialmente responsable o la poca influencia en el entorno, entre otros. No es un limitante para formar parte del cambio organizacional que adopte la práctica de principios como una ventaja empresarial competitiva que despliega oportunidades en el ambiente interno y externo vinculado a los intereses comunes.</p>	<p>El caso de estudio analizado tiene como finalidad definir la orientación de un modelo integral que vincule sistemáticamente las prácticas de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas turísticas, “además”, de identificar los factores, que se asocian con los principios filantrópicos precedentes del marco conceptual de Beer como respuesta al interés de participar en la gestión de la RSC del entorno turístico.</p>	<p>Crear un modelo que aborde la RSC de manera holística se convierte en un reto para las empresas turísticas, , el desarrollo de una gestión integra y participativa con las necesidades del sector requiere de una aplicación multidisciplinaria que afronte la versatilidad del entorno.</p> <p>Mediante la retroalimentación autores como Strukelj y Suligoj proponen el establecimiento de sistemas dialecticos que propicien información asertiva de la dinámica turística y la gestión estratégica que pueda asumir con base a las normativas, principios y prácticas que deban adjudicarse conforme a la responsabilidad social corporativa.</p> <p>“además”, enfatiza la formulación de objetivos institucionales que permitan direccionar los procesos a la consecución de las metas propuestas, así como también, promover la mejora continua en todos los ámbitos (económico, social y ambiental).</p> <p>Por lo tanto, el modelo del trabajo de investigación está enmarcado en el análisis del modelo de los sistemas viables (VSM) realizado por Stafford Beer (1959), , su estudio maneja los principios de la ciencia cibernética en las organizaciones a fin de definir un modelo cibernético, en el que, diferencien los niveles de control y regulación, conectados entre sí por circuitos de retroalimentación. Este sistema permite a las empresas obtener la flexibilidad que</p>

Por tal motivo, la iniciática voluntaria que ejercen las empresas turísticas en la práctica de sus actividades de forma sustentable y respetar el uso de los recursos que requieran en su dinamismo contribuye en la implementación de una estrategia proactiva y socialmente responsable.

necesitan para hacer frente a los requisitos ambientales, “además” de promover la capacidad de adaptación en respuesta a esos cambios del entorno.

Fuente: Romero, Tejeida y Badillo (2018) (pp. 341)

1.4. Estructura del modelo para la Responsabilidad Social Corporativa: caso pequeñas y medianas empresas turísticas.

De acuerdo con el tema de investigación “Propuesta de modelo para la responsabilidad social corporativa: Innovación en las PYME turísticas” descrita en la tabla 10, por los autores Romero, Tejeida y Badillo (2018), quienes hacen referencia al estudio de Beer, como un aporte en su modelo de sistemas viables, el cual parte en primera instancia con un diagnóstico del diseño de las organizaciones con el objetivo de evaluar la viabilidad de su operación y aporte. En este sentido, se toma como referencia el desarrollo holístico del modelo propuesto por Beer, para incorporar la RSC en las PYMES turísticas. Dicho esquema se compone por cuatro etapas descritas a continuación en la figura 1:

Primera etapa: identidad

Figura 1: Interacción de la empresa con el entorno



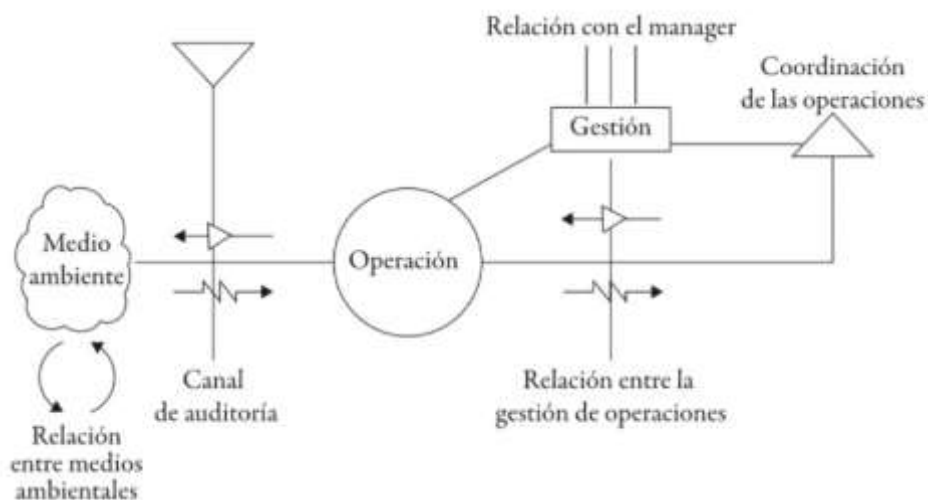
Fuente: Romero, Tejeida y Badillo (2018)

A través de esta primera etapa, la empresa define el propósito de la organización con el fin de orientar sus actividades a la consecución de los objetivos empresariales, “además” de tener una idea clara de las acciones a desempeñar frente a las versatilidades del entorno. Así mismo, los directivos tienen la obligación de establecer los límites que pueden alcanzar e identificar detalladamente el sector en el que operan

y cuáles actividades enfocadas a la responsabilidad social pueden poner en práctica Romero, et al. (2018).

Segunda etapa: Presente y futuro con respecto del ambiente

Figura 2: Esquema de la relación interna y externa de la organización



Fuente: Romero, Tejeida y Badillo (2018)

Romero, et al. (2018) tras definir el rol que desempeña la organización en el entorno es preciso analizar los aspectos más importantes que pueden influir en el desempeño de los procesos de gestión (segunda etapa), planear acciones viables que permitan afrontar con asertividad la solución de los problemas, en síntesis, se detalla lo siguiente:

- En primera instancia, identifica y establece la planeación organizacional de las áreas que son consideradas fundamentales en el entorno. Mismas que pueden tener relación con los aspectos de responsabilidad social.
- En segunda instancia, es necesario tener una adecuada retroalimentación entre las áreas, acciones que prevean la correcta funcionabilidad operativa tanto a corto como a largo plazo.

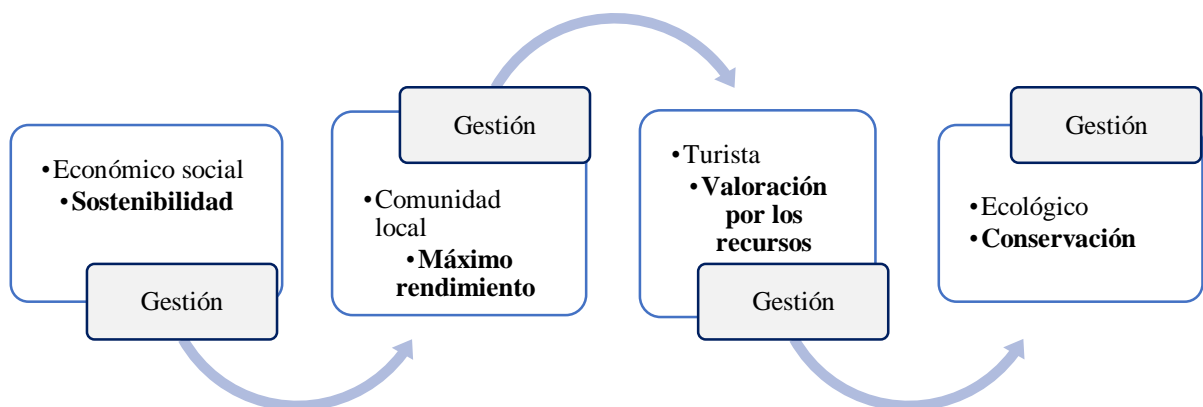
- Por último, definir las fuentes de información, así como también, los canales de comunicación, que se utilizarán en la organización.

El propósito de estructurar los procesos en la organización tiene como finalidad acaparar todas las actividades de manera organizada y sistemática. Cabe destacar que la planeación está enfocada en:

- Establecer una gestión sostenible
- Maximizar el rendimiento económico a fin de aportar con el desarrollo sostenible de la sociedad
- Disminuir los impactos negativos que confiere el desarrollo de la actividad, así como también, contribuir con los efectos que afectan negativamente el entorno social de manera en general.
- Precautelar el cuidado de los recursos naturales y culturales de la comunidad, promueve el respeto y la valoración hacia los mismos (Romero, et al, 2018).

Tercera etapa: Detallar los enfoques de la organización

Figura 3: Enfoques organizacionales



Fuente: Romero, Tejeida Badillo (2018)

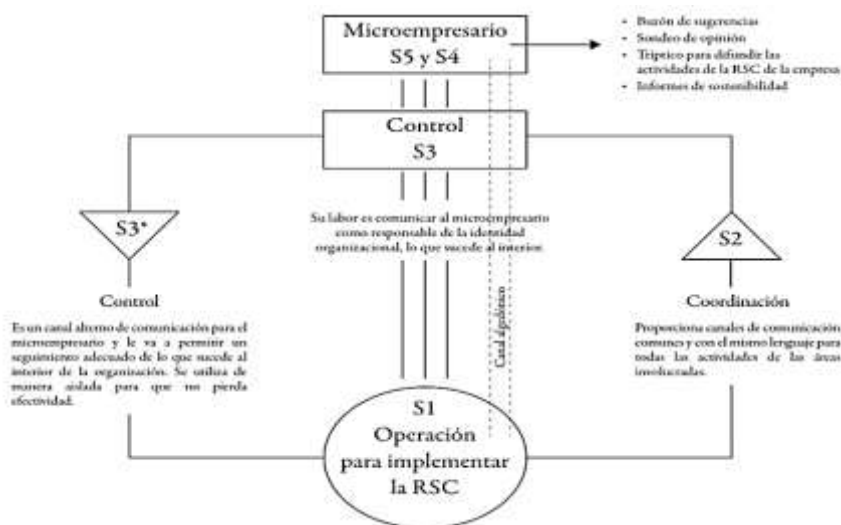
En esta etapa, Romero, et al. (2018) evalúa la capacidad de respuesta que puede alcanzar la empresa de acuerdo con sus límites y el enfoque en el que trabaja la propia organización en materia de responsabilidad social. La organización analiza la complejidad de cada enfoque con base a los componentes que lo integran respectivamente, para de esta manera especificar las acciones que favorezcan la viabilidad, a continuación, se detalla cada enfoque:

- **Gestión económica social:** parte del cumplimiento de las normativas referente a la protección de los derechos laborales, regulación de la explotación comercial, materia de innovación y emprendimientos, seguridad y contribución a mejorar la calidad de vida de los residentes.
- **Gestión responsable con la comunidad local:** el apartado refiere la necesidad de incluir la participación de la comunidad en acciones, que sea de bien común tales como, conciencia, valoración y contribución en el cuidado del entorno. En cuanto a materia laboral, la empresa vela por los derechos del talento humano que está a su cargo, propiciar la igualdad, seguridad, estabilidad, entre otros, a fin de atenuar los perjuicios que puedan afectar el bienestar social.
- **Gestión turista:** la empresa tiene la obligación “además” de satisfacer las necesidades de los turistas, brindar un servicio de calidad y resolver sus inquietudes para propiciar una visita placentera se procederá a informar los códigos de conducta que el visitante alcanza a cumplir en el destino, así mismo, tiene la potestad de sensibilizar la importancia de la conservación, valoración y protección del patrimonio natural y cultural de una comunidad.
- **Gestión ecológica:** cumplir con las normativas que respaldan el cuidado del medioambiente, así como también, promover la participación tanto para los integrantes del corporativo como para los actores público - privado y especialmente a la comunidad a través de incentivos que estimulen la práctica de actividades eco-amigables con el medio que lo rodean con el

objetivo de reducir los impactos ambientales para conservar de manera sostenible la biodiversidad natural Romero, et al. (2018).

Cuarta etapa: Recursividad

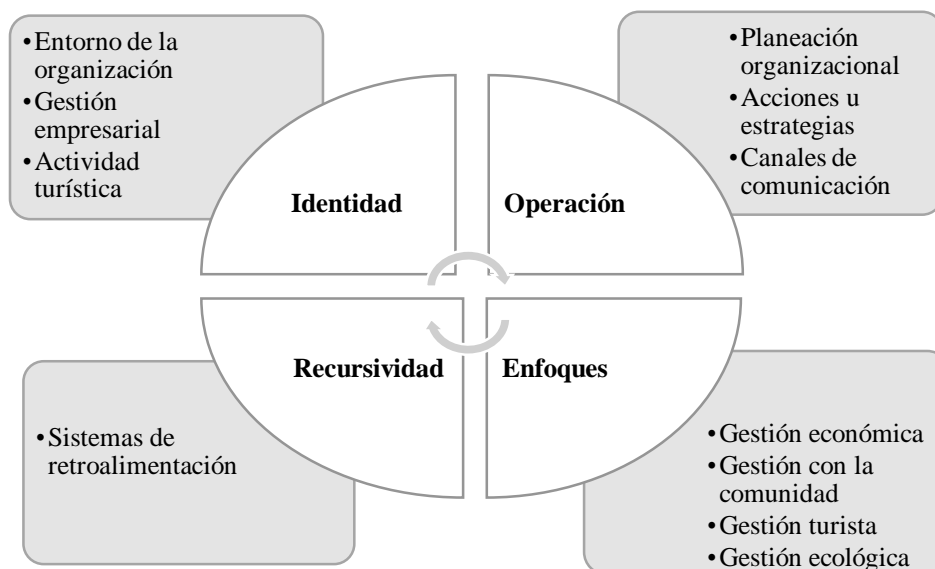
Figura 4: Recursividad del sistema



Fuente: Romero, Tejeida, & Badillo, (2018)

En el desarrollo de esta etapa, Romero, et al. (2018) definen los canales de comunicación a fin de propiciar una información asertiva y de manera correcta, hay que recordar que es necesario identificar con claridad el contenido de la información, que se transmitirá y asegurarse de que cada uno tiene los elementos esenciales requeridos por todos esos canales para realizar sus funciones eficientemente. Con la aplicación del VSM y de los criterios internacionales (como parte de la operación para implementar la RSC en las pequeñas empresas) es posible establecer principios para ejercer actividades más responsables con el entorno y ser más incluyentes con respecto de las comunidades locales, Romero, Tejeida y Badillo, (2018).

Figura 5: Etapas del modelo para la responsabilidad social corporativa: Innovación en las pequeñas y medianas empresas -turísticas



Fuente: Romero, Tejeida y Badillo, (2018)

Se puede mencionar que, cada uno de estos modelos de responsabilidad corporativa, resulta una guía práctica para las empresas que quieran adoptar esta actividad en la planificación de su organización. Si bien, la mayoría de los modelos tiene como finalidad contribuir con el desarrollo equitativo de los derechos sociales y mejorar la calidad de vida de la comunidad; cada uno tiene características intrínsecas que perfilan una línea de acción disímil. Por lo tanto, a continuación, se presenta la tabla 8 que abarca las características principales de cada modelo, para posteriormente definir una estructura general que integre cada uno de estos elementos o dimensiones según las necesidades del investigador.

Tabla 11. Resumen de los modelos de gestión de Responsabilidad Social Corporativa

Modelo de RSC ISO 26000	Modelo de RSC, Pacto global	Modelo de RSC de Carroll	Modelo de RSC Wartick y Cochran	Modelo de RSC de Wood	Propuesta de modelo RSC de Romero, Tejeida, & Badillo, (2018) con base a Beer
<p>Diseñado conforme a un consenso global que aborda siete materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza organizacional • Derechos humanos • Prácticas laborales • Medio ambiente • Prácticas justas de operación • Asuntos de consumidores • Participación activa y desarrollo de la comunidad 	<p>Este modelo establece cuatro indicadores, mismos que adoptan varios principios para su desarrollo ecuánime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos • Ámbito laboral • Medio ambiente • Anticorrupción 	<p>Con el objetivo de generar una guía básica de actuación para las empresas que deseen aplicar buenas prácticas con sentido de responsabilidad social, propone las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principio de la Responsabilidad social • Activos sociales • Respuesta social 	<p>Para estos autores Cada uno de los componentes tiene su dirección y orientación distintivas, por lo tanto, establecen los procesos hacia la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación fisiológica • Orientación institucional • Orientación organizacional 	<p>Con base a los modelos de Carroll y Wartick y Cochran propone las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de RS • Los procesos de respuesta social • Resultados del comportamiento corporativo 	<p>Estos autores desarrollan un caso de estudio para la innovación en las PYME turísticas mediante la aplicación de un modelo de RS que vincule sistemáticamente las prácticas de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas turísticas a fin de orientar su gestión, por lo tanto, proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Presente y futuro con respecto del ambiente • Detallar los enfoques de la organización • Recursividad

Fuente: Elaboración propia

Cada modelo concuerda en la búsqueda de la sostenibilidad y el desarrollo de la calidad como un objetivo, que se pretende alcanzar tanto en la organización como en el entorno que lo rodea, por lo tanto, se considera la aplicación de estos dos aspectos en la estructura general del modelo a desarrollar. Así mismo, como pilares fundamentales para la construcción de un ambiente armónico que orienta la conducta del talento humano hacia un mismo fin, con principios éticos y morales, se menciona la aplicación de valores y políticas internas que proporcionan una guía de actuación con base a las buenas prácticas empresariales.

Es conveniente señalar el modelo propuesto por los autores Romero, Tejeida y Badillo (2018), quienes mencionan la incorporación de cuatro etapas para la idónea gestión y planificación de un modelo de responsabilidad social en las empresas turísticas, mismas que vinculan la interacción de la empresa con el entorno mediante el proceso de identidad. refiriéndose como una serie de actividades en consecución con sus objetivos, delimitar su alcance conforme a los recursos y operatividad, así como también, los actores internos y actores externos que forman parte de la actividad empresarial; por otra parte, cada modelo de manera global se inclina principalmente por la actuación y alcance equitativo de los enfoques económicos, ambientales y socio culturales dentro y fuera de la organización, cuyo vínculo con la participación colectiva establezca varias acciones que favorezcan a su viabilidad y sostenibilidad.

En cuanto a la operatividad, es preciso mencionar que Barrio, (2016) cita el modelo de Wartick y Cochran propuesto en el año 1985, quienes, proponen un modelo de actuación en función a la reacción, defensa, acomodación y pro-acción de un proceso vinculado a la planeación y actuación organizacional, con la capacidad de afrontar las necesidades y situaciones cambiantes del entorno acorde a sus capacidades. De igual manera, la mayoría de los modelos coinciden en el monitoreo constante de las acciones y actividades realizadas con la finalidad de minimizar errores o eventualidades en su ejecución, aumentar la capacidad de respuesta y mejora continua.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo y enfoque de la investigación

El tipo de investigación del proyecto es de alcance descriptivo, se busca definir la realidad empresarial turística del territorio, a través de un diagnóstico de la situación actual de las empresas turísticas con respecto a la Responsabilidad Social en el Cantón Guaranda.

La revisión documental se realiza con base al desarrollo de la variable de estudio: modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para las empresas turísticas, cuyo análisis de contenidos bibliográficos ya sea mediante el empleo de documentos digitales como: revistas científicas, trabajos de investigación, libros e incluso la revisión de fuentes secundarias permitan obtener un sustento literario de manera específica al tema propuesto. La aplicación de referencias teóricas también contribuye con la fundamentación de conceptos, expresión de ideas, análisis crítico-referentes al marco de investigación, cumple con un proceso metodológico que valida el desarrollo conceptual de la responsabilidad social en la gestión de las empresas.

De la misma forma, otra fuente de información práctica se obtiene a través de la aplicación investigativa de campo, este método de estudio permite recolectar datos de interés particular con el propósito de conocer e indagar la realidad que presentan en relación con las variables de estudio. Esta fuente primaria de carácter observatorio contribuye con la consecución de los objetivos de estudio, permite levantar información in-situ mediante la utilización de instrumentos tales como la encuesta, de manera que aborda un análisis con objetividad de las causas o necesidades extraídas con respecto a la dogma u opinión de las personas involucradas (administradores o gerentes de las empresas turísticas de alojamiento, catastradas en el casco urbano del cantón Guaranda) en el proceso de la investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula la variable, más bien, se observan tal y como se manifiestan en la realidad, es decir, la situación de la RSE de las empresas turísticas del Cantón Guaranda, a partir de las percepciones de los prestadores de servicios turísticos. Así mismo, el estudio es de corte transversal, la recolección de datos se realiza en un solo momento en el tiempo.

Por otra parte, cabe señalar que, el enfoque de la investigación conforme al manejo de los datos es de carácter cuantitativo, el cual implica un análisis estadístico descriptivo de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta, mismos que, en primera instancia; mediante el uso de una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel permitió tabular los datos de manera organizada con el propósito de tener una base ordenada que permita en segunda instancia, el procesamiento y análisis de los resultados en el programa estadístico SPSS a fin de cuantificar y proyectar los valores obtenidos mediante gráficas o tablas con análisis de frecuencia (porcientos), “además” de obtener confiabilidad de la escala de medición del cuestionario a través de la aplicación del Alfa de Cronbach, cuyos valores aceptables para Tuapanta, Duque, & Mena, (2017) , corresponde a:

- Coeficiente alfa > 0.9 – 1 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.7 – 0.9 es muy bueno
- Coeficiente alfa > 0.5 – 0.7 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.3 – 0.5 es regular
- Coeficiente alfa > 0.3 es deficiente

En este sentido, se procede con la interpretación de las siguientes tablas obtenidas:

Tabla 12. Resumen de procesamiento de casos, SPSS

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach, SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	7

Fuente: Programa estadístico SPSS

La fiabilidad del instrumento de recolección de datos de acuerdo con la variable de estudio: modelo de gestión de RSE para las empresas turísticas obtuvo un coeficiente alfa de ,714 lo cual, cumple con la aceptación y validez de los datos, favorece de manera confiable el proceso de investigación.

2.2. Población de estudio

Se procede tomar una muestra intencional de 10 establecimientos de alojamiento situados en el casco urbano de la ciudad de Guaranda, que guardan dos características de interés, como son: la cercanía al centro de la ciudad, y, formar parte del catastro turístico de establecimientos por parte del Ministerio de Turismo, Dirección Técnica del cantón Guaranda; mismos que conforma la clasificación de: hotel, con su nomenclatura H asignado la categoría de 2 a 5 estrellas ; hostería, con su nomenclatura HT asignado la categoría de 3 a 5 estrellas; y hostales, con su nomenclatura HS asignado la categoría de 1 a 3 estrellas; de los cuales, se ha tomado en cuenta el criterio de los gerentes y/o representante de las mismas, a fin de obtener información pertinente con relación a la investigación, observar la caracterización en la tabla 14, elaborada a partir de la salida de campo a los establecimientos turísticos de alojamiento en el casco urbano de Guaranda.

Tabla 14. Caracterización de los establecimientos hoteleros ubicados en el casco urbano de Guaranda

Empresa	Categoría	Habitaciones	Nº de empleados	Servicio
Hotel Márquez	2 estrellas	30	12	Salón de eventos, restaurante, lavandería, internet, parqueadero
Hotel Palacio Real	2 estrellas	18	10	Wi-fi en habitaciones, minibar, zona de estar, zona vestidor, servicio de té/ café, servicio de plancha, lavandería.
Hotel los Espejos	2 estrellas		7	Parqueaderos, áreas verdes, wifi, sala de arte, tv cable
Hotel Colonial	2 estrellas	46	11	Parqueadero, plancha, servicio de lavandería, tv 32" plasma, wifi, información turística, servicio de desayuno y meriendas, pet friendly
Hotel la Rústica	2 estrellas	12	9	Calefacción, zona vestidor, servicio de plancha, lavandería, instalaciones para reuniones/ banquetes, asistencia en excursiones. Jardín, wifi.
Hotel Tambo el Libertador	2 estrellas	20	8	Aparcamiento gratuito, una piscina climatizada y una sauna, internet inalámbrico, servicio de traslado, restaurante, bar, salón, spa.
Hostería el Ángel	2 estrellas	17	7	Servicios básicos, incluido internet, tv cable y parqueadero privado, zona de estar, patio. Servicio de té/ café
Hostal Oasis	1 estrella	15	6	Acceso a internet gratuito, aparcamiento gratuito, terraza al aire libre, aparcamiento para bicicletas, cocina, nevera, traslado de aeropuerto, tours/información turística
Hostal Santa Fe	1 estrella	15	4	Restaurante, internet, agua caliente.
Hostal Mamá Rumi	1 estrella	15	4	Acceso a internet gratuito, agua caliente, desayunos.

Fuente: Elaboración propia.

Es decir, que la elección de los participantes para el desarrollo de la investigación se basa en la aplicación de un muestro no probabilístico, lo cual implica que los elementos seleccionados dependen del criterio específico del investigador. De forma que, el establecimiento de una muestra intencional no depende de la utilización de fórmulas de probabilidad, sino más bien, se fundamenta en el juicio del investigador, por definir adecuadamente los sujetos que contribuyen directamente con los objetivos de estudio, por tanto, en la tabla siguiente se presenta el listado de los establecimientos de alojamiento que forman parte de la investigación.

Tabla 15. Listado de los establecimientos hoteleros ubicados en el casco urbano de Guaranda

Empresa	Ubicación	Cargo	Nombre
Hotel Márquez	Calles 10 de Agosto y Eloy Alfaro	Gerente	César Ordoñez
Hotel Palacio Real	Calle García Moreno y 7 de Mayo	Gerente	Marco Villafuerte
Hotel los Espejos	Calle 7 de Mayo	Gerente	Estela, Ledesma
Hotel Colonial	Calles 9 de Abril y 10 de Agosto	Gerente	Patricio Benalcázar
Hotel la Rústica	La Merced Baja	Gerente	Juan Oliveros
Hotel Tambo el Libertador	Av. Guayaquil	Gerente	Víctor Samaniego
Hostería el Ángel	Km 1 1/2 sector Vinchoa Central,	Gerente	Magaly Vaca
Hostal Oasis	Vía Ambato Guaranda	Gerente	Telmo Castillo
Hostal Santa Fe	Guaranda, y 9, 10 de Agosto, Ibarra	Gerente	Patricio Balboa
Hostal Mamá Rumi	Calle Rómulo Torres	Gerente	Carlos Chávez

Fuente: Elaboración propia

2.3. Técnicas, métodos e instrumentos

La técnica empleada en la presente investigación es la encuesta, aplicada a una muestra intencional de 10 administradores, propietarios o gerentes de los establecimientos de alojamiento turístico catastrados en el cantón Guaranda, con el objeto de recabar información concerniente al estudio. A través de un procedimiento operacional de la variable Modelo de Gestión de Responsabilidad Empresarial se extraen las dimensiones y subdimensiones que la componen, lo que permite la formulación de preguntas con la finalidad de hacer medible los datos recolectados mediante la aplicación del instrumento.

Es así como, el diseño metódico conforme a la operacionalización de la variable de estudio establece la formación del cuestionario, el cual, se conforma por un total de 7 preguntas de carácter cerrado, redactadas de forma coherente a fin de facilitar la tabulación de los datos de manera exacta. Por una parte, se define dos preguntas de carácter dicotómicas, es decir, que cuenta con dos posibilidades de respuesta (si/no); y, por otra parte, se delimita las preguntas con varias opciones de respuesta, en función de la escala de Likert, con la finalidad de analizar la situación actual de las empresas turísticas.

Con el objeto de proporcionar datos sobre la fecha y número del formulario, presentación e información del encuestador, a quién va dirigido la encuesta, cuál es el objetivo de su aplicación, en este caso es obtener información sobre la Responsabilidad Social de las Empresas Turísticas del Cantón Guaranda, con los datos ,que se obtenga, se diseñará una propuesta para mejorar la misma en el Cantón, así como instrucciones generales; en segunda instancia, refiere datos de identificación del encuestado, tales como: nombre y clasificación del establecimiento, nombre del administrador o representante legal y número de personas que laboran en la empresa; en tercera instancia, se conforma por el bloque de preguntas; y por último, el agradecimiento.

Por otra parte, el proceso estadístico parte de una base de datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario, mismas que, son codificados con los valores de 1 al 5 depende de la escala de opciones que cuente la pregunta, en este sentido se toma como referencia: para el indicador - pregunta cerrada (si/no) conocimiento sobre la RSE, la codificación numérica se compone por 1 = si y 2 = no; mientras que para el indicador – pregunta abierta relacionada con la gobernanza interna, las opciones de respuesta se codifican de la siguiente manera: 1 = fomentar el trabajo con los proveedores locales, 2 = contar con políticas de reducción de recursos como agua, energía o manejo de desechos sólidos, 3= ayudar a la comunidad con acciones sociales, 4 = comprometerse con la sociedad y 5 = brindar un trato de calidad a los clientes y monitorear sus niveles de satisfacción, para de esta manera contar con una matriz de información ordenada para posteriormente utilizar el programa SPSS, versión 25, con el objeto de efectuar un análisis cuantitativo que permita la obtención de tablas o gráficos a fin de proporcionar información de los resultados a partir de un análisis estadístico descriptivo.

Para su selección se realizan los siguientes pasos: el procedimiento seleccionado para la validación del instrumento por los expertos se sustenta a partir de una guía práctica basado en el trabajo de investigación de Mendoza (2012), referente a la obtención de

criterio de expertos, en un proceso secuencial a través del método Delphy presentado a continuación:

1. Lista de posibles expertos: Con base en la línea de investigación, se procede con la selección de 14 personas con cualidades y características afines a la investigación (ver tabla 16)

Tabla 16. Lista de posibles expertos

Nombres/ apellidos	Institución
Ing. Daniela Verdezoto	Técnica del Ministerio de Turismo de Guaranda
Mgs. Carlos Fernando Inga	Docente investigador de la carrera de turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo
Mgs. Juan Andrés Padilla	Técnico del Ministerio de Turismo de Guaranda
Dr. Víctor Velasco Samaniego	Director de la carrera de turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo
Dr. Diego Mauricio Calvopiña	Docente de la carrera de turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo
Ing. Margoth Cali Pereira	Docente de la carrera de turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo
Mgs. Belén Villagómez	Analista de Turismo GADM-Riobamba
Ing. Juan Carlos López	Técnico de turismo de Guaranda
Ing. Jennifer Martínez	Técnica de turismo / DITUR
Dr. Carlos Campos	Técnico de turismo de Guaranda
Mgs. Pedro Pablo Valencia	Técnico de turismo de Guaranda
Mgs. Martha Aguello	Directora del Ministerio de Turismo de Guaranda
Lic. Bolívar Batallas	Técnico de turismo / DITUR
Ing. Danilo Ponce	Presidente de la AAVV Curiquingue Tours – Guaranda

Fuente: Elaboración propia

2. Para la selección de los expertos se les realizan dos preguntas, la primera sobre el nivel de conocimiento que poseen sobre el tema de estudio, modelos de responsabilidad social en empresas turísticas. Las respuestas han sido analizadas y categorizadas de acuerdo con la escala de valoración, cuya ponderación comienza desde el número 1 considerado como un nivel bajo hasta llegar con la ponderación máxima 10, con ello, se procede con el cálculo del Coeficiente de Conocimiento o Información, que se expone en la siguiente tabla

14, y del mismo modo se realiza su respectivo cálculo a través de la siguiente fórmula; $Kc = n(0,1)$, donde:

- Kc: Coeficiente de Conocimiento o Información
- n: Rango seleccionado por el experto

Tabla 17. Coeficiente de Conocimiento o Información

	Expertos	Escala de valoración del conocimiento										T	Kc = n(0,1)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Ing. Daniela Verdezoto					X						5	0,5
2	Mgs. Carlos Fernando Inga									X		9	0,9
3	Mgs. Juan Andrés Padilla					X						5	0,5
4	Dr. Víctor Velasco Samaniego									X		9	0,9
5	Dr. Diego Mauricio Calvopiña									X		9	0,9
6	Ing. Margoth Cali Pereira				X							4	0,4
7	Mgs. Belén Villagómez								X			8	0,8
8	Ing. Juan Carlos López							X				7	0,7
9	Ing. Jennifer Martínez									X		9	0,9
10	Dr. Carlos Campos						X					5	0,5
11	Mgs. Pedro Pablo Valencia					X						4	0,4
12	Mgs. Martha Aguello								X			8	0,8
13	Lic. Bolívar Batallas								X			8	0,8
14	Ing. Danilo Ponce								X			8	0,8

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

3. La segunda pregunta hace referencia a la influencia de diferentes fuentes de argumentación que inciden en el nivel de conocimiento del experto, es decir, el cálculo del coeficiente de argumentación (Ka): que a partir de las seis fuentes de argumentación o fundamentación sustentadas en la presente tabla se contrastan con su respectiva valoración, definiéndose el nivel de influencia de las mismas: bajo, medio y alto, lo que determina los aspectos de mayor influencia para su correspondiente cálculo.

Tabla 18 . Cálculo del coeficiente de argumentación (Ka)

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto (a)	Medio (m)	Bajo (b)
1. Análisis teóricos realizados por usted	0.3	0.2	0.1
2. Su experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
3. Trabajos de autores nacionales	0.05	0.05	0.05
4. Trabajos de autores extranjeros	0.05	0.05	0.05
5. Su conocimiento del estado del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
6. Su intuición	0.05	0.05	0.05

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

Cabe recalcar que, los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar permiten calcular el Coeficiente de Argumentación (Ka) de cada experto, cuya tabla de frecuencia para el cálculo de n_i , se realiza a través de la siguiente fórmula: $Ka = a n_i = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6)$; Donde:

- Ka: Coeficiente de Argumentación
- n_i : Valor correspondiente a la fuente de argumentación i (1 hasta 6)

Con relación a la tabla anterior, se realiza una valoración conforme a las seis fuentes de argumentación o fundamentación, donde, se determina el correspondiente nivel (alto, medio, bajo) de cada experto.

Tabla 19. Tabla de frecuencia para el cálculo de ni – valor correspondiente a la fuente de argumentación 1

Expertos	1			2			3			4			5			6			Ka =a ni
	a	M	B	a	m	b	a	m	b	a	M	b	A	m	B	a	m	b	
Ing. Daniela Verdezoto		0,2			0,4			0,05			0,05	0,05						0,05	0,8
Mgs. Carlos Fernando Inga	0,3				0,5			0,05			0,05	0,05						0,05	1
Mgs. Juan Andrés Padilla			0,1		0,4			0,05		0,05					0,05		0,05		0,7
Dr. Víctor Velasco Samaniego	0,3				0,5			0,05		0,05				0,05		0,05			1
Dr. Diego Mauricio Calvopiña			0,1			0,2		0,05		0,05				0,05				0,05	0,5
Ing. Margoth Cali Pereira			0,1		0,4			0,05		0,05					0,05			0,05	0,7
Mgs. Belén Villagómez	0,3				0,5			0,05		0,05			0,05			0,05			1

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

Tabla 20. Tabla de frecuencia para el cálculo de ni – valor correspondiente a la fuente de argumentación 2

Expertos	1			2			3			4			5			6			Ka =a ni
	A	M	b	a	m	b	a	M	b	a	m	B	a	m	b	a	m	B	
Ing. Juan Carlos López			0,1			0,2		0,05		0,05				0,05				0,05	0,5
Ing. Jennifer Martínez	0,3				0,5			0,05		0,05			0,05					0,05	1
Dr. Carlos Campos		0,2				0,2		0,05		0,05						0,05			0,6
Mgs. Pedro Pablo Valencia			0,1			0,2		0,05		0,5					0,05				0,95
Mgs. Martha Aguello	0,3				0,5			0,05		0,05				0,05			0,05		1
Lic. Bolívar Batallas	0,3				0,5			0,05		0,05				0,05			0,05		1
Ing. Danilo Ponce	0,3				0,5			0,05		0,05				0,05			0,05		1

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

Entonces, con estos resultados se procede con el cálculo de K: Coeficiente de Competencia de acuerdo con la siguiente fórmula $K = 0,5 (Kc + Ka)$, donde:

- K: Coeficiente de Competencia
- Kc: Coeficiente de Conocimiento
- Ka: Coeficiente de Argumentación

Tabla 21. Cálculo de K: Coeficiente de Competencia

Expertos	Ka	Kc	K = 0,5 (Kc + Ka)
Ing. Daniela Verdezoto	0,8	0,5	0,65
Mgs. Carlos Fernando Inga	1	0,9	0,95
Mgs. Juan Andrés Padilla	0,7	0,5	0,6
Dr. Víctor Velasco Samaniego	1	0,9	0,95
Dr. Diego Mauricio Calvopiña	0,5	0,9	0,7
Ing. Margoth Cali Pereira	0,7	0,4	0,55
Mgs. Belén Villagómez	1	0,8	0,9
Ing. Juan Carlos López	0,5	0,7	0,6
Ing. Jennifer Martínez	1	0,9	0,95
Dr. Carlos Campos	0,6	0,5	0,55
Mgs. Pedro Pablo Valencia	0,95	0,4	0,675
Mgs. Martha Aguello	1	0,8	0,9
Lic. Bolívar Batallas	1	0,8	0,9
Ing. Danilo Ponce	1	0,8	0,9

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

Posteriormente obtenido los resultados se valoran de la manera siguiente:

- $0,8 < K < 1,0$ Coeficiente de Competencia Alto
- $0,5 < K < 0,8$ Coeficiente de Competencia Medio
- $K < 0,5$ Coeficiente de Competencia Bajo

Con lo cual se seleccionan a los expertos para el desarrollo del trabajo investigativo por su coeficiente de competencia alto ($0,8 < K < 1,0$), son: 2 docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de Turismo, es un director de escuela y otro investigador; entre los demás expertos están 3 trabajadores del Dirección de Turismo (DITUR) del municipio de Riobamba, 1 directora del MINTUR Guaranda y 1 presidente de una agencia de viaje y operadora de turismo en Guaranda;

mismos que, con su experticia y criterio consideran los aspectos necesarios que califican la idoneidad, presentación y formato del instrumento de recolección de datos (la encuesta) para su correspondiente aplicación, ver la tabla 20.

Tabla 22. Lista de expertos

Nombres/apellidos	Institución	Coefficiente de competencia K
Mgs. Martha Aguello	Directora del Ministerio de Turismo de Guaranda	0,9
Lic. Bolívar Batallas	Técnico de turismo / DITUR	0,9
Ing. Danilo Ponce	Presidente de la AAVV Curiqingue Tours - Guaranda	0,9
Ing. Jennifer Martínez	Técnica de turismo / DITUR	0,95
Mgs. Belén Villagómez	Analista de Turismo GADM-Riobamba	0,9
Dr. Víctor Velasco S.	Director de la carrera de turismo de la UNACH	0,95
Mgs. Carlos F. Inga	Docente investigador de la carrera de turismo de la UNACH	0,95

Fuente: Adaptado de Mendoza (2012)

Una vez seleccionados los expertos, se procede a obtener su criterio sobre el cuestionario a aplicar en las empresas turísticas hotelera de la ciudad de Guaranda como población de estudio (ver tabla 22). Los criterios, que se presentan para su correspondiente validación y aprobación son adaptados de Galicia, et al. (2017), mismos que, se describen en la siguiente tabla, los cuales son considerados muy adecuados para medir la variable de estudio de la presente investigación.

Tabla 23. Criterios de evaluación por expertos para la validación del instrumento de recolección de datos

Nº	Criterios de evaluación del instrumento	Cumple	
		SI	NO
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X	
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X	
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona la variable de estudio?	X	
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X	
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X	
6.	¿La redacción de las preguntas es coherente?	X	
7.	¿Las preguntas del instrumento de medición se relaciona con las dimensiones e indicadores que componen la variable de estudio?	X	
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de datos?	X	
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X	

10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X

Fuente: Adaptado de Galicia, et al. (2017).

Al validar el instrumento de medición por estos expertos, se obtiene el criterio de muy adecuado para la aplicación del instrumento, a través del análisis de los criterios expuestos en la tabla anterior, obtiene así, el 100% (7) de los expertos consideran como muy de acuerdo y si aprecian en su totalidad el modelo de gestión (ver anexo 3-9).

Por otra parte, para el proceso de validación del modelo de responsabilidad social empresarial se ha considerado el diseño de un instrumento adaptado de Almeida, et al. (2022) con la finalidad de proporcionar a los expertos una ficha informativa de los elementos que estructura dicho modelo, a fin de facilitar la evaluación y validación de este, el cual se muestra a continuación:

Usted ha sido seleccionado como experto para validar el modelo de responsabilidad social para las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Guaranda, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto:	
Cargo e institución donde labora:	
Profesión:	
Grado académico:	
Años de experiencia en la profesión:	
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	
Indicación general	
<ul style="list-style-type: none"> Para la validación del modelo de responsabilidad social empresarial, usted califica los indicadores expuestos en la siguiente tabla con una X en la casilla que considere pertinente, de acuerdo con la escala del 1 al 100, misma que, se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones e indicadores son: 	

Sostenibilidad	La propuesta se ajusta a los criterios de sostenibilidad como: equidad e inclusión financiera, responsabilidad ambiental, gobernanza interna e inclusión social con igualdad de género.																															
Calidad	La propuesta se ajusta a criterios de liderazgo y planificación e incluye la importancia de la gestión del talento humano/ procesos																															
Valores	La propuesta pone énfasis en el diseño de valores o doctrinas que perfilen el comportamiento en la gestión organizacional de las empresas turísticas de alojamiento.																															
Política interna	La propuesta propone el diseño de políticas internas que permitan																															

Operación	La propuesta considera importante la planeación y gestión del modelo de RSE mediante el diseño de planes de acción que permitan organizar y priorizar estrategias y/o acciones en consecución de los objetivos empresariales.																																
-----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Adaptado de la propuesta de la validación de propuesta escuela Psicología de Hernández-Junco et al. (2022). _____

2.4. Operacionalización de la variable

Esta herramienta permite descomponer las variables de investigación de lo más general hacia lo más específico, con la finalidad de responder preguntas de estudio a través de un proceso metodológico que detalle de manera conceptual las categorías, dimensiones o subdimensiones, que se identifican para la medición de la variable mediante la aplicación de un cuestionario de recolección de datos. Hernández R., (2017). Ver tabla 24.

- Variable: Determina las características intrínsecas cualitativas o cuantitativas del objeto de estudio, es decir, que expresan las propiedades de un elemento en distintos valores referente a la investigación, la cual, puede desarrollar de una a más variables según el enfoque u objeto de estudio.

Para el desarrollo de la operacionalización de variables, parte en primera instancia de la identificación de esta, en este caso es: Modelo de gestión de responsabilidad social, para posteriormente, definirla conceptualmente.

- Dimensión: Si la conceptualización de la variable de estudio se compone por un criterio amplio de varias dimensiones o categorías, es necesario especificar en el apartado las dimensiones pertinentes que el investigador considere conveniente para la investigación, en este caso, a través de la referencia literaria de modelo de gestión de RSE se destacan las dimensiones de: organización, esquema, proceso, Normativas público-privado, factor económico, social y ambiental.
- Subdimensión: Son criterios que tienen relación más específica con las dimensiones de estudio, es decir, que son características subdivididas de la variable mismas, que se vinculan mediante un patrón conceptual. En este caso, a manera de ejemplo se puede identificar que la dimensión de factor social se correlaciona con el subdimensión responsabilidad.
- Ítems: una vez establecido los subdimensiones de la variable, el investigador como punto de referencia procede la estructuración de los ítems o

preguntas, mismas que, sirven como indicadores de medición para la variable de estudio a través del instrumento de recolección de datos (la encuesta).

Tabla 24. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	PREGUNTAS
<p>MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Para Navarro, (2017) un modelo de gestión hace alusión a un esquema de planificación mediante el cual se organiza estratégicamente los procesos que confieren para el cumplimiento de una actividad en la organización. En cuanto a la responsabilidad social empresarial (RSE), Según Lara, Salaza y Borja, (2017) distingue el rol de las organizaciones en asumir de manera voluntaria la gestión social con enfoque igualitario, que no solamente centre aspectos morales y</p>	Organización	Políticas	1. ¿Considera usted que es importante que su empresa disponga de políticas para facilitar el cumplimiento de criterios de Responsabilidad Social Empresarial, con los pilares de acciones amigables con el ambiente, economía rentable y apoyo a la sociedad o culturas locales, que indica la sostenibilidad? Seleccione 1 opción. Muy importante / Importante / Mas o menos importante / Poco importante / Nada importante
	Esquema	Estrategias	2. ¿Está de acuerdo con que la aplicación de estrategias para mejorar la rentabilidad de su empresa pueda mejorar el rendimiento y optimización de recursos? Totalmente de acuerdo / De acuerdo /Ni acuerdo ni desacuerdo/ En desacuerdo/ T. en desacuerdo
	Proceso	Monitoreo	
	Normativas público-privado	Gobernanza	3. ¿En su empresa cuentan con un sistema de monitoreo de la satisfacción del turista y de los colaboradores internos, a manera de buzón de sugerencias? Sí / No
	Factor económico	Posicionamiento	
	Factor ambiental	Ideas	4. De los puntos nombrados a continuación ¿Cuáles considera usted que actualmente se practican en su empresa para ser más responsable socialmente y fomentar la gobernanza interna? Puede seleccionar más de 1 opción. <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normativa referente a talento humano (beneficios de ley, capacitaciones, salario justo, entre otros) • Contar con políticas internas de trabajo para los empleados • Fomentar el trabajo con proveedores locales • Contar con políticas de reducción de recursos como agua y energía, reciclaje o manejo de desechos sólidos
	Factores Sociales	Responsabilidad	

éticos, sino también, forme parte del cumplimiento de las normativas públicas-privadas vinculadas a los factores sociales, económicos y ambientales del entorno donde realiza sus actividades conforme a sus competencias y el alcance que puedan obtener según sus capacidades.

- Brindar un trato de calidad a los clientes y monitorear sus niveles de satisfacción con el servicio
- Otro (Por favor especifique)

5. ¿Está de acuerdo con que la implementación de un modelo de gestión para Responsabilidad Social Empresarial permitirá el mejoramiento del desempeño y **posicionamiento** de su empresa en el sector turístico del cantón Guaranda?
Totalmente de acuerdo / De acuerdo / Ni acuerdo ni desacuerdo / Desacuerdo / T. en desacuerdo

6. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o **ideas** asocia usted la Responsabilidad Social?

- Ayuda a la comunidad
- Calidad de vida laboral
- Cuidar el medio ambiente y el entorno donde se vive
- Otro (Por favor especifique)

7. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la **Responsabilidad** Social Empresarial? Sí / No

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A partir de la aplicación de la encuesta como un instrumento de recolección de datos, se procede a procesar y analizar la información obtenida, da como resultado, un criterio general conforme a la perspectiva de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del casco urbano de la ciudad de Guaranda, mismos que, se describen a continuación:

1. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Gráfico 1. Conoce sobre RSE

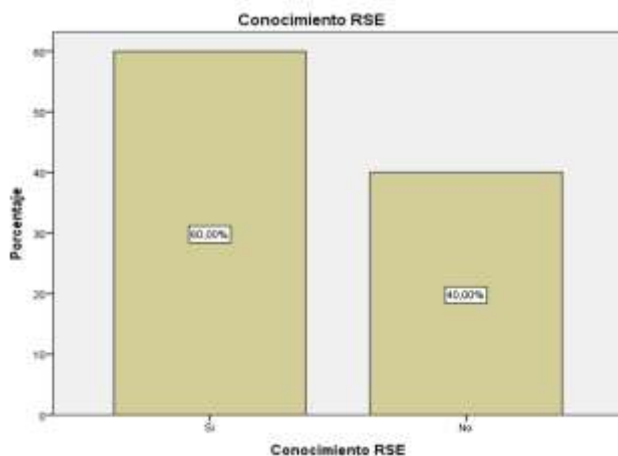


Tabla 25. Conocimiento RSE

Conocimiento RSE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	60,0	60,0	60,0
	No	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

De acuerdo con el análisis estadístico se obtiene como resultado que el 60% de las personas encuestadas tienen conocimiento sobre la importancia de la responsabilidad social en las empresas; mientras que, el 40% desconoce sobre el tema de estudio, lo cual implica una oportunidad para proyectar la importancia y necesidad de aplicar criterios de responsabilidad social en los establecimientos, ver gráfico 1.

2. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted a la Responsabilidad Social?

Gráfico 2. Ideas de RSE

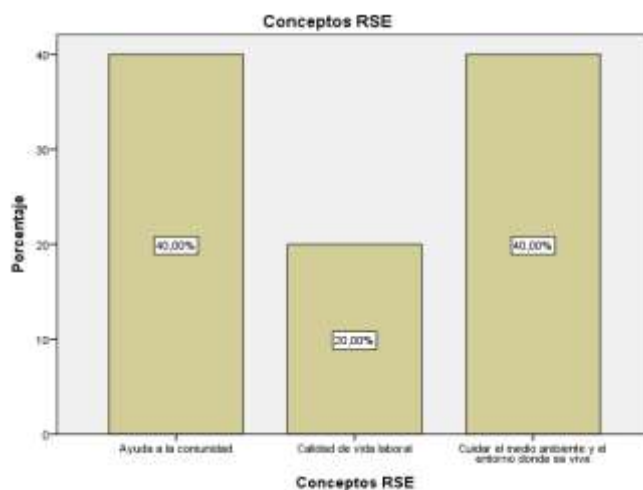


Tabla 26. Ideas de RSE

		Conceptos RSE		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Ayuda a la comunidad	4	40,0	40,0	40,0
	Calidad de vida laboral	2	20,0	20,0	60,0
	Cuidar el medio ambiente y el entorno donde se vive	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

De acuerdo con los resultados presentados en el gráfico 2, se evidencia que los administradores de los establecimientos turísticos de alojamiento consideran que al hablar de responsabilidad social se puede trabajar en el entorno externo de la empresa, es decir, enfocar sus acciones para contribuir a la solución de los problemas de la sociedad y el medio-ambiente, “además” de la atención hacia los colaboradores o clientes internos en menor porcentaje (20%) es, este uno de los puntos a tratar en el posterior diseño de un modelo para este sector.

3. De los puntos nombrados a continuación ¿Cuáles considera usted que actualmente se practican en su empresa para ser más responsable socialmente y fomentar la gobernanza interna?

Gráfico 3. Gobernanza Interna

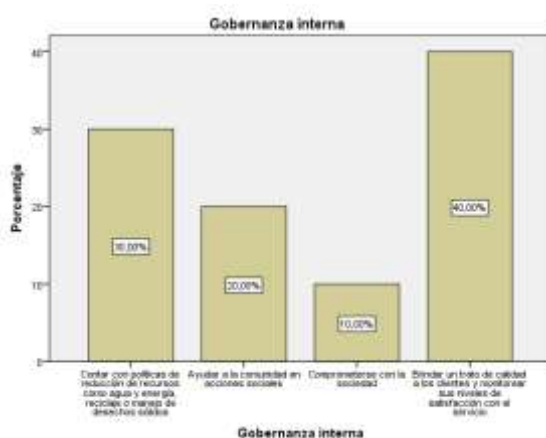


Tabla 27. Gobernanza interna

		Gobernanza interna		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado
Válido	Contar con políticas de reducción de recursos como agua y energía, reciclaje o manejo de desechos sólidos	3	30,0	30,0
	Ayudar a la comunidad en acciones sociales	2	20,0	50,0
	Comprometerse con la sociedad	1	10,0	60,0
	Brindar un trato de calidad a los clientes y monitorear sus niveles de satisfacción con el servicio	4	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

Al igual que en la pregunta anterior, se observa que el enfoque de responsabilidad social se considera el entorno externo, es decir que, el 40% de los encuestados focalizan la adecuada atención a sus clientes como prioridad en la prestación de sus servicios, mientras que, el 30% considera la implementación de políticas ambientales internas, por otra parte en su minoría con el 20 y 10% considera importante el compromiso con la sociedad; sin embargo, no se puede hablar de un modelo exitoso si no se cubren equitativamente las dos áreas de trabajo tanto internas como externas.

4. ¿Está de acuerdo con que la aplicación de estrategias para mejorar la rentabilidad de su empresa pueda mejorar el rendimiento y optimización de recursos?

Gráfico 4. Estrategias

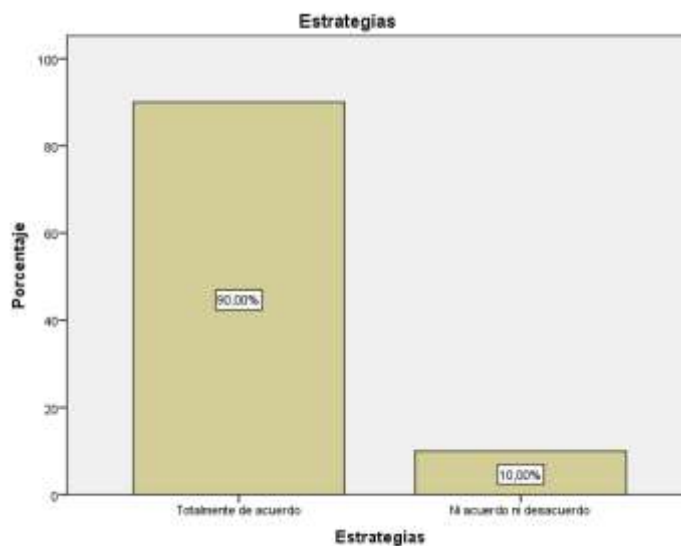


Tabla 28. Estrategias

		Estrategias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	90,0	90,0	90,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

Al contar con el 90% de aceptación hacia la aplicación de estrategias para mejorar la rentabilidad de las empresas y mejorar su rendimiento, se apertura una oportunidad para el diseño de un modelo de gestión de responsabilidad empresarial en las empresas turísticas.

5. ¿En su empresa cuentan con un sistema de monitoreo de la satisfacción del turista y de los colaboradores internos, a manera de buzón de sugerencias?

Gráfico 5. Satisfacción

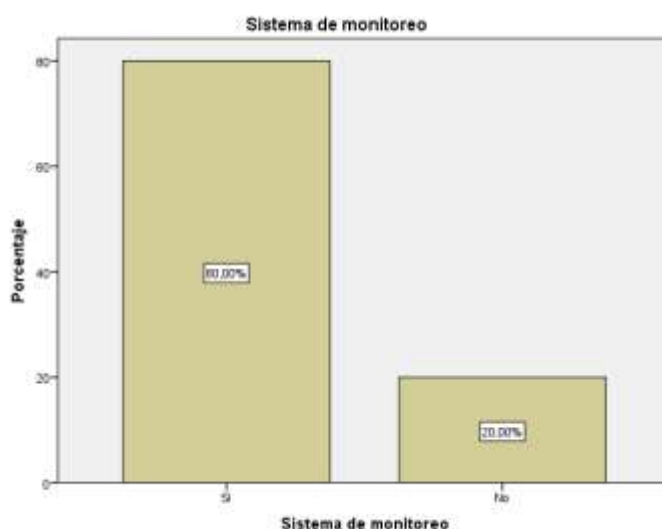


Tabla 29. Sistema de monitoreo

Sistema de monitoreo					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

El 80% de los encuestados manifiestan que manejan un sistema de monitoreo de satisfacción del turista, lo cual permite, que se puedan implementar estrategias de mejora continua, parte de las recomendaciones de los clientes.

6. ¿Considera usted que es importante que su empresa disponga de políticas para facilitar el cumplimiento de criterios de Responsabilidad Social Empresarial, con los pilares de acciones amigables con el ambiente, economía rentable y apoyo a la sociedad o culturas locales, que indica la sostenibilidad?

Gráfico 6. Políticas

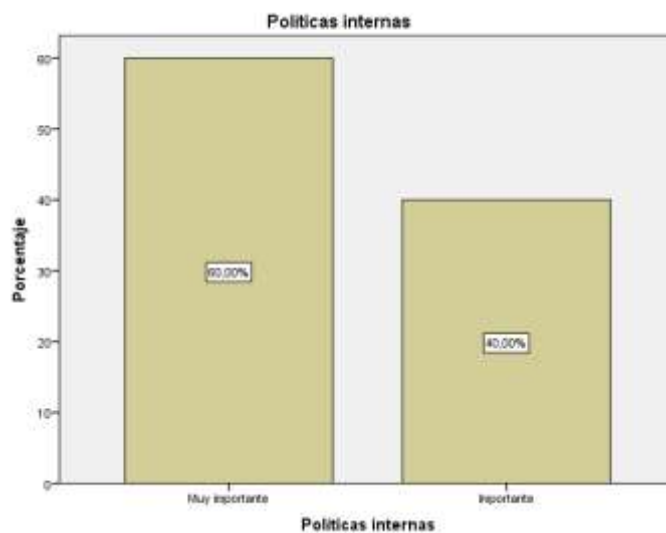


Tabla 30. Políticas internas

Políticas internas					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy importante	6	60,0	60,0	60,0
	Importante	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

Existe el 60% de interés por parte de los encuestados para empezar a planificar e implementar acciones de sostenibilidad en cada uno de sus establecimientos, lo que beneficia la ejecución de la propuesta de investigación.

7. ¿Está de acuerdo con que la implementación de un modelo de gestión para Responsabilidad Social Empresarial permitirá el mejoramiento del desempeño y posicionamiento de su empresa en el sector turístico del cantón Guaranda?

Gráfico 7. Modelo de Gestión

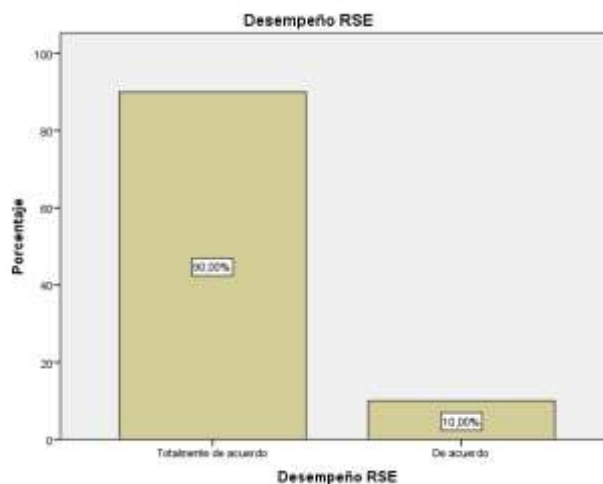


Tabla 31. Desempeño RSE

		Desempeño RSE			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	9	90,0	90,0	90,0
	De acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de la encuesta a los administradores de los alojamientos del cantón Guaranda.

Se estima que el 90% de los encuestados está de acuerdo con la implementación de un modelo de gestión de RSE, lo que contribuirá a la mejora del desempeño y posicionamiento de las empresas turísticas del cantón Guaranda.

Es así que, el criterio de los administradores de las empresas de alojamiento en el cantón Guaranda permite abarcar una perspectiva general del conocimiento e importancia de la responsabilidad social en su entorno, dado que en su mayoría,

asocia la RSE como un elemento positivo que beneficia tanto como a la comunidad como al medioambiente y el entorno donde ejerce su actividad, sin dejar a lado (en menor porcentaje, 20%) la estabilidad y calidad de vida de sus colaboradores y quienes forman parte de la organización.

El 40% de las personas encuestadas centra la práctica de acciones favorables enfocado a la satisfacción de los clientes mediante la atención y prestación de un excelente servicio de calidad. Aunque este indicador aporta significativamente con el desarrollo y crecimiento empresarial cabe destacar que es recomendable incluir indicadores enfocados con la sostenibilidad a nivel económico, social, cultural y ambiental que contribuya positivamente con el bienestar general de los stakeholders o grupos de interés.

Por tanto, el 90% de los encuestados asumen la necesidad de implementar un modelo de gestión de responsabilidad social basado en los pilares de la calidad y sostenibilidad, como una herramienta de trabajo del día a día, e integrar valores y políticas internas que permitan direccionar la actuación favorable de estrategias en beneficio de los actores tanto internos como externos, con el fin de contribuir positivamente a la mejora continua, el posicionamiento, imagen y reputación empresarial frente a los negocios del mercado nacional.

Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y su procedimiento metodológico para las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Guaranda

El rol del sector empresarial turístico como agente de desarrollo social conlleva una dinámica responsable en el ejercicio de sus funciones, por ello se hace hincapié en el desarrollo de un modelo de responsabilidad social que tome como referencia la aplicación de las materias expuestas por la norma ISO 26000 tales como: “Gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad” como temas sugerentes ,que se establecieron en base a un consenso global, que permita a las organizaciones guiar su gestión a la práctica voluntaria en lineamiento al manejo, contribución y cumplimiento de los objetivos de desarrollo social (ODS).

La responsabilidad social corporativa busca promover en las organizaciones la aplicación de programas o planes de acción que encaminen al desarrollo sostenible de los recursos (económico, social, ambiental), el bienestar equitativo de todos los actores que lo conforman (directivos, talento humano, comunidad, consumidores o turistas), cuya visión promueva la calidad, el respeto, el compromiso, el liderazgo y la participación en el cambio.

Por lo tanto, el proceso de implementación de un sistema de responsabilidad social empresarial se vuelve una tarea jerárquica en donde él o la encargado/a del establecimiento entiende de manera clara y precisa la conceptualización del modelo a ejecutar para poder trasladar ese conocimiento a sus colaboradores y empoderarlos con la misma visión o perspectiva del accionar responsable y humano, para así, poder alcanzar la sostenibilidad.

La finalidad de crear un modelo de gestión RSE reside en proporcionar una guía de los aspectos básicos que puede considerar para alcanzar el impulso de la práctica social, al mismo tiempo, de contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio turístico

e imagen de las empresas de alojamiento en el cantón Guaranda, por medio de la implementación de estrategias y acciones que incorporen principios de transparencia, comportamiento ético, responsabilidad social empresarial que generen impactos positivos en el entorno, y da como resultado a través de sus acciones un enfoque balanceado con respecto a la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Por lo cual, es conveniente señalar que el público objetivo al cual va dirigido el modelo de gestión RSE se compone por dos grupos meta: 1) clientes internos de los establecimientos turísticos de alojamiento y 2) actores externos como proveedores, turistas y comunidad. Estos actores son importantes para lograr el impulso del turismo en el territorio y la actuación de buenas prácticas a través de la participación, compromiso y una visión conjunta de responsabilidad.

Es conveniente mencionar que, el desarrollo del modelo de responsabilidad social empresarial parte de objetivos y premisas básicas, que se considera con el propósito de facilitar su implementación, los cuales se describen a través de la tabla 32.

Tabla 32. Objetivo y premisas básicas del modelo de Responsabilidad Social Empresarial

Objetivo del modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar una relación proactiva entre la empresa y la comunidad, y velar los intereses de cada actor de manera responsable para promover la equidad y sostenibilidad de los recursos, a fin de, contribuir positivamente con la sociedad, para de esta manera, conseguir una percepción significativa que incremente la reputación de la empresa de manera confiable.
Premisas del modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación del personal que labora en la empresa, así como también, el compromiso a nivel gerencial de vincular las buenas prácticas con el desarrollo de las funciones de todos los superiores en la organización, a fin de conseguir idoneidad en la implementación y ejecución del modelo RSE • Fomentar una cultura organizativa que promueva el trabajo en equipo. • Coadyuvar de manera integral acciones estratégicas que permitan vincular sistemáticamente los procesos operacionales, tácticos y de evaluación y control. • El modelo de responsabilidad social empresarial puede adaptarse a la necesidad y objetivos de cada uno de los hoteles de la ciudad de Guaranda. • Es importante contar con profesionales en el área turística y de alojamiento, cuyos conocimientos permitan establecer herramientas de gestión para la implementación, ejecución y control del modelo.

Fuente: Torres (2015)

Asimismo, para lograr implementar un modelo de responsabilidad social exitoso es fundamental planificar un proceso metódico que involucre la participación proactiva de todas las áreas que conforma la empresa, también se requiere entender que, como todo proceso, al inicio generará un cambio en la modalidad de trabajo; por lo tanto, en esta primera etapa, el liderazgo de los altos directivos es esencial para transmitir confianza y seguridad a todo el personal que labora en la organización.

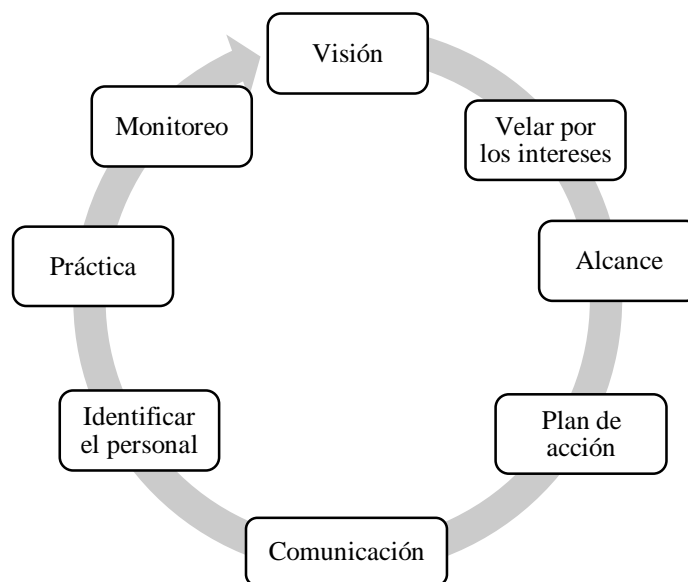
De modo que, Rugama y Toruño, (2021) sugiere algunos aspectos claves a considerar para el diseño de la RS para una empresa (figura 6), tales como:

- **Desarrollar una visión:** la idea de negocio comienza por la creación de una meta u objetivo que dirija los procesos al crecimiento y rentabilidad de la organización. La concepción de los ideales corporativos refleja tanto interna como externamente: quién es, cuál es su rol, cuáles son sus creencias o enfoques, cómo y de qué manera va a contribuir a la sociedad, por lo que, desde una perspectiva global transmite seguridad y confianza.
- **Velar por los intereses:** para la empresa es importante cumplir con las necesidades y expectativas de sus consumidores y considerar otros actores inmersos en la cadena productiva tales como: el talento humano, proveedores, agentes de comercio, e inclusive la sociedad, por lo cual, la organización incluye los intereses de todos estos actores, a fin de reflejar compromiso, ética y responsabilidad empresarial en la acción social.
- **Alcance:** antes de ponerse a diseñar una estrategia de RSC es importante abrir un debate dentro de la empresa donde se reflexione, se aporten ideas y se recopile información sobre los problemas que preocupan actualmente a la sociedad y qué puede aportar la empresa para su solución; “además”, la búsqueda de planes novedosos o impactantes acciones de responsabilidad social puestas en práctica por otras empresas, puede aportar como una referencia ejemplar.

- **Plan de acción:** si bien la planificación de los procesos empresariales puede ser algo desafiante, definir un esquema sistemático de las actividades en función a las necesidades de la empresa, aumenta la funcionalidad y prevención de riesgos que afronta en el entorno competitivo. Por ello, el establecimiento de estrategias o programas es un punto esencial que la empresa toma en cuenta para precisar: los recursos que dispone (material, económico, talento humano), el tiempo de duración y alcance, acciones a ejecutar, medios y retroalimentación, responsables, necesidades y sobre todo el planteamiento de objetivos con base a la “visión, misión, política, valores y códigos de conducta de la empresa”.
- **Comunicación:** definir los canales de comunicación es de igual importancia que elaborar planes de acción enfocados a la responsabilidad social, por ende, identificar los medios de información a fin de comunicarse asertivamente en los niveles tanto interno (los propios empleados) como externo (los clientes y la sociedad general) conlleva tener una misma línea de actuación y facilitar la consecución de los objetivos empresariales.
- **Identificar el personal:** al fomentar la práctica de la responsabilidad social mediante la implementación de programas que busquen generar el bienestar común, se convierte en una fuente inspiradora que promueve la participación del talento humano entusiasta por contribuir con los valores e iniciativas que promulguen el respeto a los derechos de todo un colectivo. Las personas están inmersas y comprometidas con un propósito sus capacidades y rendimiento en un ambiente armónico conduce a la proactividad y eficacia de sus funciones, esto crea un círculo activo de éxito.
- **Práctica:** una vez ,que se hayan generado los planes de acción, definido los medios de comunicación, recursos y por supuesto contar con la participación del personal en la aplicación y práctica de los programas de R.S., definirse un tiempo para evaluar las iniciativas y los programas socialmente responsables que la empresa establezca según sus capacidades para conocer si son

adecuados los programas ,que se ejecutan, los productos y los procesos actuales a fin de crear una conexión entre lo ,que se planifica y lo ,que se realiza.

- **Monitoreo:** el desarrollo de este aspecto permite a la empresa obtener información clave del progreso que alcanza un programa o plan de acción y analizan con efectividad si las iniciativas rinden frutos sin algún tipo de dificultad. El seguimiento y control de las actividades planeadas contribuye a mejorar la calidad de los procesos, lo que permite, diseñar nuevos modelos de actuación de RSE, (pp. 18-20).
- **Figura 6:** Aspectos para el diseño de la Responsabilidad Social en una empresa



Fuente: Rugama y Toruño (2021)

Por consiguiente, se establece la creación de un modelo de gestión de responsabilidad social para las empresas turísticas de alojamiento de la ciudad de Guaranda, a partir de la revisión y el análisis literario de los modelos previstos en el estado de arte, donde, se destaca el trabajo de investigación propuesto por Romero, Tejeida y Badillo, realizado en el año 2018, el cual se denomina “Propuesta de modelo para la responsabilidad social corporativa: Innovación en las PYME turísticas”, mismo que, considera cuatro etapas identidad, operación, enfoques y recursividad para el desarrollo del modelo (ver figura 5/ marco teórico).

Que, en comparación con la proposición de estudio del presente trabajo, mantiene las etapas planteadas, con excepción de la etapa de recursividad, es decir, que la propuesta de modelo de RSE plantea la etapa de identidad, enfoque, operación y monitoreo. “además”, suma también la incorporación de valores institucionales y políticas internas que permitan proporcionar directrices de comportamiento y actuación tanto en la empresa como en el entorno donde se reside, asimismo, se establece dos pilares que fundan la actuación de la empresa conforme a la calidad y sostenibilidad conexos con las necesidades de los actores internos y externos, que se relacionan con la empresa, mismos que, se describen en la siguiente figura #7.

Figura 7: Estructura del modelo de gestión RSE para alojamiento turístico



Fuente: Elaboración propia, adaptado del modelo de las PYMES turísticas Romero, Tejeida, y Badillo (2018)

El planteamiento de estos componentes focaliza una idea general de cómo organizar el trabajo y las actividades empresariales acorde a una planeación sistemática. El rol que desempeñan los actores corporativos se relaciona con los objetivos que deseen alcanzar en su administración, “además”, el proceso de la responsabilidad social se sujeta a criterios propios de los gerentes de alojamiento turístico de estudio, debido a que cada una de estas empresas cuentan con una gestión interna totalmente diferente a la otra.

Cabe destacar, que el proceso para el fortalecimiento de buenas prácticas empresariales con responsabilidad social “además” de mejorar la gobernanza de los establecimientos, apoya la planeación de acciones que atiendan las necesidades del entorno de acuerdo a las dimensiones sociales, culturales, económicas y ambientales a fin de contribuir con el bienestar local; lo que a su vez facilitará vínculos positivos con los stakeholders, mismos que, pueden repercutir significativamente en el posicionamiento, reputación e imagen de la empresa.

Es necesario definir en primera instancia el propósito de la organización con la finalidad de proyectar a su equipo de trabajo una visión conjunta de las actividades que realizan en el marco de la responsabilidad social y la buena práctica de la actividad turística mediante una gestión clara orientada a alcanzar los objetivos empresariales. Así mismo, la planeación de actividades, procesos o estrategias permiten crear un modelo de acción que sirva como apoyo para la operatividad de la gestión empresarial, donde parte de los procesos metódicos importantes es la transferencia de información desde la alta gerencia del establecimiento hasta cada personal que labora en ella, con el propósito de lograr un mejor entendimiento de las acciones a ejecutarse consecutivamente. Vergara y Adolfo, (2017)

Cabe considerar, que es necesario tomar en cuenta en la ejecución de un proceso la evaluación y el monitoreo de las acciones realizadas, con el objetivo de valorar la situación en la, que se encuentran, su avance e idear nuevas acciones en caso de que haya limitaciones en su operar. En base a lo expuesto, se presenta el esquema de un

modelo de responsabilidad social que trae como aporte una guía práctica de las acciones que pueden acoplarse en la gestión empresarial.

Como primer punto, se plantean dos ejes en función a los stakeholders o grupos de interés que la empresa requiera conforme a sus objetivos, estos son representados por: actores internos; mismos que, son influenciados por los valores y la política interna de la empresa, es decir, que son todos los directivos, accionistas o trabajadores del establecimiento pueden estar alineados con los objetivos empresariales a fin de gestionar las actividades en función de las metas propuestas.

Por otro lado, se observa a los actores externos; como un conjunto de grupos que influyen directa o indirectamente en el desarrollo de una empresa, “además”, se ven implícitos en la calidad empresarial, a través de su análisis crítico de los productos, servicios o acciones que la empresa realiza en función a su operatividad, marca la realización de procesos de calidad enfocados a satisfacer las necesidades de su entorno en concordancia con la sostenibilidad económica, social y ambiental que garantice un equilibrio sociotécnico para el bienestar local y crear así, una ventaja competitiva en el mercado donde se desenvuelve. Estos se componen por los consumidores, competidores, proveedores, organismos públicos o privados y la comunidad local.

Debido a que la participación de los actores internos y externos de las empresas influyen en el desarrollo del marco conceptual de la responsabilidad social se detalla a continuación el rol que ejercen cada uno:

Tabla 33. Descripción del rol de los actores internos del modelo de gestión Responsabilidad Social Empresarial

Actores internos	Rol
Directivos	<p>Son aquellas personas que de carácter voluntario reconocen la importancia de implementar un modelo de RSE en su establecimiento, tomar un rol de líderes que, fomenta un cambio positivo con relación a su cultura organizacional, “además”, de promover un compromiso institucional que involucre la actuación de sus colaboradores para forjar prácticas éticas en vela con las necesidades de su entorno y el bienestar social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por tanto, su acción corresponde con la planeación, aplicación y evaluación de los procesos de responsabilidad social y buenas prácticas laborales. • Coordinación de los procesos y recursos empresariales • Establecer una relación positiva con los actores internos y externos de la empresa • Gestionar y verificar los canales de comunicación e información • Establecer vínculos o alianzas con organizaciones externas que apoyen o refuercen la actuación u operatividad de la empresa frente a su entorno.

Fuente: Adaptado de Pérez, et al. (2016).

Tabla 34. Descripción del rol de los actores internos del modelo de gestión Responsabilidad Social Empresarial

Actores internos	Rol
Accionistas	<p>Son aquellos actores que tienen la posibilidad de efectuar inversiones o establecer alianzas estratégicas para solventar el desarrollo de programas o proyectos enfocados al bienestar social, cultural o medioambiental. Su capacidad de influencia permite a la empresa adquirir donaciones o espónsores que apoyen los programas de responsabilidad social. Ser capaz de reconocer la importancia de la RSE en los corporativos, para de esta manera:</p> <p>Apoyar el desarrollo de una empresa comprometida por ser socialmente responsable, económicamente rentable, y ambientalmente sostenible</p>
Colaboradores/ trabajadores	<p>Aquellos que desde cada área del establecimiento en la, que se encuentren, participaran en las metas propuestas para el cumplimiento del modelo RSE, todo esto con la supervisión y apoyo del responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con los planes de actuaciones o procesos que la empresa necesite para cumplir con los objetivos del modelo de RSE • Realizar su trabajo conforme a las políticas internas del establecimiento, así como también, moldear su comportamiento conforme a los valores éticos. • Cooperar con proactividad en los procesos productivos de la empresa • Demostrar aptitud y dinamismo en las actividades o tareas que formen parte de sus responsabilidades. • Trabajar en unidad para aportar o generar un impacto positivo en su entorno.

Fuente: Adaptado de Pérez, et al. (2016).

Tabla 35. Descripción del rol de los actores externos del modelo de gestión Responsabilidad Social Empresarial

Actores externos	Rol
Academia	<p>Desde las universidades y centros de investigación tienen la responsabilidad de aportar con el desarrollo de investigaciones, en este caso, con relación al ámbito turístico.</p> <p>Asimismo, acoplar proyectos que involucren la participación de los estudiantes conexo a las prácticas profesionales e investigaciones, que sumen una perspectiva diferente e innovadora en las instituciones receptoras.</p> <p>También, promover el desarrollo de proyectos de investigación para generar conocimientos que busquen soluciones a problemáticas actuales y territoriales relacionadas con el desarrollo turístico y en este caso; la actuación e importancia de los establecimientos de alojamiento en la sociedad.</p>

Fuente: Adaptado de Pérez, et al. (2016)

Tabla 36. Descripción del rol de los actores externos del modelo de gestión Responsabilidad Social Empresarial

Actores externos	Rol
Comunidad	<p>“Además” de centrarse en los beneficios que puedan obtener por el desarrollo de empresas y de las actividades de servicio en el ámbito turístico, también toman un rol importante en la actuación social, mediante:</p> <p>La cooperación y participación en programas o proyectos de iniciativa económica, social, cultural o medio ambiental</p> <p>Concientización por el cuidado del entorno y de los recursos naturales y culturales</p> <p>Promover el respeto y los derechos humanos de los demás</p>
Sector público/ privado	<p>Conforme a las instituciones públicas a nivel de gobierno central y gobiernos locales, que regulan y planifican la actividad turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su rol es el de promover alianzas estratégicas entre la sociedad civil y el sector privado para el desarrollo y fortalecimiento del turismo. • También se encargan de procesos de capacitación y asistencia técnica para la mejora continua de la calidad de la oferta de los destinos. • Promueven la comercialización y encuentros nacionales e internacionales, y fortalecen el turismo a través de proyectos de fortalecimiento organizacional. • Inversión para crear o mejorar infraestructuras e instalaciones que potencien la competitividad de los destinos. <p>Mientras que las empresas de actuación privada se constituyen como actores aliados que pueden acoplar en sus empresas un modelo de RSE para su entorno. También, pueden contribuir en la creación de proyectos que atiendan necesidades emergentes en la localidad para beneficio común.</p> <p>Ejercer y cumplir con las normativas gubernamentales, promover la práctica y el respeto por los derechos globales de la sociedad.</p> <p>Instruir bajo los principios éticos la ejecución y funcionamiento de su operatividad.</p>

Consumidores/ cliente/ turistas	Más que un actor, es quien motiva la existencia de la oferta turística y es quien tiene el interés por visitar lugares para compartir experiencias, y parte de esa experiencia es involucrarse con acciones responsables de cuidado y valoración por los recursos naturales y culturales del lugar de visita. Por tal motivo, tiene el papel de apoyar a las empresas que son socialmente responsable con su entorno. Participar en actividades de concientización ambiental y cultural Promover la participación e implicación de más personas con relación a aquellas empresas que fomenten acciones socialmente amigables con el medio ambiente.
------------------------------------	--

Fuente: Adaptado de Pérez, et al. (2016)

En cuanto al establecimiento de pautas o principios que perfilan la conducta y comportamiento de las personas, directivos o colaboradores, que se incluyan en todos los niveles de la organización, se define las políticas internas y valores con la esencia de establecer una visión conjunta de las actividades planteadas por los establecimientos turísticos en consecución de sus objetivos, mismos que, se detalla a continuación:

- **Valores:** Se refieren a las características propias de una empresa que otorga identidad con base a principios o doctrinas como punto de partida del comportamiento que desarrolla el personal del establecimiento turístico, y son aquellos que influyen en la gestión colaborativa del mismo, “además”, promueven a su vez el adecuado ambiente laboral de la empresa, así como también, la intervención proactiva en la resolución de los problemas que puedan desarrollarse en el ejercicio de la actividad, con soluciones encaminadas al logro óptimo de la calidad del servicio. Por lo tanto, para Gómez y Martínez, (2016) plantean los siguientes valores que permita adjudicar la ética como un eje transversal en la construcción de excelentes relaciones laborales en el plano organizacional:

Figura 8: Valores corporativos

•Honestidad
•Justicia
•Puntualidad
•Responsabilidad
•Respeto
•Trabajo en equipo
•Disciplina
•Libertad
•Transparencia

Fuente: Gómez y Martínez, (2016)

- **Políticas internas:** en base a los principios de actuación como son: justicia, ética, derechos humanos, equidad, transparencia y compromiso social establecidos en la política de Responsabilidad Social Empresarial que propone Genhidro (2016), se elaboran una serie de pautas que las empresas de alojamiento pueden tomar como referencia para delinear directrices que permitan orientar las acciones en consecución de los objetivos. Las políticas internas son:
 - a) Cumplir con la legislación vigente del país, “además” de cumplir también con la normativa del ente que regula la actividad, en este caso, cumplir con el reglamento turístico que tiene a cargo el Ministerio de Turismo ecuatoriano (MINTUR) u otros organismos públicos que mantengan relación con el desarrollo de la actividad, tales como: la Dirección de Turismo (DITUR).
 - b) Promover la aplicación de los principios, objetivos de desarrollo sostenible o estándares de calidad desarrollados por organismos internacionales, tales como: el Pacto Global de las Naciones Unidas en Derechos Humanos, Prácticas Laborales y Medio Ambiente, en las prácticas, procesos o actividades que la empresa desarrolle en torno a la responsabilidad social.
 - c) Diseñar, ejecución y control del cumplimiento de las directrices del código de ética y conductas estipuladas por la empresa, para fomentar un sano y responsable comportamiento de los colaboradores.

- d)** Poner en conocimiento, a todo el personal que labora en la empresa, los principios o políticas internas a fin de direccionar el actuar de los colaboradores, “además”, de establecer orden y transparencia.
- e)** Inducir la comunicación efectiva, a fin de mantener un diálogo que alinee las expectativas comunes con todas las áreas departamentales de la empresa.
- f)** Proporcionar instrumentos de gestión con la finalidad de alcanzar la excelencia en el desarrollo de los procesos empresariales, de forma, que se impulse el uso sostenible de los recursos y se promueva la minimización de los impactos negativos de las actividades de la empresa.
- g)** Contribuir con la aplicación de proyectos, programas o planes de acción hacia dentro y fuera de la empresa, al desarrollo sostenible en lo económico, social y ambiental.
- h)** Realizar informes periódicos con información relevante y confiable sobre las actividades y los resultados obtenidos por la empresa en sus aspectos técnicos, sociales y medio ambientales.
- i)** Apoyar la conservación del patrimonio cultural y natural a través de actividades o procesos específicos, que promuevan la valoración y conservación por medio del respeto de las creencias, saberes o expresiones de las comunidades con las, que se relaciona el sector.
- j)** Asegurar el cumplimiento de los derechos humanos y laborales establecidos en la constitución de la nación, respetar los derechos de asociación.
- k)** Cumplir con los protocolos de bioseguridad a fin de respetar la integridad física, mental y salud de cada individuo
- l)** Generar espacios de formación y educación de los trabajadores con el fin de contribuir con las necesidades de autorrealización, mediante el establecimiento de capacitaciones conforme al área de trabajo en las, que se desenvuelven, buscar el desarrollo de capacidades personales como el liderazgo y la multiculturalidad.
- m)** Garantizar la existencia de un espacio de trabajo seguro y saludable que promueva el bienestar físico y mental de todos los trabajadores (Genhidro, 2016).

Cabe señalar, que la propuesta de estas políticas internas se enfoca a la cooperación y articulación entre los diferentes actores internos y externos con el fin de involucrar acciones que fomenten la participación, el cumplimiento de los derechos y necesidades de interés común a través de los procesos empresariales, así como su operatividad.

Las personas que forman parte del establecimiento turístico son quienes brindan su servicio y profesionalismo en el progreso rentable y crecimiento empresarial, por eso es importante que, cuenten no solo con incentivos, motivación y buen ambiente de trabajo, sino con trato justo y decente que les permitan llevar el sustento a sus familias, así como aportar al crecimiento colectivo de la sociedad y al mismo tiempo alcanzar su crecimiento profesional. “además”, que un establecimiento con una correcta gestión de talento humano puede representar un elemento diferenciador, que le permita ser más competitivo y mejore la experiencia del visitante.

Continuar con la descripción del modelo, se incluye también la formulación de dos elementos que forman parte de la construcción de la responsabilidad social en las empresas enfocado a los stakeholders o grupos de interés tanto interno como externo, es un medio de articulación que orienta el propósito o alcance que los organismos establecen en la delineación de sus objetivos. Por lo tanto, se habla de:

- **Sostenibilidad:** Si bien la sostenibilidad es un criterio sumamente amplio, tener claro que este concepto es la finalidad de la responsabilidad social. Por lo tanto, las empresas tienen que planificar que el trabajo conlleve a la consecución de una gestión sostenible que aporte valor a los enfoques económicos, sociales y ambientales dentro del diseño de plan de acción estratégico de la organización, según sus capacidades.

Vargas, Merchán y Uribe (2018), a través de los principios de Melbourne, establecen como base la estructuración de los siguientes criterios que busquen alcanzar un modelo sostenible, mismos que están ilustrados en el gráfico 8:

- **Visión a largo plazo:** cuya premisa parte de la proyección hacia el futuro sobre las acciones y alcances que la empresa pueda conseguir o desarrollar a fin de catalizar efectos positivos consigo misma y en su entorno. Cabe señalar que, estas aspiraciones pueden comprometer a las personas a trabajar con dinamismo a partir de una coyuntura participativa cuya motivación fundada en la sostenibilidad apoye la igualdad intergeneracional, el desarrollo justo y equilibrado de los enfoques sociales, económicos, políticos, culturales y ambientales.
- **Seguridad económica y social:** la vitalidad de los sistemas económicos y sociales parte de la necesidad que proporcionar confianza, dignidad y bienestar personal, mediante la capacidad de fortalecer sus valores productivos respetar la conservación y el manejo de los recursos que empleen en su operatividad.
- **Valor intrínseco de la biodiversidad:** así como también, promover la conservación, valoración y cuidado de los recursos, de tal manera que garantice la sostenibilidad de estos para las futuras generaciones. “además”, la importancia de incorporar actividades o acciones que fortifiquen un vínculo entre las personas con el medio en que las rodea promueve la participación y conciencia en la preservación y cuidado del medio ambiente.
- **Permitir a las comunidades reducir su huella ecológica:** Las acciones consumistas en la actualidad han ocasionado una alta carga insostenible de oferta y demanda que ocasiona un gran impacto en el uso, manejo y aprovechamiento de recursos. Esto representa niveles poco favorables en la conservación del medio ambiente debido a la contaminación ocasionado por los desechos, desperdicios y sobre explotación y manufactura de materiales o productos de consumo.

A partir de este enfoque, la reducción de la huella ecológica que ocasionan las mismas sociedades se establece como un principio de participación colectiva, que funda la valoración del entorno y su preservación mediante la formulación y práctica de pequeñas acciones que contribuyan

positivamente la sostenibilidad de los recursos y la naturaleza para el bienestar común.

- **Edificar en torno de las características de los ecosistemas bajo desarrollo y el fortalecimiento de ciudades sanas y sostenibles:** la planeación de un entorno con relación al establecimiento de principios ecológicos permite construir un espacio que integra características de flexibilidad y adaptabilidad en función al uso y aprovechamiento adecuado de los recursos, así como también, formular acciones estratégicas que permitan rendir productivamente modelos sostenibles en beneficio a los enfoques sociales, económicos y ambientales.
- **Reconocer y edificar sobre las distintivas características de las ciudades, inclusive sus valores humanos y culturales, su historia y los sistemas naturales:** a partir de un análisis e identificación de los recursos naturales y culturales o los rasgos distintivos que posee cada comunidad, se apertura la elaboración de modelos sostenibles que integren acciones estratégicas enfocadas con su realidad, es decir, ,que se ofrece un panorama de gestión y planificación tipificados conforme a los valores culturales y realidades ambientales para el desarrollo sostenible y mejor calidad de vida de la comunidad.
- **Dar poder a los ciudadanos y fomentar la participación:** con el propósito de formar una cultura socialmente responsable a través de los valores, principio o normas que conlleve el sistema organizacional, así mismo, incentivar la participación de la comunidad en programas o actividades que involucren la salvaguarda y sostenibilidad de los recursos y de su entorno.
- **Extender y permitir a los sistemas cooperativos para trabajar hacia un futuro sostenible común:** en este caso, la coyuntura de los organismos públicos, privados y hasta la misma comunidad pueden coadyuvar una visión unilateral para la mejora progresiva del entorno, mediante un sistema de participación proactiva que permita intercambiar información y estimular el esfuerzo colectivo para el bien común.

- **Fomentar el buen manejo de los recursos, tecnologías e instrumentos, que se utilicen en el desarrollo de los procesos empresariales:** con el propósito de promover buenas prácticas con responsabilidad social, la adopción de un eficiente cuerpo directivo que planee modelos de gestión sostenibles a partir de las necesidades del entorno es fundamental para mejorar significativamente los impactos negativos que puedan inferir en el proceso u operatividad de la empresa.

Se suma también, el manejo responsable de los recursos que combinado con el uso de tecnologías eco amigables propicien un ambiente sano y menos contaminante.

- **Garantizar el continuo mejoramiento con base responsable y una eficiente gestión:** mediante una correcta planificación y diseño de modelos sostenibles que tengan como principal objetivo la transformación continua del entorno en beneficio de la comunidad, que facilite el progreso y desencadene mejores oportunidades en el entorno mediante la innovación, una idónea administración y sobre todo la responsabilidad de los directivos por contribuir con el desarrollo local conforme a las necesidades de los componentes sociales, culturales y ambientales en los ,que se encuentra inmersa.

Figura 9: Criterios de sostenibilidad

- Establecer una visión empresarial clara a largo plazo
- Promover la seguridad económica y social
- Reconocer el valor intrínseco de la biodiversidad, así como también, promover la conservación, valoración y cuidado de los recursos
- Permitir a las comunidades reducir su huella ecológica
- Edificar en torno de las características de los ecosistemas bajo desarrollo y el fortalecimiento de ciudades sanas y sostenibles.
- Reconocer y edificar sobre las distintivas características de las ciudades, inclusive sus valores humanos y culturales, su historia y los sistemas naturales
- Dar poder a los ciudadanos y fomentar la participación
- Extender y permitir a los sistemas cooperativos trabajar hacia un futuro sostenible común
- Fomentar el buen manejo de los recursos, tecnologías e instrumentos que se utilicen en el desarrollo de los procesos empresariales.
- Garantizar el continuo mejoramiento con base responsable y una gestión eficiente

Fuente: Vargas, Merchán y Uribe (2018)

De acuerdo con Andrade. (2021) conforme a la perspectiva empresarial, la sostenibilidad encamina la realización de procesos para la optimización de los recursos con el objeto de promover la rentabilidad en el negocio y que, “además”, fomente la creación de oportunidades que mejore la calidad de vida de las personas, así como también, permita direccionar acciones que resguarden, garanticen la protección del medio ambiente y generar un valor compartido con todos los actores que giran a su alrededor.

Es así que, Franch y Guerra, (2016) vincula los valores corporativos con las políticas internas como lineamientos que la empresa toma en cuenta durante la operación administrativa para el desarrollo eficiente de sus funciones con sentido de responsabilidad social en la búsqueda de la sostenibilidad y calidad del entorno, mediante el cumplimiento de principios que ligan el compromiso de trabajo con base al cumplimiento de los derechos humanos, la protección del medio ambiente y de los recursos culturales, la apertura de espacios justos y equilibrados que luchen contra la corrupción, el reconocimiento a la libertad de expresión, transparencia, compromiso y

el trabajo en equipo que consolide un sistema participativo y unidireccional que promueva la práctica de acciones en consecución a los objetivos hacia un futuro sostenible referente a los factores económicos, sociales y ambientales.

Por otra parte, el modelo de gestión RSE articula también la calidad como un componente transcendente en las actividades operativas de la empresa, con el objetivo de alcanzar la mejora continua. Por tal motivo, se toma como referencia las dimensiones de la calidad establecidas por Murcia (2020), a partir de la revisión literaria de otros autores, cuyo análisis, emitió una relación entre la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad desde un punto de vista teórico y empírico, las cuales se detallan a continuación:

- **Liderazgo:** la cual tiene una estrecha relación con el compromiso de la dirección y su capacidad de orientar y promover la participación de las personas en consecución de los objetivos empresariales. “además” de coordinar y planear acciones que encaminen la consecución de resultados favorables y de bienestar común.
- **Planificación:** se establece como un proceso administrativo que comprende la planeación y registro de información que conlleve a la toma de decisiones para la creación de un modelo de actividades o acciones que profile la empresa de acuerdo con su situación actual, necesidades y factores tanto internos como externos que influyan en la consecución de los objetivos.
- **Gestión de las personas (participación, formación, equipos, etc.):** la importancia de formación de equipos sólidos radica en la unión de esfuerzos para alcanzar los objetivos empresariales con mayor eficacia, así mismo, inspira a los equipos a conocer sus fortalezas, debilidades y potencializar de forma intrínseca sus capacidades y aptitudes laborales, lo que permite focalizar y repartir los roles de forma adecuada e incentiva un mejor desenvolvimiento y productividad.
- **Gestión de procesos:** tiene como propósito mejorar el desempeño del talento humano así como también optimizar los recursos y procesos de una

organización, por tanto, permite organizar el trabajo mediante la recopilación y documentación de información, la estandarización y uniformidad de las actividades o procesos que involucren las funciones operativas. Así mismo, se incorpora la estructuración de planes que desde una clara visión denote el alcance empresarial conforme a la consecución de los objetivos con base a una mejora continua.

- **Información y análisis (mejora continua, gestión de la información):** se refiere a la retroalimentación entre las áreas institucionales y su proceso organizacional, así como también su almacenamiento, búsqueda, procesamiento, coordinación y transmisión de carácter fiable entorno a la organización, mismos que, fortalezcan las relaciones departamentales para la toma de decisiones favorables que proporcionen viabilidad a los procesos y su mejora continua.
- **Enfoque en el cliente:** consiste en establecer buenas relaciones con los clientes mediante una correcta logística que permita alinear los procesos con base a las necesidades y expectativas de los clientes, mismos que orienten hacia la satisfacción e interacción positiva que conlleve a la fidelización de los grupos de interés .
- **Gestión de proveedores:** es importante mantener buenas relaciones con los proveedores, por tanto, la empresa dispone de protocolos que permitan orientar lineamientos de actuación que respeten las necesidades y beneficios de cada parte. De igual manera establecer una correcta comunicación permite abordar directrices claras que comprometa ambas partes a trabajar de forma conjunta en desarrollo de la mejora continua y el beneficio en común.
- **Diseño del producto:** una vez claros los lineamientos, propósitos y necesidades tanto de la empresa como de los actores internos y externos, identificar las capacidades de la misma, se precisa planificar la creación de un producto con base a las ideas e información recolectada que incorpore una ventaja de actuación en el mercado, Murcia (2020).

Figura 10: Dimensiones de la calidad

Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Se asocia al desempeño operacional del directivo que compromete los esfuerzos necesarios para orientar los procesos hacia la consecución de los objetivos.
Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Involucra la gestión y organización de procesos y tiene en cuenta la situación actual de la empresa con el objeto de tomar asertivas decisiones que permitan alcanzar un futuro deseado
Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none">• Consiste en la motivación y orientación del talento humano, por lo que, es conveniente impulsar con objetividad la capacidad del mismo a través de incentivos.
Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Permite organizar el trabajo de manera eficiente con el objeto de optimizar los recursos empresariales en la búsqueda de la mejora continua.
Gestión de la información	<ul style="list-style-type: none">• Refiere a un sistema de información organizado que permita de forma fiable recopilar, almacenar, procesar y transmitir una excelente comunicación en todas las áreas para la toma de decisiones.
Enfoque en el cliente	<ul style="list-style-type: none">• Consiste en la capacidad y compromiso de la empresa por anticipar la necesidades y expectativas de los clientes, con el propósito de conseguir su fidelización.
Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Abarca un proceso que limita las acciones o actuación entre los proveedores y la empresa con la finalidad de esclarecer directrices que permitan desarrollar relaciones mutuamente beneficiosas.
Diseño del producto	<ul style="list-style-type: none">• Esta dimensión atiende la planeación de procesos que resuelvan las necesidades específicas del entorno, mediante ideas innovadoras que se acoplen al modelo de negocio la conceptualización un producto de acuerdo con los requerimiento de la demanda

Fuente: Murcia (2020)

La aplicación de estos criterios contribuye a la ejecución de los procesos o actividades enfocadas a la responsabilidad social que se articularán de forma holística al desarrollo de las siguientes etapas propuestas en el modelo de gestión RSE.

- **Etapa 1 – Identidad:** para la organización como punto de partida se encarga de analizar ¿Cuál va a ser el propósito de su empresa?, por tanto, es conveniente delimitar objetivos para trazar metas que direccionen acciones en compromiso con su cumplimiento. Así mismo, determinar el alcance y las funciones ,que se atribuyen con respecto a la actividad que ejerzan (en este caso es el servicio de hospedaje) con el objeto de consolidar un plan de actuación mediante un

diagnóstico situacional conforme a sus fortalezas y debilidades y así poder establecer los recursos o herramientas que la empresa dispone de acuerdo con sus capacidades, perfilar un modelo de gestión que incluya un sistema de participación proactiva entre los colaboradores que proporcionen resultados favorables en consecución de los objetivos institucionales, “además” de, solventar de manera clara las necesidades del entorno, (ver tabla 37).

- **Etapas 2 – Enfoques:** con el objeto de orientar asertivamente la formulación de estrategias o acciones que permitan mejorar las necesidades del entorno, se resuelve necesario tener claro los enfoques de actuación que la empresa puede ser partícipe desde la óptica:
 - ✓ Social, cuyas acciones internas o externas favorecen el desarrollo del bienestar personal mediante el cumplimiento de los derechos humanos, asegurar un ambiente saludable, propiciar oportunidades de autorrealización, condiciones favorables de trabajo y demás factores que influyan positivamente en el modo de vida de los stakeholders y del entorno en, que se desenvuelve la empresa;
 - ✓ Cultural, cuyo propósito contribuya a la valoración de las expresiones y manifestaciones culturales que posea la colectividad, donde la empresa, de manera voluntaria establezca estrategias de participación y actuación conforme a su actividad con el fin de, salvaguardar aquellas costumbres y tradiciones que formen parte inherente de la identidad local, mediante, programas o acciones que aperturen espacios que garanticen la transmisión y conservación del patrimonio, fomente el respeto, la participación intercultural, y permita que estas expresiones se mantengan vigentes con el consentimiento y cooperación de la comunidad.
 - ✓ Económica, la cual incluye acciones que maximicen por una parte el beneficio económico de la empresa, y, por otra parte, responda a las necesidades del mercado y del entorno mediante la práctica ética fundada en la justicia y equidad.

- ✓ Ambiental, se puede entender como aquellas acciones que la empresa destina para mitigar los impactos que puede ocasionar debido a sus actividades, con el fin de generar sostenibilidad de los recursos y proteger los espacios naturales que albergan biodiversidad, (ver tabla 38).

- **Etapa 3 – Operatividad:** Parte de una gestión compuesta en primera instancia por la participación de todos los colaboradores quienes conforman la empresa y, en segunda instancia por el liderazgo que sostenga la dirección por fomentar una cultura laboral instituida por valores o políticas corporativas que direccionen el comportamiento de los actores internos hacia la práctica responsable de sus funciones en compromiso con el bienestar propio y del entorno que lo rodea.

Por tanto, establecer un modelo de RSE parte de una planeación sólida que formule estrategias a partir de un diagnóstico situacional conforme las necesidades de la organización, con el fin de mejorar su desempeño, así como también, optimizar los recursos para de esta manera potenciar las acciones de manera estructurada en consecución de los objetivos, (ver tabla 39).

- **Etapa 4 – Monitoreo:** De acuerdo con Romero, et al. (2018), una vez se haya puesto en marcha los planes de acción o actividades definidas por la empresa para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos, se procede con la evaluación de dichos procesos con la finalidad de obtener resultados que muestren a partir de un análisis ¿De qué manera se llevara a cabo dicha actividad? y si, ¿Cumple con las expectativas y propósitos que define la empresa para alcanzar sus metas?; desde este enfoque, registra un control de las actividades, quiénes las ejercen y los recursos ,que se necesiten para su realización.

“además”, mediante la retroalimentación positiva de la comunicación e información entre áreas que permita regular unidireccionalmente los procesos potencie de manera asertiva la reformulación de estrategias o acciones que, direccionen el mejoramiento continuo y la calidad de los procesos operativos, así

como, la auto evaluación de estos mediante instrumentos como el check list para facilitar la validación y el desarrollo efectivo de las tareas, (ver tabla 43).

Tabla 37. Etapa 1, Identidad para el modelo de responsabilidad social empresarial

Ámbito	Contexto	Criterio de actuación
Entorno de la organización	<p>Expone procesos metódicos que siguen para analizar la situación de la responsabilidad social de las empresas turísticas con su entorno.</p> <p>Por lo que, es fundamental partir de los objetivos empresariales que aclare procedimientos direccionales al cumplimiento de las actividades.</p>	<p>Entonces, se recomienda poner en práctica los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir una visión corporativa que involucre la aplicación de: valores, principios o políticas internas que orienten las funciones de los colaboradores a un solo fin. • Realizar un diagnóstico situacional de la empresa mediante la estructuración de los factores internos y externos (FODA) que infieren en el ejercicio de las actividades empresariales. • Delimitar el alcance y el campo de actuación, que se atribuye según las funciones de la empresa. • Gestionar la información, con el propósito de recolectar, almacenar, procesar y transmitir los datos necesarios y relevantes que permita expandir criterios en la toma de decisiones para la adecuación de un modelo de RSE según los intereses de la empresa. • Considerar las necesidades de los actores internos y externos con el objeto de desarrollar relaciones positivas donde se beneficien mutuamente. • Definir los recursos materiales, tecnológicos y el talento humano que dispone la empresa para el cumplimiento de sus funciones.
Actividad turística	<p>Al definirse como objeto de estudio las empresas turísticas de alojamiento del casco urbano de Guaranda, su función se centra en prestar el servicio de hospedaje para aquellos visitantes o personas que lo requieran. Por lo tanto, las empresas pueden limitar su actuación social conforme al rol que ocupe en el entorno.</p>	<p>La RSE en función a la actividad turística se compone una guía básica en el marco de su operación que tiene como propósito alcanzar la sostenibilidad de los recursos, por tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa tiene en orden y legalidad los permisos de funcionamiento y cumplir con el reglamento de alojamiento turísticos emitidos por el (MINTUR) • Apertura espacios que apoye las manifestaciones culturales de su entorno o comunidad • Adecuar procesos de gestión que permitan aprovechar de manera afable el uso de los recursos como: señalética del uso consciente del agua, energía; el manejo adecuado de desechos orgánicos e inorgánicos;

**Gestión
empresarial**

La gestión empresarial centra un conjunto de actividades con dependencia a la planificación y organización de la administración con el fin de establecer estrategias que permitan integrar un plan de actuación frente a las necesidades internas y externas del entorno.

promover la valoración y concientización del cuidado del medio ambiente, etc.

- La prestación de un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los consumidores
- Promover la participación de la comunidad en la valoración del patrimonio cultural y natural
- Garantizar el cumplimiento de los derechos humanos mediante un ambiente de trabajo digno, justo y equilibrado.

De este modo, se aplica criterios base para el desarrollo de la gestión empresarial con enfoque a la responsabilidad social:

- Formular objetivos, misiones, visiones
- Definir actores y responsables
- Determinar los roles de actuación según las funciones operativas del personal en la empresa
- Establecer planes, programas, estrategias o procesos que la empresa gestiona para el cumplimiento de los objetivos empresariales con base al modelo de RSE la sostenibilidad y el bienestar común del entorno.
- Monitorear o hacer seguimiento de las actividades
- Analizar los resultados; proponer acciones de mejora continua

Fuente: Adaptado del modelo de las PYMES turísticas de Romero, Tejeida y Badillo, (2018)

Tabla 38. Etapa 2, Enfoques para el modelo de responsabilidad social empresarial

Enfoques	Contexto	Criterios de actuación
Gestión ambiental	Comprende orientar los procesos de trabajo conforme a la optimización, manejo y uso adecuado de los recursos naturales como el agua o energía con el objeto de mitigar los impactos negativos ocasionados al medio ambiente, mediante la participación conjunta tanto de la comunidad, colaboradores como los clientes y directivos como parte del entorno a fin de resguardar, conservar y preservar la biodiversidad de la naturaleza, así como también alcanzar su sostenibilidad.	<p>Cabe destacar que adecuar la acción ambiental en la gestión de las empresas puede ser un reto que distingue un amplio criterio de indicadores, motivo por el cual, la voluntad de las entidades en la actuación por reducir los impactos negativos que confiera la actividad a través de planes o programas dependerá de las capacidades y recursos que posean. Por lo tanto, se proponen varios criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los riesgos e impactos ambientales • Planes dirigidos a la preservación y cuidado de los recursos naturales • Aplicación de energías renovables • Controles de emisiones de gases contaminantes • Manejo de desechos sólidos • Fomentar la educación ambiental en la organización, así como en la comunidad y en el entorno que lo rodea. • Promover el consumo responsable de los productos o servicios según sus necesidades con el objeto de evitar desperdicios o despilfarros innecesarios que afecten de manera sucesiva la conservación del ambiente. • Mitigar los impactos del cambio climático
Gestión económica	Trata de implementar acciones para obtener la redistribución o reinversión de los beneficios de la actividad turística; también se requiere contar con procesos de capacitación al personal en temas financieros y manejo adecuado de los costos operativos y administrativos, para no afectar el precio de venta para los clientes o turistas.	<p>La gestión económica también compone un enfoque importante de desarrollo,, su dinamismo promueve la rentabilidad y crecimiento de las empresas, por lo tanto, considerar los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar los ingresos mediante una correcta gestión operativa que proporcionen productos o servicios de calidad • Reducir los riesgos en los costes de operación • Promover los valores de justicia, transparencia y honestidad en el colectivo • Destinar recursos financieros a organizaciones benéficas
Gestión social - cultural	Enfocada en dos vías, la primera que hace referencia al trato justo de los colaboradores como remuneración acorde a su cargo, sistemas de incentivos, procesos de capacitación y mejora de sus aptitudes en el puesto de trabajo, entre otros; y la segunda, que se maneja de	<p>Así mismo, el compromiso social- cultural parte de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto y cumplimiento por los derechos humanos

manera externa, hacia los proveedores locales, el apoyo a las comunidades que ofrezcan servicios turísticos o artesanales, las alianzas estratégicas con otros establecimientos del catastro del cantón, entre otros.

- Establecer buenas prácticas laborales y cumplir con las normativas internas y externas a favor de los derechos laborales
- Respetar y beneficiar los intereses de los actores internos (colaboradores) y externos (consumidores, proveedores, comunidad)
- Fomentar las prácticas justas de operación con base a los ámbitos de anticorrupción
- Propiciar espacios de intercambio cultural, promover el respeto por las tradiciones costumbres y saberes de la comunidad receptora

Fuente: Adaptado del modelo de las PYMES turísticas de Romero, Tejeida y Badillo, (2018)

Tabla 39. Etapa 3, Operatividad para el modelo de responsabilidad social empresarial

Operatividad		
<p>Contexto</p> <p>Para implementar un modelo de gestión RSE se puede tomar en cuenta la participación del colectivo empresarial y los objetivos estratégicos que alinean un proceso metódico de actuación. Por ello, es fundamental romper la concepción de las estructuras jerárquicas burocráticas que limitan la responsabilidad colectiva y compartida, liderada por la dirección de la organización como gestora del cambio.</p>	<p>Criterios de actuación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las metas u objetivos, que se desean alcanzar • Planificar modelos de actuación mediante la creación de planes de acción que involucren el desarrollo de estrategias, actividades, asignación de recursos o medios y la previsión de un lapso en cumplirlos. • Definir la actuación, función y responsabilidades de cada área departamental. • Promover el cambio de una cultura organizacional orientada al desarrollo de mejoras continuas de calidad • Monitorear o dar seguimiento a los procesos empresariales 	<p>Deming</p> <p>Existen varios modelos que indican los procesos claves para promover la gestión y planificación empresarial, entre los cuales, se hace mención el modelo de Deming que durante el año 1951 establece una estructura que promueve el desarrollo de la gestión de calidad en las empresas, los descrito a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear: el propósito de la organización mediante la definición de los objetivos que le indiquen: ¿Por qué lo va a realizar?, ¿Qué beneficio se obtendrá?, ¿Cómo lo va a conseguir?, ¿Qué medios o recursos necesita?, ¿En qué tiempo se propone conseguirlo?, ¿Quiénes pueden contribuir?, ¿Cuánto le va a costar?, entre otras interrogantes que pueden influenciar en el buen desempeño de su actuación. • Hacer: En este proceso la gerencia tiene la obligación de organizar al equipo de trabajo y unificar la visión de las actividades, que se pretende realizar, por lo cual mantendrá un dialogo asertivo delegar las funciones o responsabilidades correspondientes a las áreas en el, que se desenvuelvan. “además”, también tendrá la disposición de designar los recursos para su correspondiente ejecución y para posteriormente recoger información de las novedades, que se presenten. • Verificar: El cumplimiento de las actividades encomendadas, analizar y evaluar los datos recabados, comparar los resultados de las acciones realizadas con la planeación propuesta en su comienzo. • Actuar: Con base a los resultados se define un plan de actuación, implementar actividades de mejora para de esta manera corregir las fallas o inconsistencias de la planificación.

Fuente: Adaptado del modelo de las PYMES turísticas de Romero, Tejeida y Badillo, (2018)

Etapa de operatividad- idea de un plan de acción

En concordancia, con el desarrollo de la etapa de operatividad se propone un plan de acción general, que puede considerarse en la planificación de los establecimientos turísticos de alojamiento, como una base que oriente la gestión R. S en el área administrativa. De esta manera el plan de acción se compone por:

- Categoría de análisis, perfila el establecimiento de los enfoques (socio cultural, ambiental, económico o la actuación) que la empresa considere pertinente de acuerdo con las necesidades, alcance y actuación según sus capacidades de operación para el desarrollo de procesos o actividades que busquen mejorar o proporcionar beneficios a nivel organizacional y local.
- Definición de estrategias conforme a los enfoques de actuación, mismas que buscan mejorar o contribuir de manera positiva los propósitos establecidos por la empresa en la solución o solvencia de las necesidades de su entorno, mediante la planeación de actividades que permitan alcanzar el cumplimiento de estos.
- Actividades o procedimientos que permiten orientar la toma de decisiones frente a un escenario determinado para su correspondiente ejecución, mismas que, detallan las tareas o labores que los colaboradores realizan para la consecución de las metas propuestas.
- Medios de verificación, los cuales permiten sustentar el cumplimiento de dichas actividades a través de la documentación o registro de formularios, fichas técnicas, etc., que acrediten la ejecución de un proceso o elemento establecido en el plan de acción.
- Responsable, cuya delegación de actores permite identificar las obligaciones y labores, que se acreditan a cada uno de ellos, mismos que, pueden ser capaces de responder por las tareas que están a su cargo.
- Monitoreo, el cual, permite definir el tiempo de ejecución y seguimiento de las actividades planeadas para la consecución de las estrategias propuestas

Tabla 40. Plan de acción para la gestión de RSE

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Políticas internas y valores	Diseñar políticas internas de la organización con el fin de presentar un marco general de actuación y comportamiento en todas las áreas del corporativo.	Reunión de los altos directivos empresariales para definir el marco normativo Revisión documental de fuentes externas sobre modelos de gestión de responsabilidad empresarial que permitan orientar la creación y formulación de políticas internas que orienten la actuación de los colaboradores en consecución de un mismo objetivo Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista o actas de asistencia Actas de resoluciones y aprobaciones de las políticas internas empresariales	Administrador/ gerente	Continuo
	Diseño de un módulo de buenas prácticas	Reunión de los altos directivos más los jefes departamentales de la empresa Creación del documento que describa todas las actividades y funciones a desarrollar en cada área Capacitación del personal	Actas de reunión con el detalle de las decisiones consideradas y la participación de colaboradores.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento	Mensual
	Implementación de protocolos de bioseguridad en el establecimiento.	Revisión y análisis de parámetros de bioseguridad emitidos por los organismos de salud o la Organización Mundial de Salud (OMT) como fuentes de referencia Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista de asistencia	Administrador/ gerente	Semestral

Establecimiento y formulación de los principios y valores corporativos como guía de la conducta laboral	Definición de los principios y valores corporativos mediante la participación de la junta directiva Taller para la redacción participativa de los principios de gestión y trabajo en el establecimiento. Consenso y aprobación del documento Socialización al personal que labora en la institución	Lista de asistencia	Administrador/ gerente	Anual
---	--	---------------------	---------------------------	-------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 41. Plan de acción para la gestión de RSE

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Gestión Ambiental	Programa para la concientización y manejo de desechos orgánicos e inorgánicos dentro del establecimiento.	Crear un manual para el correcto manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos. Realizar talleres de participación que anime la práctica de reciclar. Concientizar al personal sobre el adecuado manejo de recursos.	Lista de asistencia Actas de reunión	Administrador/ Gerente Responsable de cada área del establecimiento	Anual
	Promover la valoración y conservación de los recursos naturales	Charlas de concientización ambiental Participar en actividades eco-amigables Utilizar materia prima eco-amigable que contribuya la conservación en espacios verdes	Actas de reunión con el detalle de las decisiones consideradas y la participación de colaboradores.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento	Se recomienda tener una reunión mensual con todo el
	Concientizar en el cuidado ambiental mediante programas de educación, que sensibilicen el cuidado de los recursos naturales	Formar reuniones para discutir los contenidos, que se incluirán en la publicación de los contenidos web Diseñar publicaciones consientes al ambiente Repostear contenidos que promueva la conciencia ambiental	Entrega de contenidos Publicaciones	Administrador/ gerente	Mensual
	Establecer alianzas con empresas recicladoras que manejen la gestión de residuos	Definir alianzas estratégicas y sustentables con empresas recicladoras Establecer reuniones para definir acuerdos y criterios de fondo entre las partes Proveer de los materiales inorgánicos u orgánicos que no sean de valor para la empresa manejar criterios de reciclaje	Reuniones de trabajo Firmas de acuerdos Entrega del material	Administrador/ Gerente Representante de la empresa recicladora	Anual

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Plan de acción para la gestión de RSE

Categoría de análisis	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Monitoreo
Gestión socio cultural	Identificar las necesidades de capacitación de sus colaboradores internos	Planificar un cronograma de apoyo y capacitación por cada área que tenga la empresa. Capacitación de acuerdo con las funciones y áreas que desempeña el trabajador Realizar evaluaciones de conocimiento mediante test o pruebas	Registros de asistencia, evaluaciones, certificados de aprobación.	Administrador/ gerente Responsable de cada área del establecimiento.	Semestral
	Garantizar un espacio ameno que ponga en práctica el respeto y cumplimiento la equidad laboral	Socialización de las políticas internas de la empresa Socialización de los valores corporativos Apoyar el crecimiento profesional mediante capacitaciones, incentivos laborales	Acta de asistencia Fichas del nivel satisfacción del cliente interno	Administrador/ gerente	Mensual
	Generar espacios para la recreación de eventos culturales o presentación de artistas locales	Diseñar un cronograma que agenda espacios de recreación cultural (exposiciones de arte, productos o ventas de artesanía local)	Presentación de las exposiciones Presentación del cronograma	Administrador/ gerente	Semestral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 43. Etapa 4, Monitoreo para el modelo de responsabilidad social empresarial

Monitoreo		
Contexto	Orientación	Criterio de actuación
<p>Esta etapa se desarrollan actividades de evaluación y control de los procesos establecidos por la empresa en función a la gestión de la responsabilidad social interna o externa que práctica. La valoración de los procesos puede realizarse a nivel general, a fin de obtener un consenso participativo entre todos los implicados de la organización, lo que permite abordar una retroalimentación eficiente que concluya con la aportación de ideas para estructurar un proceso de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y control de los procesos de gestión empresarial • Obtención de resultados y análisis del modelo de actuación mediante la retroalimentación de las actividades ejecutadas • Reformulación de estrategias o acciones que direccionen el mejoramiento continuo y la calidad de los procesos operativos • Autoevaluación de los procesos para el desarrollo efectivo de las tareas • Validación de los procesos de mejora continua mediante un check list de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procesos de gestión de RSE mediante el desarrollo de una comunicación efectiva con base a la retroalimentación de las funciones en todas las áreas institucionales, establecimiento de los canales de comunicación, transparencia de los procesos de comunicación • Seguimiento de la aplicación y práctica de los valores, principios y políticas internas de la organización con la finalidad de promover la participación de los colaboradores, en base a la práctica ética y profesional de sus labores en la consecución de los objetivos corporativos • Análisis y propuestas de mejora continua que corrija las debilidades de los procesos de actuación, reorientar las actividades con base a una planeación estratégica que fortalezcan la calidad. • Utilización de instrumentos de medición como fichas de cumplimiento de indicadores, fichas de satisfacción personal, fichas de sugerencias, entre otros.

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que las etapas propuestas en el presente modelo permiten un desarrollo holístico que involucra la planeación, los enfoques de actuación, operación y monitoreo de estrategias a fin de gestionar la responsabilidad social para alcanzar la sostenibilidad y la gestión de calidad de los procesos referentes a la actuación social, ambiental y económica del entorno. Estos componentes pueden sujetarse a cambios según los criterios y necesidades de las empresas turísticas de alojamiento.

Por lo tanto, la propuesta del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial se ha elaborado de tal manera que, se vuelva un proceso amigable para cada una de las personas que conforman la empresa, hace que todas las áreas trabajen de una manera articulada, participativa y equitativa para ,que se pueda cumplir con uno de los preceptos de este sistema de mejora continua que es: mantener felices y empoderados a los clientes internos o colaboradores, para ,que sean ellos quienes se encarguen de satisfacer las necesidades de los clientes externos o turistas.

Ahora bien, una vez expuesta el instrumento de evaluación para la validación del modelo de responsabilidad social con sus respectivos criterios en la página 45; se expresa a continuación un resumen sobre la evaluación por parte de los expertos sobre cada indicador mencionado, así como también, la calificación pertinente de cada uno de ellos.

Tabla 44. Evaluación del modelo de responsabilidad social empresarial por parte de los expertos

Indicador	Expertos							Promedio
	Mgs. Martha Aguell o	Lic. Bolívar Batallas	Ing. Danilo Ponc e	Ing. Jennifer Martínez	Mgs. Belén Villagómez	Dr. Víctor Velasc o	Mgs. Carlos Inga	
Procedimental	80	90	95	80	90	90	90	87,86
Planificación operativa	90	95	90	95	85	90	95	91,43
Ajuste ético-profesional	80	80	85	80	95	80	80	82,86
Suficiencia	90	95	90	85	80	90	95	89,29
Coherencia	80	80	85	80	95	80	80	82,86
Relevancia	90	80	95	90	80	90	95	88,57
Organización	85	85	80	85	85	80	80	82,86
Factibilidad	90	80	95	90	80	90	95	88,57
Adaptabilidad	85	85	80	85	85	90	90	85,71
Sostenibilidad	80	90	85	90	85	95	90	87,86
Calidad	85	95	85	90	85	80	85	86,43
Valores	85	95	80	80	95	85	80	85,71
Política interna	85	85	95	85	80	95	95	88,57
Actores Internos	90	85	80	95	85	85	80	85,71
Actores externos	95	95	80	95	90	90	85	90,00
Identidad	80	80	90	95	80	90	95	87,14
Enfoque	80	80	90	95	85	85	90	87,86
Operación	85	95	80	80	85	95	90	91,43
Monitoreo	95	90	85	85	80	85	85	82,86

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación del instrumento de validación del modelo

En este sentido, se evidencia que la evaluación de los expertos tiene una estimación muy buena, es decir que, de acuerdo con el criterio profesional de los expertos referente a los componentes del modelo de gestión RSE e indicadores de su planificación operativa, ajuste ético-profesional, procedimental, suficiencia, coherencia, relevancia, organización, factibilidad y adaptabilidad posee un valor mayor a 80 puntos, con lo cual, en efecto se determina favorablemente su validación.

CONCLUSIONES

- La responsabilidad social empresarial mucho más allá de ser un concepto, es una modalidad de trabajo en el día a día de los establecimientos que la opten como filosofía de gestión interna y externa; por lo tanto, mediante el apoyo de la revisión bibliográfica se pudo tomar como referencia los criterios de varios autores referente a las dimensiones socio culturales, ambientales y económicas con el fin de estructurar la creación de un modelo de gestión de RS que pueda acoplarse de manera práctica y sencilla a los objetivos de planeación empresarial.
- En el diagnóstico situacional realizado en los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Guaranda, con respecto a la responsabilidad social se destaca el interés que poseen los gerentes de las empresas por aprender sobre estos modelos de responsabilidad social empresarial, para poder adaptarlos a su realidad.
- Se propone un modelo de gestión de RSE basado, en primera instancia por la: definición de valores y políticas internas de la empresa con el objetivo de proveer una guía práctica de las actuaciones o códigos de conducta que el cliente interno de la organización respeta y hace cumplir en el ambiente de trabajo, como en sus actividades cotidianas, promueve así, un comportamiento eficiente con base a la ética y profesionalismo personal que conduzca a la; calidad de los procesos operativos de la organización, en función de la sostenibilidad de los recursos, mediante el desarrollo de una planeación estratégica que integre de manera holística los propósitos de la empresa.
- El modelo de RSE se desarrolla en cuatro etapas básicas que involucran una serie de actividades y criterios de actuación basadas en: la identidad corporativa, que perfila el propósito de la organización, lo que pretende alcanzar; los enfoques o dimensiones que direccionen los procesos de actuación en base a las necesidades

del entorno económico, ambiental y socio-cultural; la operatividad de la administración, que establezca un plan de acción con estrategias, medios de verificación, responsables y la trazabilidad del tiempo que planee para el desarrollo de las actividades y; por último, el monitoreo y seguimiento de dichas actividades, que den como resultado un análisis evaluativo de los indicadores de actuación a fin de fortalecer los procesos operativos mediante la reformulación de estrategias que permitan la mejora continua en la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda involucrar la participación de la academia para que permitan el desarrollo de trabajos de investigación conforme a la creación o diseño de modelos de responsabilidad social en las empresas, en este caso turísticas, con el fin de abarcar un amplio criterio de propuestas ,que se ajuste con los intereses, recursos y capacidades que disponga para el ejercicio de su operación, de manera que: “además” de ser una guía práctica, preste apoyo tanto para las instituciones como a la comunidad en contribución con la solución de problemas mediante la planeación propositiva de procesos favorables en la actuación responsable de las necesidades generales de la sociedad.
- “Además”, se recomienda socializar con los gerentes de los diferentes establecimientos de alojamiento los extensos beneficios que logran para sus empresas al implementar los modelos de responsabilidad social.
- Así mismo, se recomienda a los establecimientos turísticos de alojamiento incorporar en su planificación estratégica, un modelo de gestión de RSE que parta de un análisis situacional, que distinga el alcance y la operatividad de sus funciones de acuerdo a sus capacidades, a fin de, abarcar específicamente programas o planes de acción que permitan alcanzar un impacto positivo en la dimensión sociocultural, económica y ambiental conforme a las necesidades internas y externas de la organización, que “además”, involucre una participación justa y equilibrada de los grupos de interés hacia la búsqueda de beneficios mutuos con el propósito de garantizar el bienestar local y aportar significativamente en el desarrollo, posicionamiento y reputación de la imagen empresarial.
- Por otra parte, se recomienda trabajar con el apoyo, coordinación y vinculación de entes reguladores de la actividad turística, ya sea organizaciones tanto

públicas como privadas a fin de centrar la dinamización de esfuerzos que promuevan la planificación y vinculación de programas que conlleven a la concientización e importancia sobre Responsabilidad Social Empresarial en las empresas turísticas, para de esta manera incentivar la realización responsable de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades, cuyo axioma oriente la ejecución de acciones de cooperación activa que busquen alcanzar la sostenibilidad como una herramienta que asegure las necesidades actuales sin perjudicar a las futuras generaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, L., Hernández, V., Martínez, A., Moreta, C., Lara, J., & Cevallos, L. (Abril de 2022). *Modelo básico de propuesta de intervención psicológica y su validación. Ambato* .
- Andrade, C. (2021). *Responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad. Formación docente: revista iberoamericana de educación (Fd-Rie), Vol –Especial 1* , pp. 1- 27. Obtenido de <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/212/510>
- Andrade, C. (julio - diciembre de 2021). *Responsabilidad social empresarial: una breve revisión teórica para el caso ecuatoriano. Sapientiae, Vol. 7 ((1).)*, pp. 106-117. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8080710>
- Araque, M., Avilés, E., Castro, P., Vásconez, M., Álvarez, D., Cuarán, F., & García, D. (2018). *Gestión ambiental en la empresa mediante la norma iso 14001-2015*. Quito, Ecuador: Abya-Yala. Obtenido de <http://dspace.upe.edu.ec/bitstream/123456789/17067/1/Gestion%20ambiental%20en%20la%20empresa%20mediante%20la%20Norma%20ISO.pdf>
- Arboles, F. R. (2019). *Tres modelos de rse ¿con cuál se identifica tu empresa?* Obtenido de <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/378/1/tres-modelos-de-rse-con-cual-se-identifica-tu-empresa>
- Aterhortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín : Universidad de Antioquia .
- Ayudaley. (2021). *Responsabilidad social. Definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de https://ayudaleyprotecciondatos.es/2021/06/12/responsabilidad-social/#En_QUE_consiste_la_responsabilidad_social

- Barrio, E. (2016). *Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)*. Obtenido de UniversidadAutónomadeBarcelona(UAB):
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, D., & Choes, J. (2018). *Valoración de responsabilidad social empresarial*. Cuenca: Tesis de Pregrado.
- Calderón, A., Dini, M., & Stumpo, G. (diciembre de 2016). *Naciones Unidas CEPAL*. ObtenidodeNacionesUnidasCEPAL:
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/40863/S1601309_es.pdf
- Cansino, J., & Morales, M. (2008). *La responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Cansino, J., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Santiago: departamento control de gestión y Sistemas de información de la Facultad de Economía y negocios de la universidad de Chile. Chile.
- Caravedo, B. (1998). *Lo social y la empresa a fines del siglo. Responsabilidad social empresarial: avances y logros*. Lima: Universidad del pacífico.
- Cruz, J., & Porto, R. (2016). *Desempeño social, financeiro de pequenas y medianas empresas*. Ibero-Americana de Estrategia.
- Daniela, M. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5722/1/T2360-MBA-Mendez-Modelo.pdf>
- De la Ballina, F. (2017). *Marketing turístico aplicado*. Madrid: España.
- Elizalde, S. (2022). *Repositorio.utc.edu.ec*. Obtenido de Repositorio.utc.edu.ec: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8392/1/MUTC-001122.pdf>

- Encinas, W., Velarde, A., & Pacheco, A. (enero-junio de 2021). *Responsabilidad social corporativa, origen y relevancia. Indiciales, Vol.1(Núm.1)*, pp. 13. Obtenido de <https://indiciales.unison.mx/index.php/Indicial/article/view/9/7>
- Española, R. A. (2013). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=responsabilidad>
- Española, R. A. (2015). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=construcci%C3%B3n&m=form&o=h>
- Etimología*. (2021). Obtenido de Diccionario etimológico: <http://etimologias.dechile.net/?gestion>
- Fawcett, J. (2000). *Contemporary nursing knowledge: analysis and evaluation of nursing models and theories*. Philadelphia: F.A. Davis.
- Fernández, R. (2015). *La responsabilidad social corporativa. Diario Responsable*.
- Font, X., Guix, M., & Bonilla, P. (2016). "Corporate social responsibility in cruising: using materiality analysis to create shared value". *Tourism Management*, 33.
- Franch, K., & Guerra, R. (jul-dic de 2016). *Las normas iso 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. Cofin Habana, vol.10 (no.2)*. Obtenido de http://scielo.sld.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. Apertura, Universidad de Guadalajara, Volumen 9 (número 2)*, pp. 42-53. doi:<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García, M., Grilló, A., & Morte, T. (abril-septiembre de 2021). *La adaptación de las empresas a la realidad covid: una revisión sistemática. RETOS: Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11((21))*, pp. 55-70. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.04>

Gardey, A. (2008). *Modelo gestión*. Obtenido de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>

Gardey, A. (2020). *Definición.de*. Obtenido de definición de modelo de gestión : <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>

Garriga, E., & Melé, D. (2004). *Corporate social responsibility theories: mappingtheterritory*. Obtenidodehttps://scholar.google.com/ec/scholar?q=Garriga,+Elisabet+y+Domenec+Mel%C3%A9.+2004.+%E2%80%9CCorporate+Social+Responsibility+Theories:&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Genhidro.(2016). *Genhidro*. ObtenidodeGenhidro:<http://hidrosala.com/resourceTEMPLATE/hidrosala-downloads/responsabilidad-social/politicas-de-rse.pdf>

Gessa, A., & Ruiz, A. (2017). *La responsabilidad social corporativa como modelo de gestión hotelera*. Implantación y desarrollo en la red de Paradores.

Gestión de destinos 2.0 . (2018). Obtenido de Empresas Turísticas : <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041436/7-1%20Empresas%20Tur%C3%ADsticas>

Gestión, D. (2018). *Que es la responsabilidad social*. Obtenido de <https://www.gestion.org/ventajas-desventajas-los-alimentos-transgenicos/>

Gómez, B., & Martínez, R. (2016). *Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa*. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, vol. 14(núm. 28), pp. 33-50. Obtenido de <https://doi.org/10.22395/anr.v14n28a2>

González, E., & Rodríguez, I. (2015). *BENCHMARKING EN RESPONSABILIDAD SOCIAL*. México.

- Guambo, A. (octubre de 2018). *Universidad Técnica de Ambato (UTA)*. Obtenido de UniversidadTécnicadeAmbato(UTA):<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28868/1/517%20O.E..pdf>
- Gutiérrez, J. (2016). *Planificación estratégica situacional: perspectiva de una unidad científica universitaria*. Maracaibo, Venezuela.
- Hernández, O., Saucedo, J., & Borboa, E. (diciembre de 2021). *Factores sociales en la responsabilidad social de las empresas del sector turismo. efan*, pp. 1-12. Obtenido de <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/134/135>
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México D. F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Howard, R. (1953). *The social responsibilities of the businessman*. Georgia: Jean-Pascal Gond.
- Huertas, T., & Suárez, E. (2020). *Diseño de un modelo de gestión. Revista Universidad y Sociedad*.
- ISO. (2010). *guía de responsabilidad social*. Obtenido de <https://www.responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/>
- Kucukusta, D. M. (2016). "Corporate social responsibility practices in four and five-star hotels: perspectives from hong kong visitor". *Internacional Journal of Hospitality Management*.
- Lalangui, J., Espinoza, C., & Espinoza, M. (enero de 2017). *Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. Universidad y Sociedad*, 9 ((1)), pp. 148-153. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>

- Lara, I., Salazar, A., & Borja, Y. (10 de junio de 2017). *La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. Dominio de las ciencias*, Vol. 3(núm 3), pp. 1147-1158. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Lee, C.-K., & Kim, J. (2018). "impact of a gaming company's csr on residents' perceived benefits, quality of life, and support". *Tourism Management*, 64.
- López, C. (2020). *Zaguan.unizar.es*. Obtenido de [Zaguan.unizar.es](https://zaguan.unizar.es/record/96714/files/TAZ-TFG-2020-233.pdf?version=1):
<https://zaguan.unizar.es/record/96714/files/TAZ-TFG-2020-233.pdf?version=1>
- Matus, C. (1987). *Política, planificación y gobierno*. Instituto latinoamericano de planificación económica y social.
- Medwave. (2012). *Modelos de gestión en las organizaciones de salud*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5329>
- Mendez, A. B. (2019). *Factores determinantes de la responsabilidad social Empresarial*. México: Análisis Económico.
- Mendoza, S. (2012). *Criterio de expertossu procesamiento a través del método delphy. Histodidáctica*. Obtenido de http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-traves-del-metodo-delphy&catid=11:metodologia-y-epistemologia&Itemid=103
- Ministerio de Turismo del Ecuador . (18 de Septiembre de 2018). Obtenido de Establecimientos registrados <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Moreno, M. E. (2005). *Importancia de los modelos conceptuales y teorías de enfermería: experiencia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de La Sabana*. Scielo.

Murcia, E. (junio de 2020). *Repository.uamerica.edu.co*. Obtenido de [Repository.uamerica.edu.co:https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7953/1/53743-2020-II-GC.pdf](https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7953/1/53743-2020-II-GC.pdf)

Navarro, G. (2019). *Universidad Católica de Córdoba (UCC)*. Obtenido de Universidad Católica de Córdoba (UCC):http://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/2793/1/TM_Navarro.pdf

Navarro, J. (2017). *Definición abc: modelo de gestión*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/modelo-gestion.php>

Navarro, L. (2016). *La responsabilidad social empresarial: teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela*. *Sapienza Organizacional*, vol. 3(núm. 6), pp. 167-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>

Nolivos, S. A. (2018). *Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible*. *Ecociencia*.

Olivos, P. (2015). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas*. México.

Organización de las Naciones Unidas. (30 de Junio de 2017). Obtenido de https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/alianzas-publico-privadas-para-el-desarrollo-modelos-para-llevar-a-la-practica-la-innovacion-social-empresarial/?gclid=CjwKCAjwiLGGBhAqEiwAgq3q_txWa_5hJTAI9rMfjlg2Jrs8byHNETA3yU_CKAFTjLRS-HepGPMv5RoC7C4QAvD_Bw

Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (Julio-Septiembre de 2020). *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XXVI(No.3), pp. 175-193. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>

Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. *Revista de*

Ciencias Sociales, Vol. 26(Nro. 3), pp. 175-193. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/index>

Peña, D., Guevara, A., & Fraiz, J. (2017). *Modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial para la competitividad y sostenibilidad turística. Una propuesta para el sector hotelero*. Obtenido de <https://aecit.org/files/congress/20/papers/427.pdf>

Pérez, J., Espinoza, C., & Peralta, B. (mayo-agosto de 2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro*. *Revista Universidad y Sociedad*, vol.8 (no.3), pp. 169 - 178. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Proaño, W., & Ramírez, J. (2017). *Modelo de desarrollo turístico sostenible para cantones costeros: herramienta para actores locales de manabí, Ecuador*. Pinar del Río: Universidad Pinar del Río.

Quevedo, M., Patiño, R., & Vinuesa, S. (enero-junio de 2021). *Responsabilidad social empresarial en el contexto del covid-19*. *Socialium*, pp.75-85. Obtenido de <https://167.114.2.69/index.php/socialium/article/view/813/998>

Rausell, N. (10 de septiembre de 2018). *Repositori.uji.es*. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177317/TFG_2018_Rausell_Dolz_Noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, N., & Madero, S. (03 de mayo de 2018). *La responsabilidad social corporativa: contexto histórico y relación con las teorías administrativas*. *Conciencia tecnológica*(núm. 55), pp. : 29-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94455712001/html/>

Romero, S., Tejeida, R., & Badillo, I. (septiembre-diciembre de 2018). *El sistema de responsabilidad social corporativa como fundamento de la innovación en pyme turísticas*. *Revista Col. San Luis*, vol.8(núm. 17), pp. 1- 28.

- Rosero, O. (2015). *Relación entre desempeño financiero y responsabilidad social empresarial: un análisis en la banca europea*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/16631>
- Ruano, C. (2014). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Málaga: España.
- Rugama, A., & Toruño, P. (10 de febrero de 2021). *UNAN-Managua*. Obtenido de UNAN-Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/15553/1/20202.pdf>
- Ruiz, L., Camargo, D., & Muñoz, N. (julio-diciembre de 2020). *Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. Encuentros, Vol. 18(Nro. 02)*, pp. 128-141. doi:<https://doi.org/10.15665/encuen.v18i02.2406>
- Sarmiento, C. (2010). *Gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas. Revista en línea*.
- Sarmiento, S. (2010). *Gestión estratégica para la supervivencia de las empresas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Significados.(2021). *qué es responsabilidad social*:. Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad-social/>
- Torres, M. (2015). *Repositorio.pucesa.edu.ec*. Obtenido de Repositorio.pucesa.edu.ec:<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1443/1/75885.pdf>
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (Diciembre de 2017). *Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en Docentes Universitarios. mktDescubre(Nº 10)*, pp. 37 - 48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Uribe, M. (26 de febrero de 2018). *EAN Universidad*. Obtenido de EAN Universidad: <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9063>

- Valencia, W. (04 de noviembre de 2015). *La responsabilidad social: análisis del enfoque de iso 26000*. *Revista de la facultad de ingeniería industrial*, 18(2), pp. 55-60. Obtenido de [researchgate.net/ /307181720 _La_responsabilidad_social_analisis_del_enfoque_de_ISO_26000](http://researchgate.net/publication/307181720_La_responsabilidad_social_analisis_del_enfoque_de_ISO_26000)
- Vargas, M., Merchán, O., & Uribe, M. (enero-junio de 2018). *La responsabilidad social empresarial y a sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos*. *Scielo*, vol. 14(no. 1), pp. 52-63. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
- Véliz, D., & Zaldumbide, D. (11 de marzo de 2021). *Responsabilidad social empresarial en la actividad turística. Una oportunidad para incursionar en los mercados verdes*. *Polo del conocimiento*, Vol. 6(No 3), pp. 1434-1453. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926853>
- Vergara, J., & Adolfo, C. (15 de Agosto de 2017). *Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para "pequeños hoteles de cartagena"*. *Saber, Ciencia y Libertad*, 9(2), 91.
- Zapata, A., & Sánchez, W. (9 de enero de 2013). *Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad*. *SCIELO*, pp. 31-39. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v80n177/v80n177a04.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA

Encuestador: Diego Ulloa Toalombo

Formulario N°

Cantón: Guaranda

Fecha de la Encuesta:/...../....

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información de la Responsabilidad Social de las Empresas Turísticas del Cantón Guaranda, con los datos que se obtenga, se diseñará una propuesta para mejorar la misma en el Cantón

INTRUCCIONES GENERALES

- a) Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas.
- b) El cuestionario tiene dos secciones. Marque con una (x) la opción que indique su respuesta.
- c) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de esta investigación, le agradecemos su colaboración

INFORMACIÓN

Estudiante de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato
diego.g.ulloa.t@pucesa.edu.ec

INFORMACIÓN GENERAL

- a) **Nombre del Establecimiento:**
- b) **Nombre del Administrador o representante legal:**
- c) **Clasificación del Establecimiento:**
- d) **Número de personas que laboran en la empresa:**

ENCUESTA PARA LOS ADMINISTRADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS CANTÓN GUARANDA

1. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Sí ()

No ()

2. ¿Con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia usted la Responsabilidad Social? Puede seleccionar más de 1 opción.

- Ayuda a la comunidad
- Calidad de vida laboral
- Cuidar el medio ambiente y el entorno donde se vive
- Otro (Por favor especifique)

3. De los puntos nombrados a continuación ¿cuáles considera usted que actualmente se practican en su empresa para ser más responsable socialmente y fomentar la gobernanza interna? Puede seleccionar más de 1 opción.

- Cumplir con la normativa referente a talento humano (beneficios de ley, capacitaciones, salario justo, entre otros)
- Manejar un sistema de gestión de riesgos y emergencias
- Contar con políticas internas de trabajo para los empleados
- Fomentar el trabajo con proveedores locales
- Contar con políticas de reducción de recursos como agua y energía, reciclaje o manejo de desechos sólidos
- Ayudar a la comunidad en acciones sociales
- Comprometerse con la sociedad
- Brindar un trato de calidad a los clientes y monitorear sus niveles de satisfacción con el servicio
- Otro (Por favor especifique)

4. ¿Está de acuerdo con que la aplicación de estrategias para mejorar la rentabilidad de su empresa pueda mejorar el rendimiento y optimización de recursos? Seleccione 1 opción

() Totalmente de acuerdo

() De acuerdo

ANEXO 2



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *Velasco Sánchez*
Vicente Medeiros

Entidad en la que labora: *Unidad de Negocio de*
Catamarca

Título grados:

Fecha: *29.12.21*

PhD	()
Dactor	(x)
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el	x		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
	TOTAL	11	0	

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: 

ANEXO 3



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: Inga Aguilillo Carlos Entidad en la que labora: UNACH
Título grados: _____ Fecha: 10.12.2021

PhD	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	(X)
Ingeniero	()

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS
TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.**

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

item	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el	✓		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
	TOTAL	11		

SUGERENCIAS Se recomienda la aplicación del instrumento

Firma del experto:

ANEXO 4



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *Villagómez Bolen*

Entidad en la que labora: *Analista de Turismo
CADAR*

Título grados:

Fecha: *13.1.2011*

PhD	()
Doctor	()
Magister	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Licenciado	()
Ingeniero	()

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Item	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el	<input checked="" type="checkbox"/>		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?	.		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL	11		

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:  _____

ANEXO 5



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *Martha Aguero*

Entidad en la que labora: *SENER*

Título grados:

Fecha: *21.12.2021*

PhD	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
TOTAL		11		

SUGERENCIAS Aplique Instrumento

Firma del experto: 

ANEXO 6



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *MARTINEZ JENNIFER* Entidad en la que labora: *Técnica Turismo DETUR*
Título grados: Fecha: *05.12.2024*

PhD	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	(X)

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	Y		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el			



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	Y		
	TOTAL			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: 

ANEXO 7



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *BATAJAS BOLIVAN*

Entidad en la que labora: *DITUR CADAR*

Título grados:

Fecha: *24.11.2021*

PhD	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	(X)
Ingeniero	()

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	Y		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	Y		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	Y		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el			



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	y		
	TOTAL			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: _____

ANEXO 8



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: *Donce Tolombo
Danilo Javier*
Título grados: *Ing*

Entidad en la que labora: *Presidente A.A.VV
Curiquague Tours*
Fecha: *12.11.2021*

PhD	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciada	()
Ingeniera	(X)

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EMPRESAS
TURÍSTICAS DEL CANTÓN GUARANDA.**

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Modelo de Gestión.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO, Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el modelo de gestión.

Item	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el	X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

	análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
	TOTAL			

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: _____