

**CARACTERIZACIÓN DEL ESTADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE
CARTAGENA- CASO HOTEL HOLIDAY -INN MORROS CARTAGENA**

**CHARACTERIZATION OF THE STATE OF CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY IN THE HOTELS FIVE STARS OF THE CITY OF
CARTAGENA- CASE HOTEL HOLIDAY -INN MORROS CARTAGENA**

Álvaro Javier Díaz Ortiz¹
Omaira Bernal Payares²

Resumen

El objetivo de la presente investigación es la caracterización del estado de responsabilidad social empresarial en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena- caso hotel holiday -inn morros Cartagena, se identificó la percepción que tiene el hotel en lo concerniente a sus acciones de responsabilidad social como son los valores y coherencia, público interno, proveedores, consumidores, comunidad y medio ambiente. La información se recolectó aplicando una encuesta a la dirección de recursos humanos, complementada con la observación directa y entrevistas con la persona encargada de la dependencia. La investigación es cualitativa -cuantitativa y corresponde al tipo descriptivo, siguiendo el paradigma empírico analítico.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, hotel cinco estrellas, gerencia, grupos de interés, empresas.

Abstract

The objective of the present investigation is the characterization of the state of corporate social responsibility in the five-star hotels of the city of Cartagena- case hotel holiday -inn morros Cartagena, we identified the perception that the hotel has in regard to its actions of responsibility Social values such as values and coherence, internal public, suppliers, consumers, community and environment. The information was collected by applying a survey to the human resources management, complemented by direct observation and interviews with the person in charge of the agency. The research is qualitative - quantitative and corresponds to the descriptive type, following the empirical analytic paradigm.

Keywords: Business social responsibility, five-star hotel, management, stakeholders, enterprises.

¹ Estudiante de Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Trabajo de Grado. E-mail: adiazo12@cunvirtual.edu.co

² Candidato a Doctor en Educación Mención Gerencia. Docente de Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. E-mail: omaira.bernal@cunvirtual.edu.co

Fecha de recepción: Agosto de 2017 / Fecha de aceptación en forma revisada: Octubre 2017

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es de gran importancia para el desarrollo de las actividades comerciales. Las compañías deben estar comprometidas a la solución de los desafíos que se presentan en la sociedad, con el propósito de disfrutar de un ambiente seguro y/o estable, prospero. El objetivo principal que persigue la RSE radica en el impacto positivo que estas prácticas generan en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. (CENTRARSE GUATEMALA ¿Que es RSE?, 2006)

Por lo tanto, las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan. Deben tener un claro conocimiento de su entorno organizacional, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa. (Villa, 2014).

Es decir, que existe un público o actores de interés tanto internos como externos; los cuales se les llama también “stakeholders”; este término ha sido designado a las personas y/o empresas que tienen relación directa o indirecta y que pueden ser afectadas por las actividades de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se diseñó como objetivo general Caracterizar el estado de responsabilidad social empresarial del hotel Holiday -inn morros de la ciudad de Cartagena de indias, para lo cual se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: Identificar como desarrolla la responsabilidad social empresarial el hotel Holiday- in morros Cartagena de indias, Constatar la teoría, con respecto a las prácticas de responsabilidad social empresarial del hotel Holiday -inn morros ubicado de Cartagena de indias, Diagnosticar los resultados encontrados en los programas de responsabilidad social empresarial, del hotel Holiday- in morros de Cartagena de indias.

Lo anteriormente planteado conduce a la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es el estado de responsabilidad social empresarial que ha desarrollado el hotel Holiday -inn morros Cartagena ayudando al desarrollo y crecimiento de su entorno?

Objetivo

General: Caracterizar el estado de responsabilidad social empresarial del hotel Holiday - Inn morros de la ciudad de Cartagena de indias.

Específicos

- Identificar el desarrollo de responsabilidad social empresarial en el hotel Holiday- in morros Cartagena de indias.
- Constatar la teoría, con respecto a las prácticas de responsabilidad social empresarial del hotel Holiday -inn morros ubicado de Cartagena de indias.
- Diagnosticar los resultados encontrados en los programas de responsabilidad social empresarial, del hotel Holiday- in morros de Cartagena de indias.

Metodología

De acuerdo con las características de la temática que el proyecto de investigación está sustentado en el paradigma empírico analítico, debido a que se plantea la indagación de la

realidad, por medio de la descripción, predicción, control y manipulación de la información por el investigador para luego ser analizadas e interpretadas de manera independiente y neutral. Asimismo, se llevó a cabo por medio del enfoque cuantitativo-cualitativo y teniendo como diseño de investigación no experimental de tipo transversal descriptivo. La cual dice que la investigación no experimental son los estudios que se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de las variables y es transversal descriptivo porque se recolectan los datos en un tiempo único proporcionando una descripción del fenómeno en estudio. (Hernández, 1997).

Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron la primaria y secundaria que llevaron a obtención de información válida e importante para llevar adelante el proyecto. En recolección de información primaria, se llevó a cabo una encuesta a la directora de recursos humanos, que fue tabulada y analizada por medio de la técnica de análisis descriptivo y diagramado aplicando gráficas. En las técnicas secundarias, se realizaron revisiones y análisis de diversas fuentes bibliográficas, base de datos, páginas web, artículos científicos y tesis relacionadas a la investigación, tanto nacionales como internacionales.

Marco teórico

La RSE involucra cada una de las áreas de la empresa logrando con esto una visión más completa de la compañía y de los diferentes públicos con la cual esta se relaciona. La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que ha ido incorporando, cada vez más, distintas variables acordes a los cambios a nivel global. Además, va exigiendo que se tomen en consideración nuevas áreas, orientadas a una mirada más integral de la empresa (Prohumano, 2006).

Bowen (2011), Friedman Carroll, Freeman, Donaldson y Preston, son algunos de los principales contribuyentes a la formulación de las amplias teorías sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Generalmente, dentro del análisis de las diversas teorías existentes sobre la RSE (aun cuando la misma amplitud del término permite que dichas teorías se diversifiquen y hasta generen conflicto entre lo que es y lo que debería ser la RSE) encontramos la “ética” como un elemento común que materializa el enfoque de dicha teoría.

En concreto, el análisis de Lozano afirma que Friedman planteó un enfoque economicista en cuanto a la responsabilidad de las organizaciones basado en dos etapas. Una se enmarca en el año 1962, con una orientación hacia el individuo que interactúa en el mercado, y en ella se argumenta que solo para el caso de un monopolio tendría sentido hablar de responsabilidad por parte de las empresas, puesto que sólo una altera el funcionamiento del mercado. Para el año 1970, hace referencia a la empresa, argumentando que la responsabilidad de las organizaciones se basa única y exclusivamente en la maximización de los beneficios económicos para éstas, y los efectos sociales generados por su acción se limitan al pago de impuestos, a la generación de empleo y al cumplimiento legal de la normatividad (Bowen, 2011).

A medida que van pasando los años diversos autores han escrito diversas ideas, muchas difieren; pero tienen un punto en común el cual es mitigar los efectos que ocasionan sus acciones el cual es de vital importancia para estas para que los diferentes públicos no tomen represalias contra ellos.

Es así como Friedman en su publicación “The social responsibility of business is to increase its profits” donde establece que la responsabilidad social debe recaer directamente en los individuos en sí, y no en las empresas propiamente tales, es decir, establece que la responsabilidad social entendida como una forma de generar bienestar más allá de las

fronteras de la empresa no corresponde en ningún caso una obligación para la empresa ni tampoco un beneficio para ella.

Según Friedman, la única obligación o responsabilidad social que posee y debe poseer una empresa es la maximización de la riqueza para sus accionistas, dentro del marco legal y las reglas del juego que hayan sido acordadas entre las partes (Cancino & Morales, 2008). Esta afirmación es contraria a lo que expresa Castro (2016), al decir que lo ético debe de primar en el trato con los semejantes en las organizaciones y no solamente un fin económico. Es decir, el papel de la organización en la sociedad va más allá de la producción de bienes o servicios, del crear empleos y de cumplir las leyes, esto porque las personas son seres sociales que por medio de la cooperación mutua lograrán el desarrollo (Castro, 2013). El mismo autor, resalta que es necesaria la incorporación de la idea de la responsabilidad social en las organizaciones empresariales.

En el proceso global presente, el proceso económico se integra dándose mayor flujo comercial a nivel internacional de la mano con el intercambio de productos y servicios a grande velocidad lo cual influye significativamente en el desarrollo comercial. (Anturi, 2015).

La responsabilidad social empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión. (Perdiguerro, 1995).

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores (Reyno, 2017).

Sin embargo, el principal objetivo de la RSE radica, en brindar elementos de dirección y gestión consistentes para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que busquen la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y, por tanto, generar un cambio de mentalidad en lo que se refiere a una gestión socialmente responsable. A su vez, Ortega y Mercado (2014), exponen que se necesita, además de lo financiero, contar un ambiente ideal dentro del cual se desenvuelven los trabajadores, con un personal calificado y competente que puedan dar respuesta de manera rápida a las demandas de los clientes.

La responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos o miembros de una sociedad o empresa, voluntariamente, de contribuir para una sociedad más justa y por proteger el ambiente. La RS puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, la primera hace referencia a abstenerse de actuar y, las segundas en actuar. (Moreno, 2005).

La RS es llevada a cabo por un individuo (responsabilidad social individual) o en conjunto, con el demás personal que conforman una empresa u organización (responsabilidad social gubernamental, responsabilidad social empresarial, responsabilidad social organizacional, etcétera) con el fin de adoptar estrategias y hábitos que permitan disminuir los impactos negativos que puedan ocasionar a la sociedad y al medio ambiente.

A su vez, para que las organizaciones puedan permanecer en el mercado, es imperativo la innovación constante debido a la agresiva competencia en el ámbito interno como externo (Cifuentes, 2012); empero lograr la incorporación de este concepto en la escena productiva no ha sido nada fácil y ha llevado tiempo y esfuerzo posicionar este componente en la mentalidad

del empresario (Romero, 2010). Debido a ello, la RSE puede ser un motor que permita tales innovaciones de la mano con el respeto del entorno.

Sintetizando todo lo anterior, actualmente la RSE comprende a las empresas como un todo, involucrando cada una de sus dependencias, estas conforman los grupos de interés, tanto internos como externos, los cuales son afectados directamente por el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Resultados

Después de haberse analizado el estado actual de las acciones de responsabilidad social empresarial que ha realizado el hotel Holiday- Inn Morros Cartagena en cada una de las subdimensiones de estudio de cada stakeholders, se puede resaltar que la empresa cuenta con un código de ética y éste, junto con sus valores, es conocido y difundido a todos los empleados, permitiéndole así que su actividad sea socialmente responsable; todo esto lo realizan a través de un programa llamado rueda que les habla sobre los valores corporativos del hotel y winnig ways que da los indicadores de gestión por cada periodo mensual.

A esto se añade, la realización del reporte de sustentabilidad que maneja la cadena hotelera IHG (Intercontinental Hotels group), el cual es realizado y publicado a través de la página web y boletines para que los usuarios internos y externos se mantengan informados de la gestión de este, todo lo anterior por medio de un programa llamado Green Engage.

Es oportuno hablar ahora del stakeholders publico interno en el cual constantemente se le están realizando capacitaciones, contando con la ayuda de las aseguradoras de riesgos laborales las cuales les informan sobre los riesgos y seguridad, autocuidado que deben tener cada colaborador en el cargo que desempeña. A causa que un trabajador llegue a sufrir un accidente laboral se toman las medidas correctivas al respecto, se le retroalimenta lo antes dicho y se le reubica en su puesto de trabajo.

De igual forma, la política de salud con la cual cuenta el hotel, constantemente se realizan jornadas de salud y se establecen convenios con ópticas, clínicas odontológicas, y de nutrición todo esto por medio de la caja de compensación a la cual se encuentre vinculado el trabajador.

Sin embargo, es conveniente promover la conformación de sindicatos pues estos son muy beneficiosos para ambas partes, debido a que al momento de realizar negociaciones colectivas y beneficios muy difícilmente se lograrían individualmente. Esta forma de agremiación representa la fuerza laboral de las empresas la cual lograría tener buenos resultados ante cualquier petición realizada.

Otro aspecto que vale la pena mencionar es la política de contratación pues siempre se hace cumpliendo la disposición legal del país y guiándose por las directrices establecidas por la cadena IHG; Una vez ha sido contratado un nuevo trabajador este se capacita por directriz de recursos humanos.

A esto se agrega la política de conciliación vida personal y laboral en la cual se manejan flexibilidad de horarios en casos especiales es decir en estudios académicos, o llegado el caso se presente una incapacidad médica, o calamidad doméstica. A los colaboradores se les realizan jornadas deportivas donde integran a sus familias como lo son campeonatos de futbol, voleibol, kitbol.

Lo que más resalta en este contraste es el componente proveedores, donde se evidencian mayores obstáculos para la obtención de información. Es importante que en esta área se tenga un listado de proveedores y de los servicios que ofrecen, contratar con los que ofrezcan

mejores insumos y/o servicios pues de estos dependerá la calidad y confianza que tengan hacia el hotel los usuarios internos y externos.

Aquí se puede tocar un aspecto positivo que tiene la cadena hotelera, cuentan con un programa que sirve para denuncias en caso que estos contraten con mano de obra infantil, el nombre de este es The Code que controla el trabajo y la explotación sexual, infantil y laboral que se llegue a presentar.

He aquí un detalle que merece la atención; la relación con la comunidad el hotel no genera proyectos en conjunto con los públicos de interés, como tampoco tiene relaciones trisectoriales con el público, no es de extrañar que el hotel no ha implementado proyectos de inversión social con la comunidad. La relación con la comunidad es muy importante pues esta aumenta su ventaja competitiva y su reputación; a la vez que disminuirá cualquier acción por parte de ésta hacia la organización.

Por otro lado el hotel promueve las formas de voluntariado corporativo en las campañas de donaciones en las cuales hacen regalos de linos (ropa de cama), libros y útiles escolares a principios de año. Así mismo, la relación con los consumidores y la publicidad diseñada debe ser difundida tanto para los empleados como para los clientes; sin embargo, por política de la cadena IHG a los huéspedes se les solicita llenar una encuesta de satisfacción.

Y se llega a otro punto que se debe analizar, la dimensión de medio ambiente el hotel se encuentra certificado en sus actividades en materia ambiental a través del Green Engage que es un sistema en línea que ofrece los medios para evaluar el impacto sobre el medio ambiente todos los días. Rastreando la cantidad de energía, carbono y agua que están usando, y cómo se están manejando su producción de residuos. Al mismo tiempo, pueden elegir entre más de 200 actividades diseñadas para ayudar a utilizar menos recursos, reducir su huella de carbono y reducir su consumo de agua. Todo está bajo el compromiso de 5 personas, responsables de la ejecución y funcionamiento de este.

El hotel implementa medidas de ahorro luces ahorradoras, uso de velas en lugar de lámparas, sistemas de ahorro en el agua y filtros, para evitar desperdicios de comida solo se produce de acuerdo la cantidad de huéspedes que estén hospedados en el momento.

Conclusión

Cuando se habla de responsabilidad social empresarial este es un tema bastante amplio que abarca distintos públicos o usuarios de interés, principalmente la sociedad o sector, pues en esta es donde desarrollan todas sus actividades y procesos e intervienen diversos autores como capital humano, proveedores, medio ambiente y comunidad.

El hotel Holiday Inn Cartagena Morros, de acuerdo a la encuesta y entrevista realizada a la gerencia, arrojó como resultados las directrices sobre el significado y aplicación del manual de responsabilidad social empresarial el cual nos dice en forma clara el modo en que debe llevarse a cabo.

En cuanto a las dimensiones de valores y coherencia, se logró observar que la organización cuenta con programas llamados Winnigways y rueda que por medio de capacitación continua muestran los valores corporativos y los indicadores de gestión mes a mes del hotel.

La dimensión de público interno, el hotel se interesa por el bienestar de sus colaboradores realizándole constantemente brigadas de salud y jornadas de capacitación con las ARL logrando con esto una alta satisfacción personal propiciando con esto el clima

interno, y haciéndolos sentir que son una parte importante para la organización creando en ellos un alto grado de sentido de pertenencia.

Así mismo, las relaciones con los proveedores siempre las manejan bajo redes de cooperación establecidas por la cadena IHG que cumpliendo la normatividad legal, en materia de trabajo y explotación infantil esto genera confianza y agrado en el servicio que se presta. El hotel Holiday Inn está comprometido con la calidad y la satisfacción del cliente es lo más importante por eso cuenta con una política de la cadena hotelera IHG a través de los cuales se recoge la opinión y sugerencia para una mejora continua del servicio.

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

Referencias bibliográficas

- Bowen, Howard. (1953). Social responsibilities of the businessman, New York.
- Cancino Y Morales. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. Facultad de Economía y Negocios-Universidad de Chile
- Franco, Bibiana. La responsabilidad social empresarial: una mirada desde el cooperativismo.
- Hernández, Roberto. (1997). Metodología de la investigación, Colombia: Printed.
- IHG Holiday inn Cartagena Colombia 2016
- LIBRO VERDE. (2001). Fomentar Un Marco Europeo Para La Responsabilidad Social De Las Empresas, Comisión Europea.
- Miguez, María Isabel. (2007). Análisis del uso de los conceptos de público, stakeholder y constituent en el marco teórico de las relaciones públicas.
- Moreno, Rafael. (2005). Los stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa.
- Mussio, Verónica. (2013). Responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Una nueva forma de crear valor. Santo domingo Republica Dominicana.
- Perdiguero, Tomas (1995). Responsabilidad Social como Ventaja competitiva Enciclopedia virtual.
- Perdiguero Thomas, (20008) la responsabilidad social empresarial
- Puerto, Leonardo (2014). Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá Colombia
- PNUD (2015). Los Objetivos de Desarrollo del Milenio: La Agenda Global para superar la Pobreza.
- Prohumana (2006). Manual de Responsabilidad Social Empresarial para Pymes.
- Reyno (2017). Manuel. Responsabilidad Social Empresarial Como Ventaja Competitiva.
- Rivera, Hugo (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social.
- Rossini, Diego & Scatena, Emilia. (2013). Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero, Santa Fe.
- Torres, Cristina. (2014). Responsabilidad social Empresarial en el mundo de los Hoteles, Donde viajar Blog de viajes y turismo.
- UNESCO. (2016). Desarrollo sostenible.

- Villa, Andrés. (2014). *La Responsabilidad Social Como Parte De La Alta Gerencia*, Bogotá Colombia.
- Yances Córdoba, L. (2016). Identificación de estrategias de publicidad y marketing que tiene en cuenta las agencias de viaje es a la hora de promocionar sus servicios. *Conocimiento Global*, 1(1), 78-85. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/25>