

## ¿Hotelería y turismo con responsabilidad social empresarial? Caso: la empresa hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua.



*Hotels and tourism with corporate social responsibility? Case: The hotel company in the city of Baños, province of Tungurahua.*

Jenny Elizabeth Gaibor-Delgado<sup>1</sup>., Silvia Guadalupe Naranjo-Lozada<sup>2</sup>., Verónica Isabel Toaza-López<sup>3</sup>., Mirian Noemí Carranza-Guerrero<sup>4</sup>. & Evelyn Alexandra Gavilanes-Carranza<sup>5</sup>.

Recibido: 11-06-2017 / Revisado: 03-08-2017 Aceptado: 07-09-2018/ Publicado: 01-10-2018

### Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.217>

The students of the hotel companies identify that these result as a consequence of the advance in the social and cultural part for many centuries ago, where previously the services of pleasant lodging and with asepsis were preferred especially only for the wealthy people; however, attention was extended to all people, although hygiene received little attention. Hence, the advancement in transport systems has allowed more people to travel long distances, and at comfortable prices, either for business or for a walk, which is why tourism has progressed all over the world, from the simplest forms of hospitality until the prosperity of tourism and hospitality, which has now become the most important business, but which is causing this industry is increasingly heterogeneous and complicated, since there are simple inns, hostels, pensions, etc. ., to the most innovative and elegant hotels and resorts; evolution that has taken place due to the gigantic transformations in the society, education, economy and politics of

<sup>1</sup> Escuela de Formación de Soldados del Ejército, ESFORSE, Ambato, Ecuador, jennygaibor@yahoo.com

<sup>2</sup> Instituto Tecnológico Superior "Luis A. Martínez" Ambato, Ecuador, dranaranjo@yahoo.com

<sup>3</sup> Instituto Tecnológico Superior "Luis A. Martínez" Ambato, Ecuador, veronicatoaza@gmail.Com

<sup>4</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad De Contabilidad y Auditoría, Ambato Ecuador, miriannoemic@hotmail.Com

<sup>5</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría Ambato Ecuador, evelyngavilanes20@gmail.com

the countries of the terrestrial globe. For all these scenarios, the object of study and research of the subject lies mainly in knowing a little more about tourism and hotel companies in Ecuador, which is a country that in these two aspects has developed in a sustainable manner, but due to Several factors are causing negative impacts in different tourist destinations. The investigation is carried out specifically in the city of Baños, Province of Tungurahua, in order to know if the hotel sector and others that are in the process of materializing in this same hotel line are meeting the different administrative, economic requirements , legal that have the character of obligatory, and especially if they are developing their activities of the hand of the Social and Business Responsibility (RSE) and the different entities that integrate it. The part that includes the theoretical framework is related to the different concepts issued by authors on this issue worldwide. he empirical method studied the damage caused by the lack of compliance on the part of the owners of the different hotel companies established around the world, since increasingly there is greater competitiveness, which forces them to introduce relevant changes in their facilities and customer service , so as not to be left behind by those who are more innovated and modern. The breach of regulations and respective legislation, gives rise to sanctions, fines and therefore to a loss of prestige that causes bad image for the hotel involved in this type of flaws; Moreover, many do not want to be subjected to this type of pressure and compliance stipulated by laws and regulations, which is reflected in the information provided by the surveys made to several managers, administrators or owners of these lodging centers, and customers. in general; tools that served as support to obtain the information, especially in the economic, social and environmental part. Interpreted the results it was possible to conclude that for a correct management of the hotel companies, with regard to the administration of the same and the application of the axes of the Social and Business Responsibility, whose concept is summarized in the how to do business with base ethical principles and subject to the provisions of the Law. The company as such, has a role before the community, and the environment where it operates, and for its fulfillment is essential the sociabilization, formulation, creation and execution of certain strategies that will constitute a solution option, in a coordinated way and with projection, these inconveniences can be reduced; such strategies must have their application regulations to be translated operationally and applicatively in companies, and thus reduce the negative prevalence that tourism and hotel action causes to the multiple destinations visited by people; this in favor of the conservation of the different resources, especially natural and cultural, even more so when this type of business constitutes a great source of income and generators of employment around the globe.

**Keywords:** Hotel, Tourism, Responsibility, Social, Company.

### **Resumen.**

Los estudiosos de las empresas hoteleras identifican que éstas resultan como consecuencia del avance en la parte social y cultural desde hace muchos siglos atrás, donde anteriormente los servicios de alojamiento placentero y con asepsia eran preferidos especialmente sólo para la gente adinerada; sin embargo, luego se extendió la atención a todas las personas, aunque la higiene recibía poca atención. De ahí el adelanto en los sistemas de transporte logró que más personas se dediquen a recorrer grandes trayectos, y a precios cómodos, sea por negocios o por paseo, razón por la que el turismo progresó en todo el mundo, desde las formas más sencillas de hospitalidad hasta la prosperidad del turismo y la hotelería, que ha llegado a tornarse en la actualidad en el negocio más considerable, pero que va provocando que esta industria sea cada vez más heterogénea y complicada, pues existen desde aquellas sencillas posadas, hostales, pensiones, etc., hasta los más innovadores y elegantes hoteles y resorts; evolución que se ha dado debido a las gigantescas transformaciones en la sociedad, educación, economía y política de los países del globo terráqueo. Por todos estos escenarios, el objeto de estudio e investigación del tema radica principalmente en conocer un poco más sobre el turismo y las empresas hoteleras del Ecuador, que es un país que en estos dos aspectos se ha desarrollado de manera sostenible, pero que debido a varios factores está causando impactos negativos en los diferentes destinos turísticos. La investigación se realiza de manera específica en la ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua, a fin de conocer si el sector hotelero y otros que se hallan en proyecto de concretarse en esta misma línea hotelera se encuentran dando cumplimiento a las diferentes exigencias administrativas, económicas, legales que tienen el carácter de obligatorio, y sobre todo si están desarrollando sus actividades de la mano de la Responsabilidad Social y Empresarial (RSE) y los diferentes entes que la integran. La parte que comprende el marco teórico tiene relación con los diferentes conceptos que emiten autores sobre este asunto a nivel mundial. El método empírico estudió el perjuicio que causa la falta de cumplimiento por parte de los propietarios de las diferentes empresas hoteleras establecidas alrededor del mundo, ya que cada vez existe mayor competitividad, lo que les obliga a introducir cambios relevantes en sus instalaciones y atención al cliente, para no quedarse a la zaga de los que se hallan más innovados y modernos. El incumplimiento de normativas y legislación respectiva, da lugar a sanciones, multas y por ende a un desprestigio que causa mala imagen para el hotel involucrado en este tipo de falencias; es más, muchos no quieren verse sometidos a este tipo de presiones y cumplimientos que estipulan las leyes y normativas, lo cual se ve plasmado en la información que aportan las encuestas realizadas a varios gerentes, administradores o dueños de estos centros de hospedaje, y clientes en general; herramientas que sirvieron de apoyo para conseguir la información, especialmente en la parte económica, social y ambiental. Interpretados los resultados se logró concluir

que para un correcto manejo de las empresas hoteleras, en lo que respecta a la administración de la misma y la aplicación de los ejes de la Responsabilidad Social y Empresarial, cuyo concepto se resume en el cómo hacer negocios con base a principios éticos y sujetos a lo dispuesto en la Ley. La empresa como tal, posee un rol ante la colectividad, y el ambiente donde se desenvuelve, y para su cumplimiento es imprescindible la sociabilización, formulación, creación y ejecución de ciertas estrategias que constituirán una opción de solución, para de manera coordinada y con proyección se puedan disminuir estos inconvenientes; tales estrategias deberán contar con su reglamento de aplicación para que se traduzca en operativo y aplicativo de manera imperativa en las empresas, y así disminuir el predominio negativo que el turismo y el accionar hotelero causa a los múltiples destinos que visitan las personas; esto en pro de la conservación de los diferentes recursos, especialmente naturales y culturales, más aun cuando este tipo de negocios constituye una gran fuente de ingresos y generadores de empleo alrededor del globo terráqueo.

**Palabras Claves:** Hotel, Turismo, Responsabilidad, Social, Empresa.

### **Introducción.**

Una importante investigación como la de Guerrero y Ramos, (Guerrero y Ramos, 2014), señala que el turismo ha permitido engrandecer el acopio cultural social de los diferentes países del mundo. Durante el transitar de la historia, el turismo y el sector hotelero se han visto motivados de acuerdo al tiempo, así como la religión, las guerras, el comercio, movimientos migratorios, la moda, etc. Considera que tratar sobre el tema del turismo, su importancia y cómo se ha situado hasta llegar a la actualidad, permite indiscutiblemente valorarlo en su justa medida. Es así como luego de la Revolución Industrial, la Segunda mitad del Siglo XX, y el Siglo XXI, el turismo de manera general camina hacia sistemas informáticos más sofisticados y con una extensa conciencia ecológica y gracias a corporaciones florecientes y respetadas en el segmento de los viajes en todo el mundo, éstos se los pueden cumplir con excelentes e inimaginables experiencias. Cuando un ser humano se traslada a algún lugar, en calidad de turista se otorga a sí mismo la factibilidad de maravillarse con innumerables horizontes mientras dura su itinerario, conociendo diferentes hechos y costumbres modernas en el orden turístico. Es decir que para conseguir hacer turismo es necesario tener perspectivas, deseos, afanes y más que nada como esa situación imperiosa de conocer nuevos estilos de vida, cultural, social lejos de su entorno habitual, por más de veinte y cuatro horas y menores a seis meses, estableciendo de manera adecuada la utilización de estructura, infraestructura y de ser el caso, supra estructura turística, las que permiten acrecentar de manera exitosa las diferentes áreas existentes. (Guerrero & Ramos, 2014). Según Azevedo y Gomes, (Azevedo y Gomes, 2013), el turismo es un hecho de la humanidad, que les da la oportunidad de disfrutar de lugares maravillosos, donde podrán fomentar las más diversas relaciones de índole sociales, económicas, históricas, políticas,

ambientales, culturales, afectivas, etc., en un delimitado tiempo y espacio, entendiéndose por tanto que el turismo es una acción de apropiación del espacio, donde se originan situaciones tomando en consideración las diferentes demandas y requerimientos del viajero. (Azevedo & Gomes, 2013).

Como parte del estudio, Carrasco, 2011, manifiesta que el hotelería se involucra directamente con la administración hotelera y gestión turística, que se encarga de la promoción de una empresa u organización que ofrece a los clientes entre otros servicios, alojamiento, alimentación, paseos, etc. Igualmente involucra otras actividades como la administración de las diferentes áreas del hotel, como el Marketing, Contabilidad, Servicio de Limpieza, alimentos y bebidas, Mantenimiento y restauración en general. La administración hotelera puede ser efectuada por el propietario del hotel, si este negocio u hospedaje es pequeño o familiar; al contar con la autorización de una compañía o franquicia para utilizar ideas, métodos y marcas registradas por una franquicia, o un contrato de administración, donde el dueño de una propiedad acuerda por escrito con alguna corporación que gerencia hoteles a fin de poner a funcionar el negocio. (Carrasco, 2011)

En otra publicación Román, (Román, 2018), indica que la parte de la hotelería incluye el conjunto de empresas que brindan hospedaje y alimentación a los turistas que los visitan. Esto lo realizan con trabajadores altamente profesionales y capacitados para poder por su puesto con el personal calificado profesionalmente para poder atender a los clientes de una manera eficiente. La existencia de servicios individualizados son delineados, tomando en consideración los agrados, preferencias y deseos de los usuarios; razón por la que en primera instancia es necesario conocer el mercado al que se aprestan atender y recibir, conforme pasa el tiempo, las exigencias y requerimientos de los turistas son mayores, por lo que los empleados del sector hotelero debe ser competente y estar capacitado para responder preguntas, solucionar situaciones materiales, de equipaje y/o de tecnología. En la actualidad sea cual sea el nivel del hotel, es importante que disponga de sistemas informáticos estandarizados y de punta, ya que las tendencias son fundamentales para el negocio, por tanto debe acoplarse irremediamente a todos los escenarios que demandan los clientes del siglo XXI, ya que de no ser así, posicionarse en el mercado y vender los productos y servicios, se convertirá en una tarea muy difícil. (Roman, 2013).

### **La hotelería en el Ecuador.**

La Asociación Hotelera del Ecuador, (AHOTEC, 2018), reseña que el mundo hotelero data desde el año 1955 y a partir de allí, conjunto de guayaquileños resolvió conformar un cuerpo colegiado que incorpore y defienda los intereses del segmento hotelero. Personajes del nivel de Frederick Stoeckli, propietario del Hotel Humbolt Internacional; el dueño del Hotel Continental-Majestic-Pacífico, don Francisco Bruzzzone; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros prominentes empresarios de la hotelería. Igualmente como Hernán Alvarez y Ernesto Granizo Velasco,

importantes burócratas de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, dieron la aprobación para fundamentar las bases de lo que sería la corporación más relevante como es la de la industria hotelera nacional. (Asociación Hotelera del Ecuador, 2018).

Tal como lo precisa Rodríguez, (Rodríguez, 2012), las empresas hoteleras han prosperado mucho en las últimas épocas, debido a las exigencias en la parte turística tanto a nivel nacional como internacional y por su puesto el Ecuador no ha tenido ninguna exclusión al respecto, sino que por el contrario ha promovido un tipo de turismo sostenible, sustentable, social y comunitario, convirtiéndose en un segmento sustancialmente lucrativo a través de los visitantes considerados de élite o aristocráticos, así como de clase media alta. Los alojamientos en los diferentes hoteles del Ecuador cuentan cada vez con mayor acogida, ya que esta industria se ha ido innovando de manera progresiva tanto en calidad de servicio, como en las estrategias de marketing comunicacional. (Rodríguez, 2012).

Mientras que la autora (Sánchez, 2015), expresa que el turismo y los clientes han modificado sustancialmente sus gustos en cuanto a viajes y vacaciones; identificando tres agrupaciones de estos estilos, así: los paquetes dinámicos; la sensibilidad selectiva al precio, y las tendencias que cambiarán la naturaleza de los viajes. En lo que se refiere al segmento hotelero, éste se halla cambiando de manera permanente, así en el año 2010, el Ecuador disponía de 3.160 lugares de alojamiento, significando el 94% de hoteles y que concernían a las MI Pymes, mientras que solo el 6% conformaban los magnos hoteles o cadenas de hoteles-resorts. Actualmente el 85% de los alojamientos en el país, no han logrado desarrollar de manera relevante tanto su infraestructura, cuanto su tecnología, debido a las tarifas bajas que manejan ciertos hoteles, por tanto se ven imposibilitados de efectuar inversiones prominentes en sus negocios. El Ecuador de forma aproximada cuenta con 4.500 establecimientos hoteleros, de ellos tan solo 27 son de lujo, esto corresponde a menos del 05% y mantienen un precio de \$ 110, mientras que en otros países de la región llegan a sobrepasar los \$ 170. Los hoteles registrados como de cuatro estrellas no despuntan del 6% y su tarifa es de \$ 70; los demás no consiguen ni el 50% y registran precios inferiores a \$45. El gobierno del Ecuador mantiene los estudios enfocados al apoyo de esta sección de la economía del país, con el propósito de otorgarles la cooperación necesaria para su desarrollo, esperando que esto se concrete lo más pronto posible, ya que la industria hotelera y turística del mundo progresa y a gran velocidad para satisfacer los requerimientos de sus huéspedes, mientras que en el Ecuador el turismo no está asimilando de manera consciente este crecimiento acelerado. Y por otro lado las autoridades, a través del Ministerio de Turismo con la expedición del Reglamento para Alojamientos, determinan requisitos que deben cumplirse tales como: la categorización, estándares de calidad, simplificación de trámites; esto con metas de lograr horizontes internacionales, pero se hace imperioso que el Estado ecuatoriano incluya de manera activa a los actores de esta gran industria llamada turismo hotelero y agentes de viajes, a través de la debida capacitación y asesoramiento tanto al

propietario, como al turista interno, para que ellos a su vez sean los entes multiplicadores y distribuidores del producto que se ofrece en Ecuador. (Sánchez, 2015).

Al hablar de Responsabilidad Social Empresarial, Pérez, et al., (Pérez, et al., 2016) conceptualizan a la responsabilidad social empresarial como un trabajo permanente para apoyar al progreso económico sostenible, la renovación de la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares, así también de la colectividad local y la sociedad en general, puesto que un empresa con responsabilidad social revela el cumplimiento de esta vinculación, cuando dueños y trabajadores asumen de manera consciente las consecuencias que los procedimientos de dicha corporación originan tanto a lo interno de la empresa, como hacia su entorno. (Pérez, 2016).

En el mismo contexto el Plan Nacional 2013-2017 para el Buen Vivir, en su Objetivo 7, que detalla lo siguiente: ”*Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global*; en él se evidencia que: El presente objetivo propone el derecho ciudadano a vivir en un ambiente sano, libre de contaminación y sustentable, y la garantía de los derechos de la naturaleza, a través de una planificación integral que conserve los hábitats, gestione de manera eficiente los recursos, repare de manera integral e instaure sistemas de vida en una armonía real con la naturaleza”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

### **La empresa hotelera en la ciudad de baños, provincia de Tungurahua.**

En la presente investigación, Segovia, (Segovia, 2013), reseña que la Provincia de Tungurahua tiene nueve cantones y cada uno de ellos cuenta con sus propios atractivos y mucho que brindar a los turistas que llegan a visitarlos, llegando a potencializarse a través del apoyo y colaboración de las Cámaras de Turismo, Gobierno Provincial, y la Dirección Provincial de Turismo, organismos que han diseñado rutas como la de compras, gastronómica, cultural, y ecológica, a fin de acrecentar estas capacidades que poseen cada uno de los cantones, obtener los mejores beneficios económicos y patrocinar el desarrollo de la Provincia. La ciudad de Baños brilla con luz propia en el Patrimonio Turístico Nacional, pues posee una pluralidad meteorológica y su característica situación geográfica, lo que aporta a que posea una variedad de paisajes y escenarios naturales que emergen con un entorno apto para un reparador descanso. La capital turística de Baños de Agua Santa, ofrece ese momento esperado de adentrarse en un auténtico paraíso de belleza y deleite. Se lo conoce como uno de los parajes mágicos de la Sierra ecuatoriana, bautizado con justa sabiduría como la Puerta al Dorado y Refugio de las Cascadas, por esa infinita magia y encanto que posee; así como su estupendo clima, aguas termales que emergen desde lo más profundo del volcán Tungurahua; montaña protectora de la población, igualmente piscinas, alfeñiques, orquídeas, aves de mil colores, tradiciones de fe y de aventuras extraordinarias que llevan al turista a deleitarse con estas sensaciones que les ofrecen las montañas serranas; los ríos, las cascadas y la selva amazónica. El turismo en un 93% está considerado como la actividad

económica más relevante, el resto se dedica a la agricultura, por lo que se ubica en el segundo destino turístico después de las Islas Galápagos. Se adiciona en el campo religioso el Santuario de la Virgen de Agua Santa y las bellas fuentes de aguas medicinales, categorizándose así a la ciudad de Baños como un histórico balneario. El destino hacia Baños atraviesa la popular avenida de los volcanes (Quito - Baños) Cayambe (5.790m), Antisana (5.758m), Cotopaxi (5.897m), Tungurahua (5.061m), Altar (5.320m) y el Chimborazo (6.310m). Todos estos recursos han sido explotados por medio del dinamismo de sus habitantes, que bajo la tutela y apoyo de las autoridades, han logrado grandes inversiones comerciales, y han sido muy eficientes en la implantación de una línea de servicios para atender debidamente tanto a visitantes nacionales como extranjeros, que descubren en Baños lo necesario y anhelado para sus estancias cortas o largas. Los vecinos de Baños se identifican por ser amables; sus impresionantes paisajes y los servicios que se brindan, siempre logran que los turistas regresen como aliados fieles de Baños. El cantón Baños cuenta con las siguientes rutas: de los deportes extremos, y que el turista puede realizar el rafting, kayaking, canyoning, puenting, escalada, downhill, etc., la ruta de las cascadas. Otra alternativa es visitar la zona de los bares, peñas y discotecas, que se encuentran a lo largo de la calle Tomás Halflants entre Ambato, Oriente y Eugenio Espejo; aquí existen alrededor de 25 establecimientos de diversión nocturna. Estos establecimientos están regulados por la municipalidad, con el respaldo de la Policía Nacional del Ecuador. También se puede llegar a lugares de distracción como el parque Central Palomino Flores, parque Juan Montalvo, parque Sebastián Acosta, Zoológico de Baños, Cerro Hermoso, parque Nacional Llanganates, parque Nacional Sangay. Baños cuenta con las Parroquias de Lligua, Rio Verde, Ulba, Rio Negro. Cuenta con una población de 20.018 habitantes en todo el Cantón, 9.984 mujeres y 10.034 hombres.

La industria hotelera es muy amplia en esta ciudad pudiendo mencionar entre hoteles de lujo y de menor categoría los siguientes: Luna Volcán Adventure Spa; Sangay Spa Hotel; Samari Spa Resort; Monte Selva Hotel; Hotel Puerta del Sol; Hotel Volcano; Destiny Hotel; Hotel Flor de Oriente. Hostales: La Casa del Molino Blanco Hostal; Chimenea Spa Hostal; Santa Cruz Backpacker's Hostal; Grand Rio Hostal; Casa Arte Huillacuna Baños; Hostal Monte Carmelo; Hostal Santa Cruz. Hostales de precios bajos: El Oro Hostal; Hostal Blanca Flor; Hostal Grace; Hostal Anita; Hostal Baños, entre otros. Como es conocido, la temática de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra en pleno auge y más que eso, constituye un requerimiento esencial y de cumplimiento obligatorio para las empresas, negocios y emprendimientos, con el propósito de determinar su cumplimiento, en la ciudad de Baños, lugar donde se sitúa la investigación realizada; los diferentes hoteles, hostales e instituciones responsables, no tienen una evidencia de la observancia de esta obligación, una manera tácita, únicamente algunos de ellos, disponen de un sistema de gestión de riesgos apoyados por el GAD Municipalidad de Baños. (Segovia, 2013) .



Así, a algunos de los hoteles existentes en la ciudad de Baños de Agua Santa, se les ha categorizado en tres, de acuerdo a los costos de hospedaje y se clasifican de la siguiente manera: (Tabla 1)

**Tabla 1** .Categorías de Hoteles por costo de hospedaje

<b>Costosos</b>
Luna Volcán, Adventure SPA
Sangay SPA Hotel
Samari SPA Resort
Monte Selva SPA Termal
Casa Giralda
Volcano Hotel
Destiny Hotel
La Villa del Peñón Hotel & SPA
La Casa Verde Eco Guest House
Hostería y SPA Isla de Baños

**Fuente:** Elaborado por Mg. Gaibor Delgado Jenny Elizabeth, datos extraídos de la Dirección de Turismo, Baños, 2018.

La otra categoría de hoteles se establece por ser medianamente costosos y se detallan a continuación:

**Tabla 2** .Categorías de Hoteles por costo de hospedaje

<b>Medianamente Costosos</b>
La Casa del Molino Blanco
Chimenea SPA
Hostal Santa Cruz
Grand Río Hostal
Casa Arte Huillacuna
Erupción Backpackers Hostel
Hotel Flor de Oriente
Hotel Puerta del Sol
Club Ejecutivo Hotel
Hotel donde Marcelo

**Fuente:** Elaborado por Mg. Gaibor Delgado Jenny Elizabeth, datos extraídos de la Dirección de Turismo, Baños, 2018.

Y la categoría de hoteles, que en este caso los conocen como hostales, por ser menos costosos y son, entre algunos, los siguientes:

**Tabla 3** .Categorías de Hoteles (Hostales) por costo de hospedaje

<b>Menos Costosos</b>
El Oro Hostal
Hostal Blanca Flor
Hostal Grace
Hostal Baños
Las Rocas Hostal
Hostal Anita
Hostal Los Ríos
Casa Matilde
Hostal Princesa María
Hostal Monte Carmelo

**Fuente:** Elaborado por Mg. Gaibor Delgado Jenny Elizabeth, datos extraídos de la Dirección de Turismo, Baños, 2018.

En la misma línea objeto de estudio, Trujillo, (Trujillo, 2018), señala en el Diario el Comercio, que la ciudad de Baños de Agua Santa contará con un hotel cinco estrellas. El arquitecto, Rafael Vélez Calisto conjuntamente con su grupo de trabajo, fueron los ganadores del concurso de anteproyectos, promocionado por el Colegio de Arquitectos de Pichincha, unido con alguien que lo impulsa desde el sector privado. La mencionada licitación posee el único propósito que es la edificación de un hotel de cinco estrellas en Baños, provincia de Tungurahua, construcción a la que se le destinará una suma que bordeará los 6.5 millones de dólares. El mencionado hotel tendría aproximadamente 13.000 metros cuadrados y será erigido en un terreno de propiedad de la familia Molina. A decir de los creadores del concurso, este proyecto ubicará a Baños de Agua Santa, en la quinta ciudad en el Ecuador que cuente con una infraestructura de tales características y peculiaridades, a fin de acoger al turista local e internacional como ellos se merecen. Constituye un gran honor y orgullo para la constructora plasmar este sueño en una realidad, el mismo que estimulará el desarrollo, crecimiento y el turismo de la bella ciudad de Baños, al igual que generará significativas fuentes de trabajo. La arquitecta María Samaniego, presidenta encargada del Colegio de Arquitectos de Pichincha, manifiesta que esta clase de métodos y técnicas que el cuerpo

colectivo constructor ejecuta ya hace muchos años, permite amplificar el entorno de participación de los técnicos profesionales ecuatorianos y faculta así mismo al inversionista conseguir un proyecto absolutamente magnífico e ideal.

Ésta será una obra de arquitectura perfecta, muy bien lograda y de excelencia; obtendrá un cambio radical a nivel socio-económico y cultural de la localidad y de toda una región. Los participantes del jurado que adjudicaron de manera unánime y transparente esta obra son personajes internacionales, expertos en termalismo y manejo de aguas, tanto de España como de Guatemala. El equipo ganador manifiesta que la promesa arquitectónica del hotel se encuentra encaminado a potencializar la naturaleza, como un complemento que forja respuestas vinculadas con el medio ambiente. Una de las explicaciones profesionales y técnicas dadas, deja entrever que las características encierran un bosquejo eficiente y funcional en la barra que adyacente con el spa empotrado en la ladera entrega al viajero una vivencia única y una conexión energética con la montaña, cuya presencia es la mejor representación de este lugar turístico. (Trujillo, 2018).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un segmento primordial del presente estudio, por lo que Shum, 2006, manifiesta que constituye un reciente punto de vista de mejoramiento empresarial, por medio del que se proyecta alinear en las organizaciones el valor agregado de sus actividades y determinar sus estrategias de innovación que sumen consideraciones ambientales y sociales, conservando un equilibrio idóneo con criterios económicos, a fin de encaminar así su propia sostenibilidad y el desarrollo del sector donde operan.

De acuerdo a esta orientación, las empresas cuidan el minimizar la cantidad de recursos usados; en tanto que maximiza la cantidad de recursos utilizados, y maximiza la creación de valor económico, social y ambiental, para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas. De esta forma se proyecta alcanzar un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental, y afirmar la continuidad de la empresa en el largo plazo.

Las diferentes definiciones confluyen en el criterio de que la responsabilidad social empresarial hace referencia al equilibrio entre las tres dimensiones de la sostenibilidad:

- *La dimensión económica* observa los intercambios de servicios, productos y capital que se realizan entre la empresa y su entorno, siendo éstos los empleados, proveedores, inversionistas, bancos, clientes, sector público y ONG's. En esta dimensión, el desafío es conseguir un equilibrio entre las relaciones económicas con los distintos sujetos del medio ambiente para incrementar la sostenibilidad de la empresa por medio de la generación de valores y la creación del desarrollo económico.
- *La dimensión ambiental* trata de minimizar el efecto negativo al hábitat por medio de la gestión ambiental, disminución de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales,

manejo adecuado de desechos y mejora en el diseño del producto para la reducción de su impacto ambiental a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida.

- *La dimensión social* representa el impacto social de la organización, a nivel interno y a nivel externo. Concretamente esta dimensión se encauza en las siguientes situaciones: calidad de vida laboral y bienestar de los empleados; contribución al bienestar de la colectividad en general; ética del negocio, protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia; y responsabilidad por el producto, salud y seguridad del consumidor y publicidad.

Así se establece que las partes interesadas son todas aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por el trabajo de las organizaciones, dependiendo del tipo de empresas; estas partes tienen diferente prioridad, en general, pueden ser las siguientes: gerencia, empleados, accionistas, asociaciones, clientes, bancos, distribuidores, proveedores, comunidad, ONG's, gobierno y entes reguladores y medio ambiente. (Schum, 2006).

### **Metodología.**

Se efectúa un análisis detallado, razón por la que el estudio aplicado a la Empresa Hotelera de la ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua, que involucra a treinta (30) establecimientos, entre hosterías, hoteles y hostales, que se encuentran categorizados por sus valores de hospedaje, en costosos, medianamente costosos y menos costosos; motivo por el que este artículo enfoca dos alineaciones como son la cualitativa y cuantitativa, ya que en la parte cualitativa se pudo confirmar que los hoteles y hostales objeto de estudio seleccionados, están inmersos de laguna manera en los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial, pero de una manera superficial y minoritaria.

En el segmento cuantitativo, se dispone de algunos datos que permiten efectuar cierta medición de los mismos, con base a la aplicación de herramientas estadísticas que logran instituir la validez y confiabilidad de la investigación, identificando los problemas que se originan debido a la poca aplicación de las tres dimensiones antes mencionadas. Asimismo, este documento se encuentra catalogado como descriptivo para poder conocer cómo incide esta falencia en la ciudad de Baños de Agua Santa.

El estudio en sí fue realizado a través de una exploración bibliográfica – documental; pues se fundamentó en antecedentes conseguidos en varias fuentes bibliográficas. A la par se llevó a cabo la recopilación de información in situ, mediante la cooperación del Ministerio de Turismo, la Dirección de Turismo del GAD Municipal, de la Jefatura de Medio Ambiente del GAD Municipal de Baños, sondeos en la web y directamente con la colaboración en los diferentes hoteles de la localidad.

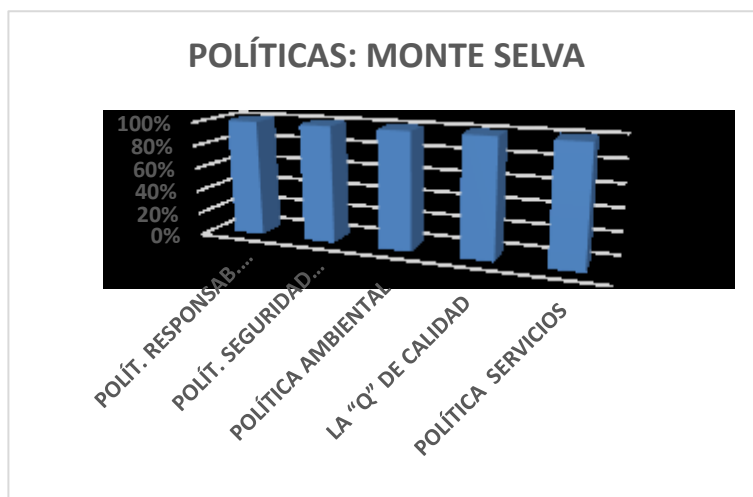
## Resultados y discusión.

Los compendios sobresalientes se encuentran integrados por contenidos inherentes a la hotelería, turismo y Responsabilidad Social Empresarial, con trabajos de indagación y exploración, al igual que con valiosos informes técnicos. La Dirección Zonal 3 del Ministerio de Turismo, determina que los hoteles en sus diferentes categorías, disponen del registro correspondiente, pues esta dependencia del Estado ecuatoriano les exige su cumplimiento.

La investigación llevada a cabo en el GAD Municipalidad del Cantón Baños de Agua Santa, respecto a la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento correspondiente al año 2017, toda vez que para el 2018 se encuentra en análisis de la normativa para su respectivo cobro, se evidencian también en todos los establecimientos que sí disponen de tal documento.

Después de la indagación realizada directamente en los hoteles de la ciudad de Baños, en las diferentes categorías, se puede determinar que la Responsabilidad Social Empresarial como tal, no es ejecutada eficientemente, tan sólo lleva a cabo ciertas actividades aisladas, lo cual se refleja en la figura que a continuación se expone. (Figura 1).

**Figura 1.** Actividades de MONTE SELVA-Hotel de Bienestar



**Fuente:** Elaborado por Mg. Gaibor Delgado Jenny Elizabeth, datos extraídos de la página web de Monte Selva- Hotel de Bienestar, 2018.

Dentro de la búsqueda de antecedentes, se efectúa un rápido análisis de Monte Selva-Hotel de Bienestar incluye el hecho de que la Política de Responsabilidad Social Empresarial

determina que es una empresa donde ofrecen alojamiento, alimentación y distracciones, comprometiéndose con la sostenibilidad empresarial, a través del cuidado y respeto al medio ambiente y la calidad en los servicios, para lograr satisfacción y fidelización de sus clientes y empleados. Los directivos además velan por el mejoramiento continuo, salud y seguridad integral, dando así cumplimiento al ámbito legal y de una leal competencia.

En la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo Monte Selva, se evidencia que es una organización prestadora de servicios de hotelería, gastronomía y de actividades recreativas; está dispuesta a lograr el desarrollo integral de su capital humano; a través de los estudios técnicos necesarios sobre riesgos, se obliga a entregar los recursos de índole económico, humano, material y tecnológico y así impulsar la mejora de sus procesos, satisfacción de los clientes y el cumplimiento y respeto de la ley técnico-legal de seguridad y salud en vigencia; el clima laboral permite un desempeño eficiente, cordial, lo cual se traduce en un buen trato al cliente.

Mientras que la Política Ambiental, involucra el desarrollo ambiental, por medio de acciones de cuidado de la flora y fauna existente en la propiedad que cuenta con más de cuatro hectáreas verdes. Impera la realización de programas que mitigan y previenen el manejo de desechos, pues la emisión de carbono es de cero; esto permite dar seguridad a los huéspedes en este campo y óptimas condiciones de trabajo a los empleados de Monte Selva.

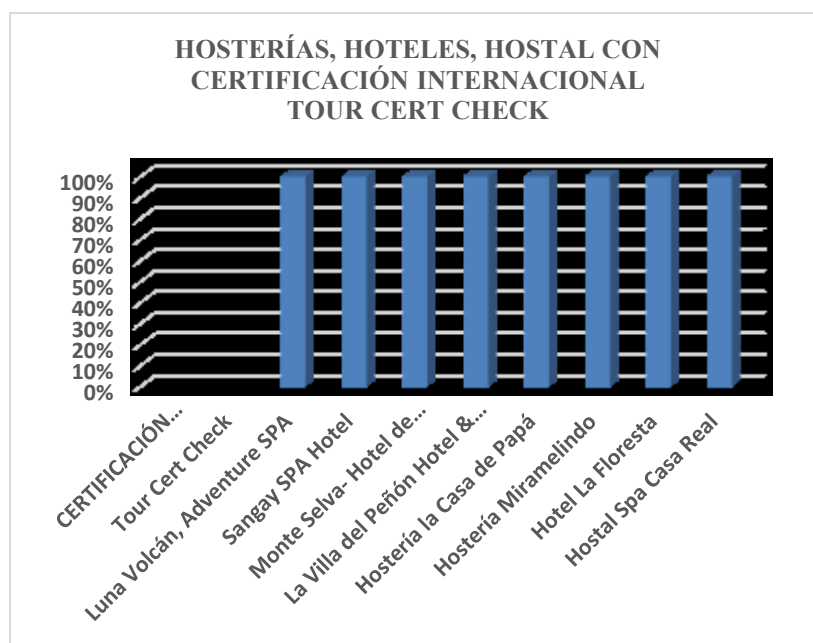
***La Q de Calidad***, en diciembre del año 2015, la **Hostería** logra la más alta calificación del 100% en el **Reconocimiento “Q” de Calidad**, otorgada por el Ministerio de Turismo del Ecuador. La esencia principal de este galardón es garantizar la calidad, seguridad y profesionalidad de los servidores turísticos del país; la adjudican por medio de auditorías al detalle en los distintos departamentos que tenga el establecimiento, evaluando aspectos relevantes como instalaciones, servicio al cliente, nivel gastronómico, estética y entorno.

La Política de Servicios, involucra reservas y cancelación, manejo de desechos orgánicos; cultivo de frutas y hortalizas, libre de químicos y fungicidas cancerígenos y dañinos para los seres humanos; utilización de inodoros ecológicos que consumen hasta un 50% menos de agua que los inodoros tradicionales, poniendo así un granito de arena para evitar el calentamiento global. Finalmente, un aporte adicional a la conservación del medio ambiente es la característica de ofrecer bienestar y equilibrio entre cuerpo, mente y alma; trilogía que se interrelaciona con el estado más puro de la naturaleza.

Los demás hoteles, hosterías y hostales, no registran este tipo de políticas, pero algunos en cambio poseen *la Certificación Internacional Tour Cert Check*, que es una organización alemana experta en certificación y asesoría en responsabilidad empresarial y turismo sostenible, que les permite tener beneficios como posicionamiento en mercados

internacionales, aplicación de un sistema de gestión integral de calidad, asesoría técnica permanente, beneficios tributarios, presencia y participación en eventos internacionales generados por el Ministerio de Turismo. Aspecto a resaltar constituye el hecho de que en América Latina, el Ecuador es el primer país en implementar este proceso de calidad turística, mencionándose los hoteles que cuentan con dicha certificación internacional y se reflejan a continuación. (Figura 2).

**Figura 2 .** Hosterías, Hoteles, Hostel, con Certificación Internacional Tour Cert Check.



**Fuente:** Elaborado por Mg. Gaibor Delgado Jenny Elizabeth, datos extraídos de los Hoteles y de la Página web del Ministerio de Turismo, 2018.

EL Hotel SPA La Villa del Peñón, según el señor Edgar Soria Vivanco, Gerente General, al disponer de la certificación Tour Cert Check para ofrecer un turismo sostenible, se ven en la obligación de cumplir con varios parámetros a saber: Proveedores locales. Personal capacitado de manera permanente, que cuenta con los implementos necesarios para ejecutar su trabajo, de manera segura y en un ambiente familiar. Eliminación de envases plásticos en general, pues las habitaciones cuentan con dispensadores. Reciclaje de botellas y envases plásticos, los mismos que son entregados a personas de escasos recursos económicos. Manejo adecuado de desechos. Gestión y control de calidad permanente.

Mientras que Hotel Luna Volcán-Adventure SPA, Sangay SPA Hotel, Samari SPA Resort, Hostería La Casa de Papá, Hostería Miramelindo, Hotel La Floresta y Hostal SPA Casa Real,

que se hallan dentro del estudio efectuado, manifiestan que se encuentran trabajando, a fin de poco a poco, ir incorporando las actividades que darán lugar al cumplimiento de las exigencias de la certificación. En relación a la edificación de un hotel de cinco estrellas en la ciudad de Baños, en la que se invertirá alrededor de los 6.5 millones de dólares, el señor Norman Bock T., Consultor del Proyecto, señala que la cadena operadora del hotel y la franquicia respectiva desarrollarán en conjunto todas las políticas, pero en virtud de que el mencionado proyecto recién iniciará su construcción en el 2019, esperando tenerlo funcionando a finales del 2020, por lo que todas estas políticas dependen de un plan general consensuado entre los diversos actores, en la actualidad aún no es posible especificar detalles de las mismas. Sin embargo, la etapa de construcción se ejecutará con la mayor responsabilidad ambiental y tendrá alto grado de eficiencia en los servicios públicos y utilización de materiales que no degraden el entorno y medio ambiente.

En cuanto a los hoteles y hostales categorizados como menos costosos, definitivamente no han desarrollado en sus negocios la Responsabilidad Social Empresarial, tan solamente se han limitado a cumplir con los permisos Municipales, de Turismo y Ambientales, que son exigidos por estas instancias para su funcionamiento. Todo lo aquí expuesto corrobora que la situación de la Responsabilidad Social Empresarial, aún requiere ser tomada en cuenta con especial atención, pues como se encuentra actualmente perjudica en gran manera al desempeño adecuado de los diferentes hoteles, hosterías y hostales, en la ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua, objeto de estudio, y por ende influye en que la atención a los múltiples clientes tenga una tendencia hacia la falta de eficiencia y eficacia que siempre esperan, debiendo existir como norma básica una estandarización de cumplimiento en todos los sectores de la hotelería y turismo en tan importante y turística ciudad.

### **Conclusiones.**

- De acuerdo a los contenidos del estudio se buscó dejar instituida la gran concordancia que existe entre la Responsabilidad Social Empresarial, los diferentes tipos de proyectos y en el caso que nos ocupa los de hotelería y turismo, y por su puesto los seres humanos que constituimos el centro del mundo y la razón del progreso de la sociedad, a través de una mejor forma de vida inclusiva y participativa, que conlleva a una nueva condición en el desarrollo social y ambientalmente sustentable, en el acceso y utilización de los recursos naturales, humanos y económicos, pues tenemos todo un encargo de velar por el planeta y comprometernos a ser responsables por el devenir de las nuevas generaciones a quienes les tocará habitar en un entorno ojalá, cómodo, habitable pero sobre todo saludable, y no únicamente financieramente solvente.
- Los resultados demuestran que al existir cambios sustanciales, rápidos, versátiles y permanentes en el mercado turístico nacional e internacional, no solo en el área



tecnológica, sino en procedimientos de productos y servicios, así como en el comportamiento del cliente, en un mundo cada vez más globalizado, no podemos alejarnos de esas tendencias, debiendo existir el compromiso de las autoridades en todo nivel, a través de las diferentes normativas, las exigencias y el debido cumplimiento de éstas, por parte del eje hotelero y turístico en general, específicamente en la ciudad de Baños y en todo el país en general, para que se cuide a cabalidad el planeta tierra, conjuntamente con la aplicación de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, para lo que se hace necesario difundir un plan que llegue a todos los ámbitos que se encuentran incursionando en la ejecución de proyectos y así incrementar la aplicación de este importante pilar como es la RSE.

### Referencias bibliográficas.

- Asociación Hotelera del Ecuador. (2018). <http://www.hotelesecuador.com.ec/>. (C. ©. 2004, Editor) Recuperado el 8 de Agosto de 2018, de -AHOTEC-: [www.hotelesecuador.com.ec](http://www.hotelesecuador.com.ec)
- Azevedo, J., & Gomes, C. (Octubre de 2013). El ocio y el turismo en los artículos publicados en revistas académicas de turismo. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(5), 18. Recuperado el 4 de Agosto de 2018
- Carrasco, M. (1 de Febrero de 2011). [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net). (Business, Ed.) Recuperado el 5 de Agosto de 2018, de Administración Hotelera: <https://www.slideshare.net/marcecarrasco/tcnicas-de-administracin-hotelera>
- Guerrero, P., & Ramos, J. (2014). *Introducción al Turismo* (Primera Edición E-BOOK ed.). (J. E. Callejas, Ed.) México, D.F., México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 2 de Agosto de 2018, de [www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384130.pdf](http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384130.pdf)
- Pérez, M. E. (Agosto de 2016). La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental. (uys-editor@ucf.edu.ec, Ed.) *Universidad y Sociedad*, 8(3). Recuperado el 9 de Agosto de 2018, de [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)
- Rodríguez, J. (2012). Análisis de la Aplicación del Marketing en Establecimientos de Alojamiento de Lujo y Primera en la Ciudad de Cuenca (2007-2009). Cuenca, Azuay, Ecuador. Recuperado el 8 de Agosto de 2018, de [dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1716/1/tur72.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1716/1/tur72.pdf)
- Roman, R. (2013). Los Servicios Personalizados en la Hotelería. En R. Roman. Monografías.com S.A. Recuperado el 6 de Agosto de 2018, de

<https://www.monografias.com/trabajos104/servicios-personalizados-hoteleria/servicios-personalizados-hoteleria.shtml>

- Sánchez, E. (13 de Abril de 2015). ¿Ha evolucionado la industria hotelera y turística en el Ecuador? (P. T. S.A., Ed.) *Guía Ecuatoriana de Transporte y Turismo*. Recuperado el 8 de Agosto de 2018, de <http://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador/>
- Schum, A. (2006). Manual para la implementación de la responsabilidad social empresarial. Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de [www.cegesti.org/manuales/...manual\\_rse/Manual\\_RSE\\_Espanol.pdf](http://www.cegesti.org/manuales/...manual_rse/Manual_RSE_Espanol.pdf)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. En E.Nacional (Ed.), *Plan Nacional de Desarrollo (2013-2017 ed.)*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 9 de Agosto de 2018, de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Segovia, A. (2013). RUTAS HISTÓRICO-CULTURALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6788/1/FCHE-TH-169.pdf>
- Trujillo, Y. (4 de Junio de 2018). Baños de Agua Santa tendrá un hotel cinco estrellas. (C. Ecuador, Ed.) *El Comercio*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de

**Para citar el artículo indexado.**

Gaibor J., Naranjo S., Toaza V., Carranza M. & Gavilanes E. . (2018) ¿Hotelería y turismo con responsabilidad social empresarial? caso: La empresa hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua. *Revista electrónica Ciencia Digital* 2(4), 190-208. Recuperado desde:  
<http://www.cienciadigital.org/revistascienciadigital/index.php/CienciaDigital/article/view/217/191>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

