

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MEDIDA POR LA NORMA ISO 26000. CASO DE ESTUDIO

Corporate Social Responsibility measured by the ISO 26000 standard. Case study

Navas-Olmedo, Walter*

<https://orcid.org/0000-0003-1057-3024>

Casa-Toapanta, Nathaly**

<https://orcid.org/0000-0003-2407-8374>

Chisag-Quimbita, Gissela**

<https://orcid.org/0000-0002-7372-1381>

***Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador
Instituto Superior Tecnológico España, Ambato, Ecuador**

****Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador**

Email: walter.navas@iste.edu.ec

Recibido: 28 de octubre de 2022 / **Aprobado:** 2 de diciembre de 2022 / **Publicado:** 21 de diciembre de 2022

DOI: <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2928>

Resumen

El presente proyecto se orientó en cumplir el objetivo de determinar el grado de responsabilidad social empresarial (RSE), del sector de alojamiento del cantón Latacunga, ante la problemática del no cumplimiento de diversos aspectos relacionados con los valores, transparencia, gobierno colaborativo, medio ambiente, proveedores, comunidad, gobierno y sociedad, observando que se ha perjudicado principalmente a los empleados y medio ambiente, para lo cual se propone políticas y estrategias basadas en la Norma ISO 26000 de la RSE. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, aplicando la metodología descriptiva, y la técnica de la encuesta, basada en el instrumento de Ethos, que se aplicó a 34 empresas del sector de alojamiento, dicha información recopilada fue tabulada con la herramienta SPSS donde se calculó las correlaciones y en MICMAC se procedió a obtener el grado de RSE, además se evidenció la confiabilidad del instrumento obteniendo el Alfa de Cronbach con un 0,872. Posteriormente se identificaron las etapas de las dimensiones de acuerdo al cuadro de influencias en donde el enfoque 1 con el 42%, siendo el nivel bajo representado por las variables excluidas, encontrándose en el proceso de entrenamiento, además; se determinó un grado de responsabilidad social empresarial del 71%, mediante el cálculo de los cuartiles, concluyendo que la RSE se enfocaría a mejorar los indicadores de las condiciones ambientales y de los grupos de interés, para lo cual se recomienda realizar charlas o capacitaciones referente a la Responsabilidad Social Empresarial, incentivando a los empresarios para mejorar el beneficio de la empresa.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Grupos de interés, Ethos, ISO 26000, Medio ambiente.

ABSTRACT

This project is focused on fulfilling the objective of measuring corporate social responsibility (CSR), in the lodging sector of the Latacunga canton, province of Cotopaxi, given the problem of non-compliance with various aspects related to values, transparency, collaborative government, environment, suppliers, community, government and society, has been harming mainly employees and the environment, for which policies and strategies based on the ISO 26000 CSR Standard are proposed, the research had a quantitative approach, applying the descriptive methodology, and the survey technique, which was applied to 34 companies in the accommodation sector, using the Ethos instrument, said information collected was tabulated with the SPSS tool, the results allowed calculating the current approach to CSR, reaching a Approach 1, it was also possible to show that there are companies that have never touched on the subject of reference to SR AND; In addition, it was possible to identify the relevant components such as caring for the environment, training programs, improving employee education, selection and evaluation of suppliers, child eradication programs, disassociating political aspects of companies, the rights and duties of the community, the same that must be considered in the Corporate Social Responsibility Plan, concluding that CSR would focus on improving environmental conditions and interest groups, for which it is recommended to hold talks or training regarding Corporate Social Responsibility, encouraging entrepreneurs to improve for the benefit of the company

Keywords: Corporate social responsibility, CSR, Ethos, ISO 26000, Environment.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en las Pymes del sector de alojamiento, es un tema de estudio de la administración, presentándose como una oportunidad para actuar sobre las nuevas tendencias de la innovación, convirtiéndose la RSE en una herramienta indispensable para mejorar los servicios y desarrollo. En la actualidad la responsabilidad social se ha convertido en una herramienta indispensable para la administración de las empresas pero que la misma no es implementada en las Pymes, por lo que; con la presente investigación se pretende alcanzar el objetivo de medir el nivel de responsabilidad social empresarial de las pequeñas y medianas empresas en el sector de alojamiento del Cantón Latacunga.

La importancia que tiene esta investigación para el sector de alojamiento en general es el mejorar los aspectos laborales, éticos y sociales, alcanzando un crecimiento sobre la implementación de esta política, a nivel de Pymes, carecen de conocimiento referente al buen aspecto social, contaría con un marco de referencia para poder implementar la RSE en el resto del país.

Ante lo expuesto, el sector de alojamiento, siempre debe estar en constante mejora en el entorno en vista que las condiciones sociales, ambientales están expuestas a cambios, el mantener un modelo de responsabilidad social estable, será un beneficio para dicho sector, aplicando nuevas políticas enfocados a los servicios prestados para satisfacer las necesidades de los clientes, la vida laboral de

los empleados y la conservación ambiental y social del entorno en el que se desarrollan los establecimientos de alojamiento.

El sector de alojamiento es uno de los pilares básicos del sector turístico, empleado variedades de recursos, considerando la importancia actual de la Responsabilidad Social Empresarial, tanto para las empresas como para los clientes y grupos de interés, la aplicación de normas o políticas en este campo constituye un elemento estratégico en la gestión empresarial, es así, que la utilización responsable de los recursos es de apoyo al desarrollo para las empresas que las implementan.

De acuerdo a la investigación realizada en Florencia, Caquetá por (Cantillo & Toledo, 2017), de las 37 empresas públicas y privadas en estudio, aplican los principios de la norma ISO 26000, la misma que es referente a la RSE, donde el 93% casi siempre cumplen con el reglamento, aplicando los principios fundamentales del respeto por las partes de interés, mientras que el 78% de las empresas están de acuerdo en la aplicación de la norma, el principio menos utilizado es el “respeto por los derechos humanos” el 62% de las empresas son sobresalientes. Conforme a este estudio el nivel de desarrollo de la RSE los resultados son aceptables en función de las normas ISO 26000, contribuyendo al desarrollo económico y social.

Acorde a una indagación realizada de Gutiérrez (2015) de acuerdo con los datos obtenidos por parte del Instituto Nacional de Estadística e Información en el año 2013

el Perú registraba 1 millón 7123 empresas, el cual el 99,6% son micro, pequeñas y medianas empresas y por otro lado el 0,4% son empresas transaccionales. La RSE en el Perú se ha empezado hablar hace 10 años, las políticas no han sido progresivas si no al contrario han sido algo forzado por las existencias de las empresas multinacionales que traían consigo mayores estándares como las medio ambientales, el impacto en el ser humano, etc. lo cual ha sido algo ventajoso para este país.

En el aspecto del sector de alojamiento, tomando el criterio del autor Orihuela, (2019), da a conocer que las Pymes, no tienen conocimiento referente a la responsabilidad social, en donde el 41% de los empresarios hoteleros PYMES no conocen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que un 59% si han escuchado del mismo, por ejemplo en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá de Colombia, describe la RSE, como principios fundamentales así el autor ha identificado la conducta ética, el respeto hacia los grupos de interés, los derechos humanos; la claridad en las operaciones, la obligación con las normas que regulan el quehacer empresarial, comercial y laboral, la defensa y mantenimiento del medio ambiente.

La Responsabilidad Social en Ecuador de acuerdo al estudio de (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016), señala que existe un avance significativo en buenas prácticas como producción orgánica y comercio justo en empresas asociativas sin embargo la RSE no ha logrado filtrar en todo el Ecuador y existen casos de empresas líderes en la gestión de

RSE, pero son casos aislados, no obstante algunas empresas aun necesitan contar con el modelo de gestión para su operación habitual, pero aun así ya existen empresas grandes, medianas y pequeñas que han asumido el reto de contribuir al desarrollo sostenible y que son ejemplos a seguir en este ámbito, por ejemplo en las Islas Galápagos, hasta el momento no se cuenta con instrumentos concretos sobre la medición de una conducta amigable, sostenible o responsable por parte de los hoteles o sus representantes con el ambiente, sociedad activa y localidad donde se presente el servicio, la responsabilidad que cada empresa hotelera tiene con el fin de conocer el nivel de aplicabilidad y calidad de servicio que están ofreciendo a los visitantes son muy bajas.

En la Provincia de Cotopaxi, según los datos del Ministerio de Turismo, (2018), ocupa el puesto 11 en visita de turistas extranjeros, y se proporciona las preferencias del sector hotelero, entre los 15 a 34 años este tipo de turistas seleccionan los establecimientos hoteleros de 1 o 2 estrellas, de 35 años en adelante prefieren los establecimientos de 4 o 5 estrellas. El crecimiento del turismo en la provincia de Cotopaxi es en gran medida los atractivos mencionados que ha derivado que los empresarios encaminen sus inversiones en el ámbito hotelero, buscando la manera de sobresalir entre la competencia, las opciones son diversas enfocadas para cada necesidad exigida por el turista, que va desde los pequeños, medianos hoteles y hostales hasta hosterías de gran renombre, ante esto han nacido las Pymes, para cubrir la demanda, las mismas que no son competitivas porque

aún no han aplicado la RSE, existiendo falencias en los procesos administrativos de atención y servicio a los turistas, de acuerdo a la encuesta que el Ministerio de Turismo ha realizado en este sector de la provincia de Cotopaxi, manifiestan que el 40,6 % de los turistas califican como bueno, a los lugares de alojamiento, porque no han cumplido con sus expectativas, en atención al cliente.

Por estas razones, el presente proyecto se enfoca en medir el nivel de responsabilidad social empresarial de las pequeñas y medianas empresas en el sector de alojamiento del Cantón Latacunga - Provincia de Cotopaxi el mismo que identifica el problema en la inaplicabilidad de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector de alojamiento del cantón de Latacunga. El presente trabajo de investigación y sus resultados corresponde al proceso de titulación de pregrado de Nathaly Casa Toapanta y Gissela Chisag Quimbita.

Objetivos

Determinar el grado de responsabilidad social empresarial de las pequeñas y medianas empresas en el sector de alojamiento del Cantón Latacunga.

Metodología

Considerando el concepto del autor Sarduy (2017), que la investigación cuantitativa involucra recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, estudiando la relación entre las variables que han sido cuantificadas, el

presente proyecto se enfoca en la investigación cuantitativa, mediante la cual ha permitido realizar un análisis crítico mediante la aplicación de un cuestionario que fue de apoyo para la recolección de datos referente a la RSE en el sector de alojamiento en el cantón Latacunga.

La presente investigación abarca los niveles de investigación descriptiva de corte trasversal, permitiendo describir e interpretar la situación actual referente a los alojamientos en función a la Responsabilidad Social Empresarial, ya que dicha investigación persigue el “objetivo principal de recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos” (Nieto, 2018).

Para la recopilación de información relevante que se realizó en los establecimientos de alojamiento, aplicando la investigación de campo, obteniendo datos reales permitiendo cuantificar las diferentes dimensiones de las variables de la RSE, La información recopilada está de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

La estructura del estado del arte se basó en la investigación documental bibliográfica, realizando una revisión minuciosa de los artículos, revistas, tesis e investigaciones, citando la autoría correspondiente obteniendo conceptualizaciones de varias fuentes y documentos en línea; siendo el punto de inicialización para obtener la información, justificando el estudio, estructurando y desarrollando la fundamentación teórica y la caracterización de la variable.

La técnica que se aplicó en la presente investigación fue la encuesta, para lo cual, se utilizó el instrumento que fue el cuestionario, el mismo que estuvo estructurado por 40 preguntas, vinculadas a la RSE dicho instrumento es de ETHOS, que tiene vinculación con la norma ISO 26000, permitiendo categorizar, cuantificar y resolver los objetivos descritos en el estudio.

Para medir el nivel de RSE, se otorgó un valor para la cuantificación mediante la escala de Likert etapa 1 (2), etapa 2 (3), etapa 3 (4), etapa 4 (5), nunca (1), no (0) facilitando la tabulación de la información.

Se ha realizado una investigación referente al número de alojamientos del cantón Latacunga, lo cual se ha tomado la información del Ministerio de Turismo de los alojamientos que se encuentran activos del año 2021, en donde se puede evidenciar que existe alrededor de 49 empresas de alojamiento en el cantón Latacunga.

Figura 1

Alojamiento en el cantón Latacunga

CATEGORIA	Registro	Habitaciones	Camas	Plazas c
UNICA	3	9	6	
4 ESTRELLAS	2	79		
3 ESTRELLAS	11			
2 ESTRELLAS				
<u>1 ESTRELLAS</u>				
Total				

Nota. MITUR (Establecimientos Registrados 2010)

Para el presente estudio solo se trabajó con alojamientos de categoría 2, 3 y 4 excluyendo así de categoría 1 estrella y categoría única, obteniendo como resultado 34 alojamientos, se excluyeron la categoría uno porque no cumplen con todas las características de alojamiento y la categoría única, son considerados los refugios que se encuentran en lugares lejanos, por ejemplo el refugio del volcán Cotopaxi, la muestra seleccionada está dentro de las Pymes, la misma que se calculó de manera aleatoria con las respectivas exclusiones teniendo un total de 40 Pymes.

La recopilación de la información se realizó con la aplicación del instrumento Ethos, para describir la información obtenida siguiendo los siguientes pasos:

En primera instancia se analizó la información obtenida de manera física, para constatar que no exista doble respuestas, para ir depurando cada uno de ellos.

En segundo lugar, se procedió a la codificación de las respuestas de acuerdo con valores asignados en la escala de Likert etapa 1 (2), etapa 2 (3), etapa 3 (4), etapa 4

(5), Nunca (1), No (0).

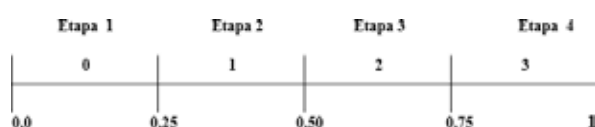
Se depuró la información de acuerdo con cada grupo de items que pertenece a cada dimensión establecida, obteniendo resultados por cada una de las mismas

Se realizó un análisis de los resultados, calculando tablas de frecuencia, con datos descriptivos de los 40 items, la correlación

entre los ítems de cada dimensión, para determinar el nivel de impacto de la RSE, se realizó un análisis estructural con la herramienta MICMAC, determinado los tipos de variables y mediante cuartiles el grado de responsabilidad considerando la siguiente escala:

Figura 2

Escala de valores



Nota. los investigadores.

Además, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento; mediante el cálculo de los cuartiles se estableció el grado de responsabilidad y los niveles de impacto teniendo el siguiente formato rojo bajo, amarillo medio y verde alto, y las valoraciones de los etapa(1) de 0 a 0.25, de 0.25 a 0.50 etapa 2, de 0.50 a 0.75 etapa 3 y finalmente de

0.75 a 1 etapa 4, esta determinación se lo realizó con la herramienta MICMAC.

También se procedió al cálculo de las correlaciones con la ayuda del sistema estadístico el SPSS, en base a tablas de relación proporcionando un ámbito de comprensión e interpretación de la información.

Tabla 1

Coefficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,872	40

Nota. Datos obtenidos del SPSS/ Los investigadores

Este instrumento ha sido utilizado por diversos investigadores, el análisis de confiabilidad de los 40 reactivos que conforman la prueba arrojó un Alfa de Cronbach de ($\alpha=0.872$), los niveles de confiabilidad de este instrumento fueron aceptables para la aplicación en el presente proyecto.

Resultados

Una vez realizada la encuesta conformada por 40 preguntas del cuestionario ETHOS 2021 a los alojamientos del Cantón Latacunga , el mismo contempla 7 dimensiones : valores, transparencia y gobierno corporativo, publico interno , medio ambiente , proveedores , consumidores y clientes , comunidad , gobierno y sociedad , una vez obtenidas las respectivas respuestas, se procede al análisis e interpretación de datos de la dimensión medio ambiente por los resultados que arrojaron y tomar acciones que ayuden de manera positiva al trabajo realizado.

Medio Ambiente

Pregunta: N° 20 Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la empresa:

Tabla 2

Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental

Además de cumplir rigurosamente los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional, desarrolla programas internos de mejora ambiental.	Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee una área o comité responsable del medio ambiente.	Trata la cuestión ambiental como tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica.	Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) tomando en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionados a la sustentabilidad ambiental.
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Nunca hemos tratado este asunto antes.		No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifiquelo)	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Tabla 3.

Impactos ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	0	0	0
Nunca Etapa 1	11	32	32	32
Etapa 2		14	41	73
Etapa 3	9	27	27	100,0
Etapa 4	0	0	0	
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Las 34 encuestas realizadas se puede evidenciar que el 41% de los encuestados se localizan en la etapa 2 lo que los alojamientos del cantón Latacunga desarrollando programas para mejorar el cuidado del medio ambiente además de eso, prevalece políticas preventivas y posee una área o comité responsable del medio ambiente, el 32% de los alojamientos se encuentran en la etapa 1 donde se fomenta el desarrollo de programas para el personal de la organización incentivando al cuidado del medio ambiente y por último el 27% de la empresas se enfoca el trato de la cuestión ambiental como tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica.

Pregunta: N°21 Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la empresa:

Tabla 4

Educación y Concientización Ambiental

Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de presión externa (como exigencias del gobierno, crisis de suministro etc.).	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental con el foco centrado en el público interno, colocando a su disposición informaciones y promoviendo discusiones.	Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.	Además de desarrollar campañas, la empresa apoya o participa en proyectos educativos en asociaciones con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Nunca hemos tratado este asunto antes.		No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo)	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Tabla 5

Valores de responsabilidad ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Etapa 1		19	56	56
Etapa 2	15	44	44	100,0
Etapa 3	0	0	0	
Etapa 4	0	0	0	
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

De las 34 encuestas realizadas el 56% de los alojamientos se encuentra en la etapa 1 donde se puede evidenciar que desarrollan acciones de educación ambiental para los empleados, por otra parte, el 29% de los alojamientos se encuentran en la etapa 2 donde desarrollan actividades de educación ambiental para los integrantes de la empresa por último el 15% de los alojamientos no se han tomado en cuenta para realizar estas actividades en sus empleados.

Pregunta: N° 22 Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la empresa:

Tabla 6

Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Produce estudios de impacto ambiental según las exigencias de la legislación y centra el foco de su acción preventiva en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y riesgo a la seguridad de sus empleados.	Ade más de cumplir con la obligación legal, conoce y desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, y realiza regularmente actividades de control y monitoreo.	Adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo amplia identificación de riesgos, plan de acción, destina ción de recursos, entrena miento de emplea dos y audito ría.	Ade más de adoptar siste ma de ges tión am bient al, pro du ce es tu dios de im pac to en toda la ca dena pro du cti va; desa rrolla alian zas con pro vee do res con el afán de me jo rar sus pro ce sos de ges tión am bient al y par ti ci pa en la des ti na ción fi nal del pro du cto y pro ce sos post-con su mo.
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Nunca hemos tratado este asunto antes.		No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifiquelo)	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Tabla 7

Impactos ambientales por servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca			0	0
Etapa 1	0		21	21
	7		0	
Etapa 2	18	53	53	74
Válidos			21	
Etapa 3	9	26	26	100,0
Etapa 4	0	0	0	
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

De las 34 encuestas realizadas se puede evidenciar que el 53% de los encuestados se ubican en la etapa 2 en el cual cumple con la obligación legal, conoce y desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales, por otro lado el 26% de los alojamientos se ubican en la etapa 3 en el cual las empresas cuentan con un plan de gestión ambiental estandarizados y formalizados, por último el 21% de los encuestados se ubican en la etapa 1 realiza estudios de impacto ambiental y toma acciones preventivos en los procesos que afectan a la salud de los empleados.

Pregunta: N°23 Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la empresa:

Tabla 8

Sustentabilidad de la Economía Forestal

Reconoce la importancia de verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. No adopta política interna o programa específico.	Mantiene política o programa específico para verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo.	Los insumos madereros y forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.	Los insumos madereros y forestales utilizados en las instalaciones y/o productos de la empresa tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Nunca hemos tratado este asunto antes.		No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo)	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Tabla 9

Concientización y población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	100,0	100,0	100,0
Etapa 1		0	0	
Etapa 2	0	0	0	
Etapa 3	0	0	0	
Etapa 4	0	0	0	
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Investigación de campo/los investigadores

De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas a los alojamientos del Cantón Latacunga nos da conocer que el 100% de los encuestados no han tratado este tema ya que no son parte de la cadena de producción de los insumos madereros , forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo.

Pregunta: N° 24 Con el objetivo de prevenir y reducir daños ambientales y optimizar procesos, la empresa:

Tabla 10

Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e implantar procesos de destinación adecuada de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.	Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros).	Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.	Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo el sistema productivo.
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Nunca hemos tratado este asunto antes.		No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifiquelo)	

Nota. Investigación de campo/Los investigadores

Tabla 11. Reducir daños ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Válidos	Etapa 1	20	59	59
	Etapa 2	14	41	100,0
	Etapa 3	0	0	
	Etapa 4	0	0	
	Total	34	100,0	100,0

Nota. Investigación de campo/Los investigadores.

De las 34 encuestas realizadas se puede evidenciar que el 59% de los alojamientos se encuentran en la etapa 1 ya que buscan reducir el consumo de agua, energía eléctrica con la ayuda de productos como focos ahorradores, minimizado el uso de agua, por otro lado, el 41% de los encuestados se ubican en la etapa 2 las empresas reciclan o reutilizan desechos que salen por parte de los clientes.

DISCUSIÓN

Según el autor Orihuela (2019), con el tema titulado “Percepciones de responsabilidad social empresarial en las MYPES del sector alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018”, se enfoca en alcanzar el objetivo de comprender las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial de las MYPES de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018, concluyendo

que la Responsabilidad con el talento humano, los indicadores de acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores, se presentó como el más débil que requiere fortalecer las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, evidenciando la necesidad de mejorar el entrenamiento de los trabajadores, así mismo sea más competitivo el pago de los trabajadores; en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo, específicamente sobre el desarrollo de una cultura de prevención laboral, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE, no siempre tienen una cultura de prevención laboral, lo cual evidencia que se requiere fortalecer aspectos relacionados con el manejo de los equipos de primeros auxilios (extintores, camillas, etc.)

Según la investigación “La Actividad Turística en el Ecuador: ¿Turismo Consciente o Turismo Tradicional?”, los autores Looor, Alemán, & Perez (2018), manifiestan que en el Ecuador, las políticas turísticas actuales bajo el marco constitucional entre sus prioridades esta la implementación de un turismo consciente, con un modelo económico de desarrollo y responsabilidad social empresarial, con el apoyo de las instancias gubernamentales, por ejemplo el Hotel Royal Decameron Mompiche pone en evidencia que antes de la responsabilidad social y ambiental, está en primera fila el aspecto económico, encontrando una contradicción entre los principios instituidos y la práctica descontextualizada de los mismos. Generando un espacio poco articulado e invisibilizado de los actores de una actividad turística poco ordenada, sin cumplimiento de las regulaciones establecidas; lo que, a afectado

a las comunidades locales ante la depredación de sus territorios, sin oportunidades del desarrollo, por lo que ha sido un detonante para las MYPES que se encuentran en proceso de desarrollo.

De acuerdo con la investigación realizada por Ochoa (2018), referente a la “Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Hotelero, provincia el Oro-Ecuador, Año 2016”, perseguir el objetivo de establecer las acciones de RSE en el ámbito ambiental, social y económico para analizar las áreas débiles y fuertes del manejo de gestión de las políticas de RSE en el sector hotelero, en el cual se obtuvo los resultados que el 92%,86% de las empresas investigadas consideran importante la RSE, y estuvieron de acuerdo en que se implementen prácticas y planes sociales en la gestión hotelera.

De igual manera en la investigación realizada por Montachana (2019), “Análisis de la calidad del servicio en el sector turístico hotelero y la satisfacción del turista nacional y extranjero, en la provincia de Cotopaxi Ecuador”, en dicho estudio el objetivo que cumplieron fue el analizar la calidad de servicio en el sector hotelero y su incidencia en la plena satisfacción del turista nacional y extranjero de la provincia de Cotopaxi, en el cual concluyeron, que una gran mayoría de los establecimientos de alojamiento de Cotopaxi son empresas familiares PYMES y muy pocas cuentan con accionistas o socios, además consideran que la capacitación del personal es un gasto y no una inversión, razón por la cual una de las principales preocupaciones es la mejor presentación de las habitaciones y de sus servicios complementarios.

Ante lo expuesto, se evidencia que las investigaciones se han orientado en alojamientos de categoría 2,3 y 4 excluyendo así al de categoría 1 y categoría única, que, a pesar de tener un mayor tamaño en referencia al número de trabajadores, aún existen las falencias referentes a las responsabilidades sociales, lo que permite que el tema propuesto de investigación sea viable en la ejecución de este, ya que está enfocado en los alojamientos del Cantón de Latacunga.

CONCLUSIONES

Fue muy determinante los resultados alcanzados ya que permitió por una parte diagnosticar como se encuentra el sector de estudio frente a su grado de pertenencia en temas de responsabilidad social y cuanto hace falta por hacer frente a la toma de conciencia en temas tan relevantes como el cuidado del medio ambiente, sin duda esta investigación puede replicarse con un alto grado de confianza por las herramientas utilizadas, probablemente la única dificultad que se encontró la falta de apertura a la información por algunos alojamientos

Se hace necesario crear una política ambiental de protección al cuidado del medio ambiente evitando un fuerte impacto ambiental, en los servicios prestados, las empresas, el gobierno y la comunidad deben comprometerse en la preservación de la del medio ambiente o en el caso de protección de especies amenazadas así también contribuyendo a la concientización de la población cultivando valores de responsabilidad ambiental

Semidió la Responsabilidad Social Empresarial utilizando el instrumento ETHOS a través de la correlación bivariadas de las dimensiones, en el cual se estableció que existe una relación directa, lo que significa que cada dimensión establecida ayuda a mejorar la responsabilidad social con cada uno de los grupos de interés, teniendo empresas sostenibles y continuar con el desarrollo económico.

Se diagnosticó que no están aplicando correctamente la Responsabilidad Social Empresarial, especialmente en el cuidado del medio ambiente, en vista que existe una correlación indirecta, y que no aplican campañas de concientización con los consumidores o clientes, que de igual manera los empleados no son incentivados a poner en práctica el cuidado del medio ambiente.

La correlación entre las dimensiones ha permitido identificar el nivel de responsabilidad social empresarial del sector alojamiento Pymes, por lo que se puede demostrar la relación que existe entre las dimensiones de valores, proveedores, clientes, empleados, el medio ambiente, comunidad y gobierno y la responsabilidad social empresarial, por otra parte, bajo el aspecto relacional permite identificar en que elementos se debe aplicar las acciones de mejora para que la responsabilidad social empresarial mejore.

Se propone un plan de mejoramiento de RSE para el sector de alojamiento del cantón Latacunga, con el mismo se contribuirá en el proceso de mejora del aspecto laboral, la calidad del servicio, medio ambiental y en los aspectos sociales, satisfaciendo a los

clientes y empleados de las empresas de alojamiento, aportando de manera positiva, a la competitividad y sostenibilidad.

REFERENCIAS

Alpizar, A., & Hernández, L. (2015). ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS, 2015 Tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial .

Argandoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES [Archivo PDF].

Obtenido de <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf> Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Editorial Episteme.

Arredondo Trapero, F. G., de la Garza García, J., & Vázquez Parra, J. C. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. Estudios

Gerenciales, 30(133), 408-418. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399009.pdf>

Arredondo, F., Garza, J., & Vázquez, J. (2018). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. Estudios Generales.

Aviles, B. (2019). . RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LAS ZONAS ESPECIALES TURÍSTICAS DE QUITO. Doctorado Ciencias Administrativas, UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA.

Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR. Lulu.com.

Bracamonte E, E. (2002). Política, Estado y gobierno. Revista Ciencia y Cultura(10), 73-78. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232002000100009

Cancino, J. (2017). “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE PYMES DE TURISMO ALTERNATIVO: CASO BAJA EXPEDICIONES DE MÉXICO S.A. DE C.V. ”. MAESTRO EN DESARROLLO SUSTENTABLE Y GLOBALIZACIÓN, Unidad Autónoma Baja California.

- Casa, N., & Chisag, G. (2022). MEDICIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LATACUNGA.
- Catillo, Y., & Toledo, Y. (2017). Línea de base de Responsabilidad Social Empresarial en Florencia, Caquetá. Una oportunidad de mejora. *Dialnet*, 9(2), 97-106.
- Causse Cathcart, M. (2009). EL CONCEPTO DE COMUNIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO - HISTÓRICO-CULTURAL Y LINGÜÍSTICO. *Ciencia en su PC*(3), 12-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>
- Delgado, A. (13 de Mayo de 2019). Eslabón. Obtenido de Eslabón: <https://www.eslabon.com.mx/es/articulo/163-segmentacion-de-publicos-internos>
- Díaz, M. (2021). Gestión del gobierno orientado a la innovación: contexto y caracterización del modelo. *Universidad y Sociedad*, 13(1).
- Falla, C., & Zapata, Y. (2019). PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCESOS INTERNOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA SAN JUAN S.A, BAJO EL MODELO DE INDICADORES ETHOS-PERÚ 2021. ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MORGUEJO.
- Flores, J., & Rozas, A. (2008). El gobierno corporativo: un enfoque moderno. *QUIPUKAMAYOC*, 7-22. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bib-virtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2008_1/a02.pdf
- García, E. (2018). El medio ambiente sano: La consolidación de un derecho. Scielo.
- Gonzales, V. (2021). Análisis de motivaciones hacia prácticas socialmente responsables en pequeñas y medianas empresas turísticas de Ensenada, Baja California. *Latindex Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 4.
- Gutiérrez, A. (2015). RESPONSABILIDAD SOCIAL CON VALOR COMPARTIDO CONSTITUYEN VENTAJAS COMPETITIVAS EN EMPRESAS PERUANAS Y MEXICANAS. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 23(44), 09-17.
- Ministerio de Turismo. (2016). REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Instituto Ethos. (2021). INDICADORES ETHOS - PERU 2021 de Responsabilidad Social Empresarial. PLARSE.

- Intriago, J., & Solórzano, M. (2017). EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN HOGARES: UNA ALTERNATIVA DE NEGOCIO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA ECONOMÍA EN LA PARROQUIA DE CANOA (DESTINO DE SOL Y PLAYA) DESPUÉS DEL TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL. *International Journal of Scientific Management and Tourism.*, 3, 259- 272.
- Jarro, L. (2019). Plan de responsabilidad social empresarial basado en la norma del instituto Ethos aplicado al hotel Posada Ingapirca. Carrera de Hotelería, Universidad de Cuenca.
- Loor, L., Alemán, A., & Perez, M. (2018). LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL ECUADOR: ¿TURISMO CONSCIENTE O TURISMO TRADICIONAL? ECA. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1195
- López Salas, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Paraninfo. Ministerio de Turismo (MINTUR). (2018). Catastro de Alojamiento.
- MINISTERIO DE TURISMO. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. LE-XIS. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Montachana, I. (2019). Análisis de la calidad del servicio en el sector turístico hotelero y la satisfacción del turista nacional y extranjero, en la provincia de Cotacachi Ecuador. Administración Turística y Hoteletera, Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Moreira, M. (2003). ¿Qué es La Sociedad? biblioteca virtual universal. Obtenido de <https://biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf>
- Nieto, E. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. CORE.
- Ochoa, L. (2018). Responsabilidad Social Empresarial, en el sector Hotelero, provincia el Oro-Ecuador, Año 2016. Administración de Empresas, Universidad Particular de Loja, Loja. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21734/1/Ochoa%20Cueva%2c%20Luis%20David.pdf>
- Orihuela, A. (2019). Percepciones de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018. Universidad Cesa Vallejo, Facultad de Administración.
- Pacheco, F. (2017). Responsabilidad Social Empresarial. *Eídos*, 38-41. Padilla, S. (2019). Ensayo sobre el Concepto de Comunidad.
- Peña, D., & Guevara, A. (2018). MODELO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA COMPETITIVIDAD Y SOS-

- TENIBILIDAD TURÍSTICA. UNA PROPUESTA PARA EL SECTOR HOTELERO .
- Peñañiel, J. (2021). ANALISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CASO EMPRESA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO HAWAI, 2018 – 2019. INGENIERA EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS, Universidad de Guayaquil.
- Rengifo Cuéllar, H. (2008). Conceptualización de la salud ambiental: teoría y práctica. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 24(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342008000400010
- Rodrigues, A. (2020). La protección del medioambiente en Cuba, una prioridad gubernamental . Scielo.
- Rueda, F., & de Campos, M. I. (2016). VALORES ORGANIZACIONALES: EVIDENCIAS DE VALIDEZ PARA UN INSTRUMENTO DE MEDIDA. *Ciencias Psicológicas*, 10(2), 209-219. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212016000200010
- Salguero, L. (2020). ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN ENERGÉTICA EN EL MARCO DE LA RSE EN EL SECTOR ENERGÉTICO EN COLOMBIA PERIODO 2011 A 2020 CONFORME AL ESTÁNDAR GRI, INDICADORES ETHOS Y ODS. MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, Universidad EAN.
- Sarduy, Y. (2017). El análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Rev Cubana Salud Pública*.
- Shum, A. (2006). Manual para la implementación de la responsabilidad social empresarial : una guía práctica para empresas que buscan una competitividad sostenible. CEGESTI.
- Social, I. 2. (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social . Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Spencer, H. (2004). ¿Qué es una sociedad? Una sociedad es un organismo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(107), , pp. 231-243. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/997/99717665010.pdf>
- Ulloa , L., Massari , L., & Zarate, F. (2017). Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables. *ArteTexto Publicações e Márcia Melo*. Obtenido de <https://normas-apa.org/referencias/citar-libro/>
- Velásquez, Y., Rodriguez, C., & Guita, W. (2015). Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluación de la productividad. *International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*.

Villacís, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016).
Análisis de la Responsabilidad Social
en el Ecuador. Dialnet, 460-461.

Yacuzzi, E. (2012). Conceptos fundamentales
del desarrollo de proveedores. Econstor.
Obtenido de [https://www.econstor.eu/
bitstream/10419/84344/1/715650408.
pdf](https://www.econstor.eu/bitstream/10419/84344/1/715650408.pdf)

Yacuzzi, E. (2013). Conceptos fundamentales
del desarrollo de proveedores. ECONS-
TOR.

Zavaleta, S. (2018). COMUNICACIÓN IN-
TERNA E IMAGEN CORPORATIVA
EN EL PÚBLICO INTERNO DE LA
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO
DE UNA INSTITUCIÓN DE AERO-
NAVES DEL CALLAO, AÑO 2018.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSI-
COLOGÍA Maestría, Universidad de
San Martín de Porres, Perú.