



# **Uleam**

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ  
FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

**TEMA**

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, GESTIÓN  
HOTELERA EN LOS HOTELES DE CUATRO Y CINCO ESTRELLAS  
DEL CANTÓN MANTA”**

**AUTORA:**

**MENDOZA FLORES JESSENIA BRIGETTE**

**TUTOR:**

**ING. DANIEL RAFAEL CABALLERO MERO**

**MANTA, ABRIL 2022**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Jessenia Brigitte Mendoza Flores con número de cédula 1312559725, legalmente matriculada en la carrera de Hotelería, período académico 2021 (2), cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “Responsabilidad Social Empresarial, gestión hotelera en los hoteles de cuatro y cinco estrellas del cantón Manta.”

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, abril 2022

Lo certifico

Ing. Daniel Rafael Caballero Mero

**Docente Tutor**

**Área:** Hotelería

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, GESTIÓN HOTELERA EN LOS HOTELES DE CUATRO Y CINCO ESTRELLAS DEL CANTÓN MANTA**”, ha sido realizado y concluido por la señorita Mendoza Flores Jessenia Brigitte; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

---

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

Ing. Daniel Caballero Mero  
**DOCENTE TUTOR  
DE TITULACIÓN**

---

Jessenia Brigitte Mendoza Flores  
**ESTUDIANTE**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Este proyecto de investigación es desarrollado como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Las ideas expresadas en este proyecto pertenecen exclusivamente a la investigadora, por lo cual, en caso de utilizar dicha información se debe citar a la autora.

---

Mendoza Flores Jessenia Brigitte

131255972-5

## **DEDICATORIA**

A Dios en primer lugar porque me ha permitido llegar a este momento, uno de los más importantes de mi vida el cual me ha brindado sabiduría y me ha dado la fortaleza y el carácter de seguir adelante, gracias a su infinito amor he podido lograr lo que me he propuesto.

A mi familia en especial a mis padres por siempre haberme brindado su apoyo y su amor incondicional, por formar a una mujer lleva de buenos valores y con metas, gracias a ellos he podido seguir por un buen camino y no quedarme estancada y a mis amigos también por acompañarme a lo largo de este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber perdido cumplir cada una de mis metas propuestas, a mis docentes por haberme brindado sus conocimientos y consejos para llegar hasta este momento. Así mismo a mi tutor por su tiempo y dedicación, por ayudar en cada proceso de mi proyecto de investigación. A mi familia por estar en cada etapa de mi vida y brindarme su apoyo y así cumplir mis objetivos.

## RESUMEN

El actual estudio se lleva a cabo con el objetivo de analizar el contexto actual de los establecimientos hoteleros de cuatro y cinco estrellas del cantón Manta, con respecto a la responsabilidad social y empresarial en sus actividades diarias. A través de los resultados se mostrarán si existen aspectos negativos, luego de detectar estas falencias se procede a la elaboración de estrategias en pro de disminuir las problemáticas más comunes que no permiten el desarrollo del sector hotelero. En cuanto a la metodología, se determina que el diseño es cuantitativo, mientras que el tipo de investigación es descriptivo y de campo. Se utilizan los métodos inductivo-deductivo y comparativo, también se emplean las técnicas de encuestas a los clientes que acuden a los establecimientos hoteleros y las entrevistas se aplican a los gestores del sector. Se recopilan un total de 100 respuestas, los encuestados indican que la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas hoteleras del cantón Manta es evaluada como buena, ya que existe la intención de ayudar a resolver los problemas que ocurren en la localidad como tal. No obstante, ellos indican que se deben realizar capacitaciones continuas y dotar de más recursos a los departamentos con el objetivo de resolver problemáticas que se presenten. Las estrategias formuladas en esta investigación buscan mejorar la Responsabilidad Social Empresarial de los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta. Entre las principales acciones se destacan realizar reuniones entre los actores públicos-privados, también diseñar medidas para la protección de los recursos ambientales.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, gestión hotelera, sector hotelero, establecimientos de alojamiento.

## ABSTRACT

The current study is carried out with the objective of analyzing the current context of four- and five-stars hotel establishments in the Manta canton, with respect to social and business responsibility in their daily activities. Through the results, it will be shown if there are negative aspects, after detecting these shortcomings, strategies are developed in order to reduce the most common problems that do not allow the development of the hotel sector. Regarding the methodology, it is determined that the design is quantitative, while the type of research is descriptive and field. Inductive-deductive and comparative methods are used, survey techniques are also used for clients who come to hotel establishments and interviews are applied to managers in the sector. A total of 100 answers are collected, the respondents indicate that corporate social responsibility in the hotel companies of the Manta canton is evaluated as good, since there is an intention to help solve the problems that occur in the locality as such. However, they indicate that continuous training should be carried out and more resources should be provided to the departments in order to solve problems that arise. The strategies formulated in this research seek to improve the corporate social responsibility of the 4 and 5\* hotel establishments in the Manta canton. Among the main actions, meetings between public-private actors stand out, as well as designing measures for the protection of environmental resources.

**Keywords:** Corporate social responsibility, hotel management, hotel sector, lodging establishments.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del problema .....	3
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	5
1.1 Empresas hoteleras .....	5
1.2 Responsabilidad Social Empresarial .....	8
1.3 Responsabilidad Social Hotelera .....	10
1.4 Gestión empresarial .....	12
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	14
2.1 Diseño de investigación.....	14
2.2 Tipo de la Investigación .....	14
2.3 Método de investigación.....	14
2.4 Técnicas de recolección de información .....	15
2.5 Población y muestra .....	17
2.6 Recopilación de información.....	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
3.1 Análisis de encuestas .....	19
3.2 Análisis de entrevistas .....	26
3.3 Estrategias.....	30
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor.....	5
Figura 2. Aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial.....	9
Figura 3. Aspectos metodológicos .....	14
Figura 4. Género .....	19
Figura 5. Edad .....	20
Figura 6. Nivel educativo .....	20
Figura 7. Responsabilidad social empresarial .....	21
Figura 8. Cumplimiento de la RSE.....	21
Figura 9. Evaluación de aspectos .....	22
Figura 10. Mejora de la RSE .....	23
Figura 11. Aspectos negativos.....	23
Figura 11. Encargados de la RSE .....	24
Figura 12. Estrategias .....	25
Figura 13. Responsabilidad Social Empresarial .....	26
Figura 14. Reconocimiento .....	27
Figura 15. Falencias detectadas .....	28
Figura 16. Aspectos a considerar.....	28
Figura 17. Responsabilidad Social Empresarial .....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico.....	6
Tabla 2. Criterios de la responsabilidad empresarial, económica y hotelera .....	11
Tabla 3. Formato de encuesta.....	15
Tabla 4. Formato de entrevista .....	17
Tabla 5. Unidades de análisis .....	18
Tabla 6. Datos de los entrevistados .....	26
Tabla 7. Estrategias de responsabilidad empresarial.....	31

## INTRODUCCIÓN

El actual estudio se basa en diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y gestión hotelera en los establecimientos de alojamiento de cuatro y cinco estrellas ubicados en el cantón Manta. Por lo cual, se efectúa un análisis sobre la aplicación de procesos de responsabilidad en beneficio de los clientes internos y externos en las empresas hoteleras.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (OMT, 1994). En efecto, las visitas a estos destinos generan varios beneficios como la creación de plazas de empleo, mejora de servicios básicos, infraestructura, accesibilidad y demás aspectos que claramente confluyen a mejorar las condiciones de vida de la población local.

Los viajes a nivel mundial se han desarrollado a un ritmo acelerado desde mediados de los años ochenta. Esto se asocia no solo con efectos económicos y socioculturales positivos, como el desarrollo local de zonas rurales, la lucha contra la pobreza o una mejor comprensión de otras culturas, como el caso ecuatoriano que es pluricultural (Nolivos, Romero y Ortega, 2020).

En tal sentido, se evidencia que el sector turístico ha evolucionado al igual que las demás industrias. El crecimiento poblacional y las nuevas exigencias de los clientes, son aspectos a tomar en consideración de cara al futuro. Sin embargo, no basta con centrarse específicamente en brindar una atención de calidad al turista, también se debe incluir temas como la Responsabilidad Social y Ambiental durante el desarrollo de estas actividades.

Según Duque, Cardona y Rendón, (2013) el concepto de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial surge en Estados Unidos en los años 50 del siglo XX. Por su parte Pérez, (2016) manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial implica 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 una empresa con Responsabilidad Social revela el cumplimiento de esta vinculación.

Las empresas que actúan de manera ecológica y socialmente responsable no solo consideran que esto es importante para sus propias actividades comerciales, sino también en su interacción con su entorno. En este contexto, las partes interesadas no solo son destinatarios importantes, sino también socios para las medidas de RSC de una empresa (Wojtarowski et al., 2016).

De acuerdo a los autores Sheehy y Farneti, (2021) los gobiernos también deben comprender lo que se está haciendo dentro de las empresas y tener un papel en el establecimiento de estándares de informes, para asegurar que lo que se está comunicando al público es exacto. Estos organismos de control público deben evaluar periódicamente las actividades realizadas por estas empresas hoteleras, disminuyendo de esta manera las problemáticas causadas por estas prácticas.

El cantón Manta, ofrece a los turistas: grandes hoteles, diferentes actividades no sólo en el mar sino en lugares de diversión nocturna como bares o discotecas. La creación del Mall del Pacífico cerca de la playa da esa imagen imponente de gran ciudad, adicionalmente brinda diferentes tipos de comida y es un lugar agradable, además ofrece diversidad de lugares turísticos como el Refugio de Vida Silvestre Pacoche, Malecón Escénico, Plaza Cívica, Catedral La Dolorosa, entre otros (Calle y Calle, 2019).

Según el último catastro realizado por la municipalidad del cantón Manta existen aproximadamente 1.344 habitaciones en donde se podrían alojar 3.866 personas. Los tipos de servicios que ofrecen los diferentes hoteles varían de acuerdo a su categoría por ejemplo los hoteles de lujo utilizan el check in y el check out, su ubicación es estratégica, vistas panorámicas, pistas de tenis, spa, entre otros aspectos diferenciadores (García, 2019).

La capacidad hotelera en el cantón Manta se ha ido recuperando de manera progresiva, luego del desastre natural del año 2016. Desde entonces, las empresas privadas a través de sus proyectos de inversiones se han encargado de fortalecer la planta hotelera, mejorando la infraestructura y a su vez incluyendo nuevos servicios en estos establecimientos. Lo anterior permite estar a la altura de las próximas exigencias del mercado y de los nuevos gustos, requerimientos y necesidades de los visitantes.

## Planteamiento del problema

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 (Delgado et al., 2018).

Actualmente gestionar una empresa implica una serie de acciones para mejorar su imagen institucional y posición ante la sociedad, sin embargo, muchas organizaciones hoteleras, cuando se trata de la Responsabilidad Social Empresarial, las practican en casos específicos o pocos trascendentales que no permiten mejorar la opinión pública, debido a su limitada gestión para con la comunidad.

También existen otras empresas que son socialmente responsables, sin embargo, no comunican correctamente sus acciones y no son canalizadas de forma adecuada por los turistas, lo que se traduce en una baja en la demanda de hospedaje, pues la sociedad actual no solo busca lo mejor, sino donde sus acciones sean socialmente responsables, que va desde lo ambiental hasta lo corporativo.

Por ende, es importante que las empresas hoteleras asuman una cierta Responsabilidad Social y operen desde el enfoque estratégico, para lograr que su gestión sea más sostenible y rentable, convirtiendo sus acciones socialmente responsables en un elemento de diferenciación, una vía para la mejora de su imagen y un medio para tener mayor demanda de hospedaje.

En base a lo estudiado, se redacta el siguiente *problema de investigación*.

¿Cuál es la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial y su injerencia en la gestión hotelera en los establecimientos de alojamiento del cantón Manta?

El **objeto de investigación** consiste en analizar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial y gestión hotelera. Mientras que el **campo de acción** son los establecimientos prestadores de servicios de alojamientos ubicados en el cantón Manta.

Por lo cual, se determinan los siguientes objetivos generales y específicos del proyecto.

### **Objetivo general**

Establecer los procesos de Responsabilidad Social y gestión que desarrollan las empresas hoteleras del cantón Manta.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de 4 y 5 estrellas del cantón Manta.
- Identificar el nivel de responsabilidad social que aplican las empresas hoteleras del cantón Manta.
- Determinar estrategias para la mejora continua, impulsando la gestión y responsabilidad social de las empresas hoteleras del cantón Manta.

La importancia de la investigación radica en llevar a cabo un estudio para la evaluación de la responsabilidad empresarial en los establecimientos de alojamiento de cuatro y cinco estrellas en el cantón Manta. A través de los resultados se mostrarán si existen aspectos negativos, a partir de la detección de estos, se procede a elaborar varias estrategias para disminuir las problemáticas más comunes.

El diseño metodológico es cuantitativo, mientras que el tipo de investigación es descriptivo. Como tal se utilizarán los métodos inductivo-deductivo y comparativo, también se emplean las técnicas de encuestas a los clientes que acuden a los establecimientos hoteleros y las entrevistas se aplican a los gestores del sector.

El actual trabajo de investigación se clasifica en tres capítulos: Marco Teórico, Diseño Metodológico y Resultados. El primer capítulo trata de indagar los contenidos sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión hotelera. Por su parte, en el segundo capítulo se detallan con mayor exactitud los métodos, las técnicas y demás aspectos relacionados con este epíteto. Mientras que en el tercer capítulo se efectúa un análisis de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de encuesta y entrevista.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En el actual epíteto se ubican las bases teóricas, con relación a las empresas hoteleras, responsabilidad empresarial, entre otras. En la figura 1, se expone con mayor exactitud la secuencia de los temas a tratar.

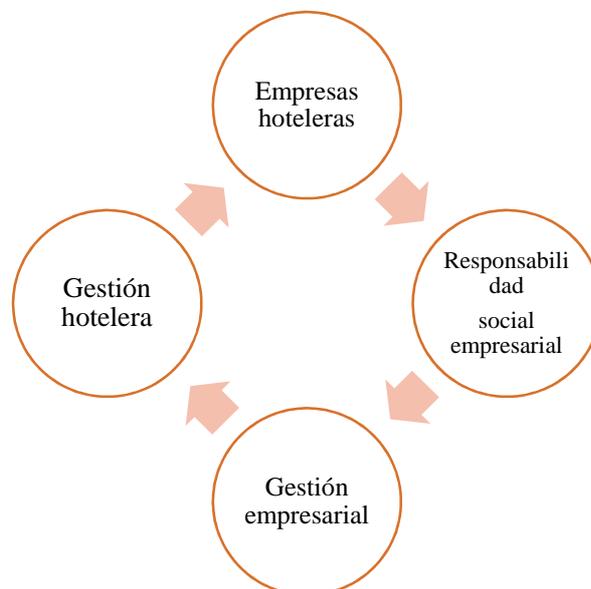


Figura 1. Hilo conductor  
Fuente: Elaboración propia

### 1.1 Empresas hoteleras

Las empresas hoteleras están diseñadas para acoger a las personas que viajan por diferentes motivos, en busca de momentos de relajación y descanso. Al prestar un servicio al cliente, se debe controlar de manera frecuente las actividades en las distintas áreas de trabajo, aunque este procedimiento se convierta en una tarea abrumadora y un poco compleja a la hora de realizarla (Veloz y Vasco, 2016).

Los autores Calle, Serrano y Granados (2018) afirman que los hoteles a nivel mundial generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad, lo que significa bienestar y calidad de vida para las personas activas en el mercado laboral. A partir de los recursos monetarios percibidos por realizar esta actividad laboral, los empleados pueden cumplir con sus obligaciones y también disponen de dinero para realizar actividades de ocio.

En torno al Reglamento de Alojamiento Turístico, los establecimientos de alojamiento turísticos se clasifican en (tabla 1).

Tabla 1. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico

#	Tipo	Descripción
1	Hotel	Cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. Mínimo cinco habitaciones.
2	Hostal	Instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo.
3	Hostería	Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo.
4	Hacienda turística	Instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados
5	Lodge	Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría.
6	Resort	Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural.
7	Refugio	Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios.
8	Campamento turístico	El alojamiento se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes.
9	Casa de huéspedes	Ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes.

Fuente: MINTUR, (2016)

En vista de brindar un servicio de calidez, el establecimiento debe contar con los recursos financieros y tecnológicos necesarios, además del personal capacitado para atender las distintas necesidades de los hospedados. Del mismo modo, es importante dar el interés necesario a temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y gestión hotelera. Para lo cual se requiere la participación y actuación de las autoridades y actores del sector.

Dentro del sector turístico, la parte hotelera es una actividad fundamental, dado que el servicio de alojamiento es un componente básico de la oferta turística, la productividad es una variable clave para el desarrollo de una economía. A nivel agregado, se la considera la principal fuente de crecimiento económico real, ya que permite amortiguar el crecimiento de la inflación, favorecer el consumo al reducir los requerimientos de factores productivos e incrementar el empleo a largo plazo (Jiménez, 2018).

Del mismo modo, la competitividad ha obtenido mayor protagonismo en los estudios de diferentes sectores, los intereses han ido evolucionando y se han incorporado otros aspectos humanistas, resaltando entre ellos variables como la cultura organizacional para esclarecer las formas de trabajar de las personas y brindar servicios con mayor valor para sus clientes en los establecimientos hoteleros (Martínez, Arellano y Lagarda, 2022).

A efectos de fortalecer la actividad turística y logra el desarrollo de un destino en específico, es necesario que las empresas dedicadas a la prestación de servicios de hospedaje cubran las necesidades del cliente, brindando una atención de excelencia. Lo anterior también implica el uso adecuado de los recursos y asimismo, otorgarle el debido interés a los aspectos vinculados con la responsabilidad social, empresarial y ambiental.

El sector turístico-hotelero es uno de los más atractivos en términos económicos y su orientación hacia la calidad de servicio le ha permitido ir agregando nuevas opciones de servicio y entretenimiento con valor agregado a los turistas, brindándoles así la oportunidad de encontrar en un solo lugar, todo lo que necesita para pasar un momento placentero (Loor et al., 2019).

Por su parte, el autor Núñez, (2021) afirma que el sector hotelero y turístico son grandes pilares en donde se asienta la economía de un país, generando empleo y dando ingresos no solo a las grandes industrias, sino también a las pequeñas y medianas empresas, pues la “industria sin chimeneas” como se conoce al turismo, se lo relaciona como un paraguas pues al existir el movimiento de personas todos son beneficiados por estos, los hoteleros, los transportistas, restaurantes, centros de diversión, entre otros.

En base a lo anterior, se determina que tanto el sector turístico como el hotelero se complementan entre sí y su permanencia en el mercado depende en gran proporción de los servicios brindados a turistas y visitantes. En tal sentido, es necesario adoptar medidas y normas de calidad en las actividades realizadas diariamente, dichas acciones permitirán competir con los demás destinos, elevar la atención al usuario y satisfacer en mayor proporción sus expectativas, deseos y motivaciones.

## **1.2 Responsabilidad Social Empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a un fenómeno social, en donde las instituciones contribuyen al cuidado, desarrollo humano y ambiental sostenible. La premisa es la conservación de los recursos limitados del planeta, con la colaboración desinteresada y trabajo en conjunto de los diferentes grupos de interés o stakeholders (competencia, clientes y/o consumidores, proveedores, medio ambiente, estado y/o gobierno, accionistas y/o socios, entre otros (López, Ojeda y Ríos, 2017).

En tal sentido, es primordial que los representantes de los establecimientos hoteleros participen activamente en reuniones con autoridades locales, en las cuales se establezcan planes estratégicos que aporten a la mejora de las actividades de la comunidad. Luego se debe transmitir este mensaje a los colaboradores internos, a efectos de dar cumplimiento a las premisas sobre el cuidado y preservación de recursos durante las tareas diarias.

La principal función de una empresa consiste en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios para sus propietarios y accionistas, así como bienestar para la sociedad en general, en particular gracias a un proceso continuo de creación de empleo. Sin embargo, las nuevas presiones sociales y de mercado transforman progresivamente los valores y las perspectivas de la actividad empresarial (Presuttari, 2016).

En definitiva, para que un establecimiento hotelero desarrolle normalmente sus actividades es necesario satisfacer las necesidades de los empleados, aplicar las normas de calidad y también ser responsables con el medio ambiente (figura 2). De hecho, estos elementos también forman parte de la cadena de valor en el desarrollo cotidiano de estas actividades y sirven de gran ayuda para brindar una atención de excelencia a los usuarios.



Figura 2. Aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, en los últimos años muchas empresas han reconocido e incluso adoptado prácticas de responsabilidad social como una posibilidad, donde se visualiza un nuevo concepto de negocio y gestión empresarial, que viene también a responder a las exigencias del mercado turístico y a la necesidad de forjar el ethos corporativo, a través de la presencia de servicios éticos (Sánchez et al., 2018).

Como tal, la Responsabilidad Social Empresarial trae consigo un conjunto de normas para los establecimientos hoteleros. Entre estas prácticas se encuentran el consumo responsable de energía, agua y material de oficina; fomenta la motivación e implementación de programas ambientales para la comunidad laboral y cadena de valor, promueve la cultura ambiental interna, distribuye información de forma continua para lograr la gestión ambiental interna (Astudillo et al., 2021).

Por consiguiente, la autora considera que los administradores y gerentes de los establecimientos hoteleros deben velar por el cumplimiento de los aspectos mencionados en el párrafo anterior. Del mismo modo, estos personajes deben enfocarse en la correcta aplicación de las normas de calidad y ser responsables con el medio ambiente, tratando de usar adecuadamente los recursos existentes en el planeta. Asimismo, es imprescindible cumplir con las obligaciones a empleados, atender sus requerimientos y necesidades, así como estar al día con sus pagos y demás.

Actualmente, las empresas hoteleras destinan una importante cantidad de recursos económicos para dar solución inmediata a situaciones conflictivas de índole social y ambiental que presenta una comunidad como tal. Dichas desventajas no aportan al desarrollo turístico local y afectan claramente al crecimiento del sector. En definitiva, estas contribuciones financieras sirven de gran ayuda para mejorar considerablemente estas situaciones o escenarios adversos, propiciando un mejor ambiente para los habitantes.

La necesidad de mejorar la gestión empresarial, se deriva en hacer más notable la preocupación por el ambiente interno y externo, el consumo amigable y la responsabilidad social en cada eslabón de la cadena de valor o ciclo de vida de la organización. Esto ha llevado a las empresas de todos los tamaños y sectores, a crear conciencia acerca sobre sus responsabilidades con el entorno en general y así medir los riesgos que asumen en todos sus aspectos operativos (Gutiérrez y Salazar, 2017).

Desde luego, los problemas sociales y ambientales son cada vez más habituales en la sociedad y por lo tanto requieren de la atención prioritaria de las autoridades locales y también de los representantes los establecimientos hoteleros, para encontrar soluciones rápidas a estos aspectos negativos.

### **1.3 Responsabilidad Social Hotelera**

Las empresas hoteleras, como elemento clave en la cadena de actividad del sector turístico, ocupan un papel de especial relevancia en la aplicación de políticas de Responsabilidad Social tanto por su aportación en términos de renta y empleo como por su impacto medioambiental económico y social (Fernández y Cuadrado, 2011).

En vista de obtener mejores resultados en la empresa es necesario conocer las características propias de cada negocio, el giro de su actividad económica y cada uno de sus procesos, sus productos-servicios a comercializar, su mercado, el perfil de los consumidores, su competencia, sus proveedores, etc. Esto permitirá definir claramente los lineamientos, las estrategias y las actividades a emprender para garantizar la integración de una filosofía basada en la responsabilidad social a las actividades directivas y operativas de una institución (León, 2019).

Desde luego, los establecimientos prestadores de servicios hoteleros también deben actuar con responsabilidad y desarrollar sus actividades de manera ecuánime con el medio ambiente, tratar de reducir el consumo de energía y preservar los recursos naturales. Estos aspectos también deben requerir el mismo nivel de importancia por parte de las autoridades encargadas de la administración de estas organizaciones.

Justamente en los últimos años muchas empresas han reconocido e incluso adoptado prácticas de responsabilidad social como ventaja competitiva; ante los cambios económicos y sociales observados en el mundo y en el sector turístico en específico, las organizaciones se han incorporado de forma voluntaria a nuevas formas de gestión y sistemas de certificación, bajo los cuales se crea un compromiso con los diferentes actores de la sociedad, todo ello se traduce en una ventaja competitiva sobre las otras empresas que operan en el mercado turístico (Hernández et al., 2018).

Entre los beneficios potenciales que pueden derivarse de dichas políticas se destacan los siguientes; discriminación positiva por parte del cliente, que cada vez incorpora más criterios de Responsabilidad Social en sus decisiones de compra una mayor reputación e imagen de marca mayor competitividad, ahorro en costes en algunos casos, fidelización de clientes, e incluso mayor rendimiento económico (García y Armas, 2017).

En definitiva, la expresión responsabilidad social empresaria no resulta novedosa ni tampoco desconocida. A pesar de ello, actualmente, no existe un consenso respecto de su significado, alcance y características. Su definición ha ido variando con el correr de los años, atravesando sucesivos estadios o etapas que permitieron una evolución en el alcance de la misma (Bevacqua, 2015). En la siguiente tabla 2, se agregan los criterios que toma en consideración la responsabilidad empresarial en el campo hotelero.

Tabla 2. Criterios de la responsabilidad empresarial, económica y hotelera

Criterios	Descripción
Medio ambiental	Consiste en la evaluación de los impactos medioambientales, preservación del medio ambiente, educación ambiental y promoción del reciclado y el ahorro, para el desarrollo local.
Social	Se vincula con los procedimientos formales y explícitos de donación, políticas contra la discriminación e igualdad de oportunidades, participación en proyectos de la comunidad, alianza con organizaciones sociales y formación a los trabajadores.

Económica	Comunicación de la responsabilidad social empresarial, canales de comunicación con los clientes, información a los clientes sobre la seguridad de los productos y servicios, productos de calidad acogidos a certificaciones y promoción de práctica responsables a sus proveedores.
Ética- Institucional	Se basa en la declaración formal de valores, procesos formales de transmisión de esos valores, participación en políticas públicas, participación de la población local y empleados en actividades y relaciones con el gobierno.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Ruiz, Bino y Barroso, 2016)

Los criterios mencionados en la tabla anterior, deben ser considerados por las empresas hoteleras, de tal forma que se aporten ideas que ayuden a mejorar estas deficiencias, en pro de lograr el desarrollo local, mejorando así la calidad de vida de los habitantes.

#### **1.4 Gestión empresarial**

La gestión empresarial busca garantizar que la oferta cubra a la demanda de las distintas actividades o productos de la empresa, generando procedimientos con costos más bajos y beneficien al consumidor, generando así el aumento constante de la productividad de la empresa (Cooperación Suiza en Bolivia, 2017). Es una integración voluntaria de consideraciones sociales y ambientales en las actividades comerciales diarias, así como en relaciones con diversos grupos de interés corporativos (Cech, Jindrichovska y Neubauer, 2018).

Fundamentado en lo anterior, se infiere que las funciones de la gestión empresarial en una organización se encargan de controlar exhaustivamente sus actividades diarias y en obtener los máximos réditos económicos posibles. Sin embargo, este departamento también se enfoca en aportar soluciones sobre problemas sociales y ambientales.

El proceso de globalización está impulsando el cambio en las estructuras de producción, en las relaciones laborales, comerciales y de inversión, entre otros aspectos, de las empresas. En el actual escenario económico (complejo, global, volátil e incierto), el éxito de las organizaciones o, cuando menos, su supervivencia a largo plazo, depende tanto de su capacidad de adaptación a las nuevas condiciones competitivas impuestas por el entorno (Muñoz et al, 2015).

El crecimiento de las empresas hoteleras depende en gran medida de la gestión que realicen los representantes de la organización. Además, se deben establecer prioridades como la atención de las necesidades de los clientes internos (empleados),

de tal manera que estos realicen sus actividades sin ningún tipo de preocupación y se enfoquen al 100%.

En el mundo contemporáneo realizar una gestión empresarial efectiva ha adquirido una considerable trascendencia. Diversos son los elementos que intervienen en ella: liderazgo, cultura, estructura contable y financiera confiable, el personal, entre otros, que, apoyados en el control, deben garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales (De La Cruz y Pérez, 2017).

En efecto, los gestores del campo hotelero deben realizar un análisis a fondo de los aspectos que pueden frenar el desarrollo de estos establecimientos. En vista de aquello, resulta necesaria la colaboración de los representantes o administradores de los distintos alojamientos, para trabajar de forma conjunta en la solución de estos inconvenientes.

Un modelo de gestión es una herramienta que permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, debido que por medio de la identificación de procesos se logran orientar, los recursos y esfuerzos de las organizaciones con el fin de optimizar las utilidades y el crecimiento deseado (Valencia, 2018).

La implementación de sistemas enfocados en la calidad, procuran la gestión eficiente y eficaz de la industria en forma integral. Esto incluye la selección correcta de los talentos a fin de que la ejecución oportuna y eficiente de las tareas delegadas, permitan cumplir exitosamente con el propósito que persiguen la implementación de estos sistemas de gestión empresarial (Muñoz y Salazar, 2021).

El negocio hotelero es considerado el más conservador en términos de desarrollo dinámico. Al mismo tiempo, la hostelería es un ámbito que entra en contacto con las áreas de negocio: logística, marketing, tecnología digital, construcción, flujos turísticos globales. Por eso es fundamental navegar y aplicar modernas herramientas de gestión y tendencias en áreas que directa o indirectamente se relacionan con el campo de la hospitalidad (Dyshkantiuk et al, 2020). En el campo hotelero es fundamental contar con una adecuada gestión empresarial, la cual se involucre en los distintos procedimientos y actividades de los establecimientos prestadores de servicios. Aquello influye de manera positiva en el fortalecimiento de las empresas hoteleras y aporta al crecimiento prolongado del sector en general.

## CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los aspectos metodológicos relacionados con el enfoque, tipo, métodos, técnicas (encuesta y entrevistas) y demás herramientas a utilizar en este proceso de investigación (figura 3).

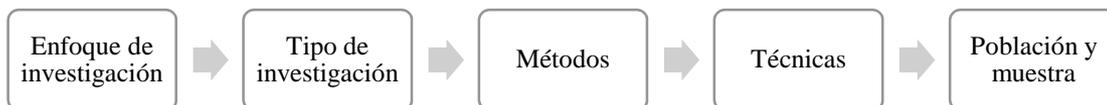


Figura 3. Aspectos metodológicos  
Fuente: Elaboración propia

### 2.1 Diseño de investigación

Según Escamilla, (2007) el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En este sentido, se utiliza este diseño para realizar una investigación a profundidad sobre los aspectos relacionados con este proyecto, en pro de extraer los datos más significativos.

### 2.2 Tipo de la Investigación

Durante el desarrollo del proceso investigativo se emplean el tipo descriptivo: el cual está enfocado en detallar las variables del área de estudio. Es bibliográfica, se revisan documentos de varios autores y se identifica información específica a ubicar en el texto. Por último, es de campo, porque se obtienen datos vinculados con las empresas hoteleras del cantón Manta, para lo cual se emplea la encuesta y entrevista.

### 2.3 Método de investigación

La inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas, por lo que forman una unidad dialéctica (Rodríguez y Pérez, 2017).

Se utiliza el método inductivo-deductivo para realizar un análisis de los distintos aspectos, es decir va desde lo general hasta lo particular. Además, el método comparativo se emplea para hacer un paralelismo entre los establecimientos hoteleros del cantón Manta, sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

## 2.4 Técnicas de recolección de información

Las entrevistas y las encuestas son métodos de recopilación de datos bastante diferentes. Al realizar una encuesta, debe centrarse en las siguientes áreas: creación del formato, prueba, muestreo y distribución de esta (Lynn, 2011). Según Díaz et al., (2013) la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

Durante el proceso de recopilación de información se utiliza un formato de encuesta y entrevista. El primero se encuentra estructurado por 10 preguntas cerradas y se aplican a los clientes que acuden a estos establecimientos en busca de un servicio de hospedaje. Asimismo, se emplea el uso de la escala de Likert para medir criterios acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles.

En el caso del formato de entrevista, esta se compone de cinco preguntas abiertas y es aplicada a los gestores del sector hotelero y a los gerentes/administradores de los establecimientos del cantón Manta. A continuación, se agrega la encuesta (tabla 3).

Tabla 3. Formato de encuesta

<p style="text-align: center;"><b>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</b> <b>Encuesta dirigida a los turistas que visitan los hoteles de 4 y 5* del cantón Manta</b></p> <p>Esta tiene como finalidad recolectar datos importantes sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los hoteles de la ciudad de Manta. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las siguientes preguntas. Muchas gracias por su atención.</p> <p><b>1. Género</b> Masculino Femenino</p> <p><b>2. Edad</b> 18-25 años 26-35 años 36-47 años 48-64 años 65 años en adelante</p> <p><b>3. Nivel educativo</b> Primaria</p>
--

Secundaria  
 Tercer nivel  
 Maestría  
 Doctorado  
 Otros

**4. ¿Usted tiene conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?**

Sí  
 No

**5. ¿Usted considera que actualmente los establecimientos hoteleros cumplen con las normativas de Responsabilidad Social Empresarial?**

Sí  
 No

**6. Evalúe los siguientes aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial en este establecimiento**

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Medidas medioambientales					
Obras sociales					
Recaudaciones					
Agasajos en fechas especiales					
Ayudas en situaciones de emergencias					

**7. ¿Cree usted que se debe mejorar la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?**

Sí  
 No

**8. Indique cuáles son los aspectos que no permiten desarrollar efectivamente la RSE en el establecimiento hotelero**

Falta de interés por los problemas  
 Deficiencia gestión hotelera  
 Poca evaluación interna  
 Desorganización en los departamentos  
 Otros

**9. ¿Quiénes deberían encargarse de controlar la RSE en los establecimientos hoteleros?**

Autoridades turísticas  
 Gerentes hoteleros  
 Cámara de turismo  
 Otros

**10. Seleccione las estrategias que debería incluir esta empresa hotelera para mejorar la gestión de la RSE**

Capacitaciones continuas  
 Dotación de recursos a los departamentos  
 Mayor interés por resolver los problemas internos  
 Otras

Fuente: Elaboración propia

En este mismo orden, se agrega el instrumento de entrevista dirigido a representantes de los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas del cantón Manta.

Tabla 4. Formato de entrevista

<p style="text-align: center;"><b>Entrevista dirigida a los representantes de los hoteles de 4 y 5* del cantón Manta</b></p> <p>La entrevista tiene como finalidad recolectar datos importantes sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los hoteles 4 y 5 estrellas del cantón Manta. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las siguientes preguntas. Muchas gracias por su atención.</p> <p>Datos del entrevistado Nombres y apellidos: Nombre del establecimiento: Cargo: Años de experiencia:</p> <p><b>1. ¿Cómo califica la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?</b> Excelente Muy buena Buena Regular Mala</p> <p><b>2. ¿Usted considera que la Responsabilidad Social Empresarial otorga un mayor reconocimiento a los establecimientos hoteleros?</b> Sí No</p> <p><b>3. ¿Cuáles son las falencias detectadas en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?</b> Falta de interés por los problemas Deficiencia gestión hotelera Poca evaluación interna Desorganización en los departamentos Otros</p> <p><b>4. ¿Qué aspectos se deben tomar en consideración para fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?</b> Capacitaciones continuas Dotación de recursos a los departamentos Mayor interés por resolver los problemas internos Otros</p> <p><b>5. Desde su percepción ¿Quiénes deberían encargarse de controlar la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?</b> Autoridades turísticas Gerentes hoteleros Cámara de turismo Otros</p>
---

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Población y muestra

Desde luego, para obtener la población a encuestar se toma en consideración el universo de hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta. En este caso de estudio se emplea un muestreo no probabilístico, para lo cual se seleccionan a 100 personas de manera aleatoria para que den respuesta al instrumento.

En cuanto a las entrevistas, estas se aplican a 4 representantes o administradores de los hoteles citados a continuación.

Tabla 5. Unidades de análisis

#	Nombre del establecimiento	Actividad	Categoría	Ubicación
1	<b>MANTAHOST HOTEL</b>	HOTEL	4 estrellas	KM 1.5 VIA BARBASQUILLO 130214 BARBASQUILLO
2	<b>HOTEL ORO VERDE</b>	HOTEL	5 estrellas	Av. Malecón S/N Calle 23
3	<b>BALANDRA HOTEL</b>	HOTEL	4 estrellas	Av. 7 s/n Calle 20
4	<b>MAR AZUL</b>	HOTEL	4 estrellas	22 S/N AV. FLAVIO REYES
5	<b>AQUAMARINA</b>	HOTEL	4 estrellas	PRINCIPAL S/N VIA A ROCAFUERTE
6	<b>NAVÍO HOTEL</b>	HOTEL	4 estrellas	VÍA MANTA - BARBASQUILLO 10 U 11
7	<b>POSEIDÓN</b>	HOTEL	5 estrellas	VIA A BARBASQUILLO S/N KM1

Fuente: Mintur (2021)

## **2.6 Recopilación de información**

La información se recopila de manera online, para lo cual se suben las preguntas pertenecientes a la encuesta y entrevista a la plataforma de Microsoft Office 365. Allí se procede a crear un formulario en línea y luego se genera un link, el cual se difunde a la población objeto para que respondan al instrumento. Esta etapa de recabar datos se realizó durante las fechas del 26 de enero hasta el 15 de febrero del 2022.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo corresponde a la descripción de los resultados recopilados mediante la aplicación de los instrumentos de encuesta y entrevista. Al concluir se agregan estrategias para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros del cantón.

### 3.1 Análisis de encuestas

Se recopilan un total de 114 encuestas, los resultados son redactados a continuación. También se emiten juicios personales sobre los datos recabados.

#### 1. Género

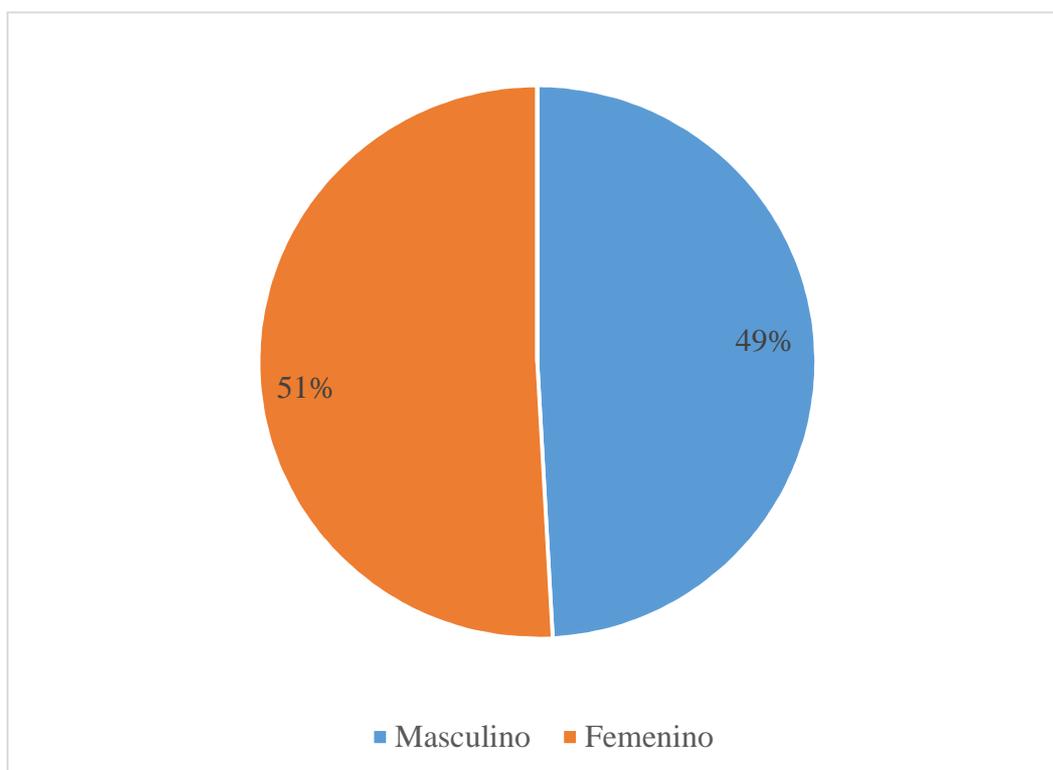


Figura 4. Género  
Fuente: Elaboración propia

Con base a esta interrogante, se determina que el 51% de los encuestados pertenecen al género femenino. Mientras que el 49% son del género masculino. Dichos datos son relativamente proporcionales y sirven para elaborar ciertas estrategias en cuanto a este indicador.

## 2. Edad

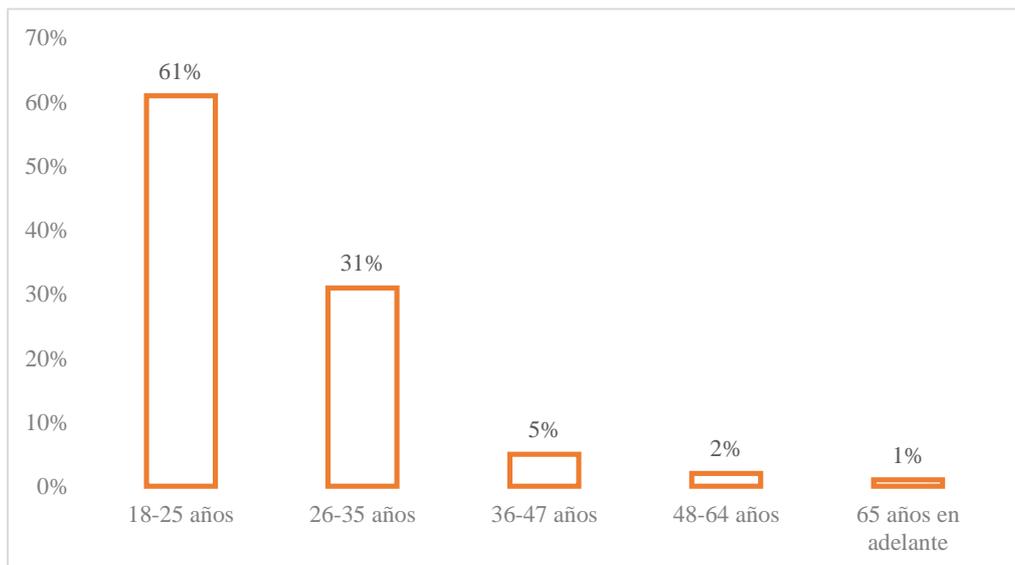


Figura 5. Edad

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados tienen una edad entre 18 a 25 años. Por su parte, el 31% de 26 a 35 años. Estos datos son importantes para establecer patrones de visitas a destinos o lugares en específicos.

## 3. Nivel educativo

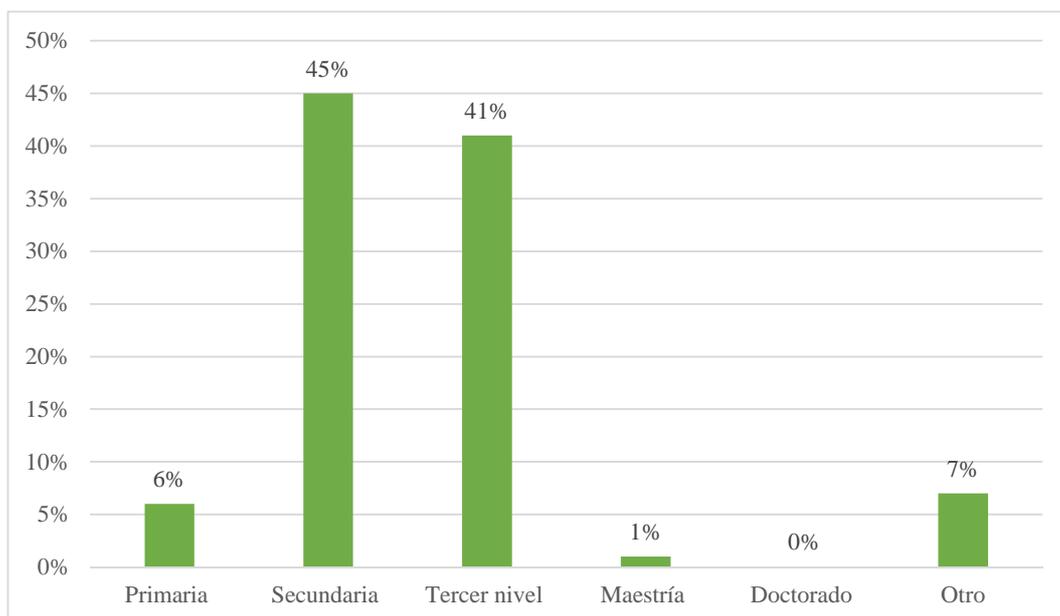


Figura 6. Nivel educativo

Fuente: Elaboración propia

Con relación a esta pregunta sobre la formación académica, se denota que el 45% de los encuestados han estudiado solo hasta la secundaria, el 41% tercer nivel. Lo anterior demuestra que en general no hay muchas personas especializadas.

4. ¿Usted tiene conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial en los establecimientos hoteleros?

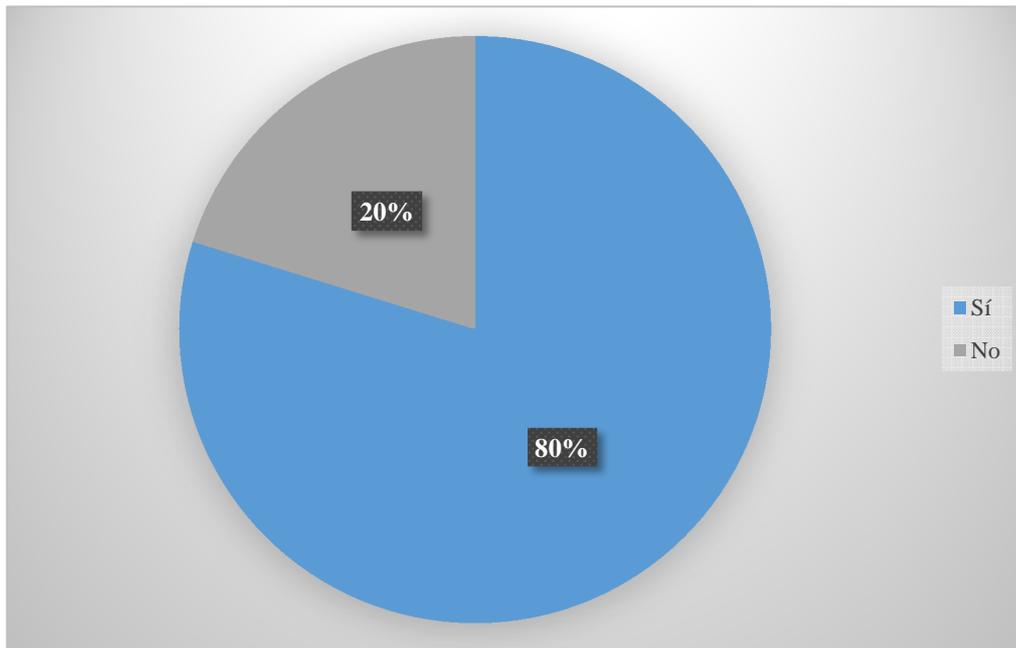


Figura 7. Responsabilidad social empresarial  
Fuente: Elaboración propia

Se denota que existe un 80% de encuestados que si tiene conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial. No obstante, existe un 20% que desconoce este tema.

5. ¿Usted considera que actualmente los establecimientos hoteleros cumplen con las normativas de la responsabilidad social empresarial?

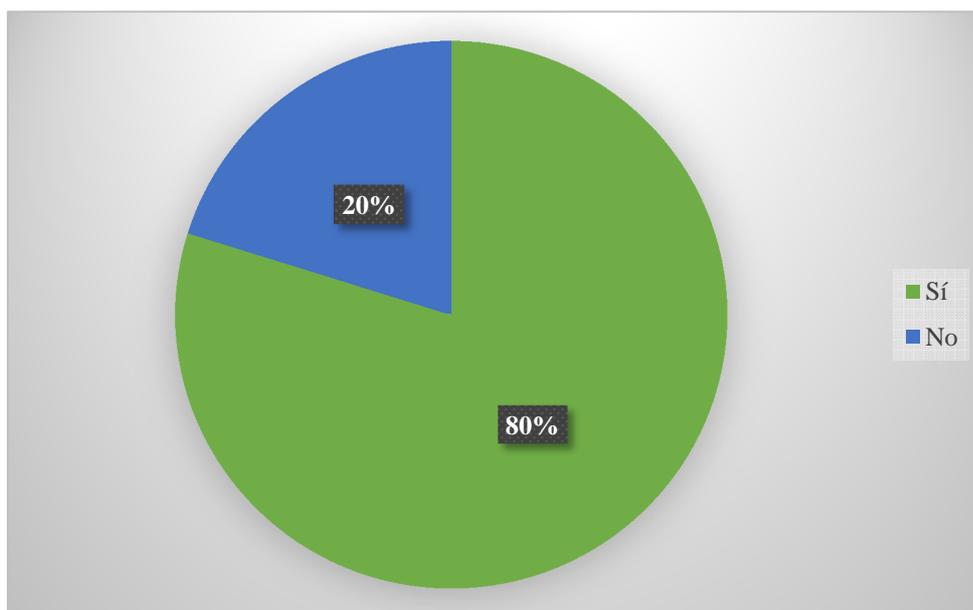


Figura 8. Cumplimiento de la RSE  
Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados consideran que los establecimientos hoteleros si cumplen con las normativas de la responsabilidad social empresarial. La aplicación de estas reglas confluye en el equilibrio social y aportan significativamente al progreso de las entidades.

6. Evalúe los siguientes aspectos de la responsabilidad social empresarial en este establecimiento

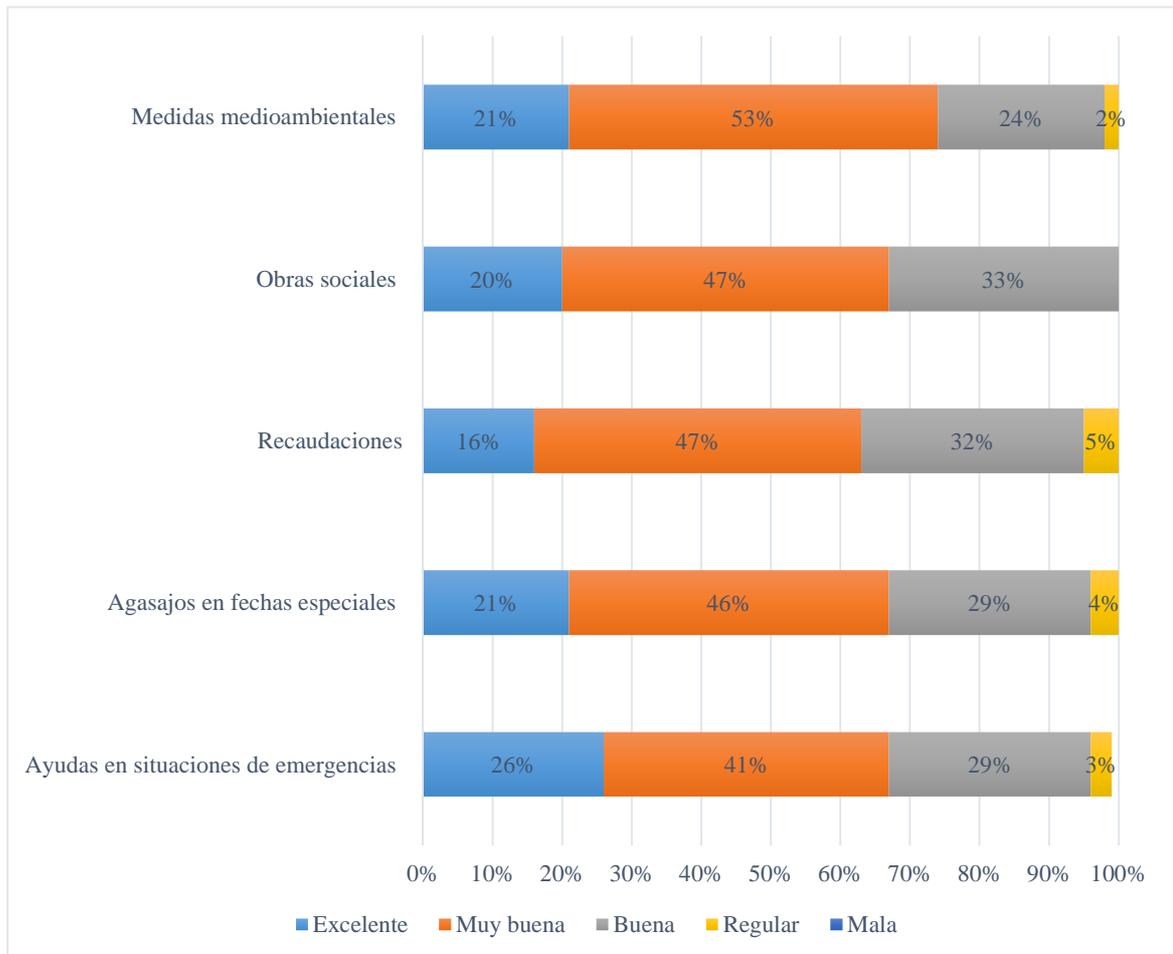


Figura 9. Evaluación de aspectos

Fuente: Elaboración propia

En torno a las medidas medioambientales, se denota una calificación positiva por parte de los encuestados. Con respecto a las obras sociales, existen valoraciones muy buenas, aunque esta debe seguir mejorando. En cuanto a las recaudaciones, estas son estimadas de manera asertiva, pero el apoyo se debe incrementar para lograr una satisfacción total. Del mismo modo, los agasajos en las fechas especiales, también reciben evaluaciones positivas. Acerca de las ayudas en situaciones de emergencias, estas también son buenas. De cierta manera estas acciones deben aportar al progreso de las entidades y a la sociedad en general. Lo anterior contribuye a crear un ambiente próspero con oportunidades para todos.

7. ¿Cree usted que se debe mejorar la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?

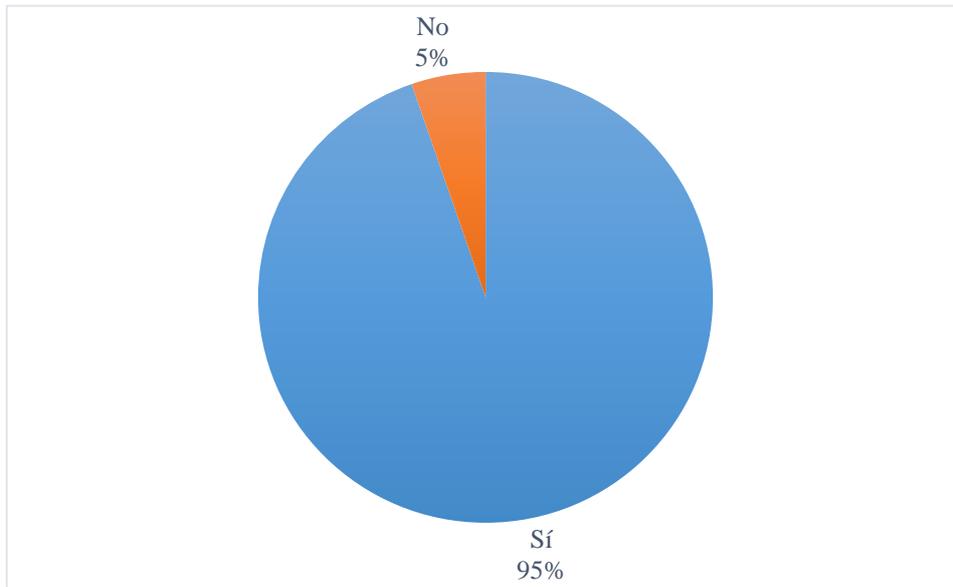


Figura 10. Mejora de la RSE  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados permiten inferir que, para lograr un equilibrio social, se necesita fortalecer los nexos entre los establecimientos y la sociedad. Esto se logra a través de la generación de estrategias que aporten a la solución de los problemas actuales vinculados con esta práctica.

8. Indique cuáles son los aspectos que no permiten desarrollar efectivamente la RSE en el establecimiento hotelero

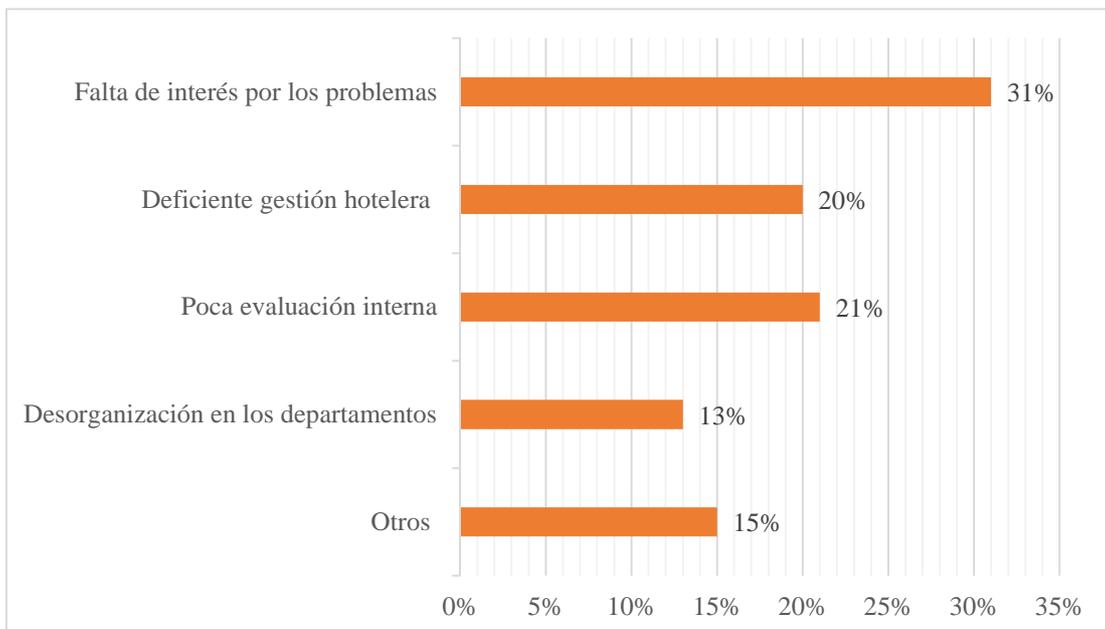


Figura 11. Aspectos negativos  
Fuente: Elaboración propia

Entre los factores que no aportan al progreso de la responsabilidad social de los establecimientos hoteleros se encuentran: la falta de interés por parte de las autoridades por resolver las falencias actuales. En este mismo sentido, el 31% ratifica que hay poca evaluación interna y el 20% indica que existe una deficiente gestión hotelera.

9. ¿Quiénes deben encargarse de controlar la RSE en el establecimiento hoteleros?

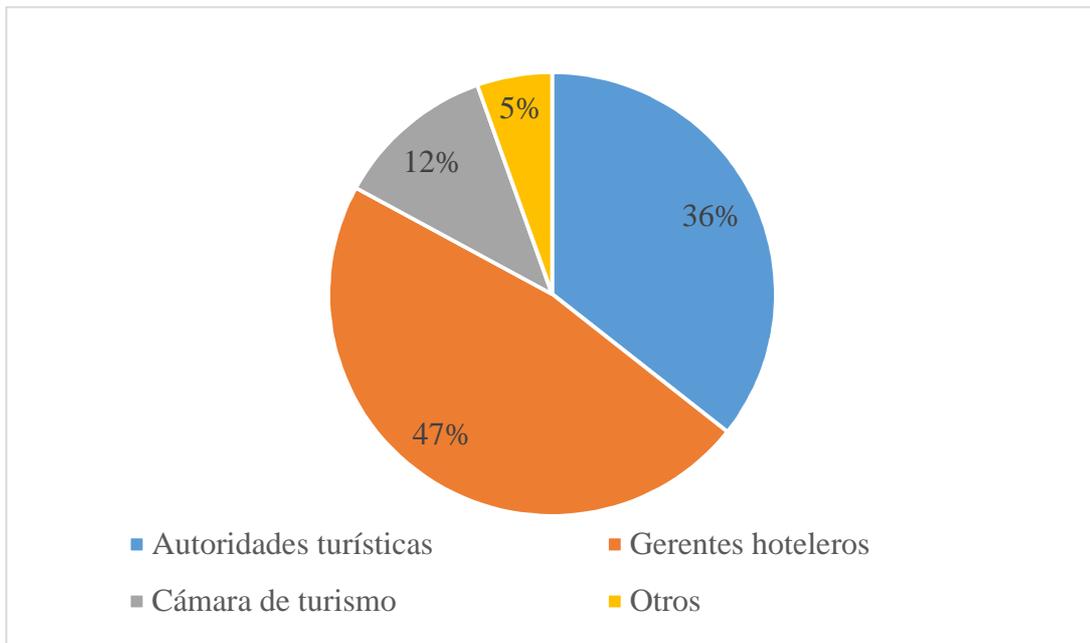


Figura 11. Encargados de la RSE

Fuente: Elaboración propia

En concordancia a esta pregunta, se denota que el 47% de consultados expresan que quienes deben encargarse de controlar la responsabilidad social empresarial en los establecimientos de alojamiento son los gerentes hoteleros. En el mismo orden, el 36% considera que este trabajo deben realizarlo las autoridades encargadas del turismo.

Dichas personalidades deben tomar prestancia de estas problemáticas internas que no aportan al desarrollo del sector hotelero y turístico en general. En pro de generar un mejor ambiente social, sería muy valorable que se consideren estas falencias y sean corregidas oportunamente.

10. Seleccione las estrategias que deberían incluir esta empresa hotelera para mejorar la gestión de la RSE

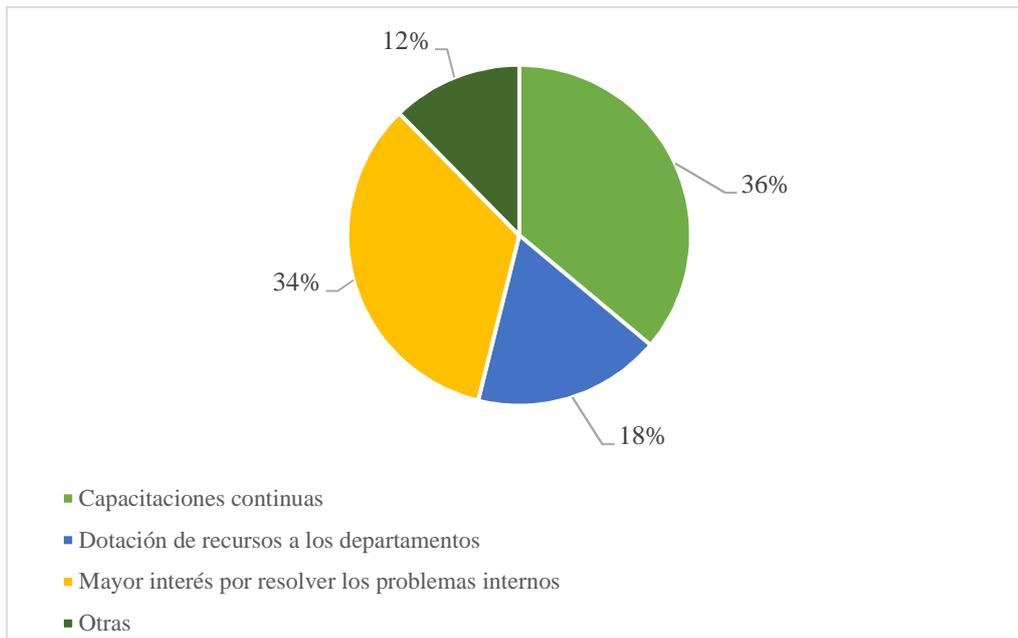


Figura 12. Estrategias  
Fuente: Elaboración propia

Entre las ideas propuestas por los encuestados para contribuir al progreso de la responsabilidad social de los establecimientos hoteleros se encuentran las capacitaciones continuas (36%). También se requiere aumentar el interés por resolver los problemas internos (34%), el 18% orienta a realizar capacitaciones continuas para ampliar destrezas y resolver los inconvenientes presentados en estas organizaciones.

### 3.2 Análisis de entrevistas

Se aplicaron un total de cuatro entrevistas a varios representantes de establecimientos hoteleros del cantón Manta. En la siguiente tabla se agregan los datos de las personalidades seleccionadas.

Tabla 6. Datos de los entrevistados

#	Datos
1	Nombre: Pedro López Establecimiento: Hotel Oro Verde Manta Cargo: Gerente Financiero Años de experiencia : 34
2	Nombre: Esteban Fiallo Establecimiento: Hotel Poseidón Cargo: Gerente Años de experiencia : 30
3	Nombre: Andrés Aray Establecimiento: Hotel Mar Azul Cargo: Gerente Manager Años de experiencia : 30
4	Nombre: María Eugenia Herrera Andrade Establecimiento: Hotel Cabañas Balandra Cargo: Gerente Años de experiencia : 27

Fuente: Elaboración propia

1. ¿Cómo califica la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?

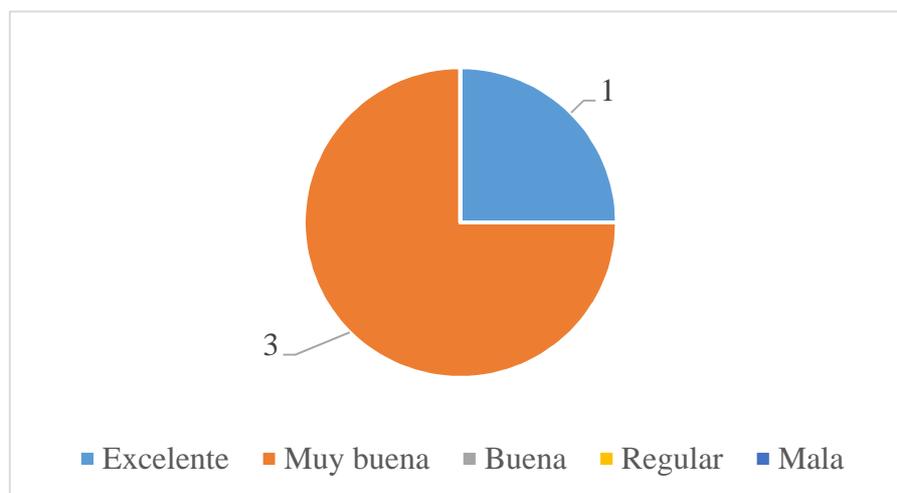


Figura 13. Responsabilidad Social Empresarial  
Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados manifiestan que la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros del cantón Manta es muy buena. Es decir, que estas empresas hoteleras si aportan a la resolución de problemas sociales y ambientales que tiene esta localidad.

2. ¿Usted considera que la Responsabilidad Social Empresarial otorga un mayor reconocimiento a los establecimientos hoteleros?

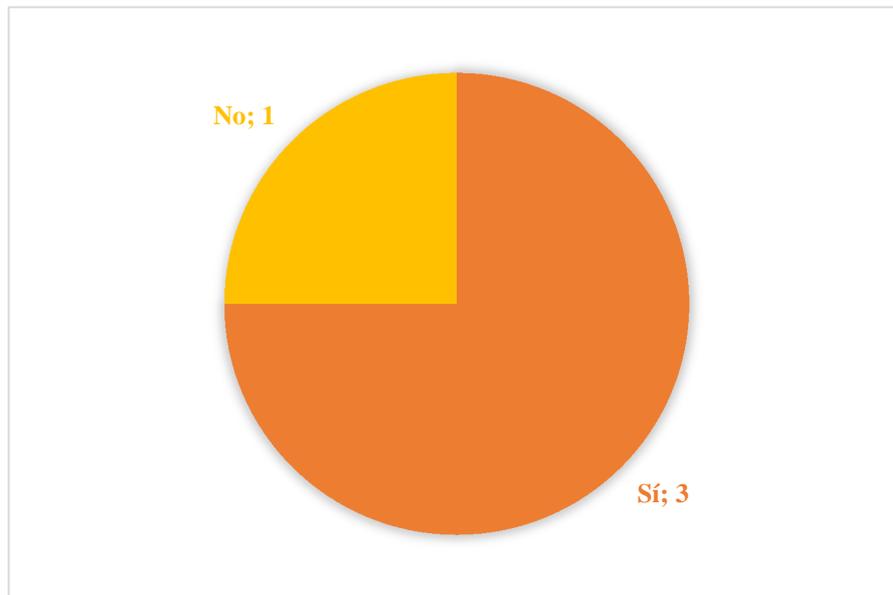


Figura 14. Reconocimiento  
Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados en su gran mayoría afirman que la Responsabilidad Social Empresarial otorga un mayor reconocimiento a los establecimientos hoteleros del cantón Manta. Esto ocurre a partir de la preocupación de estas empresas por tratar de solucionar los problemas que tiene una localidad, es decir son empáticos.

3. ¿Cuáles son las falencias detectadas en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?

Acorde a esta interrogante, se determina que los principales problemas de una empresa hotelera en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, son la poca evaluación interna y la falta de interés por resolver situaciones conflictivas.

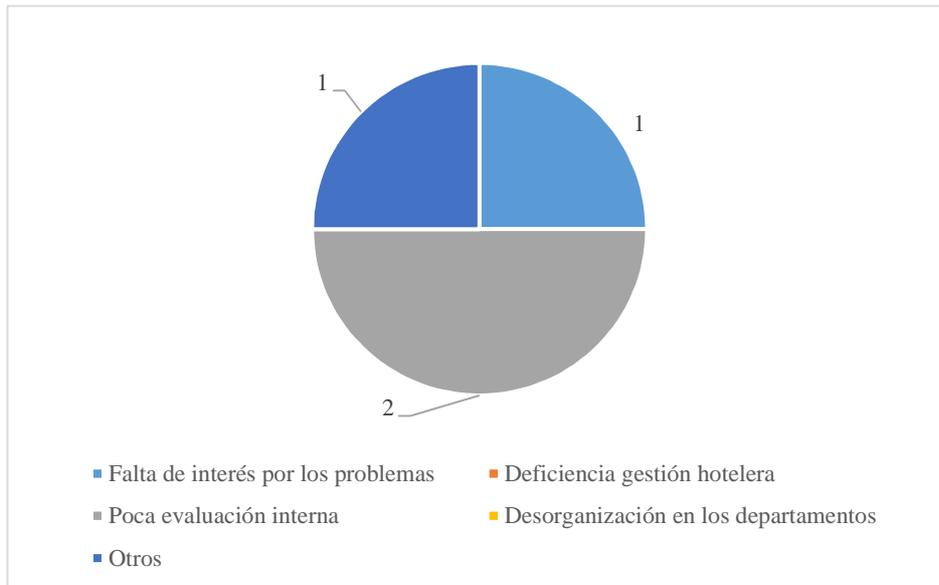


Figura 15. Falencias detectadas  
Fuente: Elaboración propia

4. ¿Qué aspectos se deben tomar en consideración para fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial en los establecimientos hoteleros?

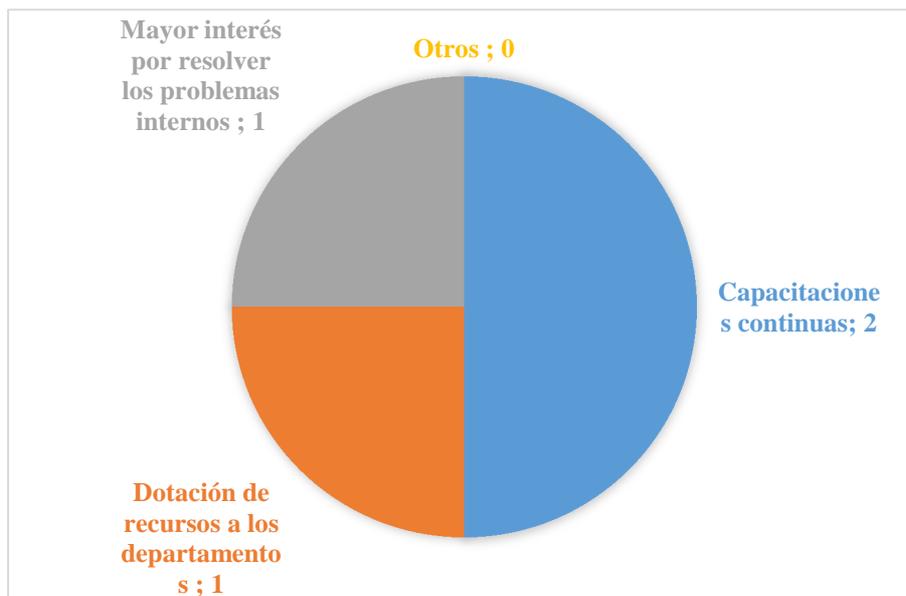


Figura 16. Aspectos a considerar  
Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados indican que, para mejorar la Responsabilidad Social Empresarial en una organización, es necesario realizar capacitaciones continuas al personal de servicios, dotar de más recursos a los distintos departamentos e incrementar el interés por resolver las problemáticas sociales.

5. Desde su percepción ¿Quiénes deberían encargarse de controlar la RSE en los establecimientos hoteleros?

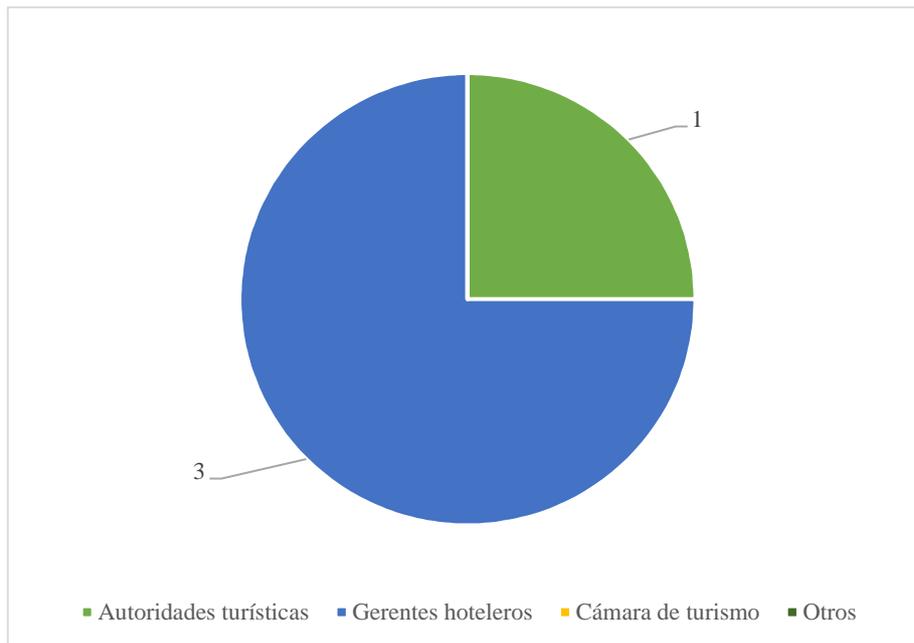


Figura 17. Responsabilidad Social Empresarial  
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a esta interrogante, los entrevistados mencionan que los encargados de realizar los respectivos controles en los establecimientos hoteleros a efectos de lograr una mejor Responsabilidad Social Empresarial, son los gerentes hoteleros. En definitiva, es importante que los representantes de estas empresas consideren los problemas sociales y ambientales como parte de su clima de trabajo, ya que de cierta manera también pueden afectar el desarrollo de las actividades.

### 3.3 Estrategias

En el siguiente apartado se formulan estrategias para resolver las problemáticas detectadas mediante la aplicación de los instrumentos de encuesta y entrevistas a los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

**Problemática:** Falta de interés por resolver problemáticas sociales y ambientales que presenta el cantón Manta, afectando así las actividades turísticas y no permitiendo el desarrollo de esta localidad.

**Objetivos:** Estas actividades tienen como finalidad mejorar la relación entre los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta y la comunidad en general.

**Responsables:** Los responsables de la puesta en marcha y control de estas actividades son los representantes privados de los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta.

**Recursos:** A efectos de llevar a cabo estas actividades, se emplean recursos económicos para cancelar el alquiler del espacio y también para cancelar a las personas encargadas de la logística del evento y alquiler de otros equipos. También se requiere del personal humano para efectuar las charlas y los recursos tecnológicos implican el uso de computadoras y proyectores.

**Beneficiados:** Los principales beneficiarios a partir de la implementación de las estrategias propuestas en esta investigación serán los colaboradores internos de estos establecimientos hoteleros y la comunidad local.

Las estrategias formuladas en esta investigación buscan mejorar la responsabilidad social empresarial de los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta. Entre las principales acciones destacan realizar reuniones entre los actores públicos y privados, también diseñar medidas para la protección de los recursos ambientales. A continuación, en la siguiente tabla (7) se agregan las respectivas estrategias.

Tabla 7. Estrategias de responsabilidad empresarial

#	Actividades	Meta	Beneficiarios	Responsables	Tiempo	Recursos
1	Mesas de diálogo entre actores públicos y privados	Evitar la competencia desleal y brindar un servicio con los debidos estándares de calidad	Colaboradores internos Comunidad local	Representantes privados del sector hotelero	3 veces al año	Humano, financieros y tecnológicos
2	Realizar evaluaciones internas a los colaboradores	Conocer los problemas que presentan los empleados y que afectan el desarrollo de sus actividades	Colaboradores internos Comunidad local	Representantes privados del sector hotelero	5 veces al año	Humano, financieros y tecnológicos
3	Colaboración con stakeholders	Mejorar la relación entre la empresa hotelera y la comunidad	Colaboradores internos Comunidad local	Representantes privados del sector hotelero	3 veces al año	Humano, financieros y tecnológicos
4	Reuniones entre las entidades públicas y privadas	Gestionar la asignación de recursos estatales para resolver problemas sociales	Colaboradores internos Comunidad local	Representantes privados del sector hotelero	4 veces al año	Humano, financieros y tecnológicos
5	Diseñar medidas para la protección de los recursos ambientales	Colaborar en la resolución de los problemas ambientales	Colaboradores internos Comunidad local	Representantes privados del sector hotelero	3 veces al año	Humano, financieros y tecnológicos

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

1. En la actualidad la responsabilidad social empresarial en los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta es muy buena, ya que existe preocupación por resolver las problemáticas sociales y ambientales que presenta esta localidad y que afectan el desarrollo de las actividades turísticas y hoteleras.
2. El nivel de responsabilidad de las empresas hoteleras del cantón Manta en sus actividades diarias es bueno, ya que se enfocan en efectuar obras sociales, realizar recaudaciones, ayudar a los empleados en situaciones de emergencia y también ser responsables con el medio ambiente.
3. Los encuestados indican que la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas hoteleras del cantón Manta es evaluada como buena, ya que existe la intención de ayudar a resolver los problemas que ocurren en la localidad como tal. No obstante, ellos indican que se deben realizar capacitaciones continuas y dotar de más recursos a los departamentos con el objetivo de resolver problemáticas que se presenten.
4. Los entrevistados consideran que la Responsabilidad Social Empresarial es muy buena, también recalcan que ésta les otorga un mayor reconocimiento a los establecimientos hoteleros. Del mismo modo, indican que para fortalecer esta actividad se debe efectuar un mayor control por parte de los gerentes hoteleros de los hoteles de 4 y 5\* del cantón Manta.
5. Las estrategias diseñadas en esta investigación tienen como finalidad mejorar las actividades sociales empresariales en los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* pertenecientes al cantón Manta, a través de la implementación de acciones como. Claramente esto contribuirá a mejorar la relación entre la sociedad y las empresas hoteleras.

## **RECOMENDACIONES**

1. Al concluir la investigación se orienta a los establecimientos hoteleros de 4 y 5\* del cantón Manta a trabajar articuladamente con las entidades u organización públicas a efectos de disminuir las problemáticas ciudadanas. También deben existir un trabajo intenso para ayudar a los colaboradores internos para resolver sus situaciones problemáticas que se presentan a diario.
2. Del mismo modo, se incita a la utilización de los resultados obtenidos en este proyecto, a efectos de realizar futuras investigaciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles de 4 y 5\* del cantón Manta. Las estrategias propuestas pueden ser estudiadas a profundidad por los representantes del sector hotelero y en caso de resultar productivas, se las puede aplicar en estas empresas.
3. En este orden de ideas, se exhorta a las unidades académicas universitarias a desarrollar investigaciones sobre esta temática, tratando de aportar soluciones a la comunidad local a partir de los resultados que arrojen estos estudios. Este proceso investigativo también permite al estudiante a involucrarse con los problemas que presenta la sociedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Astudillo, I., Astudillo, P., Méndez, A., Manzano, C., & Miller, X. (2021). Corporate Social Responsibility and Proenvironmental Behaviour in Employees: Evidence in Acapulco, Mexico. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su13094597>, 1-15.
2. Bevacqua, S. (2015). Responsabilidad Social en Pymes Hoteleras. Casa Hostal Posta de Pucamarca. *Licenciatura en Turismo*. Argentina : Universidad Nacional de Mar de Plata .
3. Calle, A., & Calle, J. (2019). El turismo y el sector hotelero como aportes a la economía del cantón Manta . *IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, 48-60.
4. Calle, M., Serrano, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento-Hotel*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH, 2018. ISBN: 978-9942-24-091-0.
5. Cech, P., Jindrichovska, I., & Neubauer, J. (2018). Corporate Social Responsibility in Hotel Industry: Empirical Analysis of Transitional Market. *International Journal of Economics and Business Administration*, 61-89.
6. Cooperación Suiza en Bolivia. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La Paz, Bolivia : Cooperación Suiza en Bolivia. Obtenido de Proyecto Formación técnica profesional:  
<https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>
7. De La Cruz, O., & Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico Volumen 20, No. 45*, 217-231.
8. Delgado, J., Naranjo, S., López, I., Guerrero, N., & Carranza, A. (2018). Hotels and tourism with corporate social responsibility? Case: The hotel company in the city of Baños, province of Tungurahua. *Ciencia Digital. ISSN: 2602-8085*, 190-209.

9. Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
10. Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones\*. *Cuadernos de Administración*, 196-206. Obtenido de Cuadernos de Administración, Universidad del Valle. Vol. 29 N° 50: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
11. Dyshkantiuk, O., Salamatina, S., Polishchuk, L., Komarnytskyi, I., Tserklevych, V., & Nedobiichuk, T. (2020). Modern Hotel Business Mangement Tool. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology (IJARET)*, Vol. 11(No. 6), 226-238.
12. Escamilla, M. (2007). Aplicación básica de los métodos científicos: Diseño no experimental . *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo* , 1-12.
13. Fernández, M., & Cuadrado, M. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Revisión de literatura científica. *Cuadernos de Turismo* , 47-57. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181/131231>
14. García, F., & Armas, D. (2017). Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality*, 824-839. Obtenido de Management. n° 2, pp. 824-839.
15. García, J. (2019). Evaluación del servicio de alojamiento turístico para mejorar la calidad de la gestión hotelera de la ciudad de Manta . *Informe de trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo* . Calceta, Manabí, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López . Obtenido de ESPAM: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1024/1/TTT11.pdf>
16. Gutiérrez, V., & Salazar, C. (2017). Responsabilidad social empresarial en los grandes hoteles de la ciudad de Pereira. Colombia: Universidad Católica de Pereir.

17. Hernández, R., Vargas, E., Castillo, M., & Villarreal, L. (2018). Responsabilidad social empresarial en la hotelería. Un enfoque ético . *Gestión y Regionalidad* , 43-57.
18. Jiménez, G. (2018). Productividad en el sector turístico hotelero de Milagro. Milagro , Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .
19. León, E. (2019). Responsabilidad social en el sector hotelero de las zonas especiales turísticas en Quito . *Trabajo final para optar al título de Doctor en Ciencias de la Administración*. Universidad Nacional La Plata .
20. Loor, A., Zambrano, A., Peña, V., & Andrade, J. (2019). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del Modelo HOTELQUAL. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 155-165. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.1755](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.1755)
21. López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano . *Revista de Contabilidad* , 36-46.
22. Lynn, D. (2011). Introduction to Primary Research: Observations, Surveys and Interviews. *Creative Commons License*, 2, 153-174.
23. Martínez, C., Arellano, A., & Lagarda, E. (2022). Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de Sonora, México . *Ciencias Administrativas*, 1-15.
24. MINTUR. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito, Ecuador : Ministerio de Turismo .
25. Muñoz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 19-36.
26. Muñoz, M., Cabrita, M., Ribeiro da Silva, M., & Rincón, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XXI(No. 3), 346-357.

27. Nolivos, S., Romero, A., & Ortega, A. (2020). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *Revista Científica ECOCIENCIA*. ISSN: 1390-9320, Vol. 7, No. 2. , 1-20.
28. Núñez, J. (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero. *Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos* . Ambato , Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Amabto .
29. Pérez, M. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental . *Universidad y Sociedad*, 1-12.
30. Presuttari, L. (2016). Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. Córdoba, Argentina: Universidad del siglo XXI.
31. Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>, 179-200.
32. Ruiz, D., Bino, R., & Barroso, M. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina) . *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability* , 116-135.
33. Sánchez, A., Martínez, E., Nechar, M., & Villarreal, L. (2018). Responsabilidad social empresarial en la hotelería. Un enfoque ético . *Gestão & Regionalidade - Vol. 34*, 43-57.
34. Sheehy, B., & Farneti, F. (2021). Corporate Social Responsibility, Sustainability, Sustainable Development and Corporate Sustainability: What Is the Difference, and Does It Matter? *Sustainability*, 3-17.
35. Valencia, J. (2018). Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta. Calceta, Manabí, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Manuel Félix López. Obtenido de ESPAM: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf>

36. Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI. Vol. 9 - N° 18*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774749.pdf>.
37. Wojtarowski, A., Silva, E., Piñar, M., & Negrete, J. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico*. . 127-139: *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* .

## ANEXOS

The screenshot shows a virtual meeting interface. At the top, a status bar indicates 'Dirección y tutoría de trabajos para la obtención de... En espera'. A notification banner reads 'CABALLERO MERO DANIEL RAFAEL ha empezado a grabar'. The main content is a document from 'Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí' titled 'Tabla 2. Cuestionario de encuesta'. The document text is as follows:

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**  
Cuestionario de encuesta dirigido a los turistas que visitan los hoteles de 4 y 5\* del cantón Manta. El actual cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) en los hoteles de la ciudad de Manta. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las siguientes preguntas. Muchas gracias por su atención.

**1. Género**  
Masculino  
Femenino  
Prefiero no decirlo

**2. Edad**  
18-25 años  
26-35 años  
36-47 años

The page number '13' is visible at the bottom of the document. The meeting interface also shows a taskbar with icons for a file manager, browser, and chat, and a name tag for 'DANIEL RAFAEL C' with a three-dot menu. Two video thumbnails are visible at the bottom: one for 'DANIEL RAFAEL C' and another for a female participant.

Tutoría virtual con el tutor Abg. Daniel Caballero Mero